BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

"MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL."

DIRECTOR:

Dr. Joel Cruz Calderón

TESIS

Para Obtener el Grado de

Maestro en Administración

PRESENTA:

Araceli Flores García

Puebla, Pue. Abril, 2014

M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto **el** que suscribe en mi calidad de **Director de la Tesis** denominada: **"MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL"**, elaborada por los alumnos de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

ARACELI FLORES GARCÍA

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 14 de Febrero de 2014

A t e n t a m e n t e

Dr. Joel Cruz Calderón

BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA
14 MAY 2014
RECIBIDO
SEC. DE INV. Y EST. DE POSTGRADO

M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto **la** que suscribe en mi calidad de **Asesor de la Tesis** denominada: "**MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**", elaborada por los alumnos de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

ARACELI FLORES GARCÍA

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 14 de Mayo de 2014

A t e n t a m e n t e

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA
14 MAY 2014
RECIBIDO
SEC. DE INV. Y EST. DE POSTGRADO

Mtra. Ariadna Amaro García

M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto **la** que suscribe en mi calidad de **Asesor de la Tesis** denominada: **"MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL"**, elaborada por los alumnos de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

ARACELI FLORES GARCÍA

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 13 de Febrero de 2014

A t e n t a m e n t e

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
14 MAY 2014
RECIBIDO
SEC. DE INV. Y EST. DE POSTGRADO

M.D.U. Rufina Georgina Hernández Contreras

BENEMÉRITA
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE
CONTADURÍA PÚBLICA

Oficio No. FCP-SIEP/066/14
Asunto: Digitalización de Tesis

C. ARACELI FLORES GARCÍA

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada **"MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL"**, a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN.**

Sin más por el momento, quedo de ustedes.

Atentamente
"Pensar Bien, Para Vivir Mejor"
H. Puebla de Z., 19 de Mayo de 2014.

SECRETARÍA DE INV. Y EST. DE POSGRADO
BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

M.A. ELISA GUILLERMINA DEL PERPETUO SOCORRO RUIZ RENDÓN
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado.

c.c.p. SIEP
AKBS/ERR*

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

"MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL"

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. Joel Cruz Calderón

TESIS

Que para obtener el grado de:

Maestro en Administración

Presenta:

Araceli Flores García

Puebla, Pue. Abril, 2014

AGRADECIMIENTOS

A mis asesores de tesis que en mi caminar por la vida intervinieron profesionalmente; por su tiempo, dedicación y paciencia para ellos mi agradecimiento.

A mis padres y hermanos que con su comprensión, paciencia, sabiduría y apoyo contribuyeron al logro de mis metas; pero sobre todo por fortalecerme en aquellos momentos que quería renunciar a dicho proyecto a ustedes mi admiración y agradecimiento.

A mis primos y tíos que me permitieron su ayuda profesional, moral y anímicamente para ellos mi agradecimiento.

Gracias a las personas que directamente o indirectamente intervinieron en la realización de este proyecto.

RESUMEN

El manejo de las emociones interviene en los distintos ámbitos de las personas, puede encontrarse en la toma de decisiones, el desborde de la emoción y, en algunas ocasiones, el actuar basado en la mente emocional sin dar paso a la mente racional, con apoyo de estas premisas, se desarrolló un instrumento de la inteligencia emocional.

Se describieron los componentes que integran la inteligencia emocional, así como también se analizó las distintas aportaciones teóricas que han surgido sobre el tema.

Se propone la elaboración de un manual para el desarrollo de la inteligencia emocional como estrategia de un óptimo desempeño en las funciones cotidianas; presentando una mejora de los recursos humanos.

Se determinó la oportunidad de una propuesta como herramienta para un mejor desempeño en las funciones cotidianas de las personas; ya que se estudió el beneficio del uso del manual para el control de las emociones y el desarrollo de la inteligencia emocional.

ABSTRACT

The management of emotions involved in different areas of people, can be found in the decision making, the overflow of emotion and, sometimes, the act based on the emotional mind without giving way to the rational mind, with support these premises, an instrument of emotional intelligence was developed.

Components that make up emotional intelligence were described, and the various theoretical contributions that have emerged on the topic was also analyzed.

The development of a manual for the development of emotional intelligence as a strategy for optimum performance in everyday functions is proposed; presenting an improvement of human resources.

The opportunity of a proposal as a tool for better performance in everyday roles of people was determined; as the benefit of using the manual control of emotions and the development of emotional intelligence was studied.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN **I**

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **II**

III. JUSTIFICACIÓN **VI**

IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN **VII**

a. Objetivo General **vii**

b. Objetivos Específicos **vii**

V. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN **VIII**

VI. HIPÓTESIS **IX**

VII. VARIABLES **IX**

Variable independiente **ix**

Variable dependiente **x**

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO **X**

IX. ALCANCES Y LIMITACIONES **XII**

CAPÍTULO I. CONTEXTO Y EVOLUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL 1

A. MARCO HISTÓRICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL **1**

1.1 Inteligencia Emocional **1**

1.2 Surgimiento de la Inteligencia Emocional **2**

B. ANTECEDENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL 4

1.3 Proceso de la Inteligencia Emocional **4**

1.4 Dicotomía Emoción-Razón **5**

1.5 El Carácter **7**

1.6 Inclusión de la Inteligencia Emocional en la Sociedad **8**

CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CAPACITACIÓN **10**
A. TEORÍAS Y CORRIENTES **10**
2.1 Etimología de Inteligencia **10**
2.2 Etimología de Emoción **11**
2.3 ¿Qué es una emoción? **11**
2.3.1 Descripción de Emociones **13**
2.3.2 Competencias Emocionales **18**
2.4 Aspectos de la Inteligencia Emocional **19**
2.5 Definición de Inteligencia Emocional **20**
2.6 Aprendizaje **21**
2.6.1 Estilos de Aprendizaje **22**
2.7 Capacitación **23**
2.7.1 Tipos de Capacitación **24**
2.7.2 Proceso de Capacitación **26**
2.7.3 Detección de las necesidades de capacitación: **28**
2.7.4 Programa de capacitación para atender las necesidades **30**
2.7.5 Necesidades de capacitación **32**
2.7.6 Implantación y ejecución del programa de capacitación **32**
2.7.7 Evaluación de los Resultados **33**
B. MODELOS TEÓRICOS SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL **34**
2.8 Tipos de Inteligencia **34**
2.9 Conciencia de sí mismo **36**
2.10 Los Manuales **38**
2.10.1 Antecedentes de los manuales **39**
2.10.2 Definición de Manual **40**
2.10.3 Naturaleza de los Manuales **40**
2.10.4 Tipos de Manual **42**

CAPÍTULO III. **45**
A. TIPO DE ESTUDIO **45**
3.1 Identificación de la hipótesis y su relación para diseñar el instrumento de medición **46**
B. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS **46**

CAPÍTULO IV **53**
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS **53**
4.1 PROCESO DE INVESTIGACIÓN **53**
4.1 Objetivo y finalidad **53**
4.2 ESTRUCTURA **54**
4.2.1 Aproximación a la aceptación o no de hipótesis **54**
4.2.2 Aproximación al cumplimiento de objetivos **54**
4.3 DESTACANDO LOS RESULTADOS MÁS RELEVANTES DE LA INVESTIGACIÓN –GRÁFICAS-. **58**

CAPÍTULO V **74**
HACIA UNA PROPUESTA **74**
5.1 ESQUEMA DE LA PROPUESTA **74**
Portada: **75**
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL MANUAL **76**
A. Introducción del manual de capacitación **76**
B) Objetivo General **77**
C) Técnica de Inteligencia Emocional **78**
1er Paso Conocimiento Emocional **78**
2do Paso Reconocimiento Emocional **83**
3er Paso Constante Emocional **86**
4to Paso Reacción emocional **88**
5to Paso Sintonizar Emociones en Otro **91**
D) Diagnóstico de la Capacitación **93**

DIAGNÓSTICO DE LA CAPACITACIÓN **93**
ESTRUCTURA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL **93**
CONCEPTOS ORIENTADORES PARA LA REALIZACIÓN DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN **94**

CONCLUSIONES **99**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **110**

ANEXOS: **114**
ANEXO A **114**
Test de Inteligencia Emocional **114**
ANEXO B **129**
Glosario de Términos **129**

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene por objetivo proponer un manual de capacitación para el desarrollo de la inteligencia emocional, para lo cual se ha estructurado en cinco capítulos a fin de obtener un panorama más amplio sobre el tema a tratar.

En el primer capítulo llamado “Contexto”, se exponen las características sobre inteligencia emocional, así como el surgimiento de la misma; también el proceso de la inteligencias emocional; la dicotomía que existe entre la emoción y la razón; se describe el carácter como formación de la inteligencia emocional.

En el segundo capítulo que es el estado del arte de la investigación, porque se plantea la etimología de inteligencia y de emoción, por otro lado se puntualiza las características de la emoción y se describen algunas emociones, para llegar a la definición de inteligencia emocional; dando lugar a los estilos de aprendizaje para ajustar al proceso de capacitación en la inteligencia emocional a través de un manual donde fue necesario plantear antecedentes, naturaleza y tipos de manual.

En el tercer capítulo describe la forma en que se realizó el trabajo de investigación que fue documental y no experimental, porque forma los cimientos para el proyecto de un manual como herramienta estratégica de la inteligencia emocional, tomando en cuenta el interés por parte de una muestra de los alumnos de la BUAP facultad de contaduría pública de la maestría en administración y contribuciones, describiendo métodos, técnicas e instrumentos.

En el cuarto capítulo; se plantean las herramientas para el análisis e interpretación de los resultados sobre la importancia de instrumentos de inteligencia emocional en las organizaciones privadas, que puede influir de manera trascendental la eficacia en el ambiente laboral.

En el quinto capítulo se describe el análisis y resultado del interés por parte de la muestra de los alumnos de la BUAP facultad de contaduría pública de la maestría en administración y contribuciones y se construye el manual de capacitación para la inteligencia emocional; existen herramientas para su comprensión y se divide en cinco pasos, constando en: 1er. paso conocimiento emocional, 2do. paso reconocimiento emocional, 3er. paso constante emocional, 4to. paso reacción emocional y 5to. paso sintonizar emociones en otro; también se encuentran las conclusiones del tema de investigación que se llevó a cabo.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En ocasiones los cambios económicos, políticos, ecológicos y tecnológicos repentinos, pueden generar alteraciones que conllevan un desafío de adaptación en el estilo de vida del individuo. Día a día puede observarse que existe una decadencia en la profundización de las relaciones interpersonales, a pesar de que las tecnologías de hoy son un elemento de enlace para estar en contacto con personas de todo el mundo, es claro el vacío producido por una interacción superflua que no apunta más que a la propia satisfacción.

Existen distintos ámbitos donde se puede encontrar gran influencia emocional, uno de ellos es el de los medios de comunicación masiva; que marca paulatinamente una inclusión de la inteligencia emocional, dando por entendido

que el receptor del mensaje se encuentra preparado para el manejo ideal del contenido que incluye; sin tomar en cuenta que en muchas ocasiones lo que se busca es un receptor con una baja inteligencia emocional.

La facultad de recibir información comparte la posibilidad de percibir libremente y sin restricciones o trabas injustificadas, el mensaje que se emiten en medios masivos de comunicación; se deben tener opciones para decidir, a cuál de ellas se puede amparar y cuál de ellas se recibe. En el momento en que cualquiera de las opciones esté cargada de alto contenido emocional, o manipulada para tener una tendencia en opinión que satisfaga al informante, se puede percibir un contenido parcial y viciado de veracidad limitando el acceso a la información del receptor. Desde esta perspectiva el derecho a recibir información va íntimamente ligado en el conocimiento de las emociones y regulación de ellas; quedando todo bajo la responsabilidad de los sujetos que transmiten la información.

En este contexto, es posible, detectar que las programaciones de los medios de masas han ido dejando de lado los primordiales objetivos de informar y educar, incorporando cada vez, con mayor frecuencia, temáticas referentes al entretenimiento, logrando con esto una alta aceptación en la comunidad debido al efecto de abstracción de las rutinas cotidianas que produce en ella.

Uno de los problemas que se pueden generar a raíz de la falta de inteligencia emocional es la carente autorregulación propia del individuo, como el control de los impulsos, así como la no regulación del estado de ánimo, que puede afectar significativamente a la prestación de los servicios profesionales de cada organización; dentro de las cuales, los patrones lógicos suponen la expresión de

emociones: mismas que influyen en el pensamiento. Las emociones positivas propician la creatividad, mientras que las negativas permiten concentrarse en los detalles menores.

El entorno social parece modelar la expresión de las emociones como un conjunto de situaciones e interpretaciones compartidas por un colectivo, donde millones de personas interactúan y donde indiscutiblemente se hacen presentes las emociones, que le dan un distinto significado a sucesos, acciones, situaciones, personas, olores e ideas en las que se ven involucrados; condicionando así las circunstancias y los momentos sociales en los que se experimenta.

Se observa la poca importancia que se le presta a la inteligencia emocional en la empresa, va más enfocado al desarrollo de habilidades profesionales. Las organizaciones pueden incluir una gran responsabilidad de estimular, la capacitación de los trabajadores, con el propósito de que apliquen su conocimiento en los procesos que siguen y puedan enfrentarse a las situaciones cotidianas del trabajo de una manera positiva, sin embargo, suelen olvidarse de las emociones que experimenta el trabajador. Por esta razón es muy importante empezar a tratar a la inteligencia emocional como la piedra angular en el desarrollo, no solo porque dirige al individuo para realizar acciones, que se tienen que llevar a cabo empíricamente; sino porque, será parte de la propia vida.

La formación académica se basada en el incremento del coeficiente intelectual, restando importancia al tema de la inteligencia emocional; proporcionando un resultado poco equilibrado que puede derivar en una pérdida de control emocional, a pesar de contar con un alto coeficiente intelectual.

Al hablar de inteligencia, la mayoría de las veces se piensa en inteligencia académica, en el coeficiente intelectual. Sin embargo muchas veces se puede presentar en la vida de los trabajadores el equilibrio de las emociones es fundamental para llevar a cabo su labores, sobre todo en la interacción social.

Las emociones que experimenta cada persona repercuten en el actuar diario, se pasa por multitud de estados emocionales diferentes cada día. En ciertos momentos se puede sentir alegría y en otros tristeza. En ocasiones se siente seguridad de sí mismo y en otras ocasiones vulnerabilidad. Este proceso interno crea el estado emocional (confianza o temor) y como consecuencia de la emoción producida se elige, de forma inconsciente en la mayoría de los casos, un tipo de conducta u otro para reaccionar; es fácil entender que encontrarse con personas que, ante una misma situación, se sentirán y reaccionarán de una forma muy diferente.

Por otro lado, la inteligencia emocional de cada persona es fundamental en la actitud para relacionarse, y es uno de las principales desafíos que enfrenta la sociedad, interpretando que simplemente las emociones son una manera de información y de formación.

En las organizaciones lucrativas suelen olvidarse del trabajador en sus distintas dimensiones y solo se toman una cara de éste; en las organizaciones públicas, por ejemplo, quizá tomen en cuenta el historial académico, sin embargo, no siempre el perfil es acorde al puesto desempeñado; por su parte en las organizaciones privadas, que es en donde esencialmente reside el manual de inteligencia emocional que se propone en la presente investigación, se toma en

cuenta también el perfil académico, antigüedad, competencias, etcétera; sin embargo, se deja de lado una parte esencial, que es la inteligencia emocional.

Es por lo anterior que se realizara una investigación relacionada a la problemática expuesta anteriormente para desarrollar un manual de capacitación para el desarrollo de la inteligencia emocional enfocado en las organizaciones privadas.

III. JUSTIFICACIÓN

La realización de este estudio ayudará a efectuar posteriores investigaciones que determinen la calidad de la inteligencia emocional en cuanto al equilibrio de sus funciones.

Se pretende proponer un manual de capacitación para el desarrollo de la inteligencia emocional y a partir de ello contar con un instrumento que permita tener a la mano una herramienta para el desarrollo de la inteligencia emocional; ya sea, por falta de tiempo, por falta de sensibilidad a la cuestión; o simplemente un interés al tema que existe.

Uno de los beneficios aportados en la investigación es conocer las propuestas que establecen información de manera significativa al tópico de inteligencia emocional, mostrando claramente las funciones y manifestaciones más sobresalientes del tema, para establecer la dinámica que se genera en el proceso de la inteligencia emocional que se han estudiado en la aplicación y práctica.

La investigación permitirá establecer líneas de acción sobre las cuales se podrían apoyar las personas interesadas en el control de situaciones que pueden afectar el estado emocional o simplemente establecer un instrumento que permita una propuesta para el manejo de las emociones en el conocimiento personal que cada individuo posee.

IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a. Objetivo General

Crear un manual de capacitación basado en inteligencia emocional que identifique las emociones de uno mismo y las emociones de los demás, con el propósito de gestionarlas de la manera adecuada tanto en el ámbito personal como en el profesional.

b. Objetivos Específicos

- Describir el contexto en el que se desarrolla la inteligencia emocional, así como la intervención de ésta en el ser humano.
- Conocer la etimología de inteligencia y emoción; incluyendo las características de emoción integrándolas en un proceso de capacitación.
- Presentar la conveniencia del desarrollo de la inteligencia emocional en su proceso de aprendizaje y capacitación
- Explicar el tipo de estudio al que se refiere así como métodos técnicas e instrumentos a ocupar.

- Determinar la necesidad de un instrumento de inteligencia emocional

- Analizar la interpretación de los resultados ante la necesidad del instrumento de inteligencia emocional.

- Proponer el instrumento de un manual apoyado en la inteligencia emocional

V. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué es la inteligencia emocional y cuáles son sus componentes?
2. ¿Cuáles son las principales definiciones de la inteligencia emocional para conocer las opiniones convergentes y divergentes de las mismas?
3. ¿Qué son las emociones?
4. ¿Cómo se dividen las emociones?
5. ¿Qué ámbitos abarca la inteligencia emocional en la vida del individuo?
6. ¿Qué influencia tiene la inteligencia emocional en el proceso de toma de decisiones?
7. ¿En qué ámbitos de la vida del ser humano puede intervenir la inteligencia emocional?
8. ¿Cuándo comienza a utilizarse en la teoría el término inteligencia emocional?
9. ¿Qué funciones le son atribuidas a la inteligencia emocional en la vida del ser humano?
10. ¿Cómo se ha venido desenvolviendo la inteligencia emocional en cuanto a las estrategias que ésta ocupa para el control de las emociones?
11. ¿Qué importancia tiene el desarrollo de la inteligencia emocional y el control de las emociones?

12. ¿Qué beneficios aporta el control de las emociones para el desenvolvimiento del ser humano?
13. ¿Cuáles son los principales problema que ocasiona la baja inteligencia emocional?
14. ¿Qué tipo de conflictos puede causarle al ser humano la baja inteligencia emocional?
15. ¿Cómo se refleja la inteligencia emocional baja?
16. ¿En qué estrategias se apoya la inteligencia emocional?
17. ¿Qué relevancia alcanzaría la proyección de un manual para el desarrollo de la inteligencia emocional en el ser humano como estrategia del control de las emociones?
18. ¿Cuáles son las técnicas situacionales que se pueden implementar para la elaboración de un manual para el desarrollo de la inteligencia emocional?

VI. HIPÓTESIS

La creación de un manual de capacitación basado en inteligencia emocional identificará las emociones del trabajador para influir positivamente tanto en el ámbito personal como en su desempeño laboral.

VII. VARIABLES

a. Variable independiente

Test de inteligencia emocional

b. Variable dependiente

Control de las emociones

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación es cualitativa, como el nombre lo indica tiene como objeto la propuesta de un manual de capacitación de la inteligencia emocional para el bienestar de quien tiene la oportunidad de llevarlo a cabo.

Este tipo de estudio es descriptivo y explicativo; porque demuestra fenómenos que detallan como se manifiesta la inteligencia emocional así como las dimensiones en las que se encuentra; y, explicativo ya que no se construye ninguna situación, sino que se analizan situaciones ya existentes relacionadas al tema de inteligencia emocional, por lo que los diseños son de investigación transeccional al recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidente en un momento dado.

Es un estudio no experimental ya que no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, por lo que sus diseños son de investigación transeccional al recolectar datos documentales en un solo momento y en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su incidente e interrelación en un tiempo dado.

Ha sido un trabajo que no maneja recolección de datos, debido a que será de tipo documental, ya que se logra dar mayor soporte para la proyección de un manual como herramienta estratégica de la Inteligencia Emocional, utilizando material de apoyo de diversos autores, pero con fines distintos o bien, con otras líneas de investigación o propuestas empíricas. Esa revisión hará que el tema no sea igual a otras investigaciones; sino que sea un constructo para una nueva propuesta; en términos de expectativas, intereses, inquietudes y motivaciones como una opción de manual de capacitación de la inteligencia emocional en cinco pasos.

El proceso que se desarrolla en este tipo de investigación es con base en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documento, donde se puede incluir casos prácticos para poder abarcar una investigación más completa.

Las unidades de análisis que se manejan en la investigación son:

- Significados. Porque se usan referentes para aludir a la vida social como definiciones, ideologías o estereotipos en el reconocimiento de las emociones.

- Episodios. Porque considera eventos sobresalientes y efectos en las personas que utilicen el manual.

- Encuentros. Por la interacción que se da entre dos o más personas (empatía).

- Relaciones. Por la conexión del individuo en una sociedad.

- Grupos. Por el conjunto de personas que interactúan por un periodo extendido, que están ligados entre sí por una meta. Como la organización en la que puede ser aplicada.

- Organizaciones. Su análisis se centra en la cultura de ésta.

- Estilos de vida. Adoptados en el manejo de las emociones.

La investigación se apoya en la observación cualitativa, algunos enfoques observables son el ambiente social y humano, actividades individuales y hechos relevantes, en los que se tiene lugar para las emociones. Pero por otro lado también cuantitativo por medir el grado de interés de los alumnos de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Puesto que es una investigación documental el uso para los principales materiales para datos cualitativos en la investigación son documentos escritos personales para ver qué características tiene cierta emoción y diferenciarlas una de otra como lo nombra Baptista, Pilar y Hernández (2006).

IX. ALCANCES Y LIMITACIONES

La investigación se desarrollará en relación al análisis del aprendizaje relacionado al proceso de inteligencia emocional, estableciendo los determinantes principales de la falta de inteligencia emocional y proponiendo diversas técnicas

desarrolladas a través de la información documental existente en el municipio de Puebla y en información electrónica. Se puede incluir en el campo de estudio de agentes y actores de la administración en la línea de investigación de capital humano y su impacto en las organizaciones privadas.

Análisis del grado de interés por parte de los alumnos de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, para la propuesta de un manual en inteligencia emocional.

Dentro de las limitaciones que se encuentran, está la poca información que se tiene al respecto; el manual va dirigido a trabajadores de organizaciones privadas, para contemplar al sujeto desde distintos ángulos, que finalmente repercuten en su desempeño; tomando en cuenta el control de las emociones propias y reconocimiento de las emociones en otras personas.

Es posible que la investigación tome una muestra en los alumnos de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

CAPÍTULO I. CONTEXTO Y EVOLUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En éste capítulo llamado “Contexto”, se exponen las características sobre inteligencia emocional, así como el surgimiento de la misma; también el proceso de la inteligencias emocional; la dicotomía que existe entre la emoción y la razón; se describe el carácter como formación de la inteligencia emocional.

A. MARCO HISTÓRICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1 Inteligencia Emocional

A diferencia de lo que ocurre con el coeficiente intelectual, en donde la investigación se ha volcado, existen centenares de trabajos, y de miles de personas en casi un siglo de historia; la inteligencia emocional es un concepto muy reciente (Goleman, 2008).

Lo que se puede hacer es una aproximación para que a partir de los datos con los cuales se dispone determinar las condiciones en que se encuentra el tema y visualizar el grado de intervención en miles de personas; el resultado puede sorprendernos a tal grado que la inteligencia emocional puede ser una piedra angular en los individuos.

1.2 Surgimiento de la Inteligencia Emocional

Se empezó a nombrar a la inteligencia emocional como carácter, “Ya en 1970 se designaba con el nombre de carácter (Simmons S., Simmons John, 1998)”. Lo que evidentemente después fue la inteligencia emocional.

Para Thorndike (1935) qué menciona la inteligencia social como algo inherente en el ser humano, siendo ésta, la capacidad para realizar sensatamente la interacción con otras personas; señalando así, que el término que utiliza es el de inteligencia social; lo que para Goleman (2005) es inteligencia emocional, que trasciende en mucha mayor medida que la inteligencia social.

La inteligencia emocional se basa en 5 ejes, “La inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones (Goleman, 1998a)”. La capacidad emocional muestra la proporción de este potencial que se han traducido en las facultades que aplicamos en distintas situaciones.

