



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA**

---



**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PERSONAL DE UNA  
ESCUELA DEL VALLE DE TOLUCA**

**TESIS**

Que para obtener el Título de  
**Licenciado en Psicología**

Presenta

**OMAR VAZQUEZ VAZQUEZ**

Número de Cuenta: **1122459**

Asesor

**Mtra. Adriana Romero Tscheschner**

Toluca, México, Diciembre de 2018.

## ÍNDICE

<b>Resumen</b>	7
<b>Presentación</b>	8
<b>Introducción</b>	11
<b>Marco Teórico</b>	14
<b>Capítulo I. Inteligencia emocional</b>	14
1.1 Teorías de la Inteligencia	16
1.2 Emociones (ira, tristeza, enojo, felicidad)	23
1.3 Inteligencia emocional	26
1.4 Modelos de la Inteligencia Emocional	28
1.4.1 Modelos de Salovey y Mayer, Goleman, Baron, Petrides, Seligman y Bisquerra	28
<b>Capitulo II. Organización</b>	46
2.1 Definición de Organización	46
2.2 Comportamiento Organizacional	49
2.3 Importancia de las Emociones en la organización	53
2.4 Impacto de la inteligencia emocional en las organizaciones	59
<b>Metodo de Investigación</b>	63
Objetivo	63
Objetivos Específicos	63
Planteamiento del Problema	63
Pregunta de Investigación	65
Tipo, Diseño y enfoque de investigación	65
Variable	66
Definición Conceptual	66
Definición Operacional	66

Universo de estudio	67
Instrumento	67
Procedimiento de la investigación	68
Especificación de la captura de información	69
Procesamiento de la información	69
<b>Resultados</b>	<b>70</b>
<b>Discusión</b>	<b>76</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>75</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>76</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>77</b>
<b>Apéndice</b>	<b>83</b>

## Resumen

El presente presente trabajo corresponde a un corte de investigación descriptivo, tomando como premisa lo anterior se definio su objetivo principal que es, tomar el instrumento “TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS-24” y poder encontrar los niveles en los componentes de inteligencia emocional en el personal de una escuela dentro de la zona de Toluca.

Para dar el sustento teórico a la investigación se hizo uso de algunas fuentes totalmente confiables, las cuales se recopilaron con la finalidad de poder establecer el marco teórico, posterior a esta recopilación se realizó un diseño del método de investigación para poder recabar datos y se describio la inteligencia emocional a través del instrumento TMMS-24, todo esto se aplico en un ámbito laboral.

Se concluyo que para el componente de atención, hombres y mujeres reportaron en su mayoría una adecuada atención emocional, para el componente de claridad, tanto hombres y mujeres reportaron una adeuada claridad emocional; para el componente de reparación emocional reportaron hombres y mujeres tener una adecuada reparación emocional.

A partir de los resultados se realizaron las conclusiones y reflexiones correspondientes, se plasman dentro del trabajo medidas de acción, ya que en el análisis de la información el resultado implica que los trabajadores deben dejar fluir y regular sus emociones de tal manera que se conviertan en factores de protección personales.

## Presentación

De acuerdo a Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional, es una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones y los de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción.

La inteligencia emocional entonces es en esencia, una forma de dirigir los sentimientos y emociones, así como los de los demás para poder guiar los pensamientos y las acciones, a fin de cuentas, son situaciones que se deben manejar para poder tomar acciones donde no influyan nuestros sentimientos y no perjudiquen nuestro juicio al tomar una decisión.

Es por ello que la investigación se llevo a cabo con el fin de conocer el nivel de inteligencia emocional que existe en cada uno de los participantes, es en un inicio informativo para tomarse como una base solida para que en un futuro no muy lejano se puedan llevar a cabo planes de acción para poder sanar si existieran problemáticas en cuanto a la inteligencia emocional que posee alguno de los integrantes de la institución, esto sería doblemente reconfortante ya que no solo le serviría para su vida profesional sino también para su vida personal.

La inteligencia emocional es un constructo que se puede desarrollar en cualquier etapa de la vida, es por eso que Goleman (1996) nos señala que, la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

De acuerdo a Fernández-Berrocal (2006), hacen mención que se deben de tomar en consideración tres constructos para poder medir lo que es la inteligencia emocional que son:

- Atención: soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
- Claridad: comprendo bien mis estados emocionales.
- Reparación: soy capaz de regular los estados emocionales correctamente.

Para reafirmar lo anterior, se encuentra lo mencionado por Robbins (2004), que nos dice que, cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es probable que comuniquen su energía a sus subordinados y les transmitan un sentido de eficacia, competencia, optimismo y alegría. Dando por hecho que se puede a partir de la inteligencia emocional transmitir situaciones que pueden ser benéficas para quienes nos rodean para poder impulsarlos y darles un plus para poder utilizar la inteligencia emocional en la toma de decisiones.

Posteriormente se encontró la ramificación, donde comenzó la inteligencia emocional con Salovey y Mayer (1990) quienes fueron los pioneros para estudiar este interesante tema; después quien dio un gran impulso he hizo que se reconociera más a fondo este tema fue Daniel Goleman (1996), donde su estudio se focalizo inicialmente a la utilización de la inteligencia emocional en los estudiantes pero que tomando en cuenta la importancia del tema, se enfocó en un sector que se veía frío pero que este tema era trascendental en la toma de decisiones que fue el ámbito laboral.

Ya en los años más actuales se encuentro a Bisquerra (2005), donde si bien sus estudios han vuelto al ámbito educacional, ha sido un pilar la inteligencia emocional para sus investigaciones donde el le ha nombrado Educación Emocional, o Competencias emocionales.

Todos estos autores y otros más se han tomado en cuenta para el presente trabajo, ya que se debe de tener un amplio panorama para poder sustentar la investigación de forma científica.

Dentro del trabajo se manejaron dos capítulos en el marco teórico que se tomaron como base para la investigación.

El capítulo que habla sobre la Inteligencia y la Inteligencia emocional, donde se podrá leer que existe una diferencia en cuanto a la percepción de predecir el éxito en la vida, así mismo que es indispensable contar con la inteligencia emocional para contar con relaciones interpersonales adecuadas.

Posteriormente se encuentra un capítulo dedicado a la organización, como conjunto de personas en busca de un objetivo en común y toda la historia que conlleva, así se podrá observar que donde se llevara a cabo la investigación es una escuela como sistema organizacional.

En el desglose de los resultados se encuentra una descripción de los factores medidos en los trabajadores dentro de los parámetros señalados en el instrumento; así mismo estos resultados fueron introducidos al programa SPSS para realizar mediante una formulación algunos resultados que nos indicara los niveles de inteligencia emocional del personal a quien fue aplicado.

De acuerdo al instrumento que se utiliza en la investigación, se describe las categorías de la atención, la claridad y la reparación de docentes y administrativos de una escuela.

Para la comprensión de los datos se manejaron tablas, que se muestran en la parte de los resultados, esto con el afán de que sea más entendible toda la información de la investigación.

## Introducción

Para la presente investigación se procuró hacer una profunda revisión de la información teórica, para que fuera objetiva y confiable en su totalidad; correspondiente al campo de conocimiento en el cual es competente, una de las limitaciones que se encontraron durante el recorrido de ésta, fue la poca información de investigación en el ambiente laboral relacionados con la inteligencia emocional, todos iban enfocados al ámbito educativo y la utilización de la inteligencia emocional en los estudiantes.

Las condiciones en las cuales se realizó este estudio cuentan con una problemática, las organizaciones de hoy, no ayudan a cubrir las necesidades de los empleados creando comportamientos que poco ayudan al crecimiento laboral, como son, la poca confianza laboral, climas laborales negativos, comportamientos agresivos y falta de relaciones interpersonales. Todo esto surge a partir de un antiguo paradigma que movía a las organizaciones, el cual es juzgar por lo mas o menos inteligentes que puedan ser, la formación o experiencia.

Uno de los estudios que respaldan lo anterior es el realizado la Universidad Naciona Abierta y a Distancia de Ibague, Colombia, donde una de sus conclusiones, menciona que la inteligencia emocional es un factor clave para que en el ámbito laboral exista el buen desempeño en el campo interpersonal de los colaboradores (Díaz, 2015).

Una de las motivaciones del estudio es la búsqueda de un beneficio que esta encaminado a la estabilidad de la organización, esto se refiere a que el estudio tiene como meta el resaltar la importancia que tiene la inteligencia emocional para que los trabajadores cuenten con esta y puedan llevar a cabo mejor las actividades que les son designadas y ser redituables para la organización a la cual están afiliados.

Haciendo referencia al párrafo anterior, se encontró un estudio realizado en la Universidad de Valladolid, donde el estudio llamado *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*, plantea en sus conclusiones que, la Inteligencia Emocional nos ayuda a



sobrellevar la carga mental tanto en el ámbito laboral como en el personal y, por tanto, serán más eficaces a la hora de resolver conflictos a través de las herramientas aprendidas, pues como se ha dicho, la IE se puede aprender a gestionar a lo largo de la vida (Ayuso, 2016).

Lo mencionado anteriormente tiene que ver con el resultado que la organización da hacia la sociedad, ya que la actividad que se realiza dentro de la empresa es el formar gente eficientemente capaz de cumplir un rol especializado dentro de la sociedad y dentro de alguna otra organización, es por ello que el personal que trabaja donde se llevo a cabo la investigación deben de tener una buena inteligencia emocional para tomar decisiones que no solo afectaran a ellos sino al producto que ofrecen a la sociedad.

La necesidad de estudiar este tema que como consecuencia de sus labores es la creación y desarrollo de individuos funcionales dentro de una sociedad; para la psicología este tema no debe dejarse de lado, sino todo lo contrario que por el campo de estudio que le compete debe de ser una de las principales áreas del conocimiento que se tiene que encargar del estudio del tema, los profesionistas de la psicología tiene la responsabilidad de encontrar, el nivel de inteligencia emocional que posee cada uno de los trabajadores, detectar cuales son los factores que lo propician, si es deficiente y aunque sea bueno, tienen que crearse métodos de acción para regular si es deficiente y potencializar si es buena la inteligencia emocional.

Uno de los autores que ha sido representativo sobre el tema, es Robbins (2004), hace referencia a una noticia que exalto ha Estados Unidos en los últimos años, menciona que un trabajador al ser despedido injustificadamente por la empresa y atañido ha varios eventos negativos que le habían suscitado en fechas cercanas, provoco, que regresara armado y matara a varios compañeros con la escopeta que llevaba, al no saber controlar sus emociones.

Por esa razón la presente investigación tiene como objetivo describir el nivel de los componentes de inteligencia emocional correspondiente a los trabajadores de la

institución educativa que en esencia es una organización; esto, con la finalidad de poder obtener una herramienta que pueda determinar ciertos planes de acción que puedan beneficiar no solo a esta institución sino a otras más con el mismo giro y puedan potencializar el producto final, que son individuos que se inmiscuirán en la sociedad.

## Marco Teorico

### Capítulo I. Inteligencia emocional

La definición de inteligencia no es solamente una y su estudio no se le atañe a un solo autor, es por el contrario un tema que ha generado dentro de la psicología una gran diversidad de investigaciones que aportan varios conocimientos para su comprensión a pesar de que en México no se ha profundizado, es por ello que los siguientes conceptos son para comenzar a aproximarnos a un concepto que sirva como guía para el arduo trabajo que conlleva la comprensión del significado de la inteligencia.

Una de las primeras definiciones encontradas, fue la de, Singler y Richards (1982), que menciona que, la inteligencia se desarrolla a través de la adquisición de reglas cada vez más complejas y ecológicamente válidas para enfrentarse a los problemas que presta el medio (citado por Santos, 2001).

Posterior a los autores anteriores, encontramos a, Brockert y Braun (1996), quienes mencionan que, la inteligencia es la capacidad para responder de la mejor manera posible a las exigencias que el mundo nos presenta (citado por Santos 2001).

En la línea del tiempo sigue la definición dada por, Dolcini (1997), donde plantea que, la inteligencia es, entonces, un sistema de operaciones vivientes y actuantes que constituyen un instrumento adaptativo para los intercambios que ocurren entre organismo y medio, especialmente cuando los intercambios alcanzan estadios extensos y estables (citado por Salmeron 2002).

Avanzando en los años, se encuentran definiciones más concretas, como la de Binet (1979), donde menciona que, la inteligencia es una serie de facultades: juicio, sentido práctico, iniciativa y habilidades para adaptarse a las circunstancias (citado por Ardila 2011).

Ya en los años posteriores, observamos una reafirmación de la información ya revisada, donde, Wechler (1980), enfatiza que, la inteligencia es la capacidad global de actuar intencionalmente, de pensar en términos racionales y desarrollar una provechosa interacción con el medio ambiente (citado por Ardila 2011).

En los años siguientes, se sistematizó la definición, donde se enfocaron mucho al coeficiente intelectual, donde, Piaget (1980) plasma que, la inteligencia es una función de adaptación que constituye un equilibrio entre la acomodación y la asimilación (citado por Ardila 2011).