De acuerdo con Vivas, Gallego y González (2006) es importante el manejo de la autoconciencia emocional. Para la inteligencia emocional una de las destrezas que vale la pena resaltar es el poder manejar las emociones en uno mismo, lo que el autor llama como autoconciencia emocional. La autoconciencia emocional es vital para poder interactuar con otras personas de una mejor manera.

Se toma en cuenta el enfoque de la emoción; es decir, “El control de las emociones no significa que ellas deban suprimirse, sino que se refiere a cómo manejarlas, regularlas o transformarlas si es necesario (Vivas et al., 2006)”. Contemplando siempre la justa medida en el desencadenamiento de nuestras emociones.

La función principal en el manejo de las emociones se subraya como “El autocontrol emocional persigue encontrar el equilibrio emocional para alcanzar la autonomía y el bienestar personal (Vivas et al., 2006)”. Supone contar una serie de habilidades que reconozca la persona hacerse cargo de la situación, tomar decisiones entre distintos escenarios y reaccionar de manera controlada ante las distintas situaciones que nos presenta la vida.

Como sostiene Vivas, Gallego y González (2006) que el autocontrol implica reconocer y manejar el desborde de la emoción que se nos puede presentar ante algunas situaciones; lo que se subraya es intentar identificar a las emociones que. Tomando en cuenta que cada persona reacciona de manera distinta y hay quienes tienen la habilidad para enfrentar positivamente las tensiones emocionales, por otra parte, existen otras personas que a pesar de encontrarse en la misma situación les cuesta mucho trabajo o se enfrentan de manera inadecuada ante tal escenario.

Se propone enfrentar los conflictos emocionales como parte de una solución, de acuerdo con “La evitación y el escape no son buenas soluciones para enfrentarse a las tensiones emocionales porque no resuelven las fuentes del conflicto, crean grandes insatisfacciones y terminan por debilitar la integridad

emocional (Vivas et al., 2006)". Es mucho mejor enfrentar la situación por más problemática que sea.

B. ANTECEDENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.3 Proceso de la Inteligencia Emocional

Se plantea la presencia de las reacciones emocionales, "En el desarrollo de esta estructura cerebral básica, se pudo establecer que hace 300 millones de años se detectó la presencia de lo que fue delimitado como "sistema límbico", estructura especializada en las reacciones emocionales (López y González, 2003)". El sistema límbico nos da como resultado la representación de las distintas emociones.

Es importante ubicar lo que genera las emociones, "La amígdala u órgano en forma de almendra; actualmente es considerado el "especialista emocional", ya que si se separa del resto del cerebro, el resultado es una llamativa incapacidad para expresar el significado emocional (López y González, 2003)". Lo que nos llevaría a una vida sin pasión.

Lo que permite facilitar, "…ésta nueva estructura permite encontrar el significado a las cosas y facilita el aprendizaje y la memoria; no se reduce solamente al efecto de reaccionar instintivamente (López y González, 2003)". Localizando físicamente lo que produce las emociones.

Es importante ubicar también el desarrollo del cerebro pensante. “Hace 200 millones de años se desarrolló la neocorteza cerebral que es la estructura más moderna en el desarrollo evolutivo. Esta estructura es la base para el pensamiento y la razón, y por esto ha sido llamada el “cerebro pensante.” (López y González, 2003)”. Característica importante que interviene en el proceso de un óptimo funcionamiento de la inteligencia emocional.

Existen herramientas que ayudan a procesar la información en distintos niveles; como por ejemplo, “…nos permite procesar toda la información de tal manera que se pueden desarrollar labores más especializadas como la planificación a largo plazo, la creación de símbolos y la realización de funciones mentales a nivel abstracto (López y González, 2003)”. Teniendo los polos que comparan y perciben la información que reciben los sentidos.

1.4 Dicotomía Emoción-Razón

Se propone la idea de mente racional y mente emocional; “…la mente racional, es la forma de compresión de la que somos típicamente conscientes: más destacado en cuanto a la conciencia, reflexiva, capaz de analizar y meditar (Goleman, 1995)”. Por una parte la mente racional y por otra la mente emocional que es posible reaccionar de una manera arrebatada, en ocasiones irracional. Que en ocasiones la mente emocional nubla la racional y lo que se puede llamar el dejarnos llevar por la emoción.

Cabe recordar la situación en la que se encuentra la emoción y la razón, lo que para Goleman (1995) distingue la lucha entre ambas comúnmente lo llama: cabeza y corazón; distinguiendo así a cada una de las mentes. Existe un

descenso constante en aquella fórmula del control racional a la emocional sobre la mente y se toma en mayor medida en cuenta el lado emocional; es decir entre más intenso es el sentimiento, en mayor medida ejerce un control la mente emocional sobre la mente racional, creando así improductiva la mente racional. “Existe un equilibrio entre mente emocional y racional, en el que la emoción alimenta e informa las operaciones de la mente racional, y la mente racional depura y a veces veta la energía de entrada de las emociones (Goleman, 1995)”. Normalmente debería funcionar así.

Cada mente tiene su propio funcionamiento “…sin embargo, la mente emocional y la mente racional son facultades semiindependientes, y, como veremos, cada una refleja la operación de un circuito distinto pero interconectado del cerebro (Goleman, 1995)”. Los sentimientos son fundamentales para el pensamiento, y el pensamiento lo es para el sentimiento. Pero cuando se presentan las pasiones, la báscula se inclina: hacia la mente emocional que domina finalmente a la mente racional.

De acuerdo a Goleman (2008) se toma la rápida intervención de la mente emocional, la mente emocional puede actuar con mayor velocidad, incluso su actuar puede pasar de manera desapercibida sin detenerse a diferencia de la habilidad que tiene la mente racional. Su rápido funcionamiento hace casi imposible la reflexión analítica que forma el rasgo característico de la mente racional.

En la inteligencia emocional se puede actuar de manera rápida, “…capta las cosas de una vez, como una totalidad, y reacciona sin tomarse el tiempo necesario para llevar a cabo un análisis completo (Goleman, 2008)”. La cultura en

la que nos encontramos puede determinar esa impresión, dejando a un lado el análisis cuidadoso de los detalles.

1.5 El Carácter

Otro concepto que interviene es, “El carácter es motor de la voluntad, reserva de fuerza de reacción y cimiento de la confianza en sí mismo y de la capacidad de confiar en otros y de ganar su confianza (Jiménez, 2006)”. Alguna cualidad nos puede reportar admiración, o tal vez envidia, pero el carácter causa respeto y devoción, que son más perdurables y rentables en los proyectos de largo plazo.

Como marco de referencia de la inteligencia emocional “…el desarrollo del carácter constituye uno de los fundamentos de las sociedades democráticas, la inteligencia emocional es uno de los armazones básicos del carácter (Goleman, 2008)”. Como ya se había mencionada la inteligencia emocional surgió como carácter.

Como primera propuesta de autocontrol de las emociones Goleman (2008) menciona que es de vital importancia la autodisciplina en cada persona para poder lograr el tan anhelado autocontrol, el disciplinarse en las emociones es el primer paso al carácter.

Algunos elementos del carácter que destacan son, “…otro elemento fundamental del carácter es la capacidad de motivarse y guiarse uno mismo, ya

sea para hacer los deberes, terminar un trabajo o levantarse cada mañana (Goleman, 2008)". El carácter como guía.

1.6 Inclusión de la Inteligencia Emocional en la Sociedad

De acuerdo con Goleman (2006) se toman en cuenta que en las organizaciones los recursos humanos necesitan darle la importancia requerida a la inteligencia emocional, además de la mano de obra especializada. Puesto que, como ya se vio la inteligencia emocional influye en la toma de decisiones.

La inteligencia emocional se debe tomar en cuenta a la hora de seleccionar y formar a los candidatos con un óptimo manejo de la inteligencia emocional; adquiriendo una faceta de un de los componentes importantes. "Cuando se tratan de ascensos y de planificar sucesiones la inteligencia emocional debería ser uno de los criterios más importantes. Sobre todo cuando un puesto requiere liderazgo (Goleman, 2006)".

Nos encontramos en una situación donde los seres humanos se ven obligados a organizar por sí mismos su vida social. "…no es ninguna casualidad la competencia social en la vida –tanto en la profesional como en la privada– juegue un papel cada vez más importante (Doris y Karin, 2004)".

Según Doris y Karin (2004), "Hasta hace pocas décadas, la persona nacía en una sociedad ya existente, en la que cada cual sabía lo que podía esperar de cualquier otro y que obligaciones tenia respecto a los demás (Doris y Karin, 2004)". La base de la vida social es, por consecuencia, trabajar en la relación.

Como ya se vio en éste capítulo una breve reseña de lo que implica el término de inteligencia emocional; la habilidad y capacidad que puede abarcar; el funcionamiento y estructura por la que genera la inteligencia emocional; la capacidad de coordinación entre mente emocional y racional; así como, características que influyen de manera directa en la inteligencia emocional como el carácter y la voluntad.

Lo anterior permite ceñir al siguiente capítulo con el análisis de lo que implica la inteligencia emocional, empezando con la definición de inteligencia incluyendo algunas características que presenta, incitando lo que implica el aprendizaje para poder proponer el proceso de capacitación que se han manejado en las organizaciones a través de manuales; por otro lado, se describen las emociones que se pueden llegar a experimentar, así como su intensidad, reconocimiento y manejo de éstas.

CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CAPACITACIÓN

En este capítulo que es el estado del arte de la investigación, se plantea la etimología de inteligencia y de emoción, por otro lado se puntualiza las características de la emoción y se describen algunas emociones, para llegar a la definición de inteligencia emocional; dando lugar a los estilos de aprendizaje para ajustar al proceso de capacitación en la inteligencia emocional a través de un manual donde fue necesario plantear antecedentes, naturaleza y tipos de manual.

A. TEORÍAS Y CORRIENTES

2.1 Etimología de Inteligencia

Un concepto aproximado de inteligencia es: “La inteligencia no sería una cualidad unitaria, sino más bien el parecido entre dos sujetos, uno real y otro ideal (Beltrán y Bueno, 1995)”.La inteligencia o coeficiente intelectual por sí solo que es utilizado tanto en el lenguaje coloquial como en el técnico, haciendo creer que cuando utilizamos el término se sabe a qué se está refiriendo, detallando así que es difícil exponer una definición absoluta para este término tan utilizado; pero que puede reconocerse a través de situaciones que demuestran ser inteligentes; sosteniendo que para decir que una persona es inteligente, necesitamos compararla con una que sí lo es, teniendo como resultado el prototipo de una persona inteligente o ideal, que lo más aproximado a ello cuenta con ésta característica.

El intelecto está estrechamente ligado con la inteligencia. "…ambos términos se derivan de la palabra latina *intelligere*, compuesta de *intus* y *legere*, cuyo significado etimológico es leer dentro de una cosa la razón misma de su existencia (Kelly, 1982)". El intelecto implica la acción misma de la inteligencia. Derivando así que la inteligencia se enmarca en función de las actividades intelectuales esenciales, particularmente la comprensión, el juicio y raciocinio.

2.2 Etimología de Emoción

Estableciendo como primer punto la definición de emoción, "…emoción, del latín *movere*, significa mover (Lyons, 1993)". Lo que implica que una emoción funciona significativamente para movernos a realizar alguna acción, subrayando que a través de impulsos nos estamos conduciendo en la vida.

La emoción es la que acciona a las personas, "…la emoción es lo que nos mueve (Rodríguez González, 1999)". Cuando una emoción trabaja como motivo de la definición de la acción, se puede tener como resultado la acción pero en calidad de la razón; que van íntimamente ligadas.

2.3 ¿Qué es una emoción?

Se complementa el enfoque de las emociones en el sentido que "…las emociones son multidimensionales, en función de que existen como fenómenos subjetivos biológicos, propositivos y sociales (Reeve, 2003)". En cierta parte las emociones son sentimientos que dependen de vivencias o intereses personales, ya que nos hacen sentir de alguna manera en particular como feliz y triste.

Una característica que puede ayudar a identificar la emoción es la reacción, "…las emociones también son reacciones biológicas, respuestas que movilizan la energía, la cual alista al cuerpo para adaptarse a cualquier situación que se enfrente (Reeve, 2003)". Las emociones pueden actuar también mediante algún propósito, del mismo modo que la sed tiene un propósito.

Es posible encontrarse en una situación en que puede ser arrastrados por una emoción, "…el diseño del cerebro pone de manifiesto que tenemos escaso o ningún control con respecto al momento en que nos veremos arrastrados por una emoción (Goleman, 2008)". Es importante destacar que el sentimiento de una emoción al máximo puede desencadenar la ceguera racional y nos dejemos arrastrar por la emoción. "…y que tampoco disponemos de mucho margen de maniobra sobre el tipo de emoción que nos aquejará. Lo que tal vez si se halla en nuestra mano es el tiempo que permanecerá una determinada emoción (Goleman, 2008)". Es decir, nosotros disponemos como nos sentimos.

El problema no recae tanto en la diversidad emocional que se puede llegar a tener, como por ejemplo la tristeza, la preocupación o el enfado ya que comúnmente estos estados de ánimo desaparecen o simplemente cambian con el tiempo y paciencia, como en el hecho de que su desmedida y su inadecuado manejo lleva a los más sombríos y desencadena en distintos problemas que refiere ser atendidos con medicamento. "…en sus manifestaciones más graves y persistentes, su erradicación puede llegar a requerir medicación, psicoterapia o ambas cosas a la vez (Goleman, 2008)".

En cuanto a la expresión de las emociones es posible que pueda manifestarse a través de distintos medios; por ejemplo una comunicación no

verbal, "…no es frecuente que las personas formulen verbalmente sus emociones y éstas, en consecuencia, suelen expresarse a través de otros medios (Goleman, 2008)". El punto medular sería entonces que podemos visualizar las emociones de los demás, únicamente tendríamos que observar los mensajes no verbales como el tono de voz, los gestos, la expresión facial, los movimientos corporales, entre otros.

2.3.1 Descripción de Emociones

Se propone la tipificación de: "…una de la clasificaciones más empleadas es la de distinguir entre emociones básicas y emociones complejas o secundarias (Vivas et al., 2006)". Es imprescindible mencionar los tipos de emociones para poder diferenciar que sentimos. "Las emociones básicas, también denominadas primarias, puras o elementales, se reconocen por una expresión facial característica (Vivas, et al., 2006)". Como ya se había mencionado la representación corporal de algunas emociones es inherente.

Tabla 1. Emociones

Emoción	Tipo	Respuesta emocional
Miedo	Negativa	Causa sensaciones desagradables, inicia en estado de alerta presentándose en situaciones de amenaza.
Ira	Negativa	Causa sensaciones desagradables, puede ser provocada porque transgrede valores, es común que se presente por agentes externos incluso con personas que lleguen a afectarnos físicamente o verbalmente.

Tabla continúa en la siguiente página.

Tristeza	Negativa	Causa sensaciones desagradables, inicia en situaciones que pueden ser consideradas como insatisfactorias; situaciones de aflicción, profundo pesimismo, decepción, frustración y pérdida de energía.
Asco	Negativa	Causa sensaciones desagradables, se origina por un especial desagrado o rechazo a alguna situación.
Vergüenza	Negativa	Causa sensaciones desagradables, se relaciona con el pudor y con la cultura que cada persona posee.
Desprecio y Odio	Negativas	Causa sensaciones desagradables, se origina con la ausencia de estima y aversión.
Culpa	Negativa	Causa sensaciones desagradables, se presenta por una acción realizada incorrectamente.
Envidia	Negativa	Causa sensaciones desagradables, situaciones de rechazo por el éxito de alguien.
Indignación	Negativa	Causa sensaciones desagradables, situaciones de enfado de una acción que se considera injusta.
Compasión	Negativa	Causa sensaciones desagradables, se presenta en situaciones por el fracaso inmerecido de alguien.
Dignidad	Positiva	Causa sensaciones agradables, es ocasionada por el honor que se tiene de sí mismo.
Tabla continúa en la siguiente página.		

Simpatía	Positiva	Causa sensaciones agradables, Es originada por el afecto hacia alguien.
Orgullo	Positiva	Causa sensaciones agradables, se presenta por el reconocimiento de la propia acción.
Admiración	Positiva	Causa sensaciones agradables, situaciones de exaltación hacia cosas realizadas por otro.
Congratulación	Positiva	Causa sensaciones agradables, situaciones de alegría por el éxito de alguien.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Cuadro comparativo de emociones entre Vivas y Goleman

Vivas, Gallego y González (2006)		**Goleman (2008)**	
Emociones Primarias	Es posible que un alto grado genético, pues presentan respuestas ya planeadas; se encuentran en todas las personas.	**Familia**	**Integrantes**
Emociones Secundarias	Surgen de las emociones primarias y se desarrollan dependiendo a la experiencia de cada persona; es decir, ante una misma emoción cada persona actúa de distinta manera.	Ira	Rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad, odio.

Tabla continúa en la siguiente página.

Emociones Negativas	Causan sensaciones desagradables, valoran una situación que puede causar daño y usan sus recursos para afrontar dicha situación.	Tristeza	Aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación.
Emociones Positivas	Causan sensaciones agradables, valoran la situación como placentera y tiene una duración temporal corta.	Miedo	Ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto y terror.
Emociones Neutras	Se encuentran en un punto medio entre emociones positivas y negativas, tienen la finalidad de desembocar en una emoción positiva o negativa. Da pie al estado de Alerta.	Alegría	Felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, rapto, gratificación, satisfacción, euforia, capricho y éxtasis

Tabla continúa en la siguiente página.

Emociones Cognoscitivas	Se encuentran en todas las personas pero depende de la cultura que tengan es como se puede desarrollar cada emoción, no existe una expresión en particular para formar sus características.	Amor	Aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.
		Sorpresa	Sobresalto, asombro, desconcierto y admiración
		Aversión	Desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia
		Vergüenza	Culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción

Fuente: Elaboración propia

Otra clasificación que es posible utilizar, "…las emociones negativas –miedo, tristeza, ira- son nuestra primera línea de defensa contra las amenazas externas y nos conducen ante los puestos de batalla (Bosch, 2009)". Pero dejando a un lado nuestra percepción, las emociones positivas y negativas no son buenas o malas, meramente se designan de esa manera porque generan un estado agradable o desagradable en nosotros, teniendo en cuenta que su clasificación puede llevarnos a una rápida identificación de cada emoción.

Sin embargo ésta lista probablemente no soluciona todos los problemas que conlleva el intento de clasificar las emociones. ¿Qué sucede con los celos, una variante de la ira que también lleva un poco tristeza y miedo'? ¿Y qué sucede con las virtudes, cuando la esperanza, la fe, el valor, el perdón, la certeza y la ecuanimidad, o con alguno de los vicios clásicos, sentimientos como la duda, la autocomplacencia, la pereza, la apatía o el aburrimiento? Teniendo muy presente que en este tipo de terreno no hay respuestas claras como en el algún otro tipo de estudio; la clasificación de las emociones apenas se encuentra madurando.

2.3.2 Competencias Emocionales

Una competencia emocional es, "…una competencia emocional es una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional (Conangla, 2005)". Las competencias emocionales serian una piedra angular de la inteligencia emocional.

Se toman las competencias emocionales que propone, "…las principales competencias emocionales: Autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades de relación (Conangla, 2005)". Es importante destacar que estas competencias están íntimamente ligadas entre sí.

La aplicación de la inteligencia emocional se puede ver en, "…el resultado de su aplicación puede ser un excelente rendimiento en el trabajo y una mejora en la calidad de vida y niveles de felicidad (Conangla, 2005)". Es por eso que es sumamente importante tener un adecuado nivel de inteligencia emocional; es aquí donde realmente radica nuestro problema a investigar.

2.4 Aspectos de la Inteligencia Emocional

Demostrando que es importante desarrollar y poner en práctica la inteligencia emocional para un eficaz manejo de las aptitudes emocionales, "…una elevada inteligencia emocional, por sí sola, no garantiza que alguien haya aprendido las aptitudes emocionales que interesan para el trabajo; significa que tienen un excelente potencial para adquirirlas (Goleman, 1998b)".

Se necesitan habilidades para manejar la inteligencia emocional, "…es difícil enseñar directamente el componente de la inteligencia emocional al que llamamos aplazamiento de la gratificación o control de los impulsos (Ryback, 1998)". Se va optimizando con el tiempo al ir desarrollando la personalidad y al irse estableciendo el carácter. Sin embargo, parece acompañar como consecuencia secundaria al aprendizaje de los restantes aspectos de la inteligencia emocional.

Algunos conflictos, "…al parecer, cuando los individuos se sienten aceptados por el grupo por su ser emocional interior, y al volverse habituales la autenticidad y la sinceridad emocional, varia el orden de prioridades de los individuos (Ryback, 1998)". Que velan principalmente por sus propios intereses y dejan de interesarse por las necesidades y por el bienestar del grupo. A estas personas les empieza a resultar más importante formar parte del grupo, poner en común sus valores e integrar sus necesidades del grupo con las propias. Ya no es de su interés tener la atención de los otros ni lastimar a los demás para satisfacer sus propias necesidades.

Es posible adquirir, "…cuando las personas van aprendiendo los componentes de la inteligencia emocional, adquieren también carácter e integridad, y esto viene acompañado del aplazamiento de la gratificación o del control de los impulsos (Ryback, 1998)". En ocasiones pero no siempre se cuenta con ello.

2.5 Definición de Inteligencia Emocional

La inteligencia en función de las emociones, "La inteligencia Emocional se define como: La habilidad de las personas para percibir, usar, comprender y manejar las emociones (Ramos y Fernández, 2009)". Su enfoque principal es el manejo de las emociones.

Otra definición que agrega la adaptación a las situaciones, "La Inteligencia Emocional: Es la capacidad natural que tenemos los humanos para gestionar nuestras emociones a fin de adaptarnos a las circunstancias de nuestro entorno; capacidad que podemos mejorar mediante la introspección y la práctica (Guilera, 2006)". Éste tipo de inteligencia puede mejorar si trabajamos en ello.

Para influencia en la información se encuentra, "La Inteligencia Emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia (Cooper ySawaf, 1998)". La influencia que poseemos a movernos hacia la acción.

2.6 Aprendizaje

Se propone la siguiente definición, "…por aprendizaje se entiende un cambio más o menos permanente de la conducta que ocurre como consecuencia de la práctica (Rodríguez y Párraga, 1982)". Para el tipo de investigación que se está manejando se acepta ésta definición.

Con nuevas maneras de hacer los mismos procedimientos se tiene, "…un criterio para definir el aprendizaje es el cambio conductual o cambio en la capacidad de comportarse. Empleamos el término "aprendizaje" cuando alguien se vuelve capaz de hacer algo distinto de lo que hacía antes (Dale, 1997)".

Se presentan nuevas acciones, "Aprender requiere el desarrollo de nuevas acciones o la modificación de las presentes (Dale, 1997)". Es posible modificar algunas conductas mediante el aprendizaje.

El aprendizaje es "…el proceso de adquisición cognoscitiva que explica, en parte, el enriquecimiento y la transformación de las estructuras internas, de las potencialidades del individuo para comprender y actuar sobre su entorno (González, 2003)". Es una definición que también es aceptada por el tipo de estudio que se maneja.

Se toman en cuenta el equilibrio y desequilibrio de la persona, "…el aprendizaje no es una manifestación espontánea, sino que es un proceso de acomodación-asimilación en donde existen equilibrios-desequilibrios (Lawson, 1975)".

2.6.1 Estilos de Aprendizaje

Cada persona usa sus recursos para aprender, "…el termino estilo de aprendizaje se refiere al hecho de que cada persona utiliza su propio método o estrategias a la hora de aprender (Navarro, 2008)". Cada persona utiliza sus propios medios para adquirir el conocimiento.

Parece que depende de lo que se quiera aprender, "…aunque las estrategias varían según lo que se quiera aprender, cada uno tiende a desarrollar ciertas preferencias o tendencias globales, tendencias que definen un estilo de aprendizaje (Navarro, 2008)". En la preferencia que cada uno posee para poder aprender lo que se desea "…por ejemplo, alguien que casi siempre es auditivo puede en ciertos casos utilizar estrategias visuales (Navarro, 2008)". No solo debemos enfocarnos en una estrategia podemos apoyarnos de varias para poder lograr el aprendizaje.

Cada persona "…utiliza diferentes estrategias, aprende con diferentes velocidades e incluso con mayor a menor eficacia incluso aunque tengan las mismas motivaciones, el mismo nivel de instrucción, la misma edad o estén estudiando el mismo tema (Navarro, 2008)".

Según Honey y Mumford (1986) llegan a cuatro estilos de aprendizaje que podemos encontrar en la organización y son:

Tabla 3. Estilos de Aprendizaje	
Estilo	**Características**
Activos	Toman mayor riesgo en involucrarse en nuevas tareas y su principal eje es la acción a realizar.
Reflexivos	Toman en cuenta las experiencias y visualizan distintos escenarios, estudiando los datos para llegar a un resultado.
Teóricos	Usan supuestos para dar solución al problema de manera gradual.
Pragmáticos	Toman de vital importancia la práctica para la solución al problema.

Fuente: Elaboración propia

Existen distintas herramientas que podemos usar para poder implementar el curso de capacitación en alguna organización, para que se centre en el trabajador y de alguna manera ayudar a su estilo de aprendizaje.

2.7 Capacitación

La capacitación de basa en, "…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 (Siliceo, 2006)". La capacitación implica falta de conocimiento para realizar los procedimientos que son indispensables en una organización.

Puede presentarse la capacitación en el ámbito profesional, "…habitualmente, el término capacitación tiene una fuerte connotación profesional

y está ligado a la transferencia de los aprendido en el trabajo, en un contexto determinado y en relación con roles o competencias profesionales (Gore, 2003)". Habitualmente es usado para éstas condiciones, pero es posible utilizarlo en otros ámbitos, "…sin embargo, entraña un sentido mucho más amplio que el de describir aprendizajes que se logran repitiendo mecánicamente ideas o movimientos: incluye procesos de análisis, discusión y reflexión (Gore, 2003)". Sobre todo la capacitación puede incluir la reflexión sobre cualquier área.

Se define a la capacitación, pero se agrega que no es utilizada únicamente para la obtención de nuevos conocimientos planteadas en los procesos de trabajo, también "…para resolver problemas sino para cuestionar los criterios a partir de los cuáles estos son resueltos (Gore, 2003)".

2.7.1 Tipos de Capacitación

Los tipos de capacitación que propone Rodríguez (2007) son:

- Primer tipo de capacitación: "Capacitación para el trabajo. Se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa (Rodríguez, 2007)".Estableciendo herramientas que pueden facilitar al trabajador su ingreso a la organización.

Se divide a este tipo de capacitación en: "A) Capacitación de pre ingreso. Se realiza con fines de selección (Rodríguez, 2007)".Exponiendo los procedimientos necesarios para desempeñar el trabajo. "B) Inducción. Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los

planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto (Rodríguez, 2007)". Disminuye el tiempo que un trabajador se integra. "C) Capacitación promocional. Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración (Rodríguez, 2007)".Ayudando al trabajador en sus funciones.

- Segundo tipo de capacitación: "Capacitación en el trabajo. La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan (Rodríguez, 2007)".

En este tipo de capacitación se enfoca al desarrollo de las tareas que se realizan, también se clasifica en: "A) Adiestramiento. Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo (Rodríguez, 2007)". Potencializando sus habilidades y por otra parte está: "B) Capacitación específica y humana. Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos (Rodríguez, 2007)". El campo de la capacitación puede incluir funciones específicas para el trabajador.

- Tercer tipo de capacitación: "Desarrollo. Éste comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación (Rodríguez, 2007)".

Se identifica al manual de inteligencia emocional en el apartado: “A) Educación formal para adultos. Son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada (Rodríguez, 2007)”. Por si fuera necesaria éste tipo de capacitación es posible contar con herramientas necesarias. “B) Integración de la personalidad. La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo (Rodríguez, 2007)”. Es dentro de esta clasificación donde podemos encontrar el manual de inteligencia emocional que se propone, porque desarrolla las herramientas para mejorar las actitudes personales y con los demás. “C) Actividades recreativas y culturales. Son las acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin de que se integren al grupo de trabajo (Rodríguez, 2007)”. Se puede valer de un sin número de herramientas para conseguir el aprendizaje.

2.7.2 Proceso de Capacitación

Puede recaer directamente en el comportamiento de una persona, “…el propósito de la capacitación es elevar la productividad de los individuos en su trabajo, influyendo sobre su comportamiento (Rodríguez, 2007)”. Como ya se había expuesto optimizar los procesos del trabajador.

La intención es cambiar el comportamiento de los que reciben la capacitación, “…la capacitación en sí es un acto intencional de proporcionar los medios para hacer posible el aprendizaje (Rodríguez, 2007)”.

Involucra directamente a que el individuo realice la acción para adquirir el aprendizaje, "…el aprendizaje es la manifestación que surge del individuo como resultado de sus propios esfuerzos (Rodríguez, 2007)".

Lo que finalmente se lograr es que todos esos conocimientos que se logran a través de la capacitación sean aplicados en la empresa donde se labora, "…la capacitación intenta orientar esas experiencias de aprendizaje en sentido positivo y benéfico, complementarlas y reforzarlas con una actividad planeada (Rodríguez, 2007)".

Para el estudio puede resultar más eficaz, "…el enfoque de sistemas nos permite observar los procesos como una suma integrada de partes; ver cada proceso en su integridad, en su relación con el medio (Rodríguez, 2007)". Es decir, viendo a cada uno de sus procesos de manera individual pero tomando en cuenta que forman parte del sistema, para que pueda ser comunicado al trabajador de manera gradual y ver este proceso como la solución de problemas.

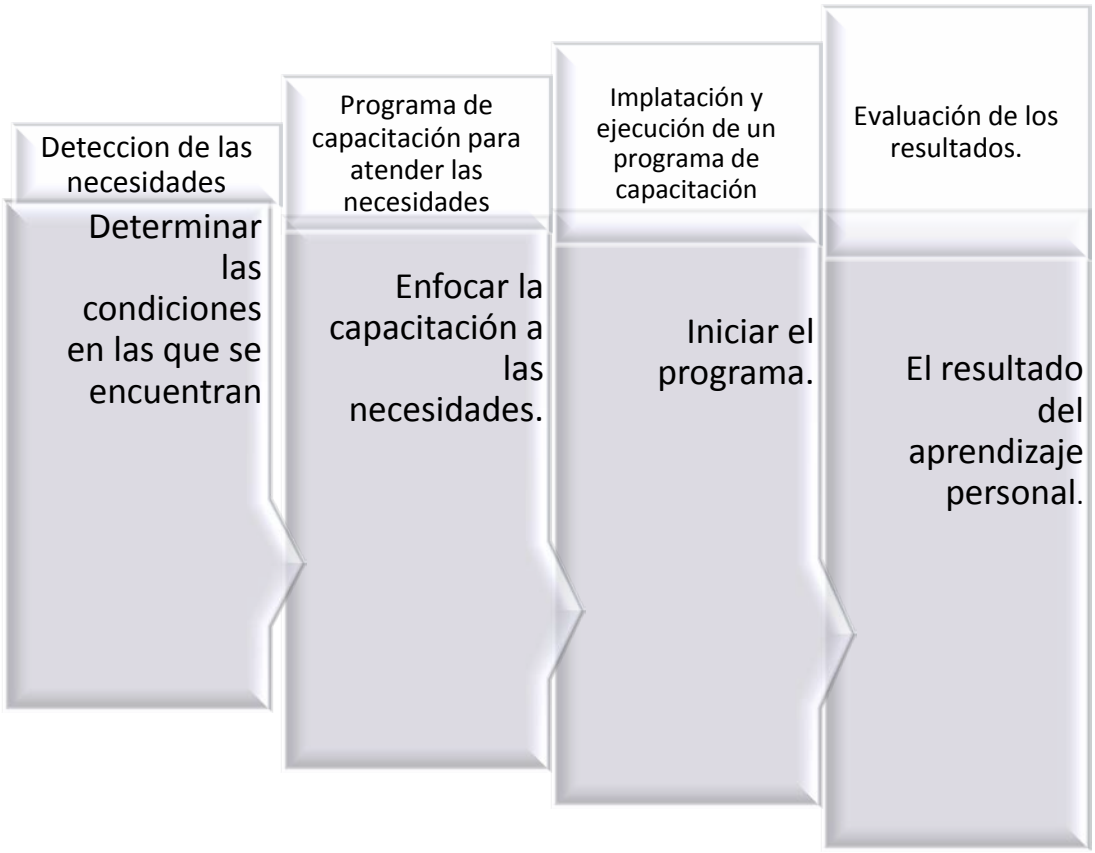
Es por todo lo anterior que no se debe perder de vista todo el proceso que implica la capacitación, en el cual según Rodríguez (2007) se deben tomar en cuenta:

- Como primer punto, "Enseñanza orientada a los objetivos organizacionales (Rodríguez, 2007)". Tomar en cuenta los fines que persigue la organización.

- Como segundo punto, "Cambio de comportamiento (Rodríguez, 2007)". El aprendizaje que necesita el trabajador.

A grandes rasgos el proceso de la capacitación según Chiavenato (2011) se ven involucrados los siguientes cuatro puntos:

Tabla 4.



Fuente: Elaboración propia.

2.7.3 Detección de las necesidades de capacitación:

Es el primer paso que se debe dar en cuestión de la implementación de las necesidades de capacitación. Para Chiavenato (2011) considera tres pasos a seguir:

1. Primer paso: “Sistema organizacional: nivel de análisis de toda la organización (Chiavenato, 2011)”. Estudiar todas las partes de la organización para determinar las áreas que tienen conflicto para realizar sus funciones. “…también el ambiente socioeconómico y tecnológico con el cual está inserta (Chiavenato, 2011)”. El estudio puede arrojar lo que se debe asimilar con el apoyo de los resultados esperados u objetivos a perseguir.

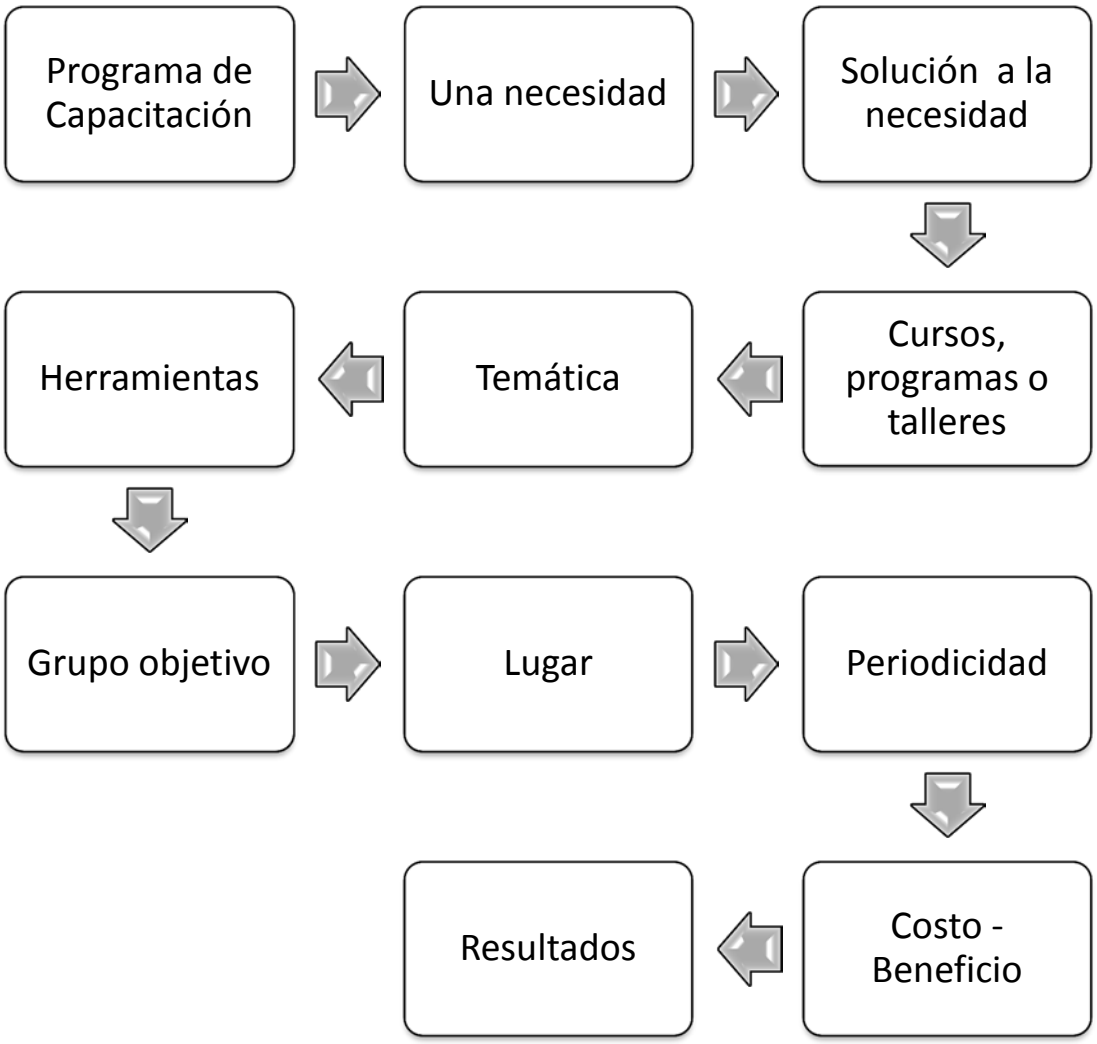
2. Segundo paso: “Sistema de capacitación: nivel de análisis de los recursos humanos (Chiavenato, 2011)”. Examinar las condiciones en que se encuentra el personal y la manera en que hace sus funciones. “…el análisis de los recursos humanos procura constatar si son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos, para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización (Chiavenato, 2011)”. Es cuestión de hacer una investigación profunda del personal que labora en la organización.

3. Tercer paso: “Sistema de adquisición de habilidades: nivel de análisis de las operaciones y tareas (Chiavenato, 2011)”. Se analiza la organización para determinar el funcionamiento de cada uno de ellos. “…el análisis de las operaciones o análisis ocupacional es un proceso que consiste en descomponer el puesto en sus partes integrantes (Chiavenato, 2011)”.Implica determinar las responsabilidades del personal para ver si cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones.

2.7.4 Programa de capacitación para atender las necesidades

Para plantear el programa de capacitación Chiavenato (2011) propone las siguientes características:

Tabla 5.



Fuente: Elaboración propia.

Chiavenato (2011) clasifica las técnicas de capacitación según su utilización, tiempo y lugar de aplicación.

Técnicas de capacitación por su utilización Chiavenato (2011) las divide en:

a) Primera técnica de capacitación, “Técnicas de capacitación orientadas al contenido (Chiavenato, 2011)”. Principalmente para transmitir conocimientos e información.

b) Segunda técnica de capacitación, “Técnicas de capacitación orientadas al proceso (Chiavenato, 2011)”. Se involucra en el cambio de procedimientos, actitudes, habilidades etc.

c) Tercera técnica de capacitación, “Técnicas mixtas de capacitación (Chiavenato, 2011)”. Se puede apoyar la organización en ambos tipos.

Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo: “…las aplicadas antes de ingresar al trabajo (programas de inducción o de integración) y las aplicadas después del ingreso (Chiavenato, 2011)”. Puede ser utilizada para ayudar al trabajador a disminuir el tiempo para integrarse a sus responsabilidades.

Se considera que las técnicas de capacitación en cuanto al lugar de su aplicación “…se clasifican como técnicas de capacitación en el lugar de trabajo, conocidas como el proceso de “on the job” y que se manejan fuera del lugar de trabajo (Chiavenato, 2011)”. No es indispensable tener la capacitación en el lugar de trabajo.

2.7.5 Necesidades de capacitación

Se identifica las necesidades de capacitación del personal de distintas maneras"…como serian revisiones del desempeño por parte del supervisor, de los compañeros de trabajo, de sí mismo y de 360 grados, información del desempeño relacionado con el trabajo (Dessler, 2004)". Cada organización escoge la que se acople mejor a sus necesidades.

Una necesidad de capacitación "…será una carencia o falta de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para que un individuo se desempeñe correctamente (Reza, 2006)". La falta de herramientas para desempeñar el trabajo implica una necesidad para capacitación.

2.7.6 Implantación y ejecución del programa de capacitación

La implantación y ejecución del programa depende de: 1) "Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización (Chiavenato, 2011)". El programa debe ser congruente con las necesidades de la organización. 2) "Calidad del material de capacitación (Chiavenato, 2011)". Lo que se busca es el aprendizaje de los participantes. 3) "Cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa (Chiavenato, 2011)". Tener la disposición de los departamentos involucrados. 4) "Calidad y preparación de los instructores (Chiavenato, 2011)". Buscar las mejores condiciones para el programa de capacitación. 5) "Calidad de los aprendices (Chiavenato, 2011)". Contar con la disposición para aprender de parte de los participantes.

2.7.7 Evaluación de los Resultados

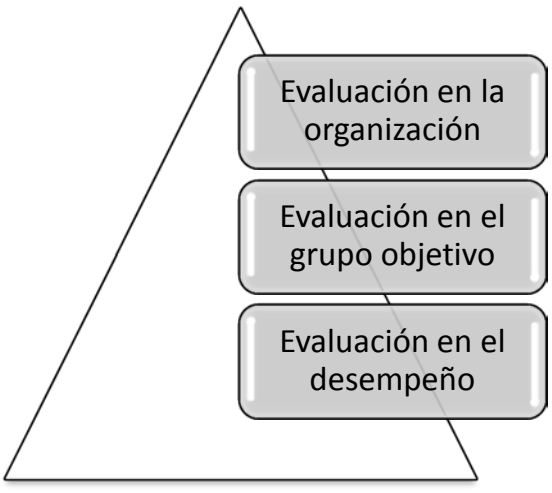
Dentro de la evaluación de los resultados se deben tomar en cuenta según Chiavenato (2011) los siguientes:

1. Primero, “Constatar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados (Chiavenato, 2011)”. Determinar si a partir de la capacitación se ocasionó el cambio de conducta del personal

2. Segundo, “Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa (Chiavenato, 2011)”. Si la capacitación orientó el cambio de conducta deseado.

Chiavenato (2011) también agrega que los resultados de la capacitación se efectúan en tres niveles:

Tabla 6.



Fuente: Elaboración propia.

B. MODELOS TEÓRICOS SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.8 Tipos de Inteligencia

En la guía propuesta por (Gardner, 1994), se identifican al menos siete tipos diferentes de inteligencia, que se mencionan a continuación por considerar que son las destacadas:

Tabla 7. Tipos de Inteligencia

Inteligencia	Características
Inteligencia lingüística	Se basa en la habilidad para emplear la palabra de manera efectiva, tanto en su representación oral como escrita. Esta inteligencia incluye la capacidad para emplear la sintaxis o los significados del lenguaje o sus usos prácticos de manera eficaz.
Inteligencia lógico – matemática	Incluyendo hasta las relaciones y patrones lógicos, enunciados y propuestas, funciones, cálculo, y otras abstracciones afines. Con las características del modo de pensamiento lógico y con lo que nuestra cultura ha apreciado siempre como la única inteligencia.
Inteligencia espacial	Esta inteligencia toma en cuenta el color, la línea, la forma, el espacio y las relaciones que existen entre estos componentes. Capacidad para exponer ideas visualmente, desarrollar imágenes mentales, descubrir detalles visuales, dibujar y elaborar bocetos.
Inteligencia musical	Esta inteligencia toma en cuenta la percepción del ritmo, el tono, la melodía, el timbre o el color tonal de una pieza musical.

Tabla continúa en la siguiente página.

Inteligencia corporal – cinética	Comunicar con sus movimientos, ideas, sentimientos, emociones, etc., en otras palabras, transmitir a través del cuerpo. Este tipo de inteligencia es muy importante las habilidades que tenemos del cuerpo sobre los objetos, y la influencia efectivo para deliberar mentalmente el espacio físico en donde nos podemos desplazar.
Inteligencia intrapersonal	Las personas que disfrutan una inteligencia intrapersonal importante, tienden a desarrollar modelos viables y eficaces de sí mismos. Pero al ser esta forma de inteligencia la más íntima de todas, es necesario de otro tipo de inteligencia para ser observada en funcionamiento.
Inteligencia interpersonal	Es la habilidad de entender a otras personas, teniendo empatía.

Fuente: Elaboración propia.

Para poder entender que le está pasando a otra persona en un determinado contexto y actuar de manera apropiada en relación con lo que está sintiendo, las conductas y los deseos de esa persona, resulta de gran importancia para comunicarnos naturalmente en la vida diaria. La inteligencia interpersonal en ocasiones resulta de gran importancia en nuestra vida diaria más que la brillantez académica, porque es la que establece la relación con la pareja, los amigos y, en mayor medida, nuestro éxito en el trabajo o en el estudio.

Para formar así, "…la inteligencia intrapersonal y la interpersonal conforman la inteligencia emocional y juntas determinan la capacidad de dirigir nuestra propia

vida de manera satisfactoria (Londoño, 2008)". La interacción de este tipo de inteligencias es vital en el comportamiento de nuestro actuar diario.

2.9 Conciencia de sí mismo

Se puede dar el primer paso para el manejo de la inteligencia emocional con: "El primer componente de la inteligencia emocional es la conciencia de sí mismo. La conciencia de sí mismo es la capacidad de reconocer y entender sus estados de ánimo, emociones e impulsos, así como su impacto en otros (Don Hellriegel y E. Jackson, 2005)". Para desempeñarse de manera óptima en cualquier ámbito, uno debe conocerse a sí mismo, y todo lo que ello implique como lo bueno, lo malo y lo feo.

Es posible tomar en cuenta, "…las cuestiones del corazón es la adecuada proporción entre las emociones negativas y las positivas la que determina nuestra sensación de bienestar (Goleman, 2010)". Se contar con un adecuado equilibrio para no perder el rumbo de nuestras acciones.

A pesar de situaciones que proporcionan sensaciones desagradables, sí es manejado de manera equilibrada existe la posibilidad de llegar a tener sensaciones de bienestar, "…no se trata, pues, de que, para ser felices, debamos evitar los sentimientos angustiosos, sino tan sólo que no nos pasen inadvertidos y terminen desplazando a los estados de ánimo más positivos (Goleman, 2010)" incluso las emociones negativas son necesarias.

Es permitido, “…llegar a dominar las emociones constituye una tarea tan ardua que requiere una dedicación completa y es por ello por lo que la mayor parte de nosotros sólo podemos tratar de controlar – en nuestro tiempo libre – (Goleman, 2010)”. Lo podemos encontrar en todas nuestras actividades, desde caminar hasta ver la televisión, en la convivencia con los amigos que elegimos, no es más que el intento de llegar a sentirnos mejor.

Parece una habilidad vital, “…el arte de calmarse a uno mismo constituye una habilidad vital fundamental (Goleman, 2010)”. Para poder sobrevivir en el mundo.

Permitiendo tener la emoción por un momento determinado en el que podemos darle la importancia necesaria, para después, llevar a cabo los ajustes anímicos pertinentes y, por último, establecer nuevas acciones que permitan que nuestra vida siga adelante.

Es posible tomar en cuenta, “La autorregulación emocional no sólo tiene que ver con la capacidad de disminuir el estrés o sofocar los impulsos, sino que también implica la capacidad de provocarse deliberadamente una emoción, aunque ésta sea desagradable (Goleman, 1998a)”. La condición emocional es determinada únicamente por nosotros.

La conciencia de uno mismo y de cómo se está reaccionando “…constituye una actividad neutra que mantiene la atención sobre uno mismo aun en medio de la más turbulenta agitación emocional (Goleman, 2010)”. No es algo que pueda mostrarse.

Se puede tomar en cuenta, "…por ejemplo, es la diferencia que existe entre estar violentamente enojado con alguien y tener, aun en medio del enojo, la conciencia autorreflexiva de que «estoy enojado» (Goleman, 2008)". Cambia la situación significativamente porque se reconoce que a pesar del estímulo externo, la persona que siente la emoción es uno mismo.

2.10 Los Manuales

Se plantea que "La historia de los manuales como herramienta en la administración es prácticamente reciente. Comenzaron a utilizarse durante el periodo de la Segunda Guerra Mundial (Rodríguez, 2002)". Los manuales como nueva herramienta han facilitado etapas importantes en la vida de las personas.

Se exponen algunas herramientas que proporcionaban información, "Ya existía algunas publicaciones en las que proporcionaba información e instrucciones al personal sobre ciertas formas de operar de un organismo (por ejemplo: circulares, memorándums, instrucciones internas, etc.) (Rodríguez, 2002)". Los manuales han servido para proporcionar instrucciones de manera rápida y concisa sobre algún tema.

Detallando cada vez más la información de los manuales como por ejemplo: "La necesidad de personal capacitado durante la guerra dio lugar a que se formularan manuales detallados (Rodríguez, 2002)". Los manuales detallados por su parte forman parte de una capacitación informal.

Útil como herramienta en la descripción de funciones del personal, "…los primeros manuales adolecían de defectos técnicos, pero sin duda fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal (Rodríguez, 2002)". Los manuales ocupan un lugar muy importante y su principal función es la capacitación al personal.

Con el paso del tiempo "…los manuales se adaptaron para ser más técnicos, claros, concisos y prácticos, y comenzaron a aplicarse a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas, etc.) de las empresas (Rodríguez, 2002)". Empezaron a ser técnicos porque hablaban de cierta área, claros para la facilidad de desarrollo de nuevos procedimientos, concisos porque se enfocaban únicamente al tema y prácticos para poder utilizar el nuevo conocimiento.