Apoyando a la tendencia que se estaba estableciendo en la etapa de la historia, varios confirmaron lo ya establecido, como Stern (1981) donde plantea que, la inteligencia es la capacidad de adaptar el pensamiento a nuevos requerimientos como la capacidad psíquica general de adaptación a las nuevas tareas y nuevas condiciones de la vida (citado por Santos 2001).

En esa década, se enfatizó la tendencia de, englobar la inteligencia en el aprendizaje, como lo menciona Freedman, Kaplan y Sadock (1977), que confirman que, la inteligencia es la capacidad de comprender, evocar, movilizar e integrar constructivamente lo que ha aprendido y utilizado para enfrentarse a nuevas situaciones.

En estudios realizados en el mismo año, los resultados eran iguales, donde Museen (1984), menciona que, la inteligencia es la capacidad de pensar y actuar en formas adoptivas: también engloba destrezas mentales complejas, tales como el pensamiento y la resolución de problemas (citado por Kazancigil, 1988).

Un año después, las investigaciones abrían un gran campo que abarcaba la inteligencia, como lo comprobó Papalia y Wendkos (1985), donde definen que, la inteligencia es como una interacción constantemente activa entre la habilidad heredada y la experiencia del entorno, que da como resultado que el individuo sea capaz de adquirir, recordar y usar conocimientos, entender los conceptos concretos, y abstractos,

así como de establecer relaciones entre objetos, sucesos o ideas, aplicar y utilizar todo lo anterior con el propósito de resolver los problemas a los que se enfrente.

En la información más reciente de la cual se tomó, se encontró que Rutch y Zimbardo (1993) plantean, que la inteligencia es la capacidad mental compleja; comprende capacidades primarias como son la comprensión verbal, visualización espacial, capacidad de razonamiento y la capacidad numérica (citado por Sosa, 2008).

### **1.1 Teorías de inteligencia.**

De acuerdo a la literatura revisada, se han encontrado y desglosado varias teorías sobre la inteligencia, para tener una base de donde surge la definición de nuestro termino de estudio.

Los primeros intentos formales de medir la inteligencia se deben a Alfred Binet (1857-1911) quien fue comisionado por el gobierno francés para encontrar una forma de seleccionar a los estudiantes que tenían habilidades para cursar estudios en las escuelas francesas.

Binet diseño una serie de situaciones problema que poseían dificultad gradual creciente y clasificó las que podían ser resueltas por niños de diversas edades. En esa forma se propuso una secuencia que dio origen al concepto de “edad mental” a diferencia de la “edad cronológica”.

El primer test de inteligencia (Binet- Simon) se presentó en 1905 en Francia. Estos test tuvieron en su forma inicial una función práctica y se aplicaron a varios contextos educativos. Se buscó correlacionar dichos resultados en los test con el éxito en la escuela. Más adelante se propusieron otras pruebas de inteligencia como el Terman, el Stanford-Binet y el Wescheler en sus diversas formas (WAIS, WISC, entre otros) (citado en Ardila, 2011).

En 1951 se transmitió por primera vez en español una serie radiofónica en Suiza las 13 pláticas de Piaget.

Se mencionan las 4 etapas propuestas por el autor; que son:

**\*La inteligencia sensorio-motriz o inteligencia antes del lenguaje**

Antes de que el niño tenga a su disposición las palabras, y, en consecuencia, los conceptos, presenta ya actos de inteligencia que se apoyan exclusivamente en los movimientos y en percepciones. Es esta forma de inteligencia la que puede llamarse sensorio-motriz.

Existe un primer hábito que está caracterizado por lo que Baldwin llamó una reacción circular; es decir, la repetición activa de un resultado obtenido, al comienzo, de manera fortuita.

Desde la edad de cuatro o cinco meses, es decir, desde la coordinación entre la visión y la prensión, o, dicho de otra manera, desde que el niño es capaz de coger lo que ve, vemos constituirse un tercer estadio en el que las relaciones circulares se aplican desde ahora a los objetos mismos, estadio intermedio muy interesante, intermedio entre el hábito y la inteligencia misma (citado en Ardila, 2011).

**\*Etapa Preoperacional o inicios de la representación**

Hacia el año y medio o los dos años, puede notarse en efecto la aparición de la función simbólica; es decir, de la capacidad de representar alguna cosa ausente, algún objeto o situación no presente, por medio de un signo o de símbolo, pudiendo ese símbolo, por otra parte, estar constituido por gestos o incluso por objetos dados en el campo perceptivo actual, pero representando los objetos ausentes (citado en Ardila, 2011).

Para comenzar, se puede notar a esta edad el comienzo de la imitación diferida, es decir, de la imitación en la cual el sujeto, la primera vez que imita un modelo, no lo tiene ya a la vista.

En segundo lugar, la función simbólica se manifiesta por la aparición de una nueva forma de juego que puede llamarse juego simbólico o juego de imaginación, consistente en representar alguna cosa, y no simplemente en ejercer un movimiento.

En tercer lugar, se observa la utilización de la imitación como primer instrumento de representación.

En cuarto lugar, la imitación conduce a la adquisición del lenguaje por imitación de los sonidos, de las palabras empleadas por otros, con significaciones dadas.

En quinto lugar, la imitación interiorizada da nacimiento a la imagen.

### **\*Etapa de las operaciones concretas o construcción de las primeras estructuras lógicas: relaciones**

Hablaremos de la relación lógica, diremos que hay relación lógica a partir del momento en el que tenemos un sistema total, y un sistema total que permite tales deducciones. Ese sistema total supondrá, en consecuencia, la adición, la coordinación de muchas relaciones del mismo tipo.

Habrán relaciones lógicas, dicho de otra manera, a partir del momento en el que no haya simplemente constatación perceptiva o imaginación intuitiva, sino a partir del momento en el que haya operación, siendo la operación la que permite ligar las relaciones unas con otras por un sistema de acciones reversibles y construir un sistema de conjunto (citado en Ardila, 2011).

En el curso del primer estadio, el niño construye simplemente parejas.

En el curso del segundo estadio, él coordina las parejas o los pequeños conjuntos que ha hecho primero; las coordinará por tanteos sucesivos. Llegará a la serie completa y correcta, pero por tanteos. No sigue aún un método lógico.

El tercer estadio, hasta los siete u ocho años, llegará de golpe a hacer la serie por medio de un método -un método que encuentra por sí mismo-, este método consiste en encontrar los pares de formas y agruparlos.

### ***\*Etapa de las operaciones formales***

Con el pensamiento formal una nueva estructura viene a completar aquella de la lógica concreta, es decir, de esta lógica de los agrupamientos de clases y de relaciones de los que hablamos la última vez. El pensamiento formal es la capacidad de razonar sobre simples proposiciones sin tener necesidad de manipular objetos. El pensamiento formal constituye, pues, lo que se llama a veces un pensamiento hipotético-deductivo; es decir, una deducción que ya no se apoya en las clases o en las relaciones, sino que se apoya en las simples hipótesis, es decir, en los enunciados verbales (citado en Ardila, 2011).

El autor Dolcini (1997) menciona en su libro Desarrollo y maduración de la inteligencia algunos tipos de inteligencia que son:

### ***\*Empirismo Asociativo***

El empirismo es el sistema o procedimiento fundado sólo en la experiencia, el sistema psicológico que toma la experiencia como única base de los conocimientos humanos. En primer lugar, es imposible negar la importancia del medio en el desarrollo de la inteligencia, aunque es un problema distinto conocer cómo ejerce su acción y cómo se recogen los datos de la experiencia.



***\*Intelectualismo Vital***

Considera la inteligencia como facultad o poder de organización inherente a la mente humana y hasta presente en la vida animal de cualquier clase. Los defensores de esta hipótesis se apoyan en la dificultad para explicar la inteligencia más que por sí misma y en forma de una totalidad, donde ninguna parte puede ser entendida sin las demás.

***\*Apriorismo y psicología de las formas (Gestalt)***

La teoría de la Gestalt presenta algunos aspectos que, comparándolos con el concepto de “esquemas”, muestran una cierta similitud en el sentido de la construcción de totalidades, mediante una organización de componentes cuya significación está dada por el logro del objetivo final constituido por nuevos medios operativos, aunque aquí no se incluyan los tanteos de búsqueda durante los estudios iniciales de los patrones de conducta (Piaget, 2001).

***\*Teoría del Tanteo (o prueba y error)***

En esta teoría, parte también de una idea a priori: la iniciativa parte del sujeto activo, mientras que la solución sería hallada por la presión del medio. Los intentos del sujeto son totalmente fortuitos en relación con el objeto, aunque la selección de determinada conducta dependería justamente del objeto.

***\*Teoría de la asimilación***

En esta la inteligencia constituye una actividad organizativa cuyas funciones extienden las de la organización biológica y aun la sobrepasan al crear nuevas estructuras. Aunque las secuencias estructuradas de la actividad intelectual son cualitativamente diferentes, siempre obedecen a las mismas leyes funcionales, lo que permite comparar y comprender la inteligencia sensoriomotriz y la reflexiva o racional.

Nadie piensa en negar que haya una constante interacción entre la afectividad y la inteligencia (Piaget, 2001).

La teoría desarrollada por Piaget en 2001 planteada en su libro “Inteligencia y afectividad” (que se basa sobre la inteligencia y la afectividad) nos menciona seis estadios iniciales (citado en Salmerón, 2002):

El primer estadio lo menciona como los *dispositivos hereditarios*, lo cual nos menciona que es el principal factor.

El segundo estadio es *los afectos perceptivos*, estos afectos perceptivos nos hablan sobre la clara experiencia que se va obteniendo con las primeras experiencias que se tienen con objetos externos al individuo.

El tercer estadio es *los efectos intencionales*, en este se desarrollan características afectivas como sensorio-motoras que va desarrollando el individuo.

El cuarto estadio lo enmarcan como *los afectos intuitivos y el comienzo de los sentimientos interindividuales*, en este estadio se consideran tres puntos esenciales que son la parte cognitiva, la inteligencia verbal para socializar y los sentimientos interindividuales que se manifiestan como socialización también (citado en Salmerón, 2002).

El quinto estadio es *los afectos normativos: la voluntad y los sentimientos morales autónomos*, en este estadio comienzan a realizarse situaciones más complejas, pero en relación a lo cognitivo.

El sexto y último estadio es, *los sentimientos ideales y la formación de la personalidad*, donde nos menciona que llega en su mayor auge el desarrollo cognitivo y el desarrollo, así también el desarrollo que se lleva a cabo en lo que se refiere a la personalidad de los individuos (citado en Salmerón, 2002).

Uno de los primeros investigadores que se ocupó de manera científica de la problemática de la inteligencia fue Charles Spearman. Este autor hizo dos contribuciones fundamentales, una de carácter metodológico con la creación del análisis factorial y, la restante teórica, con su teoría bifactorial de la inteligencia.

Según Spearman (1927) observó que, cuando se administraban varios tests mentales a una muestra de individuos, los coeficientes de correlación obtenidos eran casi siempre positivos.

Se formularon hipótesis para explicar este fenómeno que aún subyacen a las discusiones sobre la inteligencia: a) Las correlaciones positivas podrían ser reducidas a un pequeño conjunto de aptitudes independientes con localización cerebral específica, o b) Las correlaciones positivas podrían ser reducidas a un solo factor general subyacente o g. Esto dio lugar a la hipótesis bifactorial, con un factor general que sería la esencia del comportamiento inteligente y factores específicos propios de cada test (citado en Pérez y Medrano, 2013)

Otro autor fue Thurstone (1935) el primer investigador en desarrollar un modelo de aptitudes primarias independientes (comprensión verbal, fluidez verbal, aptitud numérica, memoria, rapidez perceptiva, visualización espacial y razonamiento inductivo) convirtiéndose en uno de los primeros críticos de g. No obstante, en sus últimos trabajos, utilizando técnicas de rotación oblicua reconoció la existencia de un factor general de segundo orden (citado en Pérez et. al. 2013)

Los elementos básicos de la personalidad son rasgos. Cattell reconoce explícitamente que los rasgos son conceptos utilizados para explicar las congruencias observadas en la conducta, y están de acuerdo con Allport y Eysenck en que hay muchos niveles de generalidad de los rasgos: algunos se aplican sólo a individuos o circunstancias particulares, otros se aplican a grupos muy grandes. Sin embargo, Cattell se ha ocupado principalmente de la organización intraindividual de los rasgos.

Existe una distinción básica entre rasgos superficiales y los rasgos fundamentales. Los primeros se basan simplemente en las conductas observadas, mientras que los últimos subyacen a los superficiales, determinando mediante combinaciones particulares las congruencias observadas en la conducta.

Para Catell hay dos tipos de rasgos según sus orígenes: rasgos constitucionales y rasgos moldeados por el ambiente. Ha realizado algunas ingeniosas investigaciones, en un intento por descubrir hasta qué punto los rasgos son determinados por cada una de estas dos influencias.

Este mismo autor introduce el sí-mismo (Self); hay dos sí-mismos, el real y el ideal: el primero es la estimación más realista que un individuo puede hacer de sí mismo, y el segundo es el individuo tal como idealmente le gustaría ser. (citado en Marx y Hillix, 2012).

Basándose en el concepto de Thurstone de aptitudes múltiples, Guilford (1967) obtuvo 120 factores que ayudan a comprender la inteligencia, los cuales posteriormente aumentan a 150 (Guilford, 1982).