2.10.1 Antecedentes de los manuales

No hay autores que puedan ponerse de acuerdo, pero lo que se expone en el manual de cualquier tipo es la ayuda para resolver cierta tarea con la cual se tenga conflicto. "En nuestro país (México) los manuales son una técnica relativamente nueva, todavía no se sabe a ciencia cierta que es un manual administrativo, cuantos tipos de manual hay, para qué pueden servir, cómo se elaboran Rodríguez (2002)". Incluso es como medio de comunicación.

2.10.2 Definición de Manual

Los manuales son un medio para comunicar los distintos requerimientos que quiere una organización, "…los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección (Rodríguez, 2002)". Es usado como medio de comunicación interna o externa.

Los manuales por otra parte son portadores de conocimientos ya sea empíricos y científicos de cualquier tema, "…los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología documentada hasta ese momento sobre un tema (Álvarez, 1996)".

Sintetizando lo que es un manual: son un medio para comunicar los distintos requerimientos que quiere una organización; son portadores de conocimientos ya sea empíricos y científicos de cualquier tema; localizando fácilmente su contenido para la asistencia en algún conflicto.

2.10.3 Naturaleza de los Manuales

El contenido depende fundamentalmente del conflicto en el que se sitúa, "El contenido de los manuales depende del asunto que se trata y del uso que se piensa darle (Hernández, 2007)". Depende el enfoque que se pretende realizar.

Existe necesidad de un apartado para ver de qué trata el manual, "…de acuerdo con las circunstancias, los distintos tipos de manuales necesitaran más o menos detalles preliminares o de introducción, así como una parte instructiva (Hernández, 2007)". Para poder ver de manera rápida en que consiste el manual.

Algunas de las secciones que debe de contener el manual según Hernández (2007), son las siguientes:

Tabla 8.

Fuente: Elaboración propia.

2.10.4 Tipos de Manual

Podemos encontrar "…manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y la tecnología (Álvarez, 1996)".

Una categoría del manual puede ser, "…se proporciona un Manual de operación con el propósito de que el usuario, además de que lo disfrute al ciento por ciento, pueda "aprender rápida y adecuadamente" a usarlo, manejarlo y mantenerlo (Álvarez, 1996)". La idea es que siempre que se pueda usar, puede aportar una solución al conflicto que se encuentra.

Podemos encontrar distintos manuales como por ejemplo: "…de planeación estratégica, de acupuntura, de cocina, para el cuidado y entrenamiento de mascotas, del supervisor, de periodismo, de los buenos hábitos, de planeación, de ganancias, de solución de problemas, de la gente bien, etc. (Álvarez, 1996)". No es exclusivo de una sola rama o ciencia el uso del manual.

Se puede elaborar un manual casi para cualquier cosa que sea indispensable, "…los manuales generales abarcan casi la totalidad de los tipos de contenidos. Cada uno de estos contenidos puede, a su vez, ser parte – medular o secundaria – de manuales de aplicación concreta (Díaz, 2005)". Tomando una subcategoría de los manuales.

Acorde con Díaz (2005) se explican algunos tipos de manual como por ejemplo:

Tabla 9. Tipos de Manual	
Tipo	**Características**
Políticas	Las políticas son orientaciones básicas para la acción. Para ver la manera de conducirnos dentro de la organización
Normas	Las normas son lineamientos de carácter obligatorio para todos los que desempeñan un papel en la organización. Creando uniformidad en los lineamientos generales.
Organización y Estructura	Se detallan las metas que necesitan cubrir las unidades organizacionales
Anexos	Los anexos pueden variar en cada manual, en el manual para la inteligencia emocional se puede incluir por ejemplo algún test para ver las condiciones que se encuentra la persona al leer el manual.
Administrativo	Hace que las instrucciones resuelvan cualquier conflicto, permite explicar las malas interpretaciones, muestra a cada uno de los empleados como acopla su puesto en el total de la organización.

Fuente: Elaboración propia.

En éste capítulo se planteó la etimología de inteligencia y emoción, tipos de inteligencia y, así mismo, como eje central de la investigación la descripción de las emociones, sus características y clasificación. Por otro lado se expone la importancia de la capacitación en el tema de la inteligencia emocional; el proceso por el cual necesita pasar la organización, la búsqueda de las necesidades de capacitación para que pueda ser factible y dar solución a aquellas necesidades; usando como medio para la resolución del problema un manual, describiendo los tipos que hay y sus características. Con la finalidad de dar paso al tipo de estudio

que tiene la investigación, así como los métodos usados para verificar la importancia de instrumentos de inteligencia emocional.

CAPÍTULO III.
INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En este capítulo se describe la forma en que se realiza la investigación de campo, porque forma los cimientos para el proyecto de un manual como herramienta estratégica de la inteligencia emocional, tomando en cuenta el interés por parte de los alumnos de la BUAP tomando una muestra de la Facultad de Contaduría Pública de la Maestría en Administración y Contribuciones, describiendo métodos, técnicas e instrumentos.

A. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio es mixto, ya que se aplica una encuesta a cerca la estimación del grado de inteligencia emocional para obtener datos cualitativos sobre los elementos esenciales del instrumento de estudio con la finalidad de dar validez a la necesidad de un manual basado en la inteligencia emocional.

La presente investigación es no experimental transeccional porque considera el grado de interés de la inteligencia emocional en las organizaciones privadas para la propuesta de un manual basado en inteligencia emocional.

Por otro lado se tiene que es una investigación no experimental transeccional descriptiva porque tiene como objetivo indagar la incidencia del interés de la inteligencia emocional en alumnos de maestría de la facultad de contaduría pública.

3.1 Identificación de la hipótesis y su relación para diseñar el instrumento de medición

Resulta importante señalar que la investigación de campo permite identificar la necesidad de un instrumento de apoyo y proponer dicho instrumento.

Resultado de la variable independiente: la necesidad de un instrumento de apoyo para la inteligencia emocional.

Por otro lado se encuentra la variable dependiente: la propuesta del instrumento de inteligencia emocional.

La investigación permite establecer medidas de investigación acción, se permite incidir en mejorar las condiciones de vida laboral del recurso humano en las organizaciones privadas, al habilitar el potencial del desarrollo humano con el manual de capacitación para el desarrollo de la inteligencia emocional.

B. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La presente investigación es transeccional y correlacional; transeccional porque los datos se recogen en un solo momento y espacio; y por otro lado correlacional porque existe una reciprocidad entre la variable independiente que es la necesidad de un instrumento de apoyo para la inteligencia emocional y la variable dependiente que es la propuesta del instrumento de inteligencia emocional.

Resulta de vital importancia señalar que de acuerdo al soporte documental en que se apoya ésta investigación se propone una proyección del manual como una herramienta estratégica de la inteligencia emocional.

Es importante puntualizar que la investigación incluye la justificación de las variables de estudio mediante la respuesta de una muestra determinada enfocada en los alumnos de posgrado de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Como resultado se obtiene valores cuantitativos que permitirá ayudar a confirmar o refutar la hipótesis propuesta anteriormente.

Para este tipo de investigación la unidad de análisis seleccionada que se considera es sobre el interés de los alumnos de posgrado de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; puesto que en su gran mayoría son personas económicamente activas.

La muestra que será tomada es probabilística donde todos los integrantes de los alumnos de posgrado de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Este tipo de investigación pretende describir el fenómeno de la necesidad de un instrumento de apoyo para la inteligencia emocional y proponer dicho instrumento, se pretende conocer dicho caso a través de encuestas aplicadas a la muestra que se determina a continuación.

Se cuenta con un universo de 168 alumnos de la maestría en administración y 200 alumnos de la maestría en contribuciones para un total de 368 alumnos de posgrado de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{N*(\alpha_c*0{,}5)^2}{1+(e^2*(N-1))}$$

Para tomar la muestra de 368 alumnos número total de alumnos, se tomó en cuenta un nivel de confianza del 90%, arroja una muestra de 135 alumnos encuestados; seleccionados de manera aleatoria.

Se recogerán los datos a través de un cuestionario con preguntas cerradas, tomando en cuenta dos ejes de medición; el primero datos informativos del encuestado y el segundo eje estimación del grado de inteligencia emocional; teniendo como resultado el presente instrumento de medición:

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El presente instrumento de medición se muestra por medio de una encuesta que se ha diseñado con fines académicos para el proyecto de tesis titulado

“Creación de un Manual de Capacitación basado en Inteligencia Emocional” y cuenta con dos ejes estructurados de la siguiente manera:

Eje 1 “Datos informativos del encuestado”.
Eje 2 “Estimación del grado de inteligencia emocional”.

Objetivo. El instrumento se ha diseñado para ser aplicado a trabajadores de diversas organizaciones con el objetivo de recabar información acerca de la percepción de la “inteligencia emocional” para generar estrategias que permitan crear un manual.

Nota 1. La utilidad de ésta investigación solo es para efectos de desarrollo de la tesis en referencia. Los datos que usted comparta son estrictamente confidenciales y reservados.

Instrucciones de llenado del instrumento-cuestionario: Marque con una X la respuesta que resuelve la pregunta formulada y responda en los espacios con la información requerida.

Eje 1 “Datos informativos del encuestado”

Sexo: (__) Femenino (__) Masculino
Edad: ___ años
Último grado de estudios_____
Trabaja actualmente Si(__) No(__) Nombre de la empresa_____

Eje 2 “Estimación del grado de interés de inteligencia emocional**”**

1. ¿Sabes identificar las emociones que experimentas cuando estás en el trabajo?
   ( ) Si
   ( ) No

2. ¿Puedes identificar fácilmente las emociones de tus compañeros de trabajo?
   ( ) Si
   ( ) No
   ( ) Algunas veces

3. Soy capaz de identificar la emoción que predomina en mí cuando estoy en el trabajo:
   ( ) Si
   ( ) No
   ( ) Algunas veces
   ( ) Lo desconozco

4. Consideras que tus emociones pueden influir significativamente en tu trabajo:
   ( ) Si
   ( ) No
   ( ) Algunas veces
5. Consideras que las emociones de tus compañeros pueden influir significativamente en su trabajo:
   ( ) Si
   ( ) No
   ( ) Algunas veces

6. Es común que el desborde de mis emociones me ocasione conflictos en el trabajo:
   ( ) Si
   ( ) No
   ( ) Algunas veces

7. Es notable el desinterés de tus compañeros de trabajo en el manejo de las emociones personales.
   ( ) Si
   ( ) No
   ( ) Lo desconozco

8. Es común que el desborde de las emociones de mis compañeros de trabajo ocasione conflictos laborales:
   ( ) Si
   ( ) No
   ( ) Algunas veces
   ( ) Lo desconozco

9. Consideras que es pertinente instrumentos para el manejo de la inteligencia emocional en tu trabajo:
   ( ) Si
   ( ) No
   ( ) Es irrelevante

10. En tu lugar de trabajo existen instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional.
    ( ) Si
    ( ) No
    ( ) Lo desconozco

11. Sí existieran instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional en tu lugar de trabajo, consideras que son de vital importancia en tu vida laboral.
    ( ) Si
    ( ) No

( ) Lo desconozco

( ) No hay instrumentos de apoyo

12. Consideras que es una pérdida de tiempo en el trabajo contar con instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional:

( ) Si

( ) No

( ) Lo desconozco

13. Debe considerarse la posibilidad de tomar en cuenta instrumentos de apoyo de la inteligencia emocional en tu empresa como uno de los principales problemas que debe enfrentar:

( ) Si

( ) No

14. A pesar de contar con instrumentos de apoyo de la inteligencia emocional, no sirve de ayuda al problema reflejado en la empresa.

( ) Si

( ) No

( ) Lo desconozco

( ) No hay instrumentos de apoyo

Muchas gracias

****

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se plantean las herramientas para el análisis e interpretación de los resultados sobre la importancia de instrumentos de inteligencia emocional en las organizaciones privadas, que puede influir de manera trascendental la eficacia en el ambiente laboral. Asimismo, se describe el análisis y resultado del interés por parte de la muestra de los alumnos de la BUAP facultad de contaduría pública de la maestría en administración y contribuciones y

4.1 PROCESO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Objetivo y finalidad

El propósito de esta investigación es mostrar las distintas propuestas y análisis que se han desarrollado de la inteligencia emocional en México; mediante el análisis y evaluación de las diferentes aportaciones documentales y de tipo electrónico que tengan relación con el tema.

Este tipo de fuentes documentales serán parte de la investigación junto con las fuentes electrónicas relacionadas con el tema que han servido de herramienta para un adecuado manejo de la inteligencia emocional.

Mostrar el interés que existe por parte de los alumnos de posgrado de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de contaduría pública

de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla para la creación de un instrumento de apoyo para la inteligencia emocional.

4.2 ESTRUCTURA

4.2.1 Aproximación a la aceptación o no de hipótesis

La creación de un manual de capacitación basado en inteligencia emocional facilitará el cumplimiento de objetivos

4.2.2 Aproximación al cumplimiento de objetivos

Se logra describir algunos componentes que integran la inteligencia emocional; como las competencias emocionales en los individuos, que se logra apoyar en herramientas del conocimiento en sí mismo, pero el conocimiento enfocado a las emociones de las personas, el control de ellas y manejo de las mismas.

Existen diversos componentes que maneja la inteligencia emocional; por ejemplo, el conocimiento de cada una de las emociones y descripción de ellas, para que a través de éstas se pueda describir claramente que se siente, como se siente; pero lo que resulta de vital importancia es el reconocimiento de la emoción como tal.

Se puede incluir a un aspecto importante que integra la inteligencia emocional a parte del conocimiento de cada una de las emociones es fundamental

su clasificación para su análisis; por ejemplo, las emociones básicas que son parte de todas las culturas y todas las personas cuentan con ellas.

Se conoce la intervención de la inteligencia emocional en algunos aspectos del ser humano; sin embargo, se plantea con mayor importancia aquella dicotomía emoción – razón que existe en las personas; la mente emocional da pie a la acción de la mente racional, pero cuando las pasiones se ven entre los individuos puede ocasionar que la mente emocional desborde y nuble la mente racional.

Se plantea que la inteligencia emocional es de vital importancia para las personas puesto que en ellas intervienen emoción, sentimientos y estados de ánimo que puede afectar seriamente la mente racional.

La parte del individuo como emoción – razón se puede visualizar integralmente para el manejo de la inteligencia emocional; en muchas decisiones importantes debemos tomar ayuda una de la otra sin excluir alguna de las dos.

Se plantea el individuo como ser social y partiendo de esta idea indiscutiblemente las personas interactúan en una sociedad donde se ve involucrada en distintos ámbitos como profesional, familiar y amistades; teniendo que fluir la inteligencia emocional para poder incidir en cada uno de éstos aspectos.

Se toma en cuenta que el individuo no se puede ver por partes; es decir, no puede ser que se fraccionara para que sea capacitada solo ciertas características, más bien constituye un todo, donde se encuentra que no puede separarse la vida laboral de la vida familiar, que también puede afectar la vida entre amistades.

Se exponen algunas teorías como las siete inteligencias propuestas por Gardner (1943) donde se puede observar una clara clasificación de las inteligencias con las que cuenta el individuo.

Se puede observar en las siete inteligencias propuestas por Gardner (1943) donde propone que el conjunto de la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal se puede conformar lo que hoy conocemos como inteligencia emocional en el cual se sustentó la investigación.

Se acotó el desarrollo de la inteligencia emocional como estrategia para un desempeño favorable en las funciones diarias del individuo, se puede tomar como una característica del individuo de focos de atención para desarrollar.

Es posible considerar a la inteligencia emocional como una característica inherente y esencial del individuo; que se puede encontrar sumergido en sensaciones agradables que intervienen en la interacción de las distintas áreas del individuo.

Por otro lado también se encuentran las sensaciones desagradables que tienen el mismo fin de las sensaciones agradables, con la diferencia de que pueden producir distintos efectos.

Se recomienda el uso de un manual para que se pueda poyar en el control de las emociones, que es el tema que interviene significativamente en la inteligencia emocional.

El reconocimiento de las emociones propias, las emociones que en mayor medida se presentan, la acción que se ejerce gracias a la emoción y el reconocimiento de las emociones en otras personas son problemas que se pueden visualizar en la interacción del individuo con la sociedad.

Lo que se propone en el manual debe ser entendido que el individuo a pesar de que está conformado para su estudio por ciertas características, no es recomendable manejar a las personas por una sola característica sin que influya en las partes restantes.

Se pretende ver al individuo como un todo, si una característica tan importante como la inteligencia emocional no está produciendo el bienestar necesario, se recomienda una estrategia que es el manual de capacitación para la inteligencia emocional en el que puede apoyarse para el desarrollo de la misma.

Se puede usar el manual como una herramienta en la que el sujeto se puede apoyar en él para el control de las emociones, porque se desarrolla en el contexto de control interno de cada individuo.

Se debe tener presente que el manual está desarrollado en cinco pasos, y el aprendizaje del manual será de manera gradual y en sintonía con lo que el individuo esté dispuesto a poner en práctica.

Poniendo el uso del manual de capacitación para la inteligencia emocional como soporte en distintas áreas de las emociones en las que se puede encontrar mayor problema; en el que se puede encontrar, el conocimiento emocional, reconocimiento emocional, constante emocional, reacción emocional y sintonizar emociones en otra persona.

A través del instrumento del programa de capacitación, poder generar el manual de capacitación de la inteligencia emocional como ayuda al sujeto que necesita del cambio de actitudes.

Establecer el interés para la creación de un instrumento de la inteligencia emocional por parte de los alumnos de posgrado de la maestría en administración y contribuciones de la facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

4.3 DESTACANDO LOS RESULTADOS MÁS RELEVANTES DE LA INVESTIGACIÓN –GRÁFICAS-.

Se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de un total de 135 alumnos seleccionados de manera aleatoria; destacando dos ejes, el primero informativo y el segundo eje representa el grado de interés por parte de los alumnos de posgrado de la maestría en administración y contribuciones de la

facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla para la creación de un instrumento de apoyo para la inteligencia emocional.

Eje 1 Datos informativos del encuestado:

Lo que se pretende conocer son las características del encuestado que da como resultado el siguiente:

Del número total de encuestados el 53% fueron mujeres contra un 47% que fueron hombres; estableciendo los rangos de edades:

Tabla de frecuencia 10.

Edades	**Encuestados**	**Porcentaje**
22 a 25 años	14	10%
26 a 30 años	52	39%
31 a 35 años	42	31%
36 a 40 años	18	13%
41 años en adelante	9	7%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con el último grado de estudios de la manera siguiente:

Tabla de frecuencia 11.

Grado de Estudios	**Encuestados**	**Porcentaje**
Licenciatura	15	11%
Estudios de Post Grado	108	80%
Ingeniería	12	9%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con las personas que están laborando actualmente se tiene:

Tabla de frecuencia 12.

Laboran	Encuestados	Porcentaje
Si	111	82%
No	24	18%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

De la última tabla de frecuencias se toma en cuenta el 82% para el estudio pero no se elimina el 18% del todo puesto que contestaron con relación a su trabajo; es decir, que con base en su experiencia laboral ellos consideraron pertinente dar su opinión.

De la pregunta anterior se desglosa los alumnos que trabajan en organizaciones públicas y privadas:

Tabla de frecuencia 13.

Lugar donde laboran	Encuestados	Porcentaje
Organizaciones Privadas	76	56%
Organizaciones Públicas	16	12%
No respondieron	19	14%
Total	111	82%

Fuente: Elaboración propia.

De la última tabla de frecuencia se puede desglosar que el 56% de los alumnos que fueron encuestados trabajan en organizaciones privadas con un porcentaje muy superior al de las organizaciones públicas con 12% se toma en cuenta su representatividad en el estudio realizado.

Eje 2 Grado de interés de la inteligencia emocional

Tabla de frecuencia 14.

Sabes identificar las emociones cuando estas en el trabajo:		
Si	127	94%
No	8	6%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 15.

Puedes identificar fácilmente las emociones de tus compañeros		
Si	65	722%
No	9	15%
Algunas veces	61	45%
Total	135	782%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 16.

Soy capaz de identificar la emoción que predomina en mí cuando estoy en el trabajo		
Si	106	79%
No	5	4%
Algunas veces	23	17%
Lo desconozco	1	1%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 17.

Consideras que tus emociones pueden influir significativamente en tu trabajo		
Si	120	89%
No	10	7%
Algunas veces	5	4%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 18.

Consideras que las emociones de tus compañeros pueden influir significativamente en su trabajo:		
Si	88	65%
No	13	10%
Algunas veces	34	25%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 19.

Es común que el desborde de mis emociones me ocasione conflictos en el trabajo:		
Si	40	30%
No	52	39%
Algunas veces	43	32%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 20.

Es notable el desinterés de tus compañeros de trabajo en el manejo de las emociones personales.		
Si	59	44%
No	25	19%
Lo desconozco	51	38%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 21.

Es común que el desborde de las emociones de mis compañeros de trabajo ocasione conflictos laborales:		
Si	54	40%
No	12	9%
Algunas veces	65	48%
Lo desconozco	4	3%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 22.

Consideras que es pertinente instrumentos para el manejo de la inteligencia emocional en tu trabajo:		
Si	121	90%
No	7	5%
Es irrelevante	7	5%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 23.

En tu lugar de trabajo existen instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional		
Si	18	13%
No	100	74%
Lo desconozco	17	13%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 24.

Sí existieran instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional en tu lugar de trabajo, consideras que son de vital importancia en tu vida laboral.		
Si	85	63%
No	9	7%
Lo desconozco	20	15%
No hay instrumentos de apoyo	21	16%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 25.

Consideras que es una pérdida de tiempo en el trabajo contar con instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional:		
Si	6	4%
No	117	87%
Lo desconozco	12	9%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla de frecuencia 26.

Debe considerarse la posibilidad de tomar en cuenta instrumentos de apoyo de la inteligencia emocional en tu empresa como uno de los principales problemas que debe enfrentar:		
Si	109	81%
No	26	19%
Total	135	100%

Fuente: Elaboración propia.

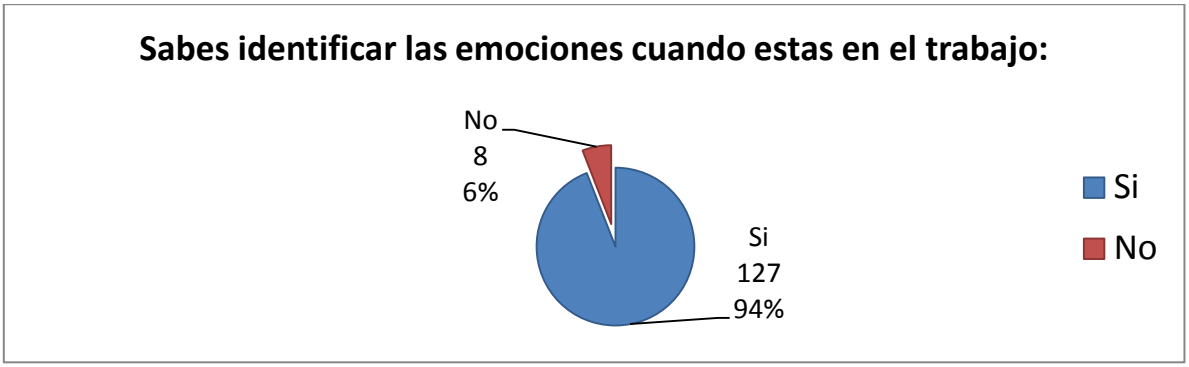
Tabla de frecuencia 27.

A pesar de contar con instrumentos de apoyo de la inteligencia emocional, no sirve de ayuda al problema reflejado en la empresa.		
Si	18	13%
No	23	17%
Lo desconozco	44	33%
No hay instrumentos de apoyo	50	37%
Total	135	1

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica podemos encontrar que el 94% sabe identificar sus emociones durante su estancia en el trabajo contra un menor porcentaje que aún se le dificulta reconocerlas el 6%. Lo que puede implicar con un mayor porcentaje el pleno conocimiento de sus emociones y cuáles son las sensaciones que vienen con cada una de ellas.

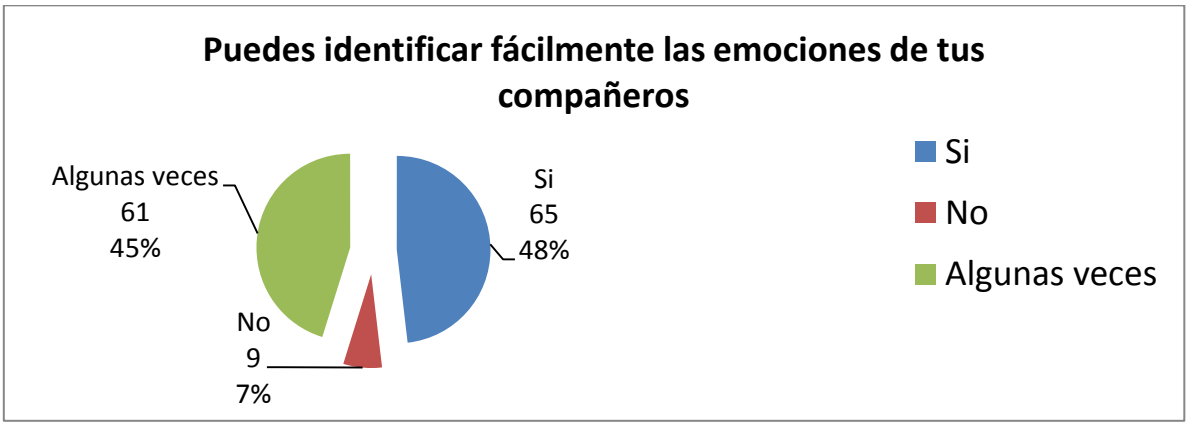
Gráfica 1.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica el 48% menciona que si puede identificar fácilmente las emociones de sus compañeros de trabajo y el 45% dice que algunas ocasiones se les facilitan la identificación de las emociones en sus compañeros contra el 7% que se les presenta mayor dificultad en la identificación de las emociones de sus compañeros. Resulta conveniente señalar que en su mayoría identifica con facilidad las emociones que experimentan sus compañeros y que no puede representar algún problema para ellos.