En su modelo existen cinco tipos de operaciones (valoración, producción convergente, producción divergente, retención de memoria, registro de memoria y cognición), cinco clases de contenidos (visual, auditivo, simbólico, semántico y comportamental) y seis clases de productos (unidades, clases, relaciones, sistemas, transformaciones e implicaciones). De la multiplicación de estos componentes de su teoría se obtienen los 150 factores ( $5 \times 5 \times 6 = 150$ ) (citado en Pérez et. at., 2013).

## **1.2 Emociones (Ira, Tristeza, Alegría, Desagrado y Miedo).**

En un momento determinado, Watson decidió que tenía que llevar sus ideas a la práctica y puso en marcha junto a una joven estudiante de doctorado llamada Rosalie Rayner: el del pequeño Albert. El objetivo general era comprobar si se podía generar una

---

emoción fuerte de novo para lo que decidieron generar una fobia condicionada en un niño de nueve meses que no tenía miedo previo al agente casual y que era emocionalmente estable. El trabajo buscaba a tres interrogantes:

- 1.- ¿Puede condicionarse a un niño para que sienta un temor que antes no sentía?
- 2.- ¿Se transferirá tal miedo a otros animales u objetos inanimados?
- 3.- ¿Cuánto persistirá ese condicionamiento?

Albert B. era un niño de 9 meses criado en un hospital donde su madre trabajaba de nodriza. Era común en la época que muchas de ellas llevaran a sus hijos a las clínicas donde trabajaban alimentando en esa época pre-biberón a los bebés allí internados, primero por no dejarlos solo en casa y segundo porque también tenían que darles a ellos el pecho a sus horas (citado en Alonso, 2015).

Lo primero que hicieron Watson y Rayner fue establecer el nivel basal emocional de Albert. Para ello le expusieron a una serie de estímulos novedosos entre los que había animales vivos, máscaras, algodón, lana, un periódico quemado y otros estímulos .

EL niño no mostró miedo a ninguno. Entonces colocaron a Albert en un colchón situado en una mesa, pusieron a su lado a una rata albina de laboratorio y le dejaron jugar con ella. Al poco tiempo, el niño intentaba cogerla. A continuación, colocaron una barra de hierro detrás del niño y cuando acercaba su mano a la rata, golpeaban el metal con un martillo. El pequeño Albert se asustaba con el ruido y empezaba a llorar.

Tras siete repeticiones, probaron a ponerle solo la rata y mostraba claras señales de miedo, se negaba a acercarse a la rata y quería irse de allí. También vieron que la sensación de terror se generalizaba a otros animales y objetos que tuvieran pelo incluyendo un perro, un conejo, algodón en la rama, el abrigo de piel de foca de Rosalie y al propio Watson disfrazado con una máscara barbuda de Santa Claus.

Con respecto a la presencia del condicionamiento, las respuestas se mantuvieron durante un mes, momento en el cual la madre de Albert se llevó al niño. Watson no hizo ningún intento de deshacer el condicionamiento y declaró que era muy probable que el miedo (se mantuviera indefinidamente) (citado en Alonso, 2015).

La definición de lo que es la emoción, ha tenido varias vertientes que son:

Las emociones constituyen expresiones y vivencias importantes de la persona; ellas indican la interpretación, adaptación y aprendizaje que logramos de las múltiples relaciones que tenemos con las personas, cosas o circunstancias (Barreto, 2009).

El autor Goleman (1996), nos menciona una división de las emociones, y son:

#### Emociones negativas

Las emociones negativas se precisan lo desagradable o displacentero de las experiencias internas y externas vividas con respecto a las personas, objetos o situaciones (citado en Barreto, 2009).

*La ira*: la ira o la tendencia a resolver las situaciones, a ejercer justicias por la propia mano, de adecuar las interacciones de forma agresiva, es una de los obstáculos del carácter que más han dañado al hombre y la humanidad.

*El temor*: algo que no es en absoluto amenazante, se convierte en algo temido porque queda asociado en la mente como algo atemorizante.

*La tristeza*: este sentimiento consiste en el vacío que se siente ante una herida o pérdida. Algo ha fallado, causándonos un malestar interno que necesita resolución, perdón o revaloración.

### Emociones positivas

Las llamamos emociones positivas porque son las más deseables para vivirlas, sentir las, experimentarlas. El cuerpo, el alma y el espíritu se sienten bien con ellas (citado en Barreto, 2009).

*La alegría:* La alegría es la actitud positiva en estado puro. Ella hace que en nuestro comportamiento ocurran cosas interesantes: el deseo de crear, de vivir, de compartir, de sentir lo mejor que el universo ofrece.

*El amor:* es una manera de sentir única. Es el sentimiento pleno y sublime por excelencia. Es la sensación de las sensaciones. En un sentido más espiritual prácticamente Dios, amor y vida llegan en determinados momentos a ser sinónimos.

*La empatía:* significa que la persona tiene la capacidad de ponerse en el lugar de otros; para entenderles, ayudarles o, por otra parte, para estar en sintonía con las circunstancias e interacciones diarias (citado en Barreto, 2009).

### **1.3 Inteligencia Emocional**

Abordando el tema central de nuestra investigación que es la inteligencia emocional, encontramos literatura que hacía referencia a nuestro tema, donde nos permite obtener definiciones sobre el tema y varias teorías que se fueron forjando en años cercanos a nuestra actualidad, y son:

Los primeros que hablan sobre la inteligencia emocional son, Salovey y Mayer (1990), donde explican que, es una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones y los de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción.

Uno de los teóricos más reconocidos por hablar sobre la inteligencia emocional, es sin duda, Goleman (1996) que nos menciona que, la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

“Una encuesta realizada en 1997 por la American Society for Training and Development sobre las prácticas más usuales de las principales empresas demostró que cuatro de las cinco empresas consultadas no sólo tratan de alentar el aprendizaje y el desarrollo de la inteligencia emocional entre sus empleados, sino que también la tienen en cuenta a la hora de evaluar el rendimiento de éstos y en su política de contratación” (Goleman, p. 13, 1996).

“Las innovaciones suelen suscitar nuevos problemas que exigen una mayor inteligencia emocional” (Goleman, p. 15, 1996).

En definiciones más cercanas a nuestra actualidad, encontramos a Robbins (2004), donde plasma que, la inteligencia emocional (IE) se refiere a un conjunto de capacidades, habilidades y competencias que no son cognoscitivas y que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y presiones de su entorno. Está compuesta por cinco dimensiones: conciencia, administración personal, motivación, empatía y habilidades sociales.

En una investigación, Robbins (2004), manifiesta que, las emociones se pueden llegar a dividir en dos, las emociones sentidas que son las emociones reales del individuo; y las emociones manifiesta, que son aquellas que requiere la organización y que se consideran apropiadas para el puesto, no son innatas sino aprendidas.



Posteriormente Robbins (2004) concluye que, cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es probable que comuniquen su energía a sus subordinados y les transmitan un sentido de eficacia, competencia, optimismo y alegría.

## **1.4 Modelos de Inteligencia Emocional**

### **1.4.1 Modelos de Salovey y Mayer, Goleman, Baron, Petrides, Seligman, Bisquerra**

#### **Modelo de Salovey y Mayer**

En su investigación Fernández y Extremera (2005), citan la teoría de Salovey y Mayer sobre la IE, de esta forma:

El Modelo de IE de Mayer y Salovey (1997)

El modelo de habilidad de Mayer y Salovey considera que la IE se conceptualiza a través de cuatro habilidades básicas, que son:

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 1997).

Salovey (en prensa) resalta que en el contexto escolar los alumnos se enfrentan diariamente a situaciones en las que tienen que recurrir al uso de las habilidades emocionales para adaptarse de forma adecuada a la escuela. Por supuesto, los profesores deben también emplear su IE durante su actividad docente para guiar con éxito tanto sus emociones como las de sus alumnos.

### La percepción emocional

La percepción emocional es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean. Implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

### La facilitación o asimilación emocional

La facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar nuestros procesos cognitivos básicos, focalizando nuestra atención en lo que es realmente importante. En función de los estados emocionales, los puntos de vista de los problemas cambian, incluso mejorando nuestro pensamiento creativo. Es decir, esta habilidad plantea que nuestras emociones actúan de forma positiva sobre nuestro razonamiento y nuestra forma de procesar la información (citado en Sánchez, 2008).

### La comprensión emocional

La comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones (citado en Sánchez, 2008).

Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias (i.e., los celos pueden considerarse una combinación de admiración y amor hacia alguien junto con un matiz de ansiedad por miedo a perderla debido a otra persona). Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal (i.e., el remordimiento que surge tras un sentimiento de culpa y pena por algo dicho a un compañero, de lo que te arrepientes ahora).

Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (i.e., la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida) y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (i.e., sentimientos de amor y odio sobre una misma persona) (citado en Sánchez, 2008).

### La regulación emocional

La regulación emocional es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad.

Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo de nuestro mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual (citado en Sánchez, 2008).

## **Modelo de Goleman**

En el año 1996 el psicólogo Daniel Goleman desarrolló su teoría donde dice que las emociones humanas tienen más importancia que el cociente intelectual.

La inteligencia emocional es la capacidad de:

- \*Reconocer nuestros sentimientos, y los de los demás
- \*Motivarnos
- \*Manejar adecuadamente las relaciones con los demás y con nosotros mismos (citado en Díaz, 2015).

Características de la inteligencia emocional:

- \*Capacidad de motivarnos a nosotros mismos.
- \*Perseverar en el empuño a pesar de los fracasos.
- \*Controlar los impulsos.
- \*Regular nuestros estados de ánimo.
- \*Evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales.
- \*Capacidad de empatizar y confiar en los demás.

El grado de dominio que alcance una persona de estas habilidades, va a determinar por qué unas personas triunfan en la vida y otras con un similar o mayor nivel intelectual acaban fracasando (citado en Díaz, 2015).

Según Goleman la Inteligencia Emocional se apoya en 5 puntos fundamentales:

1.- Autoconciencia o autoconocimiento:

Se trata de entender nuestras emociones: estados internos, preferencias, recursos, intuiciones, fortalezas, debilidades, necesidades e impulsos.

El autoconocimiento implica:

- \*Conciencia emocional: reconocer emociones y sus efectos.
- \*Valoración adecuada de uno mismo: conocer nuestras fortalezas y debilidades.
- \*Confianza en uno mismo: seguridad en las valoraciones que hacemos sobre nuestras capacidades y sobre nosotros mismos (citado en Díaz, 2015).

## 2.- Autorregulación

Es como una conversación interna continuada, es el componente de la inteligencia emocional que nos libera de ser prisioneros de nuestros sentimientos. Implica:

- \*Autocontrol: capacidad de manejar adecuadamente los impulsos y emociones que puedan ser perjudiciales
- \*Confiabilidad: mantener normas de honestidad e integridad con nosotros mismos.
- \*Integridad: asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal.
- \*Adaptabilidad: flexibilidad para afrontar cambios.
- \*Innovación: estar abierto y dispuesto a nuevas ideas, enfoque novedoso y la nueva información (citado en Díaz, 2015).

## 3.- Motivación

Muchas personas son motivadas por factores externos, como salario alto o el estatus resultante de una posición con título llamativo, o formar parte de una empresa prestigiosa. La motivación implica:

- \*Motivación al logro: esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- \*Compromiso: secundar y aliarse a las metas del grupo u organización.
- \*Iniciativa: disposición para aprovechar las oportunidades que se presentan y actuar con prontitud cuando se presenten.

\*Optimismo: tenacidad para la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos a los que haya que enfrentarse (citado en Díaz, 2015).

#### 4.- Empatía

Capacidad de captar y considerar los sentimientos, necesidades y preocupaciones de las personas. Implica:

\*Comprensión por los demás: capacidad de captar los sentimientos y puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.

\*Ayudar a los demás a desarrollarse: percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus actitudes.

\*Aprovechar la diversidad: cultivar y aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas.

\*Conciencia política: capacidad para identificar las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo (citado en Díaz, 2015).

#### 5.- Habilidades sociales

Conducir a las personas hacia la dirección que se desee, e inducir a los otros las respuestas deseables. Requieren:

\*Influencia: aplicar tácticas efectivas para persuasión.

\*Comunicación: capacidad para escuchar activamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

\*Comunicación: capacidad para escuchar activamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

\*Manejo de conflictos; capacidad para manejar situaciones de conflicto, negociar y resolver desacuerdos.

\*Liderazgo: inspirar y dirigir a grupos y personas.

\*Catalizador de cambio: capacidad para iniciar, dirigir o manejar situaciones de cambio.

\*Establecer vínculos: alimentar sistemas de vínculos y relaciones para proporcionar la de obtención de objetivos.

\*Colaboración y cooperación: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.

Habilidades de equipo: ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de las metas colectivas (citado en Díaz, 2015).

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

Las personas que están en control de sus estados, recursos internos, sentimientos e impulsos, son razonables y capaces de crear un ambiente de confianza y equidad dentro y fuera de las organizaciones.

Las personas que están en control de sus estados, recursos internos, sentimientos, e impulsos, son razonables y capaces de crear un ambiente de confianza y equidad dentro y fuera de las organizaciones (citado en Díaz, 2015).

### **Modelo de Bar-On**

Según Bar-On (1997) construye su fundamentación teórica sobre la teoría de la inteligencia social de Thonrdike y considera como importantes los factores no intelectuales que Weschler concedía a la inteligencia; incluye además el concepto de alexetimia acuñado por Sifneos (1972). Bar-On parte de la idea de que su modelo debería incluir los siguientes componentes: a) capacidad de reconocer, entender y expresar emociones y sentimientos; b) capacidad de entender cómo se sienten los otros y relacionarse con ellos; c) capacidad para manejar y controlar emociones; d) capacidad para manejar el cambio, adaptarse y resolver problemas de naturaleza interpersonal; y

e) capacidad de generar un efecto positivo y estar auto-motivado. En el cuadro 2 se muestra el total de ellos (citado en Mesa, 2015).

**Tabla 2**

Principales dimensiones y habilidades del Modelo de Bar-On.

Intrapersonal	Autoconocimiento emocional: habilidad para reconocer y entender los propios sentimientos.
	Asertividad: capacidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos y defender los derechos propios de una manera uniforme, aunque no destructiva.
	Auto consideración: capacidad para respetarse y aceptarse a uno mismo.
	Auto actualización: capacidad para conocer y darse cuenta de las capacidades potenciales.
	Independencia: capacidad para auto controlar y auto dirigir el pensamiento y las acciones para sentirse libre y emocionalmente...
Interpersonal	Empatía: capacidad para entender y apreciar los sentimientos de los otros.
	Responsabilidad social: capacidad para ser un miembro constructivo y cooperativo de un grupo.
	Relación interpersonal: capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias.
Adaptabilidad	Validación: capacidad para validar las emociones propias. Discernir entre lo experimentado y lo verdadero.
	Flexibilidad: capacidad para ajustarse a las emociones, los pensamientos y las conductas cuando cambian las situaciones y condiciones.
	Solución de problemas: capacidad para identificar, definir y generar e implementar posibles soluciones.



---

Manejo del estrés	Tolerancia al estrés: capacidad para resistir a sucesos adversos y situaciones estresantes. Control impulsivo: capacidad para resistir o demorar un impulso.
Estado de ánimo	Optimismo: capacidad para mantener una actitud positiva ante la vida y mirar a la parte más brillante y luminosa de la vida. Alegría: capacidad para sentirse satisfecho de uno mismo y de los otros.

---

Fuente (Mesa, 2015)

Basándose en estos cinco componentes, propone lo que llama inteligencia socioemocional, la cual hace referencia a un conjunto de capacidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en la capacidad del individuo de hacer frente a las demandas y a las presiones del ambiente. Como tal, la inteligencia emocional es un factor importante en la determinación del éxito en la vida e influye directamente en el bienestar emocional general del individuo.

De tal manera, entenderíamos que una persona emocionalmente inteligente es aquella capaz de reconocer y expresar sus emociones, procesar positivamente el auto-respeto hacia uno mismo, y puede actualizar sus capacidades potenciales y dirigir vidas bastante felices. La persona emocionalmente inteligente puede entender la manera en que los otros se sienten y es capaz de crear y mantener relaciones interpersonales responsables de satisfacción mutua, sin llegar a ser dependiente de otras personas (citado en Mesa, 2015).

La persona emocionalmente inteligente es, por lo general, optimista, flexible, realista y “exitosa” a la hora de resolver problemas y hacer frente al estrés, sin perder el control (Bar-On, 1997). Este modelo abarca cinco dimensiones principales, que son: inteligencia intrapersonal e interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado general de ánimo. Ocasionalmente, cada una de estas dimensiones abarca a su vez un

número de subcomponentes los cuales son capacidades y habilidades relacionadas (citado en Mesa, 2015).

### **Modelo de Petrides**

Inteligencia emocional de rasgo: modelo de autoeficacia emocional de Petrides (2001).

Las investigaciones de Petrides se originan en el estudio de las medidas de evaluación de IE realizadas por otros autores. Su interés surge dada la cantidad y diversidad de medidas que se habían desarrollado y el hecho de que los resultados de las mismas se entendieran como contradictorios.

Para Petrides, junto con Adrián Furham y otros autores, consideraron necesario ampliar la concepción que se tenía sobre los tipos de modelos de IE y mostrar las diferencias entre considerar la IE como un rasgo o como una forma de procesamiento de la información basándose en la forma en que se mide y operativiza el constructo (Petrides, Frederickson, y Furnham, 2004).

La operativización de los modelos de rasgo por medio de medidas de autoinforme arrojaría resultados más honestos, pues la experiencia emocional es subjetiva, y sería más difícil encontrar un conjunto de ítems de habilidad que se pudieran puntuar de acuerdo a criterios objetivos. En cuanto a las diferencias de concepciones de IE y cómo se presentan en las medidas de evaluación, Petrides y sus colaboradores consideran que independientemente de los elementos que componen los tests, la mayoría de los modelos de la IE tienden a ser complementarios más que contradictorios (Ciarrochi, Chan, y Caputi, 2000).

De hecho, los principales modelos de la IE suelen compartir facetas, aunque también incluyen otras que son a primera vista irrelevantes para el constructo y estas

coincidencias entre los modelos es lo que proporciona la base para la primera identificación sistemática del dominio de la IE como rasgo (Ferrando, 2006).

La IE entendida como rasgo abarca varias disposiciones del dominio de la personalidad, como la empatía, impulsividad y asertividad (ver tabla 1), así como elementos de la inteligencia social y de la inteligencia personal que son medidos en forma de habilidades autopercebidas.

**Tabla 1**

Facetas que componen el modelo de autoeficacia de K.V Petrides (Fuente: Petrides, Frederickson y Furnham, 2004).

Facetas	Los sujetos se perciben a sí mismos como...
<i>Adaptabilidad:</i>	flexibles y dispuestos a adaptarse a nuevas situaciones.
<i>Asertividad:</i>	francos, sinceros, y dispuestos a defender derechos propios.
<i>Percepción emocional:</i>	reconocen las emociones propias y la de los demás.
<i>Expresión emocional:</i>	capaces de comunicar sus sentimientos a los demás.
<i>Manejo emocional:</i>	capaces de influir en los sentimientos de los demás.
<i>Regulación emocional:</i>	capaces de controlar sus emociones.
<i>Impulsividad (baja):</i>	capaces de reflexionar y poco propensos a ceder a sus impulsos.
<i>Habilidad de relacionarse:</i>	de con capacidad de tener relaciones personales plenas.
<i>Autoestima:</i>	exitosos y seguros de sí mismos.
<i>Auto-motivación:</i>	perseverante y poco propensos a renunciar ante la adversidad.
<i>Competencia social:</i>	capaz de conectar con otros y con buenas habilidades sociales.
<i>Manejo de estrés:</i>	capaz de resistir a la presión y de regular el estrés.
<i>Empatía:</i>	con capacidad para ponerse en el lugar del otro.
<i>Felicidad:</i>	con una actitud alegre y satisfecha con la vida.
<i>Optimismo:</i>	actitud segura y propensa a “mirar el lado bueno” de la vida.

Fuente (Mesa 2015)

Estas disposiciones o facetas conducen a esta definición empírica del término de IE de rasgo: “Una constelación de disposiciones emocionales y habilidades autoperceptivas que representan el constructo de un compuesto bien definido en los niveles jerárquicos más bajos de la estructura de la personalidad” (Cooper y Petrides, 2010, p. 449). Esta teoría se fundamenta en la percepción que el individuo tiene acerca

de sus capacidades emocionales, y no en la capacidad demostrable del individuo para manejar diferentes situaciones y aspectos del componente emocional (Petrides, 2010). Más adelante analizaremos con más detalle la postura de Petrides en relación a los modelos de IE y la operativización y medición del constructo (citado en Mesa, 2015).

### **Modelo de Psicología Positiva (Seligman)**

Según Seligman (2002) existen tres vías de acceso para una vida plena, los tres pilares de la psicología positiva.

La primera ruta es a través de las emociones positivas o, dicho en términos del autor, *la vida placentera (pleasant life)*. Esta vía es quizás la más conocida y responde a la noción más comúnmente extendida de felicidad. Consiste en incrementar, la mayor parte del tiempo la cantidad de emociones positivas para ser feliz. La propuesta es netamente hedonista y considera que la felicidad consiste en tener la mayor cantidad de momentos felices a lo largo de nuestras vidas. Estos momentos felices pueden alcanzarse en el momento presente a través del *savoring* y del *mindfulness*.

Ambos consisten en rescatar el momento presente de la forma más genuina posible. El *savoring*, o saborear el momento presente, consiste en deleitar nuestros sentidos de la forma más auténtica posible: se trata de concentrar nuestros esfuerzos en saborear un buen café, una buena comida, escuchar buena música. Por el otro lado, el *mindfulness* es un estado mental que se alcanza a través del entrenamiento caracterizado por la atención plena a los propios pensamientos, acciones o sensaciones (Seligman, 2002).

En segundo lugar, tenemos la ruta que tiene que ver con el compromiso (*engagement lie*). El placer se deriva del compromiso con la tarea afectiva y con la capacidad de experimentar *flow*. Se alcanza el estado de *flow* cuando una actividad nos absorbe y tenemos la sensación de que el tiempo se detuvo. Tal vez se pueda alcanzarse

el estado de *flow* mediante algún desafío en el trabajo, la lectura de un libro o el tocar un instrumento.

Mientras que las dos primeras rutas hacia la felicidad se relacionan con cuestiones individuales sin importar demasiado el entorno, la tercera vía de acceso o *vida con significado (meaningful life)* está vinculada con la búsqueda de sentido y esto solo puede entenderse en un contexto global más amplio. Esta tercera vía es la aplicación de las fortalezas personales para el desarrollo de algo más importante y amplio que uno mismo: es aplicar las fortalezas para ayudar a los demás y hacer que estos puedan desarrollar sus potencialidades. Generalmente este proceso se da a través de las instituciones: la familia, el trabajo, la escuela, la comunidad (Seligman, 2002).

Recientemente Seligman (2009) agregó un cuarto pilar de estudio: los vínculos positivos -la vida social- como vía de acceso a la felicidad. Esto tiene su origen en las investigaciones sobre el bienestar psicológico, que identifican a las personas extremadamente sociables como las más felices (citado en Castro, 2010).

## **Modelo de Bisquerra**

### *Concepto de Educación Emocional por Bisquerra*

El desarrollo de las competencias emocionales da lugar a la educación emocional. Concebimos a la educación emocional como un *proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con objeto de capacitarle para la vida. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social* (Bisquerra, 2005).

La educación emocional es un proceso educativo continuo y permanente, puesto que debe estar presente a lo largo de todo el currículum académico y en la formación permanente a lo largo de toda la vida. Es decir, la educación emocional tiene un enfoque

del ciclo vital. La educación emocional se propone optimizar el desarrollo humano. Es decir, el desarrollo personal y social; o dicho de otra manera: el desarrollo de la personalidad integral del individuo.

La educación emocional es una forma de prevención primaria inespecífica. Entendemos como tal a la adquisición de competencias que se pueden aplicar a una multiplicidad de situaciones, tales como la prevención del consumo de drogas, prevención del estrés, ansiedad, depresión, violencia, etc. La prevención primaria inespecífica pretende minimizar la vulnerabilidad de la persona a determinadas disfunciones (estrés, depresión, impulsividad, agresividad, etc.) o prevenir su concurrencia. Para ello se propone el desarrollo de competencias básicas para la vida. Cuando todavía no hay disfunción, la prevención primaria tiende a confluir con la educación para maximizar las tendencias constructivas y minimizar las destructivas.

#### *Objetivos de la educación emocional*

Los *objetivos generales* de la educación emocional pueden resumirse en los siguientes términos: adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones; identificar las emociones de los demás; desarrollar la habilidad para regular las propias emociones; prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas; desarrollar la habilidad para generar emociones positivas; desarrollar la habilidad de automotivarse; adoptar una actitud positiva ante la vida; aprender a fluir, etc. (Bisquerra, 2005).

#### *Los contenidos de la educación emocional*

Los contenidos de la educación emocional pueden variar según los destinatarios (nivel educativo, conocimientos previos, madurez personal, etc.). Podemos distinguir entre un programa de formación de profesores y un programa dirigido al alumnado. Pero en general los contenidos hacen referencia a los siguientes temas. En primer lugar, se trata de dominar el marco conceptual de las emociones, que incluiría el concepto de emoción, los fenómenos afectivos (emoción, sentimiento, afecto, estado de ánimo,

perturbaciones emocionales, etc.), tipos de emociones (emociones positivas y negativas, emociones básicas y derivadas, emociones ambiguas, emociones estéticas, etc.) (Bisquerra, 2005).

Conocer las características (causas, predisposición a la acción, estrategias de regulación, competencias de afrontamiento, etc.) de las emociones principales: miedo, ira, ansiedad, tristeza, vergüenza, aversión, alegría, amor, humor, felicidad, etc. La naturaleza de la inteligencia emocional es un aspecto importante, con múltiples aplicaciones para la práctica. La educación emocional sigue una metodología eminentemente práctica (dinámica de grupos, autoreflexión, razón dialógica, juegos, etc.) con objeto de favorecer el desarrollo de competencias emocionales como las siguientes.