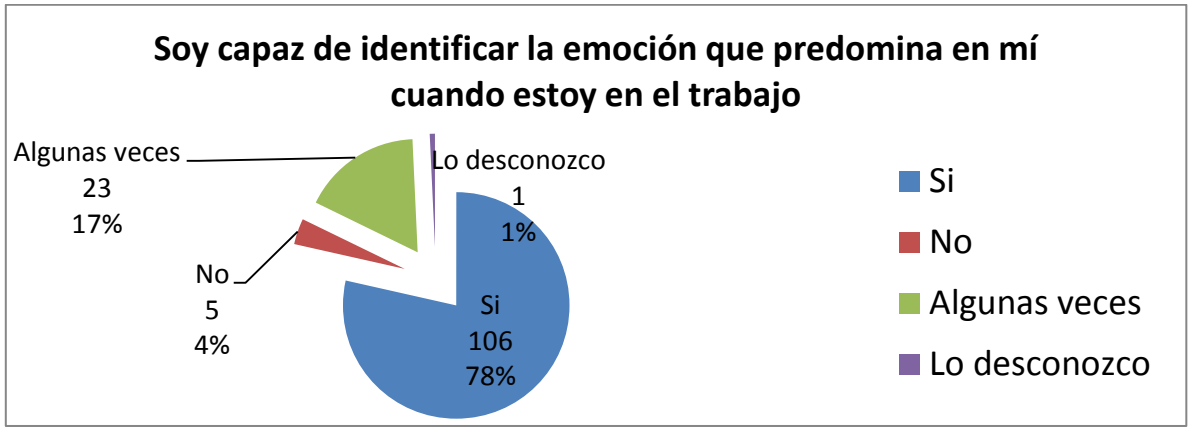
Gráfica 2.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica el 1% desconoce las emociones que predominan en sí mismos cuando están laborando, el 4% no es capaz de identificar la emoción que predomina durante su estancia en el trabajo, el 17% en algunas ocasiones es capaz de identificar la emoción que predomina durante el trabajo y el 78% es capaz de identificar la emoción que permanece durante el trabajo; lo que representa un alto porcentaje que es capaz de identificar la emoción durante su estancia en el trabajo. La muestra marca una clara tendencia al pleno conocimiento de sus emociones en su jornada laboral con el 78%.

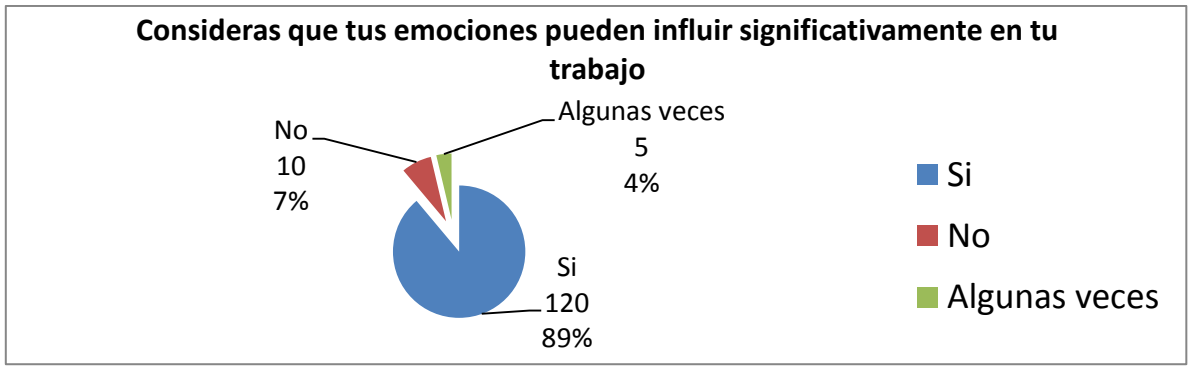
Gráfica 3.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica el 4% menciona que algunas veces sus emociones pueden influir en su trabajo, el 7% dice que no influyen sus emociones en el trabajo contra un alto porcentaje que dice que si influyen sus emociones en su vida laboral un 89% marca el alto grado de influencia de las emociones en la vida laboral. Como ya se había planteado la muestra marca una clara tendencia a la identificación de las emociones propias y en compañeros de trabajo y como consecuencia una gran influencia de las emociones en el trabajo un aspecto en la jornada de trabajo que necesita ser atendido.

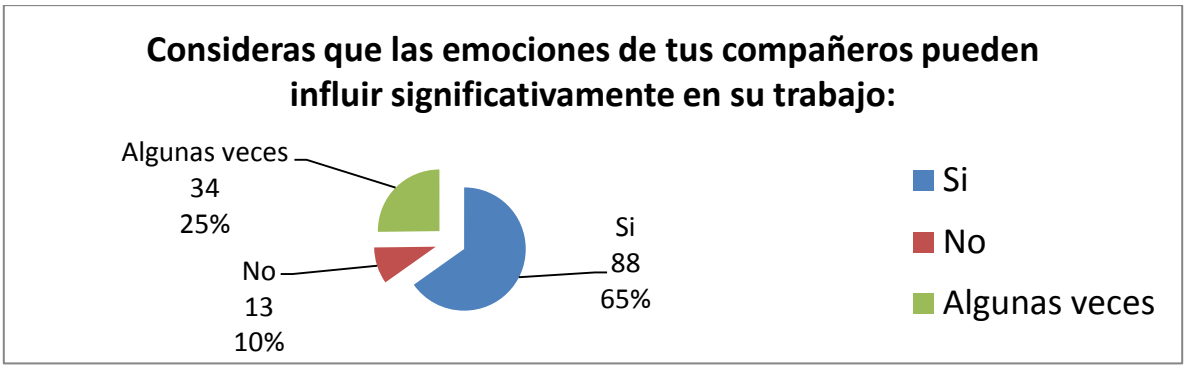
Gráfica 4.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica muestra que el 10% no influyen las emociones de sus compañeros de trabajo, el 25% considera que en algunas ocasiones si puede influir y el 65% considera que las emociones de sus compañeros si influye en su trabajo y subraya la estrecha relación entre el trabajo y las emociones; lo que implica que es una situación en la que no puede tomarse de manera aislada y debería trabajarse en conjunto.

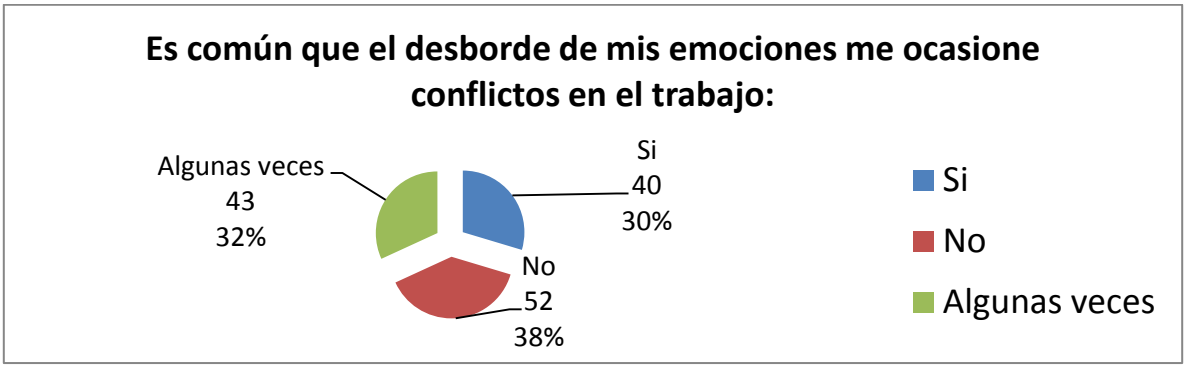
Gráfica 5.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica que sigue muestra al 30% que el desborde de sus emociones ocasione conflictos laborales aunados al 32% que en algunas ocasiones les presenta el mismo problema contra el 38% que menciona que no es un conflicto que se les presente. Y después de considerar el binomio emociones y vida laboral cerca de un 62% ha presentado conflictos a causa del desborde de sus emociones; es posible identificarlas pero resulta un problema conducir las emociones.

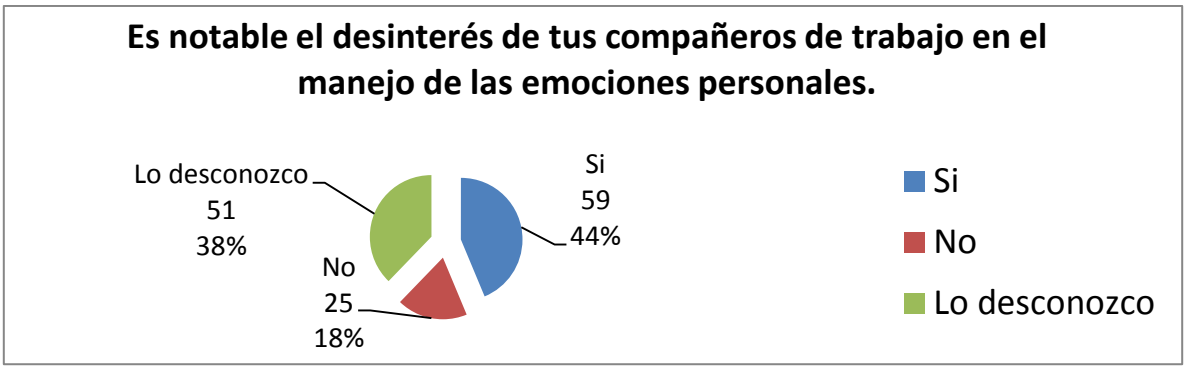
Gráfica 6.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica muestra que el 38% desconocen el interés de sus compañeros en el manejo de las emociones, el 44% opina que sus compañeros de trabajo no les interesa el manejo de sus emociones y el 18% han podido percatarse del intento en el manejo de las emociones.

Gráfica 7.

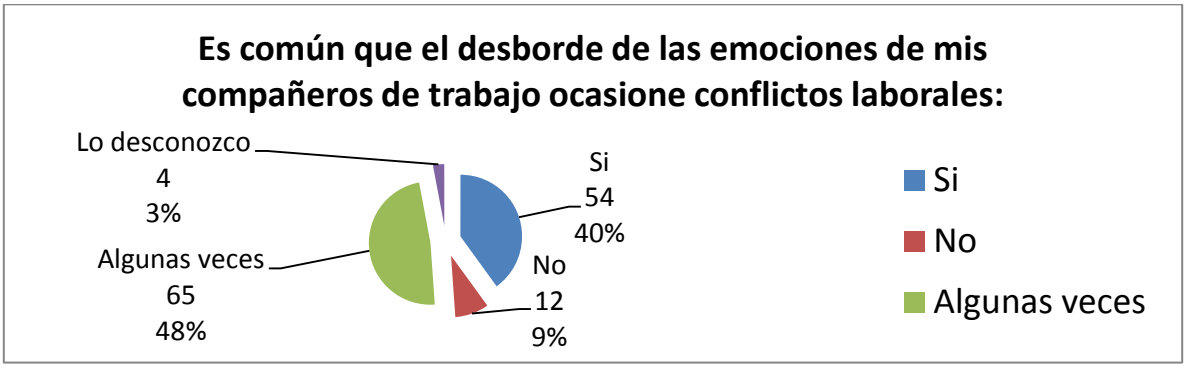


Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica muestra al 3% que desconocen el desborde de las emociones de sus compañeros de trabajo ocasione conflictos laborales, con el 9%

que dice que no es común el desborde de las emociones, contra el 48% que muestra que en algunas ocasiones se presenta el problema del desborde de las emociones, con el 40% que dice que si es común el desborde de las emociones como consecuencia de conflictos laborales. Es importante subrayar que es notable el desinterés de los compañeros de trabajo en percepción de la muestra, pero los conflictos que ocasiona durante la jornada laboral e incidencia marca una muestra representativa lo que implica un problema de mayor nivel y que debe prestar atención la organización.

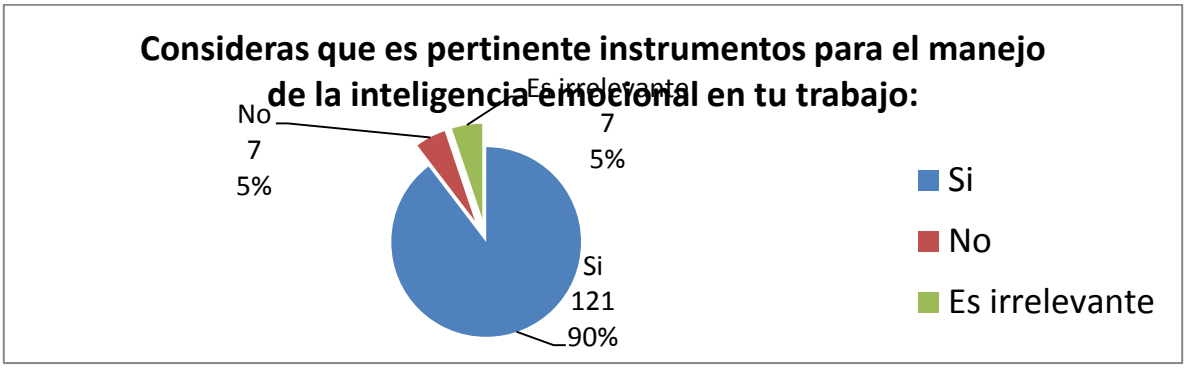
Gráfica 8.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica muestra que el 5% dice que no es pertinente instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional, con el 5% que lo considera irrelevante; contra el 90% que considera de manera pertinente instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional, lo que implica que los conflictos ocasionados por los compañeros de trabajo y el interés propio marcan la pauta para la intervención de un instrumento de apoyo en la inteligencia emocional.

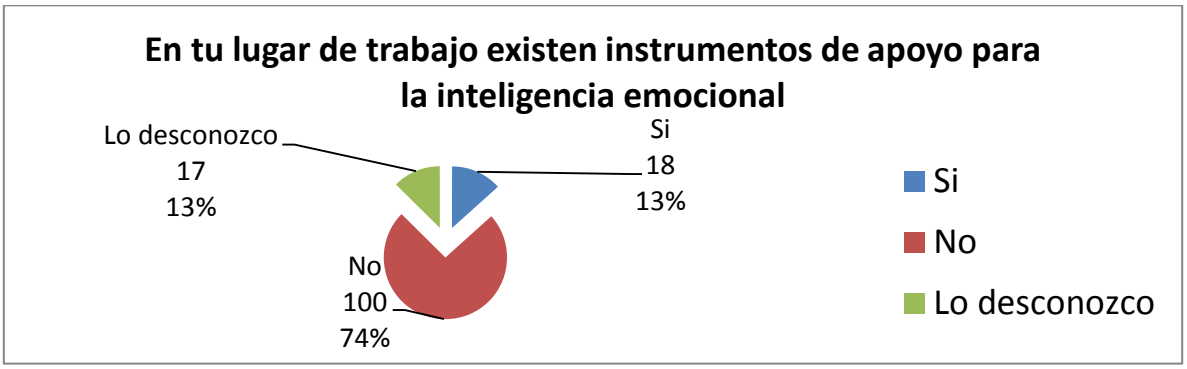
Gráfica 9.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica menciona que el 13% ya cuenta con instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional contra el 13% que desconocen sobre el tema lo que implica que al menos ellos no lo han manejado con el 74% que no manejan los instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional pero que sin embargo si existe el interés de que se propongan.

Gráfica 10.

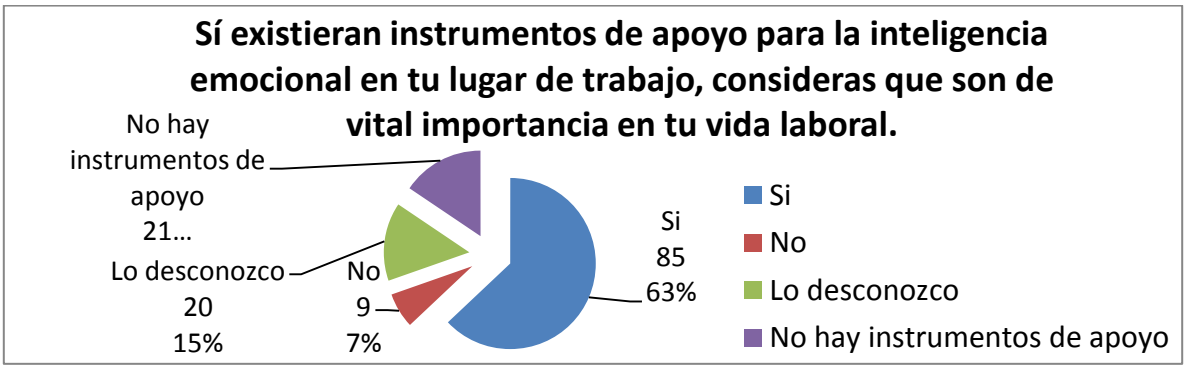


Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica el 7% piensa que los instrumentos de apoyo no son de vital importancia en la vida laboral, con el 15% que lo desconocen, y el 63% que considera de gran importancia la existencia de instrumentos de apoyo para la

inteligencia emocional. Dando como resultado un enfoque de vital importancia a la vida laboral para el recurso humano en la organización.

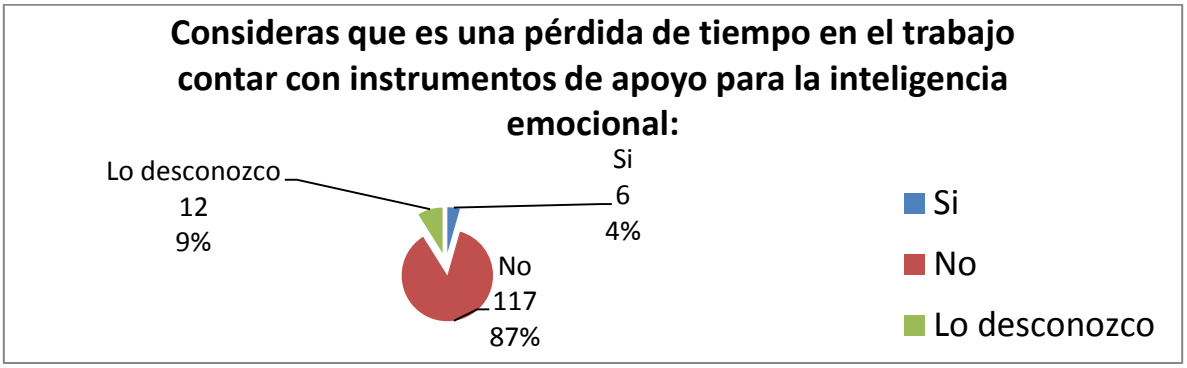
Gráfica 11.



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente gráfica muestra que el 4% considera como tema irrelevante el contar con instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional, con el 9% que desconocen el resultado, contra el 87% que no lo considera como pérdida de tiempo y que se puede traducir a su interés sobre que el tema sea incluido en su lugar de trabajo.

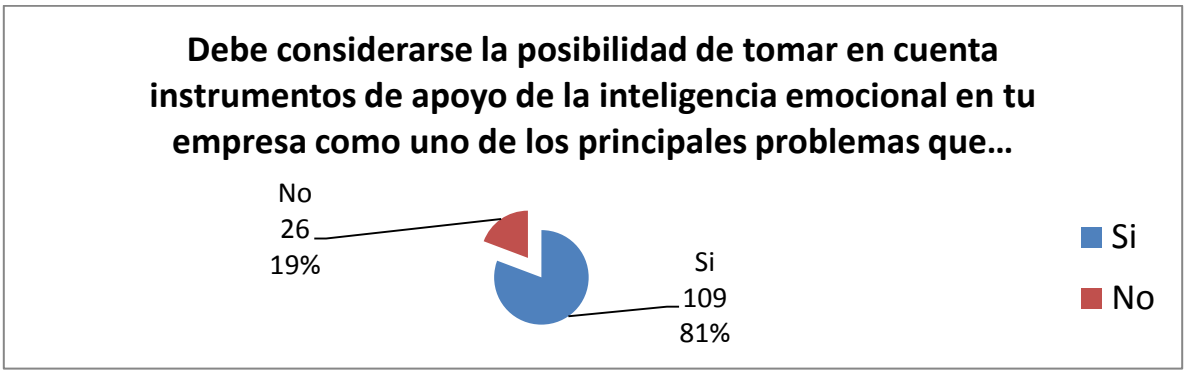
Gráfica 12.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica el 19% menciona que no le interesa que en su lugar de trabajo existan instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional, contra el 81% considera de manera atinada la inclusión del tema en su vida laboral.

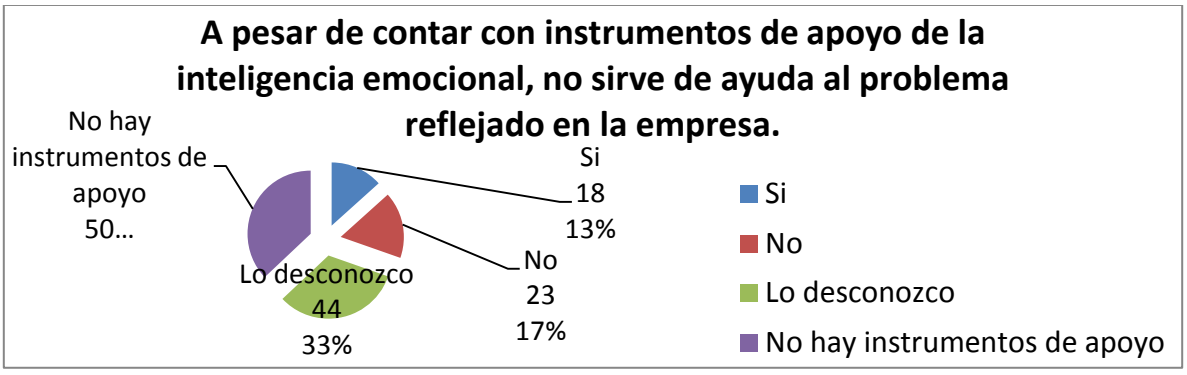
Gráfica 13.



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica el 33% desconoce el tema de intervención de los instrumentos de inteligencia emocional en su empresa y el 37% menciona que simplemente no existen contra un porcentaje menor el 17% dice que no sirve de ayuda.

Gráfica 14.



Fuente: Elaboración propia.

El resultado de este análisis nos plantea el interés por parte de la muestra para la implementación de los instrumentos de apoyo para la inteligencia emocional; el tema ocasiona conflictos que pueden poner el riesgo la estabilidad de la empresa pues deben considerarse de vital importancia para la organización.

CAPÍTULO V

HACIA UNA PROPUESTA

En este capítulo se construye el manual de capacitación para la inteligencia emocional resultado del análisis del contexto, estado del arte tanto de la inteligencia emocional y la relación con la capacitación así como de los diferentes modelos que existen respecto a este tema. Asimismo, una parte vital para su diseño fue el diagnóstico que se realizó al hacer la investigación de campo, ya que la interpretación de los resultados permitió estructurar los cinco pasos de éste.

5.1 ESQUEMA DE LA PROPUESTA

La propuesta de la presente investigación consiste en diseñar un manual de capacitación para la inteligencia emocional.

Existen herramientas para su comprensión y se divide en cinco pasos, constando en:

1er. paso conocimiento emocional,
2do. paso reconocimiento emocional,
3er. paso constante emocional,
4to. paso reacción emocional
5to. paso sintonizar emociones en otro

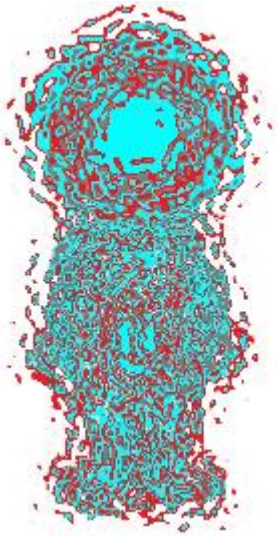
También se encuentran las conclusiones del tema de investigación que se llevó a cabo.