Conciencia emocional, que consiste en conocer las propias emociones y las emociones de los demás. Esto se consigue a través de la autoobservación y de la observación del comportamiento de las personas que nos rodean. Esto supone la comprensión de la diferencia entre pensamientos, acciones y emociones; la comprensión de las causas y consecuencias de las emociones; evaluar la intensidad de las emociones; reconocer y utilizar el lenguaje de las emociones, tanto en comunicación verbal como no verbal (Bisquerra, 2005).

La regulación de las emociones probablemente sea el elemento esencial de la educación emocional. Conviene no confundir la regulación (y otros términos afines: control, manejo de las emociones) con la represión. La tolerancia a la frustración, el manejo de la ira, la capacidad para retrasar gratificaciones, las habilidades de afrontamiento en situaciones de riesgo (inducción al consumo de drogas, violencia, etc.), el desarrollo de la empatía, etc., son componentes importantes de la habilidad de autorregulación.

Algunas técnicas concretas son: diálogo interno, control del estrés (relajación, meditación, respiración), autoafirmaciones positivas; asertividad; reestructuración cognitiva, imaginación emotiva, atribución causal, etc. La motivación está íntimamente



relacionada con la emoción. Motivación proviene de la raíz latina *movere* (mover); igual que emoción (de *ex-movere*, mover hacia fuera). La puerta de la motivación hay que buscarla a través de la emoción (Bisquerra, 2005).

A través de esta vía se puede llegar a la automotivación, que se sitúa en el extremo opuesto del aburrimiento, y que abre un camino hacia la actividad productiva por propia voluntad y autonomía personal. Este es uno de los retos de futuro de la educación.

Las habilidades socio-emocionales constituyen un conjunto de competencias que facilitan las relaciones interpersonales. Las relaciones sociales están entrelazadas de emociones. La escucha y la capacidad de empatía abren la puerta a actitudes prosociales, que se sitúan en las antípodas de actitudes racistas, xenófobas o machistas, que tantos problemas sociales ocasionan. Estas competencias sociales predisponen a la constitución de un clima social favorable al trabajo en grupo productivo y satisfactorio (Bisquerra, 2005).

Las relaciones entre emoción y bienestar subjetivo suelen ser, de acuerdo con nuestra experiencia, de gran interés para los participantes. Esto lleva a delimitar el constructo «bienestar subjetivo» y los factores que lo favorecen o que lo dificultan. La reflexión sobre estos temas conduce a la confluencia entre bienestar y felicidad, donde el «estar sin hacer nada» no es lo propio, sino más bien implicarse en algún tipo de actividad. El concepto de *Fluir* (*flow*), entendido como experiencia óptima (Csikszentmihalyi, 1997) completa el tema sobre el bienestar. Las condiciones del flujo ofrecen un marco de sugerencias para la acción, que se pueden aplicar al cuerpo, el pensamiento, el trabajo, las relaciones sociales, entre otros (Bisquerra, 2005).

El reto está en aprender a fluir. Las aplicaciones de la educación emocional se pueden dejar sentir en múltiples situaciones: comunicación efectiva y afectiva, resolución de conflictos, toma de decisiones, prevención inespecífica (consumo de drogas, sida, violencia, anorexia, intentos de suicidio, etc.), entre otros. En último término se trata de desarrollar la autoestima, con expectativas realistas sobre sí mismo, desarrollar la

capacidad de fluir y la capacidad para adoptar una actitud positiva ante la vida. Todo ello de cara a posibilitar un mayor bienestar subjetivo, que redundará en un mayor bienestar social.

Los temas a desarrollar en un curso de educación emocional pueden tener diversos niveles de profundización en función de los destinatarios, que pueden ser estudiantes desde la educación infantil, primaria, secundaria, universitaria, adultos, profesionales, etc. Cuando nos referimos a la formación de formadores, deben incluirse algunos temas específicos como los siguientes. Unas bases teóricas deben estar presentes, en cierta medida, en los programas de educación emocional, siempre en función de los destinatarios. Cuando se trata de un programa de formación de formadores debería incluir una revisión de síntesis de las principales teorías sobre las emociones (Darwin, James, Cannon, Arnold, Lazarus, citados en Bisquerra, 2005).

Es esencial un conocimiento de la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner y de la inteligencia emocional. Es importante también introducir unos conocimientos esenciales sobre el cerebro emocional, con especial referencia a los centros de procesamiento de las emociones y las aportaciones recientes de la neurociencia.

La terapia emocional, en sus diversas formas, ha aportado solidez a la teoría y al mismo tiempo ha aportado ejercicios y estrategias que pueden ser utilizadas no solo en el modelo clínico, sino también en la educación emocional, con carácter preventivo. Dando un paso más, se deberían adquirir unos conocimientos sobre las relaciones entre emoción y salud, emoción y motivación, emoción y bienestar, etc. La evaluación es un aspecto intrínseco del programa; por tanto, hay que dar a conocer los instrumentos y estrategias para el diagnóstico de las emociones y para la evaluación de programas de educación emocional (Bisquerra, 2005).

## Capítulo II. Organización

### 2.1 Definición de organización

Mencionar una definición universal de lo que es una organización es meramente subjetivo ya que, a lo largo de los años se han formulado diversos y variados conceptos que enmarcan características similares, pero a fin de cuentas se perciben como diferentes, de acuerdo a la temporalidad establecida.

Una de las primeras definiciones sobre lo que es una organización, es realizada por Chiavenato (1999), donde presenta que, una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. Una organización existe sólo cuando: hay personas capaces de comunicarse que, están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común.

Posteriormente existe una segunda definición de Chiavenato (1999), donde complementa lo anterior diciendo, las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de objetivos específicos... Una organización no es nunca una unidad completa y terminada, sino un organismo social vivo y sujeto a constantes cambios.

Apoyando lo expresado por Chiavenato nos encontramos con, Muchinsky (2002), que nos menciona que, existen como vehículo para alcanzar metas y objetivos; es decir, las organizaciones son colectividades de partes que no pueden alcanzar sus metas de manera tan eficiente que si operan por separado.

Para tener más bases de lo expresado por nuestro primero autor encontramos a otros dos investigadores, que reafirman lo que menciona, siendo, Landy y Conte (2005), y ellos dicen que una organización es, un grupo de personas que unen fuerzas para lograr una meta común y que siguen una serie de procedimientos para desarrollar productos y servicios.

Existen varios autores, quienes se enfocan en organizaciones y una de sus aportaciones, es la clasificación sobre organizaciones.

Uno de los exponentes más reconocidos, Chiavenato (2000), menciona que, los tipos de organizaciones son: *organizaciones según sus fines*- es decir, según el principal motivo que tienen para realizar sus actividades; *organizaciones según su formalidad*- dicho en otras palabras, según tengan o no estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control; *organizaciones según su grado de centralización*- es decir, según la medida en que la autoridad se delega.

Otros autores, se percatan de que existen más divisiones, tal es el caso de Hampron, Summer y Webber (1973), donde realizan las siguientes clasificaciones:

\* Las organizaciones pueden dividirse de acuerdo a sus expectativas en:

-En términos del éxito de la organización en alcanzar sus metas. Esto es necesario si la sociedad desea respaldar a la organización y permitir su existencia.

-En términos del éxito de en suministrar a los individuos dentro de la organización la oportunidad de satisfacer sus necesidades. Esto es necesario si la gente va a contribuir con sus esfuerzos a la organización.

\* Existen dos tipos “puros” de organización:

-La formal (algunas veces llamada racional o mecanicista). Esta se caracteriza por descripciones de puestos claramente definidas (roles) para la gente que desempeña partes especializadas de la organización.

-La informal (en ocasiones llamada democrática u orgánica). Esta se caracteriza por roles temporales para los operarios y por la integración del trabajo de coordinación con el de operación.

\* Una división que plantean de la división de organizaciones es:

-La organización centralizada: son para cualquier tecnología existe una clara división entre los puestos que se especializan en las actividades primarias de operación y las que se especializan en actividades de coordinación.

-La organización descentralizada: es una clase de organización que implica compartir la coordinación entre los departamentos de operación y los coordinadores.

Otro de los autores que realizan varias divisiones de la organización es, Robbins (2004), el menciona que las organizaciones se dividen en:

\* Centralizada o Descentralizada:

-Centralizada: grado en que la toma de decisiones está concentrada en un solo punto de la organización.

-Descentralizada: la toma de decisiones se divide en varios sectores o gerencias.

\* La división de la organización de acuerdo a su estructura:

-Estructura simple: estructura caracterizada por un grado escaso de departamentalización, tramos amplios de control, autoridad centralizada en una sola persona y poca formalización.

-Estructura burocracia: estructura de las tareas operativas más rutinarias que se consiguen mediante especialización, reglas y regulaciones muy formalizadas, tareas agrupadas en departamentos funcionales, autoridad centralizada, márgenes estrechos de control y toma de decisiones que sigue la cadena de mandos.

-Estructura matriarcal: estructura que crea líneas dobles de autoridad y combina la departamentalización de funciones y productos.

\* Existe una división de las organizaciones que tiene gran impulso:

-Estructura por equipos: uso de equipos como medio central para coordinar las actividades de trabajo.

-Organización virtual: organización nuclear pequeña que subcontrata las principales funciones.

-Organización sin fronteras: organización que tiene por objetivo eliminar la cadena de mandos, tener tramos ilimitados de control y sustituir a los departamentos por equipos facultados.

\* De acuerdo a ciertos modelos más generales que engloban a las anteriores:

-Modelo mecanicista: estructura caracterizada por la departamentalización excesiva, elevada formalización, una red de información limitada y centralizada.

-Modelo orgánico: estructura plana, con equipos formados con varias jerarquías y funciones, poca formalización, una red extensa de información y de toma de decisiones participativa.

## **2.2 Comportamiento organizacional.**

Para varios autores, fue significativo el comportamiento organizacional, es por ello que se realizaron varias definiciones del mismo, y son:

Para Robbins (2004), donde menciona que, el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras

sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

Posteriormente encontramos a Alles (2008), que reafirma lo citado anteriormente, ya que menciona que, el comportamiento organizacional es la disciplina que estudia el comportamiento de las personas dentro de la organización. Se aprende sobre de él a través caminos: la teoría, la investigación y la práctica.

Otra de las definiciones que concuerdan es la de, Cole (1998), citado por Alles (2008) en su libro *Comportamiento Organizacional*; que nos dictamina que, es el estudio de las distintas formas del comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo el análisis de las interrelaciones entre individuos y grupos, su interacción con su entorno (medio ambiente) y la conducta de unos y otros frente al cambio.

Una de las definiciones que respalda lo anteriormente redactado, es la de Davis y Newstron (2000), citados por Alles (2008) en su libro *Comportamiento Organizacional*, que menciona que, es el estudio y la aplicación de los conocimientos sobre la manera en que la persona (tanto individualmente como en grupos) actúan en las organizaciones.

Otro de los autores que tienen gran interés fue Chiavenato (2000) donde menciona, el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones.....Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones.

Uno de los temas más importantes para la inteligencia emocional es la percepción, donde existen varios puntos que concuerdan, como lo son:

En el estudio realizado por Vargas (1994), donde cita a Allport (1974), donde nos indica que la percepción es, algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos

psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro.

De igual manera, Vargas (1994) cita otro autor, que es Merleau-Ponty (1975), que nos aclaran que, percibir no es experimentar una multitud de impresiones que conllevarían unos recuerdos capaces de complementarlas; es ver cómo surge, de la constelación de datos, un sentido inmanente sin el cual no es posible hacer invocación ninguna de los recuerdos. Recordar no es poner de nuevo bajo la mirada de la conciencia un cuadro del pasado subsistente en sí, es penetrar el horizonte del pasado y desarrollar progresivamente sus perspectivas encapsuladas hasta que las experiencias que aquél resume sean vividas nuevamente en su situación temporal. Percibir no es recordar.

Posteriormente en su comparativa de definiciones, Vargas (1994), cita a González (1988), que nos dice, existe un número creciente de investigadores que (...) han puesto de manifiesto, más allá de toda duda razonable, la existencia de procesos psíquicos inconscientes, donde estímulos externos de los que el sujeto carece de conocimiento pueden afectar su conducta observable.

Pasando los años encontramos a autores, que realizaban definiciones más sólidas, tal es el caso de Sánchez-Cabaco (1999), donde mencionan, que la percepción se puede considerar como la capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interactuar adecuadamente con su ambiente.

Ya en tiempos más cercanos, encontramos a Cook, Klein y Tessier (2008), que son más específicos, donde plantean que, en cuanto a la percepción, se recibe la información a través de los sentidos, que es el tacto, la vista, el gusto, oído y olor.



En última instancia y más actual, encontramos a Conde (2012), que plantea que la percepción externa sería un acto fundado sobre un acto previo de constitución inmanente de una serie de unidades de sensación.

La primera definición que se ha plasmado, fue la de Maslow (1954), donde plantea que, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades (citado por Sánchez-Cabaco).

Una definición que se fue formando tomando otros factores fue la de, Toates (1989), citado en por Vélaz (1996) en su libro *Motivos y Motivación en la Empresa*, enmarca que, el termino motivación ha sido utilizado comúnmente para referirse a la fuerza de la tendencia que promueve la conducta, teniendo en cuenta no sólo factores internos, sino también los factores externos apropiados.

Para Chiavenato (2000) la motivación se relaciona con la conducta humana, y esta relación se basa en:

- El comportamiento es originado por factores internos y externos.
- Los deseos, necesidades o impulsos son los motivos del comportamiento.
- El comportamiento se dirige hacia un objetivo.

Según la óptica desde que se mire algunas conductas es totalmente aprendida; las cuales son moldeadas por la sociedad y por la personalidad. Se nace con un leve instintivo, con un organismo; pero, es la cultura la que moldea el comportamiento y origina las necesidades.

Ya en años más cercanos, encontramos a Turienzo (2016), quien manifiesta que, un motivo es un sentimiento, un impulso, un pensamiento que hace que tu resorte interior se accione y, con ello, toda tu mente y tu cuerpo se dirijan a esa actividad.

### 2.3 Importancia de las Emociones en la organización

La primera definición que se puede revisar es, la James y Lange (1884), donde manifiestan que, las emociones son una secuencia de sucesos que comienza con la ocurrencia de un estímulo y finaliza con una experiencia emocional consciente (citado por Solano, 2013).

Uno de los autores que realizan una división de las emociones es, Goleman (1996), que encuentra que, hay emociones primarias y sus familiares: ira, tristeza, alegría, amor, sorpresa, aversión y vergüenza.

También otro de los autores que se enfocan al tema es, Navarro (1999), que define que, las emociones son como lentes de colores, más o menos brillantes, tristes o alegres, que matizan nuestras percepciones y dan rumbo a nuestras acciones.

En un año más cercano a la actualidad, encontramos a los autores, Arcas y Segura (2007), que en su libro, Educar las emociones y los sentimientos, nos indican que las emociones son, impulsos que comportan reacciones autoempáticas y constituyen un conjunto innato de sistemas de adaptación al medio.

Estudios recientes mencionaron que, en el preciso instante en que hacemos caso de nuestras emociones y dejamos que salga al exterior nuestro talento, que seguramente tenemos escondido, al liberarlo afloran también nuestras dotes creativas (Zunni, 2010).

Investigaciones manifestaron que, existe una inminente relación entre la regulación de las emociones y el rendimiento en las organizaciones (Duque, 2012), donde determina el éxito de la organización.

Así mismo encontró otros estudiosos que manifiestan que, el éxito personal y profesional requiere el conocimiento y manejo de las propias emociones, de auto motivarse y de entender y manejar las emociones de las demás personas (Villa, 2013).

## **2.4 Impacto de la inteligencia emocional en las organizaciones**

Biedman (2017) llevo a cabo una investigación, llamada “La inteligencia emocional en las organizaciones y su impacto sobre algunos aspectos de los recursos humanos”, donde destaco el liderazgo, motivación y rendimiento.

### **La aplicación de la inteligencia emocional a la vida profesional**

#### **La IE y el liderazgo**

Aunque no es intención de realizar una revisión del concepto de liderazgo ni de las teorías elaboradas sobre el mismo, se puede afirmar que es la habilidad para lograr influir en un grupo, dirigiéndolo hacia el cumplimiento de un objetivo o conjunto de metas (Robbins y Judge, 2013).

En la búsqueda de relación entre la IE y el liderazgo, se ha afirmado que en la medida en que los líderes sean capaces del reconocimiento y manejo tanto de sus propias emociones como la de los demás, les conducirá a niveles mayores de éxito (Ashkanasy y Daus, 2002). Además, Cadman y Breuer (2001) señalan que los líderes innovadores y directivos eficaces se caracterizan por el uso de la IE.

Ciertamente, las emociones juegan un papel central en el proceso de liderazgo y la inteligencia emocional contribuye a la efectividad de los líderes (George, 2000). En esta línea, se ha señalado que los líderes eficaces hacen uso de los recursos emocionales con el fin de transmitir sus mensajes (Lewis, 2000). Ello se puede conectar con la idea de la importancia de la buena conducción de las emociones por parte de los líderes. Es decir, los líderes que manejan sus emociones de forma positiva, pueden obtener lo mejor de sus seguidores. En cambio, si los líderes conducen sus emociones de forma negativa, imposibilitan a sus seguidores para que lograr el éxito (Bradberry y Greaves, 2012).

Es preciso recordar la relación de dependencia entre el pensamiento y los sentimientos. Por ello, en la literatura se ha puesto de manifiesto que aquellos sujetos que son capaces de utilizar correctamente las emociones, a la vez fomentan el pensamiento, capacitándole para motivar, inspirar o ilusionar a las demás personas. Todo ello constituye la esencia del liderazgo (Caruso y Salovey, 2005). Por otra parte, también se ha señalado que los ejecutivos de grandes organizaciones son conscientes de la importancia de demostrar entusiasmo emocional, con el fin de que los empleados puedan aceptar su visión de la organización y el cambio (Robbins y Judge, 2010).

### **La IE y la motivación**

Antes de analizar la posible relación entre la IE y la motivación, conviene tener presente que la motivación constituye una de las claves explicativas más importante para explicar el comportamiento del ser humano (Herrera et al., 2004). Es sabido que la motivación tiene una gran importancia en múltiples ámbitos de la vida, entre los que se debe incluir el profesional.

La motivación ha sido objeto de múltiples definiciones. Este apartado no se realiza con la intención de revisar las mismas. No obstante, siguiendo a Ajello (2003), se puede señalar que la motivación debe ser entendida como la trama que sustenta el desarrollo de las actividades consideradas significativas para el individuo y en las que ésta toma parte.

Ya en el estudio realizado por Cherniss (1993) consideró que, si el empleado tiene sentimientos de éxito en la ejecución de una tarea, se produce un incremento tanto de la motivación como de la satisfacción en el trabajo. Estos sentimientos producen una mayor participación del sujeto y el logro de objetivos que precisan un mayor esfuerzo. Por el contrario, cuando no se alcanza el éxito el individuo tiende a desconectar y muestra poco interés. Otras investigaciones evidencian que la existencia de retroalimentación en los trabajadores acerca de su desempeño influye en el estado de ánimo del mismo y, a su vez, tiene una relación positiva en su motivación, produciendo una mejora del desempeño

(Ilies y Judge, 2005). Posteriormente, Tsai et al., (2007) han señalado que, si la motivación mejora el desempeño del sujeto, se incrementa la productividad, realizándose mejores reportes de los supervisores sobre el desempeño alcanzado. Es preciso continuar realizando estudios sobre cómo la IE puede influir en la motivación de los recursos humanos.

## **La IE y el rendimiento**

Otra cuestión de interés hace referencia a la relación entre la IE y el rendimiento. Se han realizado estudios referidos a ejecutivos o directores generales. Dichos estudios ponen de manifiesto que la IE es el factor más importante para lograr un rendimiento superior (Watkin, 2000; Longhorn, 2004). Este rendimiento ha sido medido, entre otros, por la satisfacción del cliente o la salida de las unidades de beneficio que se encuentran bajo su ámbito de control.

Determinados estudios han destacado la correlación existente entre IE y el rendimiento en las organizaciones, porque consideran que existe un gran paralelismo entre el rendimiento y habilidades tales como el control de las emociones, el manejo de la frustración, etc. (Cartwright y Pappas, 2008). No obstante, las investigaciones realizadas por Rooy y Viswesvaran (2004) y O'Boyle et al. (2011) han destacado la relación entre IE y rendimiento, pero los resultados señalan que dicha relación no es muy fuerte. Es evidente que deben continuar los estudios empíricos al respecto.

Con respecto a los directivos, Ibarrola (2003) ha señalado que si poseen baja inteligencia emocional no tiene capacidad para el control de los estados emocionales que les perturban. En este sentido el citado autor, señala que ello trae como consecuencia el hecho de que no tengan las ideas claras y ello provoque que las decisiones tomadas no sean acertadas, pudiendo comprometer de forma importante la estabilidad de la organización que dirigen, ya sea educativa o de otra naturaleza.

La relación entre IE y el rendimiento de los equipos de trabajo es otra cuestión que guarda relación y es de interés para este trabajo. Como señalan López et al. (2013), aquellos equipos de trabajo que poseen unos niveles de IE elevados también mejoran el rendimiento, debido a que les resulta más fácil la adaptación y el uso de las diferentes habilidades poseídas por los miembros del equipo, adaptándose mejor a las diferentes formas de realizar las tareas. Por otra parte, en una investigación realizada ha puesto de manifiesto que los equipos de trabajo que poseen una baja IE pueden realizar las mismas actividades que los equipos con una IE alta. No obstante, la diferencia radica en que los equipos de trabajo que cuentan con una IE elevada, al comienzo de la actividad, tienen una capacidad de ponerse en marcha mucho más rápida que los equipos con IE baja (Jordan et al., 2002).

Según Vazquez (2018), menciona en su artículo para la empresa EFE Grupo Consultor Internacional, llamado “El impacto de la inteligencia emocional en el clima laboral”, la importancia de la IE en las organizaciones.

### **El impacto de la inteligencia emocional en el clima organizacional**

Aunque el concepto de inteligencia emocional (IE) es relativamente joven, son diversos los estudios que han puesto de manifiesto su compleja e intrincada relación en el ámbito laboral, principalmente cuando los líderes coordinan equipos de trabajo en una organización. Si bien el término fue acuñado en 1990 por los profesores de psicología, John D. Mayer (de la Universidad de New Hampshire) y Peter Salovey (de Yale), este no cobró importancia hasta las investigaciones realizadas en el área por Daniel Goleman, que puntualizaban el papel de la IE y el modo en que los líderes de una organización inspiraban a su equipo para desempeñarse de manera más eficiente y cumplir con sus objetivos.

A grandes rasgos, podemos definir la inteligencia emocional como la capacidad de una persona para percibir correctamente sus emociones y las de los demás, identificar las señales emocionales que motivan determinado comportamiento y emplear dicha

información para intervenir estratégicamente y provocar un impacto positivo en su desempeño y en el de sus colaboradores. En sus extensas investigaciones, Goleman encontró que los líderes más efectivos compartían una habilidad fundamental, y es que cada uno de ellos había llegado a desarrollar lo que hoy conocemos claramente como IE. Goleman concluyó que, aun cuando una persona recibiera un entrenamiento exhaustivo, tuviera una mente sumamente incisiva y analítica o una fuente de creatividad inagotable, sin IE emocional jamás llegaría a ser un líder realmente efectivo. Puesto que abarca un conjunto de habilidades esenciales para impulsar el desempeño y el crecimiento de un equipo de trabajo (comunicación efectiva, motivación, adaptación al cambio y resolución de conflictos, por mencionar algunas), Goleman la consideraba a la IE como la condición sine qua non del liderazgo.

Las investigaciones de Goleman demostraron que el comportamiento emocional del líder tiene una influencia directa en torno al clima organizacional de una empresa. Según sus estudios, más del 70 por ciento de las percepciones de los empleados acerca del clima organizacional de la compañía a la que pertenecían era un resultado inmediato del comportamiento emocional de sus líderes, lo que, consecuentemente, tenía un impacto directo en su desempeño laboral. Asimismo, Goleman identificó que aquellas compañías que contaban con líderes altamente efectivos, es decir, con un grado de inteligencia emocional más desarrollado, habían logrado establecer climas organizacionales sanos, donde la cultura organizacional estaba apropiadamente enfocada al cumplimiento de objetivos y los niveles de motivación y satisfacción laboral eran altos. Aunque la correlación entre la inteligencia emocional y la eficiencia organizacional es todavía un tema discutido (y continuamente investigado), su importancia en la creación de climas organizacionales competitivos ha sido reiterada en estudios realizados alrededor del mundo. Para Goleman, son las competencias emocionales las que determinan resultados superiores en el ámbito profesional.

La relación entre la efectividad de una empresa y su clima organizacional está definida por diversos factores; los más importantes de ellos abarcan las prácticas de dirección y el estilo de liderazgo (autoritario, democrático, liberal), el sistema y la

estructura operacional de la empresa (la comunicación institucional y el flujo de trabajo) y el valor o reconocimiento otorgado al trabajo (todo incentivo que motive, de manera directa o indirecta, el desempeño del personal y que van más allá de la remuneración monetaria). Goleman atribuía que la importancia del desarrollo de aquellas habilidades implícitas en la inteligencia emocional en el campo empresarial se debía, asimismo, a los siguientes factores:

- Modelos de cultura organizacional débiles, donde la identificación entre el personal y la compañía para la que laboran es baja.
- Conflictos constantes entre el personal y sus líderes a nivel comunicacional y operacional.
- Bajos niveles de motivación real en los empleados, tanto a nivel grupal como individual.
- La necesidad de establecer un clima organizacional competitivo y eficiente ante un mercado cambiante y creciente.