Portada:

DENOMINACIÓN DEL MANUAL:

MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL APRENDIZAJE DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: EN 5 PASOS

Logo:



AUTOR: FLORES GARCIA ARACELI

FECHA DE ELABORACIÓN: 1- Mayo - 2014

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL MANUAL

A) Introducción del Manual

B) Objetivo General

C) Técnica de Instrumento Emocional

D) Diagnóstico de la Capacitación

A. Introducción del manual de capacitación

La inteligencia emocional es el instrumento por el cual se justifica la acción y la manera de actuar en las conductas, cómo se debe expresar y manejar para que se gestione de una mejor manera teniendo un beneficio propio. Las emociones, en un sentido de fuente de información que nos ayudan a reconocer cómo están nuestras relaciones con el ambiente, con los otros y con el mundo.

El manual que se presenta es una sencilla y rápida manera para el manejo de las emociones, en cinco pasos tenemos que empezar a manejar nuestras emociones y a identificarlas.

La causa principal que lleva a esta situación, a primera vista contradictoria, es el bajo índice de inteligencia emocional en determinados profesionales. A partir de cierto nivel de responsabilidad no sólo es importante tener una buena formación técnica y ser brillante a nivel de razonamiento mental, además es importante saber transmitir y vender las ideas, saber conducirse en situaciones tensas y delicadas que impliquen negociación y, en definitiva, saber dirigir en la ambigüedad y en la indefinición; es por eso que se proponen algunas herramientas en el manual para un tipo de ayuda en la solución de éste tipo de problemas.

El manual tiene lugar de aplicación en las organizaciones privadas, que cuentan con recursos humanos y los tipos de problemas a los que se enfrentan principalmente es en las relaciones laborales.

La importancia que tiene el manual de capacitación para la inteligencia emocional, es el tomar en cuenta al trabajador desde distintos ángulos porque finalmente cada uno de estos ángulos afecta sustancialmente en la toma de decisiones.

Es importante contar con éste tipo de manual para el desarrollo del manejo de las emociones, no solo de las que nublan la razón; también del conocimiento de sí mismo.

B) Objetivo General

Ayuda a comprender la función de la inteligencia emocional proporcionando herramientas para su apoyo en la aplicación.

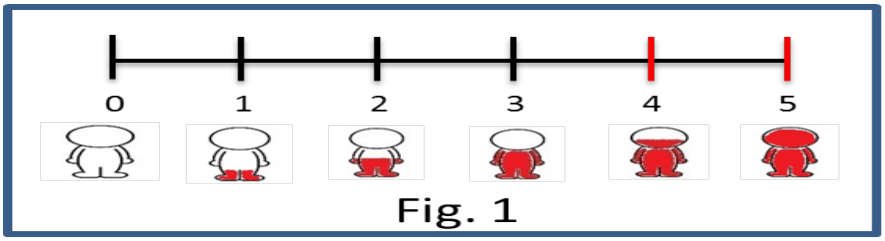
C) Técnica de Inteligencia Emocional

1er Paso Conocimiento Emocional

Las situaciones que nos presenta la vida cotidiana, nos hace representar nuestras emociones de una manera en ascendente a descendente o viceversa; cambiando varias veces de emoción en cuestión de segundos.

Esta situación permite establecer los términos en los que se encuentran las emociones representadas en nuestra vida laboral, para no simplemente entender que sucede y en qué grado nos encontramos de aquella emoción que nos aqueja sino también establecer mecanismos para disminuir el desborde de aquellas emociones que nos dejan un arrepentimiento de nuestro actuar, se tiene la escala del cero al quinto nivel tomando como base que en esa escalera podemos presentarnos en el quinto nivel sin darnos cuenta si quiera en que momento pasamos por un nivel anterior o varios niveles.

Figura 1 Emociones negativas Ira, Miedo, Tristeza, Aversión, Vergüenza



Fuente: Elaboración propia.

La ira representante de la familia de emociones de: rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad y, en caso extremo, odio y violencia.

Miedo representa a la familia de: ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror y. en el caso de que sea psicopatológico, fobia y pánico.

Tristeza representa a la familia de: aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación.

Aversión representa a la familia de: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.

Vergüenza representa a la familia de: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción.

El primer paso es el reconocimiento de la o las emociones, ya sea de la emoción que representa a una familia a una emoción integrante de ella en un primer nivel, como lo indico en el dibujo de las emociones negativas (ver fig. 1), el primer nivel son esos primeros síntomas que nos da la sensación de cambio en el estado de ánimo, las primeras expresiones que nuestro cuerpo manifiesta; dentro de este primer paso que es el más difícil de reconocer se debe de tomar en cuenta en cuestión de segundos; para dar cabida a un segundo nivel que es nuestras acciones pero con el medio ambiente, con el trato que tenemos para las demás personas y también con los objetos que nos rodean; en un tercer nivel de representación de la emoción tenemos que encontrar el punto de manipulación de ella, es decir, la interacción entre el primer y segundo nivel, como lo que nos mueve a la acción podemos ocultarlo si así lo deseamos o demostrar la emoción en la proporción que nos satisface; estos tres niveles representan una zona de

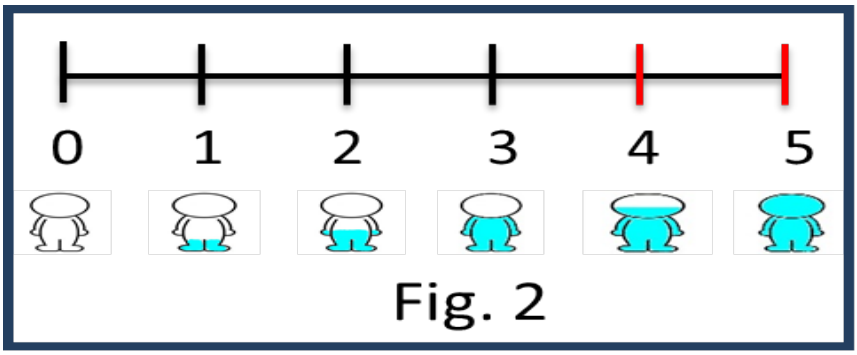
conocimiento y confort de la emoción a pesar de ser considerada una emoción negativa, lo que muestra la escalera de los tres niveles es el nivel de manipulación de las emociones negativas que podemos llegar a obtener para un mejor manejo de ellas; sin embargo, en el cuarto nivel es donde representa un desborde de la emoción o emociones; es decir, la incomodidad por parte de nuestras acciones que pueden ser el resultado de una catarsis o el simple arrepentimiento de éstas, el cuarto nivel corresponde a la primera acción que nos impulsa a nublar la razón y dejarnos gobernar por la emoción, inicia cuando ese primer impulso ya fue dado y se continua la acción dejando arrastrarse por ella; estos dos últimos niveles solo se presentan cuando existe un sentimiento de culpa y se requiere trabajar en la manipulación de éstas emociones. (Ver fig. 1)

Emociones positivas:

Por otro lado nos encontramos con las emociones positivas, que a pesar de no presentarse la catarsis, si podemos llegar a un punto del arrepentimiento de nuestras acciones, como ceder ante cualquier situación. (Ver fig. 2)

Figura 2 Emociones positivas Alegría, Amor

:



Fuente: Elaboración propia.

Para la Alegría representante de la familia de: felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, rapto, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis.

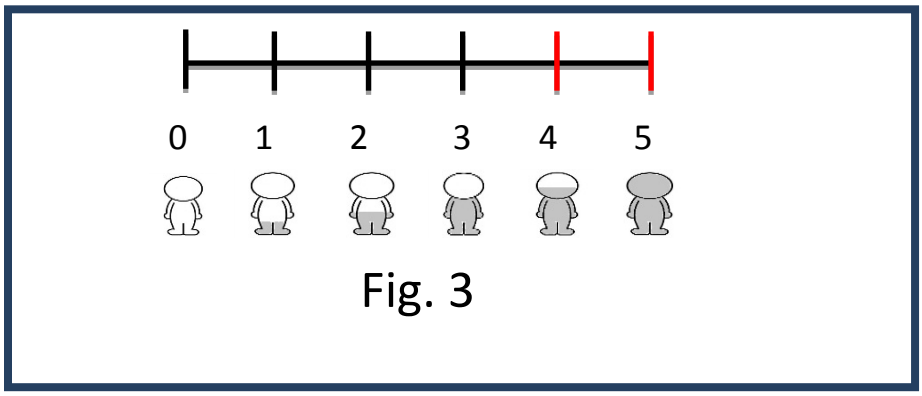
El Amor representa a la familia de: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.

El primer nivel (ver fig. 2) reconoce las primeras expresiones de la emoción en nuestro cuerpo, las primeras sensaciones que representan en nosotros la o las emociones ya sea representante de una familia o cualquier integrante de éstas; el segundo nivel (ver fig. 2) representa nuestra interacción con el medio ambiente (objetos y personas); el tercer nivel (ver fig. 2) representa nuestra manipulación entre lo que sentimos y lo que expresamos a nuestro alrededor, el permitirnos mesurar o demostrar en todo su esplendor nuestra emoción en la medida que se desea; el cuarto y quinto nivel representa el desborde de nuestras emociones o emoción y solo se presenta mediante el arrepentimiento de nuestro actuar; el cuarto nivel representa (ver fig. 2) representa el desborde de la emoción los primeros síntomas en que se pierde el control de la emoción; el quinto nivel (ver fig. 2) se debe el seguimiento de ese desborde, a pesar de que todo esto es cuestión de segundos; se deben tomar en cuenta nuestras acciones internas (lo que sentimos) y externas (como actuamos); esto representa el poder ceder más fácilmente ante una situación o un arrepentimiento de la acción provocada por la emoción. Las emociones positivas son importantes para reconocer cuando estamos en estado de confort.

Emociones neutras:

Para la sorpresa que es miembro de la familia: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.

Figura 3 Emociones neutras Sorpresa



Fuente: Elaboración propia.

En las emociones neutras encontramos el desemboque en una emoción negativa o positiva; el primer nivel (Ver fig. 3) representa los primeros síntomas de la emoción, las primeras sensaciones que experimentamos pero interno que es lo que nos dice nuestro cuerpo; el segundo nivel (ver fig. 3) es como actuamos con las personas que nos rodean incluso con los objetos; el tercer nivel (ver fig. 3) es la manipulación de la emoción el poder demostrarla de la manera en que queramos; el cuarto nivel (ver fig. 3) es el desborde de la emoción, es decir, la pérdida de control de ella; el quinto nivel (ver fig. 3) es el seguimiento de las emociones o emoción que características encontramos, por ejemplo: el continuar la emoción por mucho más tiempo que segundos. Los últimos dos niveles se presentan solo cuando nos incomodan nuestras acciones causadas por la emoción.

2do Paso Reconocimiento Emocional

Existen herramientas que pueden ayudar al manejo de la inteligencia emocional como por ejemplo, "…ser honesto emocionalmente requiere escuchar los sentimientos de "la verdad interna", que provienen en su mayor parte de la inteligencia emocional, vinculada con la intuición y la conciencia (Cooper et al, 1998)" Siendo congruente entre lo que se siente y lo que se hace.

Hay que aprender a observar, "…la verdad emocional que uno siente se comunica por sí sola, en la mirada y en los gestos, en el tono de la voz, más allá de las palabras. Se necesita valor para reconocer lo que uno siente (Cooper et al, 1998)", sobre todo cuando existe una discrepancia con el pensamiento que se intenta racionalizar.

Ser auténtico implica respetarse a sí mismo, lo cual es la piedra angular para respetar y valorar a los demás, "…pero en este campo es donde nace el conocimiento emocional: en aprender a permanecer consciente de sus pensamientos. Reconociendo al mismo tiempo la voz interior de sus sentimientos (Cooper et al, 1998)".

Es posible hallar lo que se está buscando, "…esto no tiene nada que ver con levantar la voz y señalar con el dedo; en efecto, a la honestidad emocional se sirve mejor con una simple palabra tranquila o una mirada firme (Cooper et al,1998)". Sosteniendo una efectiva comunicación emocional.

Reconociendo cada una de las emociones, para después darles dirección y mostrando la emoción en la medida que deseamos, "…un conocimiento práctico y real de las emociones implica permitir que las emociones nos afecten y entender como reaccionamos de forma espontánea a cada una de ellas (Ramos y Fernández, 2009)".

Reconociendo las emociones en otras personas puede incluir, "…la atención a las expresiones faciales de otros individuos nos permite identificar estados emocionales, lo que puede facilitar las relaciones sociales y nos ayuda a emitir respuestas empáticas frente a nuestro interlocutor (Ramos y Fernández, 2009)".

Se puede encontrar algunas diferencias en las reacciones emocionales, como por ejemplo, "…la forma en que pensamos y actuamos cuando estamos enamorados es completamente distinta de la forma en que nos comportamos cuando estamos furiosos o abatidos (Goleman, 2008)". En el funcionamiento de la emoción, cada sentimiento tiene su rasgo característico de pensamientos, reacciones e incluso recuerdos, reacciones específicas de estado que sobresalen más en los momentos de intensa emoción, tomando en cuenta el las emociones son solo momentos, pero que nos llevan a actuar instintivamente.

Reflejando una reacción instantánea para cualquier tipo de emoción, "…una parte de la respuesta de la mente ante una situación emocional consiste en reorganizar los recuerdos y las alternativas de acción de forma que las más relevantes se hallen en la parte más importante de la jerarquía (Goleman, 2008)".

Acordando el procedimiento a seguir para que una persona realice las acciones necesarios para la representación de la emoción, "…cada emoción principal tiene su rúbrica biológica característica, una pauta de cambios radicales que implican al cuerpo cuando esta emoción llega a ser preponderante (Goleman, 2008)".

En el reconocimiento emocional significa aceptar lo que me gusta y lo que no me gusta, viéndolo de una manera objetiva, es decir; lo que me gusta en un enfoque de oportunidad para poder cambiar las cosas que me desagradan; por otro lado tenemos a lo que no nos gusta aceptándolo también pero no castigándonos por ello, pero si aceptando que nos desagrada las conductas para darles seguimiento a cambiarlas por aquellas reacciones que nos gustaría que fuera.

No fijándonos un estereotipo o modelo a seguir de alguien real o ficticio, ni mucho menos moldearnos para ser perfectos; simplemente sentirnos mejor con nuestras acciones, con lo que pensamos y con lo que sentimos.

Tan sólo obsérvate por dentro como quien mira las nubes pasar, de eso se trata el reconocimiento (solamente podemos aprender cada situación y comprendernos verdaderamente a nosotros mismos si nos miramos desde una posición que no emite juicios ni críticas, que no se muestra ni a favor ni en contra, que no clasifica lo que ve y siente.

Necesitamos concentrarnos en lo que amamos de nosotros mismos y a la vez ser conscientes de lo que no nos gusta; cambiar lo que queremos, no creer en

la aprobación o desaprobación, no nublarnos por la devaluación de nuestras fallas o debilidades.

Siendo posible que con el reconocimiento emocional no se guste a sí misma, que no tenga todas las características de su preferencia; pero se conoce a sí misma, sabe quién es, cómo tiende a reaccionar, cómo ha reaccionado de forma excepcional, cómo piensa, cómo siente y qué recuerda.

El que se enoja, reconoce que está enojado y sabe por qué llegó a enojarse, entonces sabe combatir la causa canalizando la misma energía de su enojo para generar soluciones constructivas. Si buscar culpables, solo entender lo que está ocurriendo interiormente para buscar soluciones.

También reconoce sus frustraciones, su dolor, sus miedos, su envidia, su tristeza, su ira y todos los sentimientos que interiormente se desaprueban. Pero el que se acepta no se desaprueba, sólo reconoce lo que siente y lo que necesita.

Una persona no es mala porque sienta las emociones negativas; sin embargo, es recomendable saber que se está sintiendo, para no dejarse arrastrar por la emoción.

3er Paso Constante Emocional

El constante emocional significa las emociones que predominan en tan solo un día, que emociones se presentaron con mayor frecuencia y cuales no; esto se

puede practicar el final del día con recordar cómo me sentí, que emoción predomino y a causa de qué: puede ser externo e interno.

El trabajo diario permite poco a poco identificar las emociones que podemos llegar a sentir y a diferenciar unas de otras, vernos reflexivamente sin excusas; apoyándose de algunas preguntas como por ejemplo: ¿Cómo me sentí el día de hoy?, ¿Qué sensaciones experimente?, ¿Qué me gusto y qué no?

No es estrictamente el final del día, lo importante es identificar en un lapso de tiempo corto como una mañana, una tarde o una noche por ejemplo; y al cabo unos días ver que emociones predominan; y verificar si me agradan o me desagradan.

El objetivo es que por más sutil que sea la emoción que nos embarga en nuestra rutina cotidiana sea plenamente identificada; es por eso que necesitamos tiempo para ser introspectivos.

Ser capaces de reconocer y nombrar la emoción, la manera en que nuestro cuerpo reacciona, la intensidad con la que la percibimos dentro del cuerpo, y saber el origen de la misma.

Se debe reconocer en nosotros toda esa gama de distintas sensaciones e intensidades al menos recordar lo que nos pasó en aquel momento, y conocer que sucede en nuestro cuerpo al sentir cada una de las emociones y diferenciarlas.

No evadiendo emociones que causan sensaciones desagradables; más bien, reconocer que se sintió y que fue lo que se expresó; empezando con los permisos internos para hacer frente a conflictos internos.

Es una dinámica gradual; en la cual, debemos identificar en primera instancia algunas características de las emociones que con mayor facilidad identifico como las causas de ella, sensaciones internas y externas; para dar paso a las emociones que se me dificulta identificar y diferenciar señalando las mismas características que las anteriormente descritas.

Otro aspecto importante en este apartado es la identificación de las causas de la emoción, como por ejemplo: la emoción que experimente con mayor lapso de tiempo fue la alegría por causas externas (me notificaron un ascenso en el trabajo) o por causas internas (hoy me propuse alegrar mi día y estar pleno).

4to Paso Reacción emocional

En este apartado propongo diferentes ejercicios para cuando se nos presente situaciones en las que el arrepentimiento de nuestras acciones nos aqueje, no es necesario realizar todas, simplemente hacer las que más se acoplen a nuestra manera de ser o se nos faciliten:

1. Vamos a plantear un simulador situacional para producir una emoción específica en la que comúnmente nos sentimos con aquel arrepentimiento en nuestro actuar a causa de las emociones, una situación

que no podamos controlar, intentando recordar como actuaríamos y que sentiríamos. En ese supuesto estamos viendo las cosas desde otro punto de vista, como observador y no como parte del problema.

2. Que me aporta la emoción, de ser posible en el reconocimiento del desborde de la emoción, es ver que me está aportando la emoción; puede darme cosas que me hacen sentir el desborde de la emoción. Pero en todo momento debo verla como algo que me compone y no que me caracteriza; cosas que no debo hacer como por ejemplo: soy enojón o soy amoroso, de esta manera se visualiza como una parte y no como un todo.

3. Te vas a ver reflejado en las personas con las que tienes el conflicto, y te vas a preguntar: ¿Cómo actuaria si me encontrara en su lugar?, ¿Qué pensaría de mí poniéndome en el lugar de la o las otras personas?, ¿Qué sucedería si contestara de una forma inesperada?, ¿Cómo reaccionarían?

4. Precisamente en el momento de desborde de la emoción, antes de realizar cualquier acción impulsado por la emoción se recomienda hacer por lo menos cinco respiraciones lentas; las cuales darán un poco de tiempo para que nuestra parte racional se conecte y no nos nuble la emoción.

5. Aprendiendo a escuchar a la persona con la que se nos presenta el desborde de la emoción, permitir que hable todo lo que tenga

que decir; dando lapsos para permitir a nuestra parte racional equilibrar la situación.

6. Sobre todo en las emociones que nos causan sensaciones desagradables, se propone que precisamente en el desborde de la emoción modular la voz; es decir, si tenemos quizá un nudo en la garganta o estamos demasiado irritados alzamos la voz, es aquí donde debemos modularla, no reprimir la emoción, simplemente modular la voz; que se escuche como normalmente hablamos.

7. Desarrollar una actitud positiva, sobre todo en emociones que causan sensaciones desagradables; abrigando un optimismo que se tiene frente a distintos problemas; tomando en cuenta que en los errores y los fracasos es la mejor manera de manejar las emociones.

8. No conviene ignorar los problemas, es mejor visualizar lo que podría salir mal o lo que podría salir peor, como ver distintos escenarios que se tiene sobre el problema, a pesar de encontrarnos sumergidos en él, ver cual nos conviene más y con qué tipo de acciones podemos llegar a la situación deseada.

9. Para algunas personas puede servir retirarse unos minutos del conflicto y permitir que la emoción descienda un poco, para dar paso a nuestra capacidad de razonamiento y así valorar la situación en conflicto.

10. Tomar oportunamente el mando de nuestros pensamientos, dirigiendo oportunamente nuestras expresiones de las emociones que sentimos, teniendo el fin claro de solucionar problemas; tomando en cuenta que el problema real es la manera en como solucionamos la situación.

5to Paso Sintonizar Emociones en Otro

Prestar atención a la otra persona, aunque es un proceso que se realiza en su mayor parte de manera inconsciente. Requiere también ser consciente de que los demás pueden sentir y pensar de modos similares a los nuestros, pero también diferentes. Tal vez a ti no te moleste un determinado comentario o broma, pero a otra persona sí puede molestarle. La persona que sintoniza las emociones en otro es capaz de darse cuenta de que dicho comentario te ha molestado incluso aunque ella sienta de otra manera.

Tenemos que apoyarnos en los síntomas de nuestras emociones para reconocer las emociones en otras personas, por ejemplo: tono de voz, gestos y lenguaje corporal por mencionar algunas.

No es raro que se crea comprender al otro sólo en base a lo que notamos superficialmente. Pero lo peor puede venir al confrontar su posición con la nuestra y no ver más allá de nuestra propia perspectiva y de lo que aparentemente es evidente.

Necesitamos descubrir lo que se dice, se piensa y se expresa corporalmente; como sentir lo que el otro siente para comprenderlo de una distinta manera, existiendo sintonía entre las distintas personas con las que interactuamos.

En primer lugar al realizar críticas es necesario que no deban ser personales, sino referirse a los hechos específicamente y no como ataques generalizados, cara a cara y no en público acompañadas de un consejo o solución, tomando en cuenta siempre la emoción que debió haber sentido la otra persona, como ponerse en sus zapatos.

El practicar que emociones tiene cualquier persona, sin la necesidad de que me interese por alguna razón en específico; tratar de identificar la emoción de la persona con la que estoy interactuando y en algunas ocasiones con un poco de confianza preguntarle si se siente de esa manera.

Observando todos los mensajes que esa persona transmite, esforzándose por ponerse en su lugar y leer lo que siente. Si mientras hablas alguien, estás más pendiente de tus propias palabras, de lo que dirás después, de lo que hay a tu alrededor o de ciertas preocupaciones que rondan tu mente, tu capacidad para leer a la otra persona se distraerá.

Escucha lo que la otra persona esté diciendo. Esto te permitirá asimilar lo que dice y ser capaz de responder apropiadamente. Elimina distracciones: suelta el libro que estás leyendo, apaga la televisión, etc. Enfoca toda tu atención a lo que la otra persona dice.

Tenemos que observar a la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo.

A través de la lectura de la sintonización de emociones en los demás, podemos reajustar nuestro actuar y siempre que procedamos con sincero interés ello repercutirá en beneficio de nuestras relaciones personales. Pero ello es algo a lo que debemos estar atentos en todo momento, pues lo que funciona con una persona no funciona necesariamente con otra, o es más, lo que en un momento funciona con una persona puede no servir en otro con la misma persona.

D) Diagnóstico de la Capacitación

Tabla 28. DIAGNÓSTICO DE LA CAPACITACIÓN

Estructura De Un Programa De Capacitación De Inteligencia Emocional	
CONTENIDO TEMÁTICO DE LA SESIÓN	• Conocimiento Emocional • Reconocimiento Emocional • Constante Emocional • Reacción Emocional • Sintonizar Emociones en Otro
DURACIÓN	La duración de la capacitación será de 10 horas; distribuidas en: • 2 horas al día, • Las sesiones se realizarán al final de la jornada laboral • Se realizarán 5 sesiones.

Tabla continúa en la siguiente página.

OBJETIVOS	• Conocer las emociones humanas, • identificar la emoción que más se presenta, • aprender a controlar sus propias emociones • Tener empatía con las personas que se encuentran en su entorno
MÉTODOS DE EXPOSICIÓN	• Impartición del tema por parte del instructor • Realización de actividades vivenciales relacionadas con la Inteligencia emocional.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	• Que el personal capacitado aplique los conocimientos adquiridos durante las sesiones de capacitación para transmitirlos posteriormente en sus relaciones laborales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. CONCEPTOS ORIENTADORES PARA LA REALIZACIÓN DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN

	Dinámica de Bienvenida • El instructor introduce la actividad de manera de ayudar a los participantes a analizar sus emociones, en relación a cómo la demás gente se describe a sí misma. El alienta a los participantes a ser honestos en sus respuestas.