Si esta lista le parece un tanto familiar, es porque en ella se engloban los desafíos más comunes e importantes de las empresas modernas. En el siguiente esquema se ilustran los diversos factores que intervienen en las relaciones intralaborales y que tienen un impacto en la cultura y el clima organizacional de una empresa y, en última instancia, repercuten en el desempeño y la efectividad general de la misma. Las funciones del área del RR. HH. en torno al entrenamiento y desarrollo de sus directivos, gerentes y mandos medios tienen un impacto directo en sus habilidades de liderazgo. De esta manera, en la medida en que las funciones de RR. HH. son efectivas con relación al desarrollo de las competencias relacionadas con la inteligencia emocional de sus líderes, estos obtienen las herramientas necesarias para impulsar el desempeño y la efectividad de su equipo de trabajo, establecer climas organizacionales y sistemas de comunicación eficientes, entre otras cosas.



En tanto Stelzer (2011), publica su artículo “El impacto de la inteligencia emocional en la organización”, donde señalo la importancia de desarrollarla inteligencia emocional.

### **¿Por qué desarrollar la Inteligencia Emocional en la empresa?**

Es importante concientizar a las empresas sobre el impacto favorable que podría tener desarrollar este tipo de inteligencia en su gente.

La forma de cómo los individuos se sienten tiene una influencia muy importante en su comportamiento laboral. Contrariamente a lo que se piensa, los sentimientos son un factor preponderante en el mundo del trabajo; todos tenemos sentimientos y es una necesidad relacionarse, especialmente cuando consideramos la cantidad de tiempo que invertimos en el medio laboral.

Cuando los sentimientos son ignorados o minimizados, es natural que nos invada la soledad, la frustración, la desesperación, nos sentimos desconectados, incomprendidos, enojados.

Las organizaciones son el lugar perfecto para promover el aprendizaje de las competencias de la Inteligencia Emocional. El trabajo cumple un rol central en la vida de las personas, por consiguiente, nuestra identidad, autoestima y actitudes están afectadas por las experiencias laborales, ya sea positiva o negativamente.

### **¿Cuáles son los beneficios para la organización al incrementar la Inteligencia Emocional de su gente?**

Los expertos coinciden hoy en día en que escalar posiciones rápidamente en la empresa depende más que nada de un alto grado de Inteligencia Emocional y quienes posean este “ingrediente” serán más exitosos, se sentirán más realizados y disfrutarán del respeto de sus directivos, compañeros y subalternos. Además, estarán más

satisfechos con su vida, su sistema inmunológico se fortalecerá y como consecuencia su estado de salud.

Incrementando el Capital Emocional de la organización, aumentaremos la energía personal, la motivación, la claridad de la misión, el compromiso con los objetivos de la empresa, lo que se traducirá en un incremento en la satisfacción personal y en la productividad.

A través de la Inteligencia Emocional podemos optimizar el desempeño personal, la comunicación y por consiguiente el clima laboral. La gente sentirá que es tomada en cuenta lo que podrá disminuir el ausentismo y la rotación.

Aumentará la autoestima de los individuos y sus actitudes tendrán una tendencia positiva. Habrá una mayor adaptabilidad a los procesos de cambio, porque se sabrá manejar el miedo y la incertidumbre. Con este modelo, podemos también facilitar procesos de cambio de cultura, sobre todo en fusiones de empresas de culturas diferentes.

Se podrá solucionar conflictos con mayor facilidad y hasta prevenirlos, así como también resolver problemas y como consiguiente se manejarán mejor las relaciones interpersonales, lo que permitirá una mejor integración de equipos de trabajo.

Este modelo resulta efectivo en el desarrollo del equipo de ventas de la organización, obteniendo como resultado una mayor satisfacción al cliente y una mejor actitud de servicio.

También, a través del desarrollo de la Inteligencia Emocional surgirán líderes internos y se optimizarán las habilidades de liderazgo en los puestos directivos.

La importancia del Capital Emocional en la organización es indiscutible y puede convertirse en una fuente de energía positiva o negativa; esto dependerá de la Inteligencia Emocional de la gente.

## Método de Investigación

### Objetivo

Describir la Inteligencia emocional en personal de una escuela del Valle de Toluca.

### Objetivos específicos

- Identificar el nivel del componente atención en el personal de una escuela del Valle de Toluca.
- Conocer nivel del componente claridad en el personal de una escuela del Valle de Toluca.
- Identificar el nivel del componente reparación en el personal de una escuela del Valle de Toluca.

### Planteamiento del Problema

Los antecedentes descritos en los siguientes párrafos y el estudio sobre la inteligencia emocional y su impacto actual en las organizaciones dan sustento al planteamiento del problema de la siguiente investigación. Los trabajadores en la actualidad presentan diferentes escenarios en el transcurso de su jornada laboral y que en ocasiones tienden a salir de control, donde deberían de saber manejarlo para que no les afecte y que no afecten a los demás.

El inicio del tema de la inteligencia emocional proviene de Salovey y Mayer (1990), que nos mencionan que la inteligencia emocional es, la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

Autores como Goleman (1996), reafirma que, la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Se tiene en cuenta que Chiavenato (1999) afirma que, las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de objetivos específicos... Una organización no es nunca una unidad completa y terminada, sino un organismo social vivo y sujeto a constantes cambios; ahora veremos que lo que menciona este autor es que son unidades sociales donde por ende habrá interacción, y que todo esto conlleva a lograr un objetivo u objetivos específicos; pero que pasaría si en algún momento existen problemas que puedan afectar estas interacciones que existen entre los compañeros.

En la actualidad se puede encontrar una amplia investigación sobre el tema, ya que es un tema de gran relevancia en las organizaciones; un ejemplo muy reciente es una investigación realizada en la Universidad Rafael Beloso Chachin, en Venezuela, que menciona, que existe una correlación entre las variables estudiadas, que son inteligencia emocional, desempeño laboral y actitud positiva hacia el trabajo; también llegan a la conclusión de que deben de ir de la mano estas variables ya que sino fuera así el desempeño laboral bajaría, y plantean que entre más complejo es el trabajo llevado a cabo, se necesita más la inteligencia emocional (Carolina y Leal, 2007).

Otro estudio que también hace referencia a la Inteligencia Emocional, es el que se llevo a cabo en la Universidad Rafel Landívar, que menciona haber encontrado relación entre, una adecuada inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral, que es una de las causas que contribuyen a la satisfacción laboral a diferencia de una incapacidad para dominar las emociones, que genera en las organizaciones conflictos que producen una

perdida de la moral laboral y una disminución de la productividad en el personal (Zárate, 2012).

### **Pregunta de investigación**

El presente trabajo pretende responder y aportar información, para describir la inteligencia emocional en el personal de una escuela del Valle de Toluca, por tanto se tiene que responder a la siguiente pregunta: ¿Qué nivel de inteligencia emocional tiene el personal de una escuela del Valle de Toluca?, la pregunta de investigación pretende describir la Inteligencia emocional en personal de una escuela del Valle de Toluca.

### **Tipo, diseño y enfoque de investigación.**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un tipo de investigación Descriptivo, que es:

“Investigación descriptiva Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80).

#### Diseño no experimental

Retomando lo mencionado por Hernández et. al (2010) la investigación tiene un Diseño no experimental, donde plantean que:

“El diseño de investigación no experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

### Enfoque cuantitativo

En la literatura para Hernández et. al (2010) es un enfoque Cuantitativo, donde mencionan que:

“Un enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

### **Variable**

Inteligencia emocional

#### **Definición conceptual**

La inteligencia emocional según Salovey y Mayer (1990), es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

#### **Definición operacional.**

Serán los datos arrojados por el instrumento TMMS-24

### **Tabla 3**

*Categorías de cada Ítem.*

Categoría	Ítems
Atención	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.
Claridad	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.
Reparación	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.

Fuente (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005)

## **Universo de Estudio.**

El personal que labora en una escuela de nivel básico ubicada en el Valle de Toluca, Siendo un total de 120 participantes, quienes aceptaron participar en forma voluntaria de un total de 180 empleados. Del total de participantes, la edad promedio es de 31.96% años; el 49.2% son solteros, el 45% son casados, el 3.3% viven en unión libre y el 2.5% son divorciados. Los participantes se conforman de 28.3% de hombres y 71.7% de mujeres. El total de participantes cuentan con un nivel académico de, 61.7% en licenciatura, el 6.7% maestría, 21.7% bachillerato o carrera técnica, 4.2% tienen lic. trunca, el 3.3% primaria.

## **Instrumento.**

Para la investigación se utilizo el Tait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Diseñada por Salovey, Myer, Goleman, Turvey y Palfai, adaptada por Extremera y Fernández-Berrocal 2005.

La escala se compone de 24 ítems agrupados en 3 dimensiones: Atención a los sentimientos, entendida como el grado en que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos (8 ítems; i.e., “A menudo pienso en mis sentimientos”); Claridad emocional o cómo las personas creen percibir sus emociones (8 ítems; i.e., “Puedo llegar a comprender mis emociones”) y Reparación de las emociones, definida como la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos (8 ítems; i.e., “Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal”).

### Calificación del TMMS-24



**Tabla 5**

El grado de acuerdo o desacuerdo, de acuerdo a los ítems mencionados en el instrumento utilizado.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fuente (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005)

Evaluación

**Tabla 6**

Componentes de la IE en el test

	Definición
Atención	Soy capaz de <i>sentir y expresar</i> los sentimientos de forma adecuada Sume los ítems del 1 al 8
Claridad	<i>Comprendo</i> bien mis estados emocionales Sume los ítems del 9 al 16
Reparación	Soy capaz de <i>regular</i> los estados emocionales correctamente Sume los ítems del 17 al 24

Fuente (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005)

En cuanto a la validez y confiabilidad, de acuerdo al Alpha de Cronbach, encontramos que el componente atención tiene .878, el componente de claridad .874 y el componente reparación tien .865, (Ruvalcabam Fernández y Salazar, 2014).

### Procedimiento de la investigación

- Solicitar el permiso de la dirección escolar para la aplicación del instrumento
- Aplicar el instrumento de forma grupal.
- Realizar el vaciado de datos en el paquete estadístico SPSS.

- Obtener los resultados de la aplicación.
- Analizar los resultados obtenidos.

### **Especificación de la captura de información.**

Se aplicaron los instrumentos

Se realizó el vaciado de los datos en el programa SPSS

Se analizaron los datos y se elaboraron las tablas correspondientes

### **Procesamiento de la información.**

Se empleó estadística descriptiva para obtener medidas de tendencia central, media y desviación estándar. en el programa SPSS V20.

## Resultados

Se realizaron diferentes estadísticos descriptivos y a continuación se reportan los resultados obtenidos:

### Descripción de los resultados del TMMS-24 aplicado

En la tabla 11 se muestran los niveles del componente claridad, donde se observa que los hombres y mujeres tienen una “adecuada atención”, sin embargo existe un gran porcentaje de los participantes en el rubro de “presta poca atención” y pocos participantes dentro de “presta demasiada atención”.

**Tabla 11**

Nivel del componente atención en hombres y mujeres

Atención	Frecuencia hombres	Porcentaje hombres	Frecuencia mujeres	Porcentaje mujeres
1.Presta poca atención	9	26.5	19	22.1
2.Adecuada	23	67.6	55	64.0
3.Presta demasiada atención	2	5.9	12	14.0
Total	34	100.0	86	100.0

n=120

En la tabla 12 se presentan los niveles del componente claridad, así mismo resultado que la mayoría de hombres y mujeres se encuentran dentro de “adecuada claridad”, un alto porcentaje para hombres en “debe mejorar”, para mujeres un bajo

porcentaje en “debe mejorar”; un bajo porcentaje para hombres en “excelente claridad” y un alto porcentaje alto para mujeres en “excelente claridad”.

**Tabla 12**

Nivel del componente claridad en hombres y mujeres

Claridad	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	hombres	hombres	mujeres	Mujeres
1.Debe mejorar	10	29.4	6	7.0
2.Adecuada	19	55.9	59	68.6
3.Excelente	5	14.7	21	24.4
Total	34	100.0	86	100.0

n= 120

En la tabla 13 se colocaron los niveles del componente reparación, donde tanto en hombres y mujeres tienen a la mayoría de sus participantes en “adecuada reparación”, un porcentaje bajo en “debe mejorar” y un porcentaje un poco más alto en “excelente reparación”.

**Tabla 13**

Nivel del componente reparación en hombres y mujeres

Reparación	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	hombres	hombres	mujeres	Mujeres
1.Debe mejorar	4	11.8	2	2.3
2.Adecuada	25	73.5	51	59.3
3.Excelente	5	14.7	33	38.4
Total	34	100.0	86	100.0

---

## Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede decir que los participantes hombres reportaron en gran parte adecuada atención emocional, adecuada claridad emocional y adecuada reparación emocional, las mujeres reportaron en su mayoría adecuada atención emocional, adecuada claridad emocional y adecuada reparación emocional, es decir, cuentan con la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones, el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 1997). Investigaciones apoyan los presentes resultados encontrando una correlación entre la variable inteligencia emocional, desempeño laboral y actitud positiva hacia el trabajo (Carolina y Leal, 2007).