Tabla continúa en la siguiente página.

¿CÓMO PIENSA ROMPER EL HIELO?	• El instructor distribuye lápices y hojas a los participantes. El da instrucciones a los participantes para que pongan su inicial o cualquier otro tipo de señal por detrás de su hoja de trabajo para que después puedan ser identificadas. • Divide a todos los participantes en grupos de cinco a siete miembros cada uno, y distribuye al azar en el piso o en una mesa que se localice en el medio de cada grupo, una hoja completa de trabajo para cada uno de los integrantes del subgrupo. (Los participantes no obtienen su propia hoja). • Los participantes ven la hoja que les ha tocado en sus grupos e intercambian observaciones y comentarios con los miembros de su subgrupo. El instructor les avisa que pueden anotar cualquier pauta de comportamiento u observación en cada una de las hojas. El instructor recoge de nuevo las hojas y las pone en la mesa boca abajo y los participantes son instruidos para recoger su hoja (la cual puede ser identificada por la inicial o por la señal que tiene detrás la hoja), para leer los comentarios hechos al final de la hoja por los otros participantes. (Diez minutos). **Tabla continúa en la siguiente página.**

	• El grupo es reacomodado por completo. El instructor solicita reacciones sobre las anotaciones hechas al final de la hoja. • Los subgrupos reporta de sus discusiones. El instructor deja a los miembros discutir del aprendizaje ganado en esta experiencia.
LOGROS DE LOS PARTICIPANTES AL TERMINAR EL CURSO	• Conocer y controlar las propias emociones • Identificar las emociones que mayor se presenta en cada uno • Tener empatía en su entorno laboral y con los compañeros de trabajo.
BALANCE DEL TIEMPO ENTRE TEORÍA Y PRÁCTICA	• Se establecen 3 horas para la exposición teórica del tema y 7 horas para la práctica o estudios de caso.
ADECUACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y ACTIVDADES AL PÚBLICO QUE ASISTE AL CURSO	• Con la realización del programa de capación, se deben desarrollar estrategias en base a la edad y nivel académico y laboral de las personas que van a participar en el mismo, para adecuar los contenidos y actividades por desarrollar durante la presentación del curso.
DESCANSOS DURANTE LA IMPARTICIÓN DEL CURSO	• Durante la sesión no existen descansos, debido a que cada una de ellas es de dos horas, por lo que el participante debe permanecer en el aula durante las mismas.
VERIFICACIÓN DEL PROGRESO DE LOS ASISTENTES	• Se trabajará sobre el análisis y estudios de caso reales de las personas que asisten al mismo.
	Tabla continúa en la siguiente página.

CIERRE DEL CURSO	• Se realizará mediante las observaciones, autoevaluación y evaluaciones que los participantes realicen al finalizar el mismo.
MATERIALES DE APOYO PARA LOS PARTICIPANTES	• Apuntes de cada una de las sesiones • Hojas Blancas • ,Lápices de colores • Lápiz • Goma.
CONDICIONES FÍSICAS Y RECURSOS PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	• Sala bien iluminada y disponible 15 minutos antes de iniciar la capacitación • Sillas y mesas suficientes para los participantes • Apoyo de los niveles de la organización para la asistencia de los participantes.
PERFIL DEL INSTRUCTOR	• Conocimiento en los ámbitos de capacitación, inteligencia emocional y modelos de aprendizaje. • Atención centrada en los participantes. • Inteligencia emocional que permita, por una parte, manejar personas difíciles o conflictivas en un grupo y, por otra parte, hacer el papel de contención en caso de que surja una experiencia dolorosa que haya vivido uno de los participantes. • Escuchar y ser comprensivos. • Ayudar a los demás a planificar y alcanzar objetivos. **Tabla continúa en la siguiente página.**

	• Sensibilizar a los participantes para experimentar distintas emociones. • Manejo de técnicas dinámicas que hagan ameno el proceso. • Adaptación al cambio y flexibilidad para realizar las modificaciones que surjan durante el curso. • Capacidad para elegir la mejor solución entre las distintas opciones.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

En el primer capítulo se plantea el surgimiento de la inteligencia emocional a pesar de ser un tema reciente y disponiendo de la poca información en comparación con temas con el que se tiene estrecha relación.

Se establece el eje rector de la inteligencia emocional que son: el autoconocimiento, motivación, regulación, empatía y destreza para las relaciones; dirección que finalmente se enmarcan para la elaboración del manual basado en la inteligencia emocional.

Las emociones en ocasiones es una parte a menudo negada y opacada por el brillo de la razón, más fácil de definir y medir, la misma que viene a ser una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, a la vez de crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.

Con base en las distintas aportaciones se justifica el no querer suprimir la emoción; lo que se intenta manejar es enfrentar la emoción y regularla para desembocar en las sensaciones que se desean.

Es importante reconocer la estrecha relación que existe entre la emoción y la razón, entender el funcionamiento como establecer donde empieza el razonamiento y el inicio de la emoción.

Se llega a determinar los lineamientos de la inteligencia emocional y un rasgo distintivo que dirige la función es el carácter.

En el segundo capítulo se parte de etimología de la emoción e inteligencia para poder dirigirnos en los caminos de la inteligencia emocional a donde se llega que las emociones pueden ser provocadas por un estímulo externo, pero siguen siendo nuestras. Adecuadas o inadecuadas, útiles o descabelladas, son nuestras. No podemos desecharlas, narcotizarlas ni reprimirlas. Más vale que las conozca y me entere de dónde vienen y para qué existen.

Lo importante es identificar nuestras emociones, las que nos producen un estado de bienestar como las que no; todas y cada una de ellas representan una parte de nosotros.

Conociendo nuestras emociones en trabajo individual es necesario. Estas no pueden depender de la opinión pública ni de los falsos pudores; debemos descubrir: ¿Qué es lo que sentimos?, ¿En qué momento?, ¿Por qué? Debemos asumir todo ello, pero lo fundamental es manejarlo a nuestro favor.

No se recomienda reprimir la emoción más bien, conocer cuando se siente y adecuar la expresión emocional manejándola al grado que nosotros deseamos.

El desarrollo emocional es un proceso de aprendizaje en el que vamos construyendo nuestra visión del mundo, de nosotros mismos y de cómo nos manejarnos en él. Cada experiencia importante que vivimos tiene asociada un tono emocional placentero o desagradable Estos significados emocionales que atribuimos a las experiencias pueden terminar convirtiéndose en un rasgo de una

forma característica desagradable, enfatizando nuestras acciones en las cuales solemos arrepentirnos.

Las emociones funcionan como un radar que se activa cuando detectamos algún cambio significativo para nosotros en nuestro exterior. Constituyen un recurso que pude ser adaptable o inadaptable, producto de nosotros que con ayuda de este manual funciona dando prioridad a la información relevante y activando procesos que nos permiten dar una respuesta adecuada lo más rápida y ajustada posible para asegurarnos a el bienestar; sin embargo, cada uno de nosotros debemos elegir lo que se nos facilita.

Posteriormente, debemos decidir de manera prudente y consciente, cómo queremos hacer uso de tal información, de acuerdo a nuestras normas sociales y culturales, para alcanzar un pensamiento claro y eficaz y no basado en el arrebato y la irracionalidad.

Un punto importante es la represión de los sentimientos acaba siempre por ser un esfuerzo inútil. Tarde o temprano los sentimientos sepultados afloran. A menudo ello ocurre en el momento más inesperado y con fuerza sorprendente, lo cual puede causar estragos en las relaciones, en ocasiones por motivos que nada tienen que ver con el asunto que se plantea en ese momento; es por eso que se propone un manual que debe estar en constante práctica.

Las emociones positivas cambian tu vida, porque sirven de masajes mentales y físicos, te permiten mantener en el camino y superar lo que venga,

realizar esfuerzos superiores a los normales que venías realizando; sin embargo, también hay que identificarlas y no dejar pasarlas; lo ideal es reconocerse.

Si nos enfadamos podemos elegir entre dejar salir al enfado sin filtro ninguno o podemos tomarnos un tiempo para ver si lo que realmente sentimos es enfado u otra emoción, como la tristeza, ya que ambas van más de la mano de lo que nos imaginamos. En este tiempo también podemos reflexionar sobre el origen del enfado y qué nos gustaría que cambiara, ello nos permite expresarnos de una manera que no lamentaremos.

No podemos olvidar que las emociones juegan a nuestro favor si las escuchamos y les damos su sitio, si no nos empeñamos en negarlas.

En el tercer capítulo se establece lugar y método de análisis de dicha investigación; resulta importante comentar que el cuestionario aplicado a la muestra permitió establecer el grado de interés por parte de los alumnos.

En el cuarto capítulo se muestra el resultado del análisis se llega a la conclusión de que se cumplen con los objetivos descritos anteriormente.

En el quinto capítulo se presenta el análisis de la muestra a la que se le realizó la encuesta, a pesar de que en algunas encuestas se encontraron preguntas sin responder pudo lograrse los objetivos planteados y descubrir que el interés de los alumnos existe, pero no es así para los compañeros de trabajo o al menos es la percepción que se encontró.

Con base en el objetivo general desarrollar una manual de capacitación de la inteligencia emocional para desarrollar un mejor manejo, conocimiento, constante y reacción emocional de cada una de las personas, así como también reconocer las emociones en otro; el cual pueda ser aplicado en las organizaciones con una duración de una generación.

Con base a los objetivos específicos se establecen las distintas propuestas e investigaciones que se han realizados sobre el tema; estableciendo también relaciones entre los diferentes documentales expuestos del tema.

Poniendo de relevancia las técnicas con mayor profundidad de análisis sobre el tema que apoya a la generación de un programas de capacitación.

Las emociones y los sentimientos producen una reacción en el cuerpo. Estar consciente de ello ayuda mucho a reconocer las emociones propias y las de los demás.

Aprovechar el manual en 5 pasos no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio: saber atravesar los malos momentos que nos depara la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de esas situaciones sin dañarse ni reprimir alguna emoción. No se trata de borrar las acciones, sino de administrarlas con inteligencia, dirigirlas y no

que se desborden y terminemos siendo dirigidas por ellas; tomando en cuenta solo aquellos sucesos que queremos cambiar solo esos.

Las personas usualmente se enfrentan a muchas situaciones en cada uno de los contextos en los que se desenvuelve, muchas agradables y otras no, lo importante es que gracias a este manual se puedan reconocer lo que experimentan en los distintos contextos y poder encontrarle sentido a todo lo que pasa tanto interna como externa, para ver si nos sentimos a gusto y de no ser así ver que hacer para estar en condiciones agradables.

No hay que olvidar que muchas veces ante el sentimiento de distintas emociones actuamos impulsivamente, y aquí es donde se propone la práctica de este manual, a pesar de aquel arrepentimiento de nuestros actos; además, el reconocer que actuamos impulsivamente.

Es recomendable que se ponga en práctica este manual en la vida laboral, pues son diversas estrategias que se brindan y pueden acoplarse a nosotros a nuestra manera de vivir, pero sobre todo de actuar.

Para comprender los sentimientos de los demás debemos empezar por aprender a comprendernos a nosotros mismos, cuáles son nuestras necesidades y deseos, qué cosas, personas o situaciones nos causan determinados sentimientos, qué pensamientos generan tales emociones, cómo nos afectan y qué consecuencias y reacciones nos provocan. Si reconocemos e identificamos nuestros propios sentimientos, más facilidades tendremos para conectar con los demás es lo que proporciona el manual en 5 pasos.

Una de las habilidades más complicadas de desplegar y dominar con maestría es la regulación de nuestros estados emocionales. Consiste en la habilidad para moderar o manejar nuestra propia reacción emocional ante situaciones intensas, ya sean positivas o negativas. Una línea divisoria invisible y muy frágil demarca los límites entre sentir una emoción y dejarse llevar por ella. Es decir, manejar las emociones implica algo más que simplemente alcanzar satisfacción con los sentimientos positivos y tratar de evitar o esconder nuestras sensaciones desagradables por eso es que se propone las prácticas sugeridas en el manual.

Por otro lado el manejo de las emociones depende en gran medida de la práctica, el entrenamiento y el ser constante; lo esencial es ejercitar y practicar las capacidades emocionales desglosadas en el manual y convertirlas en una parte más de conducirnos así por la vida.

Asumiendo responsabilidades y reconociendo las consecuencias de las propias decisiones y acciones, aceptando los sentimientos y estados de ánimo, cumpliendo compromisos es lo que en realidad propone el manual.

Las emociones tienen una gran importancia y utilidad en nuestras vidas, puesto que nos ayudan a responder a lo que nos sucede y a tomar decisiones, mejoran el recuerdo de sucesos importantes y facilitan nuestras relaciones con los demás. No obstante, también pueden hacernos daño cuando suceden en el momento inapropiado o con la intensidad inapropiada.

La palabra meta se entendería en un sentido amplio, incluyendo cualquier cosa que una persona desee y valore. Por ejemplo, llevar a cabo el manual. Por tanto, si alguien nos insulta es muy probable que sintamos una emoción negativa, mientras que si nos elogian, sentiremos una emoción positiva, ya que estamos en constante acción, vivimos de emociones y es muy importante saber la manera y la intensidad en la que estamos viviendo.

El manual menciona que no solo nos hacen sentir algo, sino que nos suelen empujar a hacer algo, algo externo puede hacernos cambiar de sensaciones, pero con ayuda de este manual podemos manipular lo que sentimos y saber cómo reaccionar ante sucesos inesperados.

Cuando sentimos una emoción solemos responder a ella, y esta respuesta hace que cambie la situación, lo que a su vez puede dar lugar a otra emoción y otra respuesta. Este proceso es donde interviene el manual y proporciona algunas sugerencias para conocernos un poco más y darnos cuenta la manera en que resolvemos nuestros conflictos internos.

Lo importante es saber que sentimos y aprender cómo manejarlas para poder superar algún conflicto que se nos presente, el primer paso es reconocerlo y tener en cuenta que en todo momento se nos presenta una emoción; es por eso que del diario debe practicarse hasta que se domine poco a poco e inconscientemente se haga.

Se presenta en 5 pasos para que sea de un fácil manejo, como vamos emplearlo quizá haciendo otras actividades, debemos hacer algo sencillo al manejarlo para poder recordar los pasos.

No importa que paso elijas o por cual quieras comenzar lo primordial es que se realice, darse cuenta de cómo reaccionas ante tus emociones y cómo manejarlo.

La decisión que tome el espectador en cada una de estas fases, afirmativa o negativamente, es determinante para realizar finalmente la conducta de ayuda. En el caso de que el espectador respondiera negativamente en cualquiera de las fases descritas deberá intentar hasta que se logre el resultado sugerido.

Algunas de las conclusiones más destacadas en el primer paso se dirigen a constatar que aquellos sujetos que indican una expectativa más elevada de resultado se perciben con mayor autoeficacia y presentan mayor ambición en conseguir determinado resultado. La ejecución supone un gran reto, pero abre la puerta al autoconocimiento.

Por lo que respecta a la ocurrencia natural de una emoción, representa la forma más fidedigna de captar la emoción real. Sin embargo, este hecho supone el seguimiento del individuo de quien se quiere recabar la información durante toda su actividad diaria, esperando que suceda algún evento emocional es lo que abarca el manual.

Por lo que respecta al recuerdo de una emoción, lo que se intenta es que se vuelva a vivir una experiencia emocional pasada, describiéndola con todo detalle si es posible. Esta modalidad conlleva el sesgo característico de todas las pruebas retrospectivas, ya que la persona tiene que recordar lo que ocurrió, tiene que recordar lo que sintió. Es decir, la propia memoria de la persona establece un filtro, muchas veces determinante, para que ocurra la actividad de recordar lo sucedido.

Literalmente experimentamos cientos de emociones con diversa intensidad, que vienen y van con los acontecimientos cotidianos. Las sensaciones nos acompañan siempre, pero rara vez les prestamos atención. Se requiere que hagamos una pausa mental para captar el murmullo interno de las emociones, algo que no estamos acostumbrados, y sólo cuando se desbordan tomamos conciencia.

La toma de conciencia y expresión de las propias emociones es la capacidad de reconocer una emoción o sentimiento en el mismo momento en que aparece y constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. Hacernos conscientes de nuestras emociones requiere estar atentos a los estados internos y a nuestras reacciones en sus distintas formas relacionándolas con los estímulos que las provocan. La comprensión se ve facilitada o inhibida por nuestra actitud y valoración de la emoción si mantenemos una actitud neutra, sin juzgar o rechazar lo que sentimos.

La capacidad de motivarse a uno mismo se pone especialmente a prueba cuando surgen las dificultades, el cansancio, el fracaso, es el momento en que mantener el pensamiento de que las cosas irán bien, puede significar el éxito o el abandono del manual.

Lo más importante de este manual es que puedes practicarlo las veces que lo desees, y en cualquier momento que lo desees. No importa si estás en medio de una junta del trabajo, o en casa lavando trastes, o en medio del tráfico, puedes practicarlo y empezar a tener un verdadero control de tu estado emocional.

La hipótesis se confirma derivado de la investigación documental y gracias al diagnóstico elaborado por la muestra; es por eso que se crea un manual de capacitación basado en inteligencia emocional que identificará tanto las emociones de uno mismo como las de los demás para gestionarlas de la manera adecuada en el ámbito personal y profesional para influir positivamente en el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Torres, Martin G. (1996). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama Editorial. P. 23 y 24
- Anido, Mercedes y Craveri, Ana María. (2008). El aprendizaje de matemática con herramienta computacional en el marco de la teoría de los estilos de aprendizaje. *Revista de Estilos de Aprendizaje.* No. 1 (1). Pp.
- Avía María, Dolores y Vázquez, Carmelo. (1998).*Optimizó Aprendido*. Madrid: Alianza Editorial; P. 28
- Baptista Lucio, Pilar; Fernández Collado, Carlos; Hernández Sampieri, Roberto. (2006). *Metodología dela Investigación.* México: McGraw-Hill. Pp. 583, 584 y 585
- Beltrán Llera, J. y Bueno Álvarez, J. A. (1995).*Psicología de la Educación*. España: Boixareu Universitaria; P. 60
- Bosch, Ma. José. (2009). *La Danza de las Emociones: Vives como Sientes*. Madrid: EDAF. Pp. 41, 326 y 327
- Chiavenato, Idalberto. (2011).*Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las organizaciones*; México: Mc. Graw Hill; Pp. 325,
- Chiva Gómez, Ricardo yCamisonZomoza, César. (2002). *Aprendizaje Organizativo y Sistemas Complejos con Capacidad de Adaptación: Implicaciones en la Gestión Del Diseño de Producto.* Castellón: Universitat Jaume. P. 102
- Cooper, Robert K. y Sawaf, Ayman. (1998). *La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma. Pp. Xiv, 4, 5, 10, 42, 43, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309
- Conangla Marín, M. Mercè. (2005) *Crisis Emocionales.* España: Editorial Amat. P. 93, 94

- Dale H., Schunk. (1997).*Teorías de aprendizaje.* México: Pearson Educación; P. 2
- Díaz, Luis Fernando. (2005). *Análisis y Planeamiento*. Costa Rica: EUNED. Pp. 145, 146 y 147
- Don Hellriegel, Susan y E., Jackson. (2005). *Administración un enfoque Basado en Competencias*. México: Cengage Learning Editores. P. 421
- Doris, Martin y Karin, Boeck. (2004). *EQ Qué es Inteligencia Emocional.* Madrid: EDAF. Pp. 93, 94 y 95
- Ekman, P. y Davidson, R. J. (1994). *The Nature Of Emotion: fundamental questions.* New York: Oxford University Press. Pp. 20, 21, 22, 23 y 24
- Gardner, Howard. (1994). *Estructura de la mente: La teoría de las múltiples inteligencias.* México: Fondo de Cultura Económica. P. 35
- Dessler, Gary. (2004).*Administración de Recursos Humanos: enfoque latinoamericano.* México: Pearson Educación. P. 106
- Goleman, Daniel y Chemiss, Cary. (2006). *Inteligencia Emocional en el Trabajo.* Barcelona: Kairós. P. 83
- Goleman, Daniel. (1995). *La Inteligencia Emocional*. México: Javier Vergara Editor. Pp. 27 y 28
- Goleman, Daniel. (1998a). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. España: Grupo Zeta. P.44
- Goleman, Daniel. (1998b).*La práctica de la Inteligencia Emocional.* Barcelona: Editorial Kairós. P. 94
- Goleman, Daniel. (2008).*Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós. Pp. 27, 28, 39, 182, 339 y 340
- Goleman, Daniel. (2010). *Inteligencia Emocional.* Barcelona: Kairos. Pp. 108, 109 y 121
- González Ornelas, Virginia. (2003).*Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje.* México: Editorial Pax. P. 2

- Gore, Ernesto. (2003).*Conocimiento Colectivo*. México: Ediciones Granica S. A. P. 19
- Guilera Agüera, Llorenc. (2006). *Más allá de la Inteligencia Emocional: Las cinco dimensiones de la mente.* Madrid: Paraninfo. P. 95
- Hernández Orozco, Carlos. (2007). *Análisis Administrativo Técnicas y Métodos.* Costa Rica: EUNED. Pp. 135, 136 y 137
- Jiménez Muniain, Sixto. (2006). *Cuestión de Confianza: Más allá de la Inteligencia Emocional*. Madrid: ESIC. P. 53
- Kelly, W. A. (1982). *Psicología de la Educación*. Madrid: Ediciones Morata. P. 362
- Lawson E, Renner W. (1975). Theory and Biology Teaching*. The American Biology Teache.* No. 6 (37). Pp. 36-39
- Londoño, Ma. Claudia. (2008). *Como Sobrevivir al Cambio: Inteligencia Emocional y Social en la Empresa.* Madrid: FC Editorial. Pp. 27, 28, 29 y 30
- López de Bernal, Ma. Elena y González Medina, Ma. Fernanda. (2003). *Inteligencia Emocional.* Colombia: Gamma. P. 135
- Lyons, William. (1993). *Emoción.* España: Editorial Anthropos. P. 82
- Mayer, John D. y Stevens, Alexander. (1993).*"An Emerging Understanding of the Reflective (Meta) Experience of Mood".*manuscritoinédito.(así lo cita Goleman, Daniel. (1995). *La Inteligencia Emocional.* México: Javier Vergara editor).
- Navarro Jiménez, Manuel Jesús. (2008). *Como Diagnosticar y Mejorar los Estilos de Aprendizaje.* México: Editorial Procompal. Pp. 14 y 15.
- Ramos Díaz, Natalia y Fernández Berrocal, Pablo. (2009). *Desarrolla tu Inteligencia Emocional.* Barcelona: Kairos. Pp. 21, 53 y 61
- Reeve, Johnmarshall. (2003). *Motivación y Emoción.* México, .D.F.: McGraw-Hill Interamericana. Pp.442 y 480

- Reza, Jesús. (2006).*Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones / New training needs assessment and learning in organizations.* México: Panorama Editorial. P. 64
- Rodríguez González, Mariano. (1999). *Una Introducción a la Filosofía de las Emociones.* España: Huerga y Fierro editores. P.154
- Rodríguez Sacristán, Jaime y Párraga Pérez, Jerónimo. (1982). *Técnicas de Modificación de Conducta.* España: Universidad de Sevilla. P. 24
- Rodríguez Valencia, Joaquín. (2002). *Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos.* México: Thomson Editores. P. 54, 55 y 56
- Rodríguez Valencia, Joaquín. (2007).*Administración Moderna de Personal*. México: Thomson. Pp. 254 y 255;
- Ryback, David. (1998). *EQ Trabaje con su Inteligencia Emocional.* México: EDAF. P. 147
- Soto, Eduardo. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto de las Emociones.* México: Thomson. Pp. 7 y 8
- Siliceo, Alfonso. (2006).*Capacitación y Desarrollo de Personal.* México: Editorial Limusa. P.25
- Simmons, Steve y Simmons, John C. (1998). *EQ Como Medir la Inteligencia Emocional.* Madrid: EDAF. P. 218
- Vivas, M.; Gallego, D. J. y González, Belkis. (2006). *Educar la Emociones.* Madrid: Dykinson. Pp.23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 33
- V Chislett MSc y A. Chapman (2005). *Based on Gardner's Multiple Intelligences Model*. From www.businessballs.com. Not to be sold or published. The authors accept no hability.

ANEXOS:

ANEXO A

Test de Inteligencia Emocional

Se recomienda que antes de poner en práctica el manual, se lleve a cabo el cuadro de CE que propone Cooper y Sawaf (1998) para que se tome como preámbulo al manual de inteligencia emocional, también puede aplicarse los test propuestos en los anexos.

En el siguiente test se debe seleccionar la respuesta con la que más se identifique y responder todas las preguntas de las tablas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21; sumando cada una de las tablas, se puede ver el resultado en la tabla 22.

Tabla 1. Ambiente General.