En cuanto al componente atención, la mayoría de los hombres y la mayoría de mujeres se ubicaron en un nivel de atención emocional adecuado, es decir los participantes se sienten capaces de *sentir y expresar* los sentimientos de forma adecuada (Extremera y Fernandez-Berrocal, 2005). Autores como Salovey y Mayer (1997) citados por Fernandez y Extremera (2005) en su estudio plasmado en Sánchez (2008), mencionan la percepción emocional como similar a la atención, que es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean. Implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz.

Otro autor que concuerda es Goleman (1998) define la atención como una Autoconciencia o autoconocimiento. Se trata de entender nuestras emociones: estados internos, preferencias, recursos, intuiciones, fortalezas, debilidades, necesidades e impulsos.

Así mismo Petrides (2001), menciona algo similar que es, la percepción emocional, cuando una persona reconocen las emociones propias y la de los demás.

Investigaciones han encontrado relación entre una adecuada inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral, es una de las causas que contribuyen a la satisfacción laboral a diferencia de una incapacidad para dominar las emociones, que genera en las organizaciones conflictos que producen una pérdida de la moral laboral y una disminución de la productividad en el personal (Zárate, 2012).

En cuanto al componente de claridad, la mayoría de los participantes hombres y la mayoría de las participantes mujeres se encuentran en un nivel de claridad emocional adecuado, es decir los participantes se sienten capaces de comprender sus emociones adecuadamente (Extremera y Fernandez-Berrocal, 2005); algunos autores que apoyan esta concepción son Salovey y Mayer (1997), citado en Fernandez y Extremera (2005) que su estudio fue mencionado en Sánchez (2008) donde mencionan que la comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones.

Por último Seligman (2002), plantea el término *engagement lie*, el placer se deriva del compromiso con la tarea afectiva y con la capacidad de experimentar *flow*. Se alcanza el estado de *flow* cuando una actividad nos absorbe y tenemos la sensación de que el tiempo se detuvo. Tal vez se pueda alcanzarse el estado de *flow* mediante algún desafío en el trabajo, la lectura de un libro o el tocar un instrumento.

Estudios confirman que la inteligencia emocional es un factor clave para que en el ámbito laboral exista el buen desempeño en el campo interpersonal de los colaboradores (Díaz, 2015). En el presente estudio realizado manifiestan comprender adecuadamente sus emociones para resaltar sus relaciones interpersonales.

En los resultados obtenidos, se encontró que en el componente de reparación la mayoría de los participantes hombres y mujeres se encuentra en un nivel de reparación

emocional adecuado, que son capaces de reaar adecuadamente sus emociones; autores como Salovey y Mayer (1997), mencionado en Fernandez y Extremera (2005) citado por Sanchez (2008), que menciona a la regulación emocional, que es la habilidad más compleja de la IE. Este componente incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad.

Otro de los autores que hablan sobre este punto es Petrides (2001), citado por Mesa (2015), donde menciona a la regulación emocional, que plantea que las personas son capaces de controlar sus emociones.

Mas actualmente se encuentra al autor Bisquerra (2005), que plantea la regulación de las emociones que probablemente sea el elemento esencial de la educación emocional. Que es la tolerancia a la frustración, el manejo de la ira, la capacidad para retrasar gratificaciones, las habilidades de afrontamiento en situaciones de riesgo (inducción al consumo de drogas, violencia, etc.), el desarrollo de la empatía, etc., son componentes importantes de la habilidad de autorregulación.

Estudios dictameninan que, la Inteligencia Emocional ayuda a sobrellevar la carga mental tanto en el ámbito laboral como en el personal y, por tanto, serán más eficaces a la hora de resolver conflictos a través de las herramientas aprendidas, pues como se ha dicho, la IE se puede aprender a gestionar a lo largo de la vida (Ayuso, 2016).

## Conclusiones

Con base en el análisis de resultados se concluye lo siguiente:

- Para el componente de atención emocional, hombres y mujeres en su mayoría reportaron una adecuada atención emocional.
- Para el componente de claridad emocional, los hombres y mujeres en su mayoría reportan adecuada claridad emocional.
- Para el componente de reparación emocional, tanto hombres como mujeres en su mayoría reportan adecuada reparación emocional.
- Los participantes se sienten capaces de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
- Los integrantes del estudio se sienten capaces de comprender sus emociones adecuadamente.
- Los evaluados son capaces de reparar adecuadamente sus emociones.



## Sugerencias

- Realizar investigaciones de tipo correlacional para saber si existe relación entre desempeño laboral e inteligencia emocional.
- Implementar la educación emocional en la curricula educativa que puedan contribuir ha mejorar la inteligencia emocional.
- Estudios de diseño experimental manipulando la variable estrés para saber sus efectos en la regulación de las emociones.
- En en el ámbito laboral dirigir la capacitación hacia una educación emocional que permita a los colaboradores desarrollar la moral, la satisfacción y mejorar su desempeño.

---

## Bibliografía

Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica.

Alonso, J. R. (2015). *Watson y el pequeño Albert* de Neurociencia Sitio web:  
<https://jralonso.es/2015/05/27/watson-y-el-pequeno-albert/>

Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y que nos falta por investigar? de Scielo  
Sitio web: <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>

Ayuso, M. V. (2016). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Valladolid. España

Barreto, A. (2009). *Emociones Inteligentes Lecciones Y Practicas Creativas de Inteligencia Emocional*. Madrid: CCS, Alcalá.

Biedman, J. M. (2017). *La inteligencia emocional en las organizaciones y su impacto sobre algunos aspectos de los recursos humanos*. En:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/economia-retos/5-la-inteligencia-emocional-en-las-organizaciones.pdf>.

Bisquerra, R. (2005). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21, 7-43.

Carolina y Leal. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Investigaciones Administrativas*, 4, 16.

Castro, A. (2010). *Fundamentos de Psicología Positiva*. Buenos Aires: Paidós.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Mc Graw- Hill.

Chiavenato, I. (1999). Administración en Recursos Humanos. Brasil: Mc Graw-Hill.

Conde, F. (2012). Tiempo y conciencia en Edmund Husserl. Santiago de Chile: USC.

Cook R., Klein M.D y Tessier A. (2008). Encouraging the development of cognitive kills and literacy. Upper Saddle River, NJ:Prentice.

De la Fuente, C. (2011). Análisis Factorial. Revista de la Universidad Autónoma de Madrid, 1, 250.

Díaz, O. (2015). La teoría de la inteligencia emocional. De LÍCARA Britishchollege Sitio web: <http://www.licara.es/la-teoria-la-inteligencia-emocional/>

Díaz, J. A. (2015). Manejo de la Inteligencia Emocional en el Ámbito Laboral de la Empresa de Servicios Temporales “Humanos Internacional E.U” de la Ciudad de Ibagué (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Nacional Abierta y a Distancia- Unadescuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades Programa de Psicología Cead Ibague. Colombia

Dolcini, H. (1997). Desarrollo Y Maduración De La Inteligencia. Buenos Aires: Biblos.

Duque, J. L. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertenencia y surgimiento en las organizaciones. Cali: Libre Empresa.

Fernandez-Berrocal, P. y Extremera, N. (2006). La Investigación de la Inteligencia Emocional en España. Ansiedad y Estrés, 12, 139-153.

Fernández-Berrocak, P. & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19, 180.

Fredman, A. M., Kaplan, H. I. y Sadock, B. J.. (1977). Compendio de Psiquiatría. España: Salvat.

Goleman, D.(1996). Inteligencia Emocional. Estados Unidos: Kairós.

Hampron, D., Summer C. y Webber R. (1973) Manual De Desarrollo De Recursos Humanos. Illinois: trillas.

Hernández, S. R., Fernández C. C. y Baptista L. P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Kazancigil, A. (1988). Las Ciencias Cognoscitivas Educación, lenguaje, representación, inteligencia, neurociencias. Revista Internacional de Ciencias Sociales UNESCO, 40, 115-129.

Landy, F. J. y Conte, J. M. (2005). Psicología Industrial, Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: Mc Graw Hill.

Madrigal, B. E. (2009). Habilidades Directivas. México: McGraw-Hill.

Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. España: Díaz de santos, S. A.

Marx, M. H. y Hillix, W. A. (2012). Sistemas y teorías psicológicos contemporáneos. México: paidós.

Medina, R. (2006). Técnicas de análisis de la información. En Enciclopedia Multimedia Virtual Interactiva (11, 240) México: EMVI.

Mesa, J. R. (2015). Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes. Murcia: Universidad de Murcia.

Montoya, O. (2007). Aplicación del Análisis Factorial a la Investigación de Mercado. Caso de Estudio. Redalyc, XIII, 286.

Muchinsky, P. M. (2002). Psicología Aplicada Al Trabajo. México: Ciencias Sociales y humanidades.

Navarro, R. (1999). Las Emociones En El Cuerpo Cómo Afectan Nuestro Carácter Y Cómo Sanarlas. México: Pax.

Papalia, E. D., Wendkos, O. S. y Duskin, F. R. (2010). Desarrollo Humano. México: Mc Graw Hill.

Pérez, E. y Medrano, L. A. (2013). Teorías contemporáneas de la inteligencia. Una revisión crítica de la literatura. De Redalyc Sitio web: [http://www.redalyc.org/pdf/3331/Resumenes/Resumen\\_333129928007\\_1.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/3331/Resumenes/Resumen_333129928007_1.pdf)

Pérez, E. y Medrano, L. A. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento, 2, 300.

Piaget, J. (2001). Inteligencia y afectividad. Buenos Aires: AIQUE.

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional. México: PEARSON Prentice Hall.

Ruvalcaba, N. A., Fernández, P. y Salazar, J. G. (2014). Analisis de las relaciones entre la inteligencia emocional y factores asociados a la calidad de vida. Psicología y Salud, 24, 245-253.

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. Imaginación cognición y personalidad, 9, 185-211.

Salmerón, P. (2002). Evolución de los conceptos sobre inteligencia. Planteamientos actuales de la inteligencia emocional para la orientación educativa. De Redalyc Sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600506>

Sánchez-Cabaco, A. (1999). Atención y Percepción. Madrid: Alianza.

Sánchez, S. (2008). Inteligencia emocional y superdotación. De Redalyc Sitio web: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10993/SanchezLopez06de12.pdf;sequence=6>

Santos, G. (2001). Enseñar O El Oficio De Aprender. Argentina: Homo Sapiens Ediciones.

Segura, M. y Arcas, M. (2007). Educar las Emociones y los sentimientos Introducción Práctica Al Complejo Mundo De Los Sentimientos. Madrid: Narcea, S. A. De Ediciones.

Solano, G. (2013). Las Emociones. La teoría de James-Lange. 02/04/2018, de psicologo Sitio web: <http://ipsicologo.com/2013/06/las-emociones-la-teoria-de-james-lange.html>

Sosa, C. M. (2008). Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE) (Tesis inédita de maestría). Universidad Complutense Madrid. Madrid.

Stelzer, D. (2011). *El impacto de la inteligencia emocional en la organización*. En: <https://www.auditool.org/blog/desarrollo-personal/384-el-impacto-de-la-inteligencia-emocional-en-la-organizacion>.

Turienzo, R. (2016). El pequeño libro de la motivación. España: alienta.

Urrutia, J. A. y Palomino R. (Agosto 2010). Componentes Principales en la Determinación de Estaciones con Patrones Homogéneos de Temperatura en el Chocó. Redalyc, XVI, 262.

Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. Redalyc, 8, 47-53.

Vazquez, H. (2018). El impacto de la inteligencia emocional en el clima laboral. En: <https://www.grupoconsultorefe.com/blog/el-impacto-de-la-inteligencia-emocional-en-el-clima-organizacional>

Velaz, J. I. (1996). Motivos y motivación en la empresa. España: Díaz de santos S. A.

Villa, M. E. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. México: Revista Questionar.

Zunni, J. L. (2010). La importancia de la Inteligencia emocional en las organizaciones. Madrid: Salud 2000.

Zárate, E. M. (2012). Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral (Tesis inédita de maestría). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

## Apéndice

Se anexa el instrumento utilizado para la recopilación de los datos estadísticos de la presente investigación.

### TMMS-24.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5



12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

## Valoración del TMMS24 (*Trait Meta-Mood Scale*)

*Componentes de la Inteligencia Emocional en el test*

<b>Percepción</b>
Soy capaz de <i>sentir y expresar</i> los sentimientos de forma adecuada (Items del 1 al 8).
<b>Comprensión</b>
<i>Comprendo</i> bien mis estados emocionales (Items del 9 al 16).
<b>Regulación</b>
Soy capaz de <i>regular</i> los estados emocionales correctamente (Items del 17 al 24).

## Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor *percepción*, los ítems del 9 al 16 para el factor *comprensión* y del 17 al 24 para el factor *regulación*. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

	<b>Puntuaciones</b> <i>Hombres</i>	<b>Puntuaciones</b> <i>Mujeres</i>
<b>Percepción</b>	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 21	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 24
	Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 36

	<b>Puntuaciones</b> <i>Hombres</i>	<b>Puntuaciones</b> <i>Mujeres</i>
<b>Comprensión</b>	Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
	Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35

	<b>Puntuaciones</b> <i>Hombres</i>	<b>Puntuaciones</b> <i>Mujeres</i>
<b>Regulación</b>	Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
	Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
	Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35