Escala 1: Sucesos de la vida Piense en el año pasado. En la lista siguiente indique cuanta aflicción le causó cada uno de los sucesos de trabajo y personales que se anotan.	MUCHA	MODERADA	POCA	NADA / NO OCURRIÓ
Nuevo empleo o compañía	3	2	1	0
Nuevo tipo de trabajo	3	2	1	0
Reducción o Reorganización en la Compañía	3	2	1	0
Algún otro cambio en el trabajo, no incluido en la lista anterior que le produjo angustia	3	2	1	0
Pérdida económica o reducción de ingresos	3	2	1	0
Muerte de un amigo íntimo o miembro de familia	3	2	1	0
Mudanza o traslado	3	2	1	0
Su separación o Divorcio	3	2	1	0
Su matrimonio	3	2	1	0
Compró una nueva casa	3	2	1	0
Fue víctima de un crimen	3	2	1	0

Tabla continúa en la siguiente página

Tabla 1. Ambiente General					
Nacimiento de un hijo, adopción, hijastros u otras personas agregadas al hogar	3	2	1	0	
Complicación en el sistema judicial	3	2	1	0	
Seria enfermedad personal o heridas	3	2	1	0	
Seria enfermedad o lesiones de un amigo o miembro de la familia	3	2	1	0	
Aumento de responsabilidades de cuidar a un pariente viejo o inválido	3	2	1	0	
Cualquier otro cambio no incluido en la lista anterior que le produjo angustia	3	2	1	0	ESCALA 1
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 2. Presiones en el Trabajo.

Escala 2: Presiones en el trabajo Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cuanta aflicción le causó cada una de las presiones del trabajo que se anotan.	MUCHA	MODERADA	POCA	NADA / NO OCURRIÓ	
Seguridad del empleo	3	2	1	0	
Relaciones con el jefe inmediato	3	2	1	0	
Cambio de prioridades en el trabajo	3	2	1	0	
Relaciones con compañeros de trabajo	3	2	1	0	
Oportunidad de avanzar y desarrollarse	3	2	1	0	
Exceso de trabajo	3	2	1	0	
Control de la carga de trabajo	3	2	1	0	
Falta de flexibilidad para hacer frente a emergencias de familia o personales	3	2	1	0	
Favoritismo o injusticia en políticas de contratación y ascensos en el trabajo	3	2	1	0	
Constante vigilancia de su desempeño en el oficio	3	2	1	0	
Trabajo aburrido o poco interesante	3	2	1	0	
Especial reconocimiento o premio en su oficio	3	2	1	0	
Presión por conflicto de fechas límites en su oficio	3	2	1	0	
Pérdida de devoción al trabajo	3	2	1	0	
Se siente aprisionado en el papeleo e incapaz de realizar cosa alguna	3	2	1	0	
Flexibilidad de horas de trabajo	3	2	1	0	
Transporte de ida y regreso al trabajo	3	2	1	0	ESCALA 2
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 3. Presiones Personales.

Escala 3: Presiones Personales Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cuanta aflicción le causó cada una de las presiones personales que se anotan.	MUCHA	MODERADA	POCA	NADA / NO OCURRIÓ	
Dificultades financieras	3	2	1	0	
Aumento de responsabilidades de cuidar a un adulto viejo o un pariente inválido	3	2	1	0	
Desavenencias con socio o cónyuge	3	2	1	0	
Crianza de un hijo	3	2	1	0	
Estar separado del marido o la esposa	3	2	1	0	
Deterioro de la salud personal	3	2	1	0	
Encontrar quien cuide al niño, problemas con actual situación de dicho cuidado	3	2	1	0	
No tiene tiempo suficiente para pasar con los que están más cerca de usted	3	2	1	0	
Vecindario peligroso o inseguro	3	2	1	0	
Relaciones con un pariente íntimo (p	3	2	1	0	
Conflicto Sexual o Frustración	3	2	1	0	
Conflicto Trabajo - Familia	3	2	1	0	
Soledad o Falta de Intimidad	3	2	1	0	
Cuestiones de fecundidad o reproducción	3	2	1	0	ESCALA 3
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla. 4. Conciencia Emocional.

Sección II: Conocimiento Emocional Escala 4: Conciencia Emocional de sí mismo En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Puedo nombrar mis sentimientos	3	2	1	0	
He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos	3	2	1	0	
Soy consciente de mis sentimientos la mayor parte del tiempo	3	2	1	0	
Sé cuándo me estoy alterando	3	2	1	0	
Cuando estoy triste, sé porqué	3	2	1	0	
Me juzgo a mí mismo por la manera como creo que los demás me ven	0	1	2	3	
Gozo de mi vida emocional	3	2	1	0	
Me asustan las personas que muestran fuertes emociones	0	1	2	3	
A veces quisiera ser otra persona	0	1	2	3	
Presto atención a mi estado físico para entender mis sentimientos	3	2	1	0	Escala
Acepto mis sentimientos como propios	3	2	1	0	4
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 5. Expresión Emocional.

Escala 5: Expresión Emocional En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Les hago saber a los demás cuándo están haciendo un buen trabajo	3	2	1	0	
Expreso mis emociones aun cuando sean negativas	3	2	1	0	
Les hago saber a los demás lo que quiero y necesito	3	2	1	0	
Mis amigos íntimos dirían que yo expreso mi aprecio por ellos	3	2	1	0	
Me guardo mis sentimientos para mí solo	0	1	2	3	
Les hago saber a los demás cuando sentimientos desagradables intervienen en la manera como trabajamos	3	2	1	0	
Me cuesta trabajo pedir ayuda cuando la necesito	0	1	2	3	
Al tratar con los demás puedo percibir cómo se sienten	3	2	1	0	Escala
Haría cualquier cosa por no parecer tonto ante mis compañeros	0	1	2	3	5
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 6. Conciencia Emocional de Otros

Escala 6: Conciencia Emocional de Otros En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo reconocer las emociones de otros mirándolos a los ojos	3	2	1	0
Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista	0	1	2	3
Me concentro en las cualidades positivas de los demás	3	2	1	0
Rara vez siento ganas de reñir a otro	3	2	1	0
Pienso como se sentirían los demás antes de expresar mi opinión	3	2	1	0
Con cualquiera que hablo, siempre lo escucho con atención	3	2	1	0
Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón	3	2	1	0
Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas	3	2	1	0

Tabla continúa en la siguiente página

Tabla 6. Conciencia Emocional de Otros

Sé “leer entre líneas” cuando alguien está hablando	3	2	1	0	
Generalmente sé cómo piensan los demás sobre mi	3	2	1	0	
Puedo presentir los sentimientos de una persona aunque no los exprese con palabras	3	2	1	0	
Cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté	0	1	2	3	
Sé cuándo un amigo está preocupado	3	2	1	0	ESCALA 6
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 7. Competencias de CE

Sección III. Competencias de CE Escala7: Intención Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme	3	2	1	0	
Generalmente termino lo que comienzo	3	2	1	0	
Sé decir que no cuando es necesario	3	2	1	0	
Sé recompensarme a mí mismo después de alcanzar una meta	3	2	1	0	
Puedo hacer a un lado las recompensas a corto plazo a cambio de una recompensa a largo plazo	3	2	1	0	
Puedo concentrarme completamente en una tarea cuando es necesario	3	2	1	0	
Hago cosas que después me arrepiento	0	1	2	3	
Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones	3	2	1	0	
Cuando me veo ante un problema, me gusta despacharlo lo más pronto posible	3	2	1	0	
Pienso qué es lo que quiero antes de actuar	3	2	1	0	
Puedo aplazar mi satisfacción personal a cambio de una meta más grande	3	2	1	0	
Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando	3	2	1	0	
Me da rabia cuando me critican	0	1	2	3	
No sé cuál es el origen de mi enfado en muchas situaciones	0	1	2	3	ESCALA 7
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 8. Creatividad.

Escala 8: Creatividad Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
He recomendado proyectos novedosos a mi compañía	3	2	1	0	
Participo en compartir información e ideas	3	2	1	0	
Sueño con el futuro para ayudarme a pensar hacia dónde voy	3	2	1	0	
Mis mejores ideas me vienen cuando no estoy pensando en ellas	3	2	1	0	
Tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y ya completamente formadas	3	2	1	0	
Tengo un buen sentido de cuándo las ideas tendrán éxito o fracasarán	3	2	1	0	
Me fascinan los conceptos nuevos e inusuales	3	2	1	0	
He implementado proyectos novedosos en mi compañía	3	2	1	0	
Me entusiasman las ideas y soluciones nuevas	3	2	1	0	
Me desempeño bien haciendo tormentas de ideas para generar opciones sobre un problema	3	2	1	0	ESCALA 8
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 9. Elasticidad.

Escala 9: Elasticidad Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado	3	2	1	0
Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello	3	2	1	0
Obstáculos o problemas en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar	3	2	1	0
Encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario	3	2	1	0
Siempre hay más de una respuesta correcta	3	2	1	0
Sé cómo dar satisfacción a todas las partes de mí mismo	3	2	1	0
No me gusta dejar para mañana lo que se pueda hacer hoy	3	2	1	0

Tabla continúa en la siguiente página

Tabla 9. Elasticidad.

Temo ensayar otra vez una cosa que ya me ha fallado antes	0	1	2	3	
Pienso que hay problemas por los cuales no vale la pena preocuparse	3	2	1	0	
Yo no me despreocupo cuando la tensión aumenta	3	2	1	0	
Puedo ver el aspecto humorístico de las situaciones	3	2	1	0	
A menudo dejo una cosa a un lado por un tiempo para obtener una nueva perspectiva	3	2	1	0	
Cuando encuentro un problema me concentro en qué se puede hacer para resolverlo	3	2	1	0	ESCALA 9
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 10. Conexiones Interpersonales

Escala 10: Conexiones Interpersonales	Esto me describe:				
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Puedo lamentarme cuando pierdo algo que es importante para mi	3	2	1	2	
Me siento incómodo cuando alguien se acerca demasiado a mí emocionalmente	0	1	2	3	
Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades	3	2	1	0	
Muestro mucho amor y afecto a mis amigos	3	2	1	0	
Cuando tengo un problema, sé a quién acudir o qué hacer para ayudar a resolverlo	3	2	1	0	
Mis creencias y valores guían mi conducta diaria	3	2	1	0	
Mi familia está siempre conmigo cuando la necesito	3	2	1	0	
Dudo que mis colegas realmente me aprecien como persona	0	1	2	3	
Me cuesta trabajo hacer amistades	0	1	2	3	ESCALA
Rara vez lloro	0	1	2	3	10
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 11. Descontento Constructivo

Escala 11: Descontento Constructivo Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Puedo contradecir con eficacia para producir un cambio	3	2	1	0	
No expresaría mis sentimientos si creyera que con ello causaría un desacuerdo	0	1	2	3	
En el fondo yo solo puedo confiar en mí mismo para hacer las cosas	0	1	2	3	
Permanezco en calma aun en situaciones en que los demás se irritan	3	2	1	0	
Es mejor no alborotar problemas si se pueden evitar	0	1	2	3	
Me cuesta trabajo obtener consenso de mi equipo de trabajo	0	1	2	3	
Pido retroinformación a mis colegas sobre mi rendimiento	3	2	1	0	
Tengo habilidad para organizar y motivar grupos de personas	3	2	1	0	
Me gusta hacer frente a los problemas en el trabajo y resolverlos	3	2	1	0	
Escucho la crítica con mente abierta y la acepto cuando es justa	3	2	1	0	
Dejo que las cosas crezcan hasta el punto crítico antes de hablar de ellas	0	1	2	3	
Cuando hago un comentario crítico, me concentro en la conducta y no en la persona	3	2	1	0	
Evito las disputas	0	1	2	3	ESCALA 11
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 12. Valores de CE y Creencias

Sección IV. Valores de CE y Creencias Escala 12: Compasión Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Yo puedo ver la mortificación de los demás, aunque no la mencionen	3	2	1	0
Puedo leer las emociones de la gente por sus ademanes	3	2	1	0
Actúo con ética en mi trato con los demás	3	2	1	0

Tabla continúa en la siguiente página

Tabla 12. Valores de CE y Creencias

No vacilaría en hacer un esfuerzo extra para ayudar a una persona pese que éste en dificultades	3	2	1	0	
Tengo en cuenta los sentimientos de los demás en mi trato con ellos	3	2	1	0	
Me puedo poner en el lugar de otra persona	3	2	1	0	
Hay personas a quienes jamás perdono	0	1	2	3	
Puedo perdonarme a mí mismo por no ser perfecto	3	2	1	0	
Cuando tengo éxito en algo, me parece que podía hacerlo mejor	0	1	2	3	
Ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles	3	2	1	0	
Constantemente me preocupo por mis deficiencias	0	1	2	3	
Envidio a los que tienen más que yo	0	1	2	3	ESCALA 12
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 13. Perspectiva.

Escala 13: Perspectiva Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Veo el lado bueno de la cosas	3	2	1	0	
Amo mi vida	3	2	1	0	
Sé que puedo encontrar soluciones problemas difíciles	3	2	1	0	
Creo generalmente salen bien	3	2	1	0	
Continuamente me he visto frustrado en la vida por mala suerte	0	1	2	3	
Me gusta ser el que soy	3	2	1	0	
Veo retos como oportunidades para aprender	3	2	1	0	
Bajo presión estoy seguro de que encontraré una solución	3	2	1	0	ESCALA 13
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 14. Intuición.

Escala 14: Intuición Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
A veces tengo la solución correcta sin tener las razones	3	2	1	0	
Mis corazonadas suelen ser acertadas	3	2	1	0	
Visualizo mis metas futuras	3	2	1	0	
Puedo ver el producto terminado o el cuadro antes de que estén completos	3	2	1	0	
Creo en mis sueños aun cuando otros no los vean ni los entiendan	3	2	1	0	
Cuando me veo ante una elección difícil, sigo mi corazón	3	2	1	0	
Presto atención cuando las cosas no me parecen del todo bien	3	2	1	0	
Una vez que me he decidido, rara vez cambio de opinión	0	1	2	3	
La gente dice que yo soy un visionario	3	2	1	0	
Cuando alguien presenta una opinión distinta a la mía, me cuesta trabajo aceptarla	0	1	2	3	
Uso mis reacciones intuitivas para tomas decisiones difíciles.	3	2	1	0	ESCALA 14
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 15. Radio de Confianza

Escala 15: Radio de Confianza Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Todos se aprovecharían de mí si yo los dejara	0	1	2	3
Confió en los demás hasta que tenga razones para no confiar	0	1	2	3
Tengo mucho cuidado para decidirme a confiar en una persona	0	1	2	3
Respeto a mis colegas	3	2	1	0
Las personas parecidas a mí en mi compañía han recibido más beneficios que yo (aumentos de sueldo, ascensos, oportunidades, recompensas)	0	1	2	3
Las personas a quienes trato son dignas de confianza	3	2	1	0
Parece que yo siempre salgo defraudado	0	1	2	3
Muy poco en la vida es justo o equitativo	0	1	2	3
Cuando algo no funciona, yo trato de presentar un plan alterno	3	2	1	0

Tabla continúa en la siguiente página

Tabla 15. Radio de Confianza

Cuando conozco a una persona nueva, descubro muy poco de información personal sobre mí mismo	0	1	2	3	ESCALA 15
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 16. Poder Personal.

Escala 16: Poder Personal Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Yo puedo lograr que las cosas se hagan	3	2	1	0	
La suerte hace un papel muy importante en mi vida	0	1	2	3	
Encuentro inútil luchar contra la jerarquía establecida en mi compañía	0	1	2	3	
Las circunstancias están fuera de mi control	0	1	2	3	
Necesito reconocimiento de los demás para que mi trabajo valga la pena	0	1	2	3	
Es fácil que los demás gusten de mi	3	2	1	0	
Me cuesta trabajo aceptar cumplidos	0	1	2	3	
Tengo la habilidad de conseguir lo que quiero	3	2	1	0	
Siento que controlo mi vida	3	2	1	0	
Si reflexiono sobre mi vida, podría sentir que básicamente no soy feliz	0	1	2	3	
Me siento asustado y creo que no tengo el control de las cosas cuando estas cambian rápidamente	0	1	2	3	
Me gusta encargarme de una cosa	3	2	1	0	
Yo sé lo que quiero y lo busco	3	2	1	0	ESCALA 16
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 17. Integridad.

Escala 17: Integridad Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Cuando cometo un error estoy dispuesto a reconocerlo	3	2	1	0
Siento que estoy engañando a los demás	0	1	2	3
Si no me apasionara mi trabajo cambiaria de oficio	3	2	1	0
Mi oficio es una extensión de mi sistema persona de valores	3	2	1	0
Jamás digo una mentira	3	2	1	0

Tabla continúa en la siguiente página

Tabla 17. Integridad.

Encuentro que me dejo llevar por una situación aun cuando no esté de acuerdo con ella	0	1	2	3	
Exagero mis habilidades para poder avanzar	0	1	2	3	
Digo la verdad aun cuando sea difícil	3	2	1	0	
He hecho en mi oficio cosas contrarias a mis principios	0	1	2	3	ESCALA 17
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 18. Resultados de CE

Sección V. Resultados de CE Escala 18: Salud General Piense en el mes pasado. Indique con qué frecuencia ha experimentado los síntomas siguientes:	Nunca	Una o dos veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días	
Síntomas Físicos:	0	1	2	3	
Dolor de la espalda	0	1	2	3	
Problemas de peso (perdida o exceso de peso)	0	1	2	3	
Dolores de cabeza	0	1	2	3	
Jaquecas	0	1	2	3	
Catarros o problemas respiratorios	0	1	2	3	
Problemas del estómago (gases frecuentes, síndrome de irritabilidad intestinal, o úlceras)	0	1	2	3	
Dolor del pecho	0	1	2	3	
Dolores inexplicables	0	1	2	3	
Otros dolores crónicos no anotados en la lista anterior	0	1	2	3	ESCALA 18
	+	+	+	=	
Síntomas de Conducta:	Nunca	Una o dos veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días	
Alimentación (pérdida del apetito, como con exceso, no tengo tiempo de comer)	0	1	2	3	
Fumo	0	1	2	3	
Tomo bebidas alcohólicas	0	1	2	3	
Tomo calmantes	0	1	2	3	
Tomo aspirina u otros analgésicos	0	1	2	3	
Tomo otras drogas	0	1	2	3	
Huyo de las relaciones estrechas	0	1	2	3	
Crítico, culpo o ridiculizo a los demás	0	1	2	3	
Me siento víctima, o que se aprovechan de mi	0	1	2	3	
Veo TV (más de 2 horas al día)	0	1	2	3	
Practico juegos de video o computador, o uso la Internet (más de 2 horas al día)	0	1	2	3	
Me fastidian las personas con quienes me encuentro	0	1	2	3	

Tabla continúa en la siguiente página

Tabla 18. Resultados de CE

Accidentes o heridas	0	1	2	3	ESCALA 18
	+	+	+	=	
Síntomas Emocionales:	Nunca	Una o dos veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días	
Me cuesta trabajo concentrarme	0	1	2	3	
Me abruma el trabajo	0	1	2	3	
Me distraigo fácilmente	0	1	2	3	
No puedo quitarme una cosa de la cabeza y siempre estoy preocupado	0	1	2	3	
Me siento deprimido, desalentado y sin esperanza	0	1	2	3	
Me siento solo	0	1	2	3	
Pierdo la memoria	0	1	2	3	
Me siento fatigado o abrumado	0	1	2	3	
Me cuesta trabajo resolverme o tomar decisiones	0	1	2	3	
Me cuesta trabajo empezar o tranquilizarme	0	1	2	3	ESCALA 18
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 19. Calidad de la Vida.

Escala 19: Calidad de la vida En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Estoy muy satisfecho con mi vida	3	2	1	0	
Me siento energético, feliz y lleno de salud	3	2	1	0	
Tengo sentimientos de paz interior y bienestar	3	2	1	0	
Necesitaría hacer muchos cambios en mi vida para ser realmente feliz	0	1	2	3	
Mi vida satisface mis más hondas necesidades	3	2	1	0	
He obtenido menos de lo que esperaba de la vida	0	1	2	3	
Me gusta ser exactamente como soy	3	2	1	0	
Para mí el trabajo es una diversión	3	2	1	0	
He encontrado trabajo significativo	3	2	1	0	
Voy por un cambio que me trae satisfacción	3	2	1	0	
He aprovechado al máximo mis capacidades	3	2	1	0	ESCALA 19
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 20. Cociente de Relaciones.

Escala 20: Cociente de Relaciones En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Hay personas con quienes “me conecto” a un nivel más hondo	3	2	1	0	
Soy franco con las personas cercanas a mí y ellas son francas conmigo	3	2	1	0	
He amado profundamente a otra persona	3	2	1	0	
Generalmente encuentro personas con quienes hacer vida social	3	2	1	0	
Soy capaz de hacer compromisos a largo plazo con otra persona	3	2	1	0	
Sé que soy importante para los que están más cercana de mi	3	2	1	0	
Encuentro fácil decirles a los demás que los quiero	3	2	1	0	ESCALA 20
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 21. Óptimo Rendimiento

Escala 21: Óptimo Rendimiento En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Esto me describe: Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Estoy satisfecho con mi desempeño en el trabajo	3	2	1	0	
Mis compañeros de trabajo dirían que yo facilito buenas comunicaciones	3	2	1	0	
Me siento distante en el trabajo y no participante	0	1	2	3	
Me es difícil prestar atención a las tareas del trabajo	0	1	2	3	
En mi equipo de trabajo participo en la toma de decisiones	3	2	1	0	
Me cuesta trabajo cumplir los compromisos o completar las tareas	0	1	2	3	
Mi rendimiento en el trabajo es siempre el mejor de que soy capaz	3	2	1	0	ESCALA 21
	+	+	+	=	

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Tabla 22. Resultado CE

Cuadro CE	SUCESOS DE LA VIDA	PRESIONES DEL TRABAJO	PRESIONES PERSONALES	CONCIENCIA EMOCIONAL DE SÍ MISMO	EXPRESIÓN EMOCIONAL	CONCIENCIA EMOCIONAL DE OTROS
PUNTAJE	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
Óptimo	0 Δ 2	0 Δ 6	0 Δ 2	33 Δ 29	27 Δ 20	39 Δ 28
Diestro	3 Δ 7	7 Δ 13	3 Δ 7	28 Δ 24	19 Δ 17	27 Δ 22
Vulnerable	8 Δ 15	4 Δ 20	8 Δ 14	23 Δ 19	16 Δ 13	21 Δ 15
Cautela	16 Δ 54	21 Δ 51	15 Δ 42	18 Δ 0	12 Δ 0	14 Δ 0

Zona de Rendimiento	AMBIENTE ACTUAL	CONOCIMIENTO

Cuadro CE	INTENCIÓN	CREATIVIDAD	ELASTICIDAD	CONEXIONES INTERPERSONALES	DESCONTENTO CONSTRUCTIVO	COMPASIÓN	PERSPECTIVA
PUNTAJE	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**
Óptimo	42 Δ 33	30 Δ 24	39 Δ 34	30 Δ 28	39 Δ 34	36 Δ 33	24 Δ 23
Diestro	32 Δ 27	23 Δ 19	33 Δ 28	27 Δ 23	33 Δ 27	32 Δ 29	22 Δ 19
Vulnerable	26 Δ 21	18 Δ 13	27 Δ 21	22 Δ 18	26 Δ 20	28 Δ 21	18 Δ 13
Cautela	20 Δ 0	14 Δ 0	20 Δ 0	17 Δ 0	19 Δ 0	20 Δ 0	12 Δ 0

Zona de Rendimiento	COMPETENCIAS	VALORES Y CREENCIAS

Cuadro CE	INTUICIÓN	RADIO DE CONFIANZA	PODER PERSONAL	INTEGRIDAD	SALUD GENERAL	CALIDAD DE VIDA	COCIENTE DE RELACIONES	ÓPTIMO RENDIMIENTO
PUNTAJE	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**
Óptimo	33 Δ 29	30 Δ 26	39 Δ 34	27 Δ 20	0 Δ 8	33 Δ 27	21 Δ 20	21 Δ 20
Diestro	28 Δ 23	25 Δ 21	33 Δ 29	19 Δ 17	9 Δ 18	26 Δ 22	19 Δ 17	19 Δ 17
Vulnerable	22 Δ 18	20 Δ 16	28 Δ 24	16 Δ 13	19 Δ 31	21 Δ 17	16 Δ 14	16 Δ 13
Cautela	17 Δ 0	15 Δ 0	23 Δ 0	12 Δ 0	32 Δ 96	16 Δ 0	13 Δ 0	12 Δ 0

Zona de Rendimiento	RESULTADOS

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

ANEXO B

Glosario de Términos

Emociones: Impulsos que nos mueven a la acción.

Autocontrol: Poder manejar la intensidad emocional a la que se puede llegar.

Sentimientos: Es el resultado de la emoción.

Estado de ánimo: Es la emoción en la que puede verse involucrado el sujeto por un determinado tiempo.