



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

“TALLER FORMATIVO SOBRE INTELIGENCIA  
EMOCIONAL PARA ADULTOS”

## T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA

PRESENTAN:

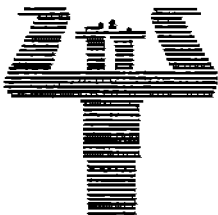
DIAZ HIDALGO SHEILA YUNUEN  
MONTES RODRIGUEZ SANDY  
ZALDIVAR MAGAÑA JANELLE SEMIRAMIS

DIRECTORA: DRA. MAGDALENA VARELA MACEDO

REVISORA: LIC. MIRIAM CAMACHO VALLADARES

REVISORA METODOLOGICA:

LIC. JUANA ESTELA CORDERO BECERRA



MEXICO

2005

m. 345349



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Díaz Hidalgo Sheila  
Yunuen

FECHA: 15 Junio 2005

FIRMA: Yunuen

**A Nuestros Simodales:**

Por transmitirnos sus conocimientos y dedicarnos gran parte de su tiempo en la realización de este trabajo.

**A Lourdes:**

Gracias por su gran enseñanza, que fue un pilar para la realización de esta Tesis, por su paciencia, ternura y sabiduría mil gracias.

**A Nadia:**

Sin planearlo nos ayudaste, nos guiaste y apoyaste sin interés, por el simple hecho de ayudarnos, muchas gracias.

**A GNP y en particular a Kiky:**

Por brindarnos todas las facilidades para llevar a cabo nuestro Taller, y nos sentimos muy agradecidas por su entrega y entusiasmo.

**A Diana:**

Por apoyarnos incondicionalmente ya que más que una amiga eres una hermana.

**A Quetzalli:**

Por su amor, ternura, y comprensión en los momentos más difíciles de nuestras vidas, este trabajo también es tuyo, te queremos.

**A la UNAM:**

Por ser nuestro segundo hogar durante varios años, y por que fue a través de ella que crecimos y conocimos el verdadero Amor.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: JANELLE SEMRANIS  
ZALDIVARA MABARA

FECHA: 15- Junio - 2005

FIRMA: Janelle

Sheila, Sandy y Janelle.

**A mi Mamá:**

Por el sólo hecho de quererte y poder llamarte mamá, por tu tolerancia y por tu amor.

**A mi Papá:**

Con tu sola mirada sé lo mucho que me quieres y lo que significa esta Tesis para ti, pero sobretodo por lo que tú significas en toda mi vida.

**A Christian y Fabián:**

Hermanas, va por los tres, por lo mucho que he aprendido de ustedes aunque tal vez no lo sepan.

**A Ian, Yanet, Karla (china) y Anel:**

Por que con su simple sonrisa me alegran toda mi vida. Gracias por existir.

**A Kika, Nan, Dafia:**

Por su compañía desde hace años, en las buenas y en las no tan buenas, por su confianza y sobretodo por su amistad.

**A Natalia:**

Donde sea que estés ahora. Porque ahora se ve cumplida esta meta que es el inicio. Te esperaré.

**A Sandy:**

Gracias P.A. Amiga, por tu confianza, tolerancia y amistad, lo hemos logrado por fin. Gracias por aprender juntas y enseñarme todas esas cosas que no se enseñan en la universidad.

**A la Güera:**

Janelle lo logramos, con añas, bajas y todo, hemos llegado a este momento inolvidable, te agradezco tu compañía y por enseñarme tantas cosas con tu amistad.

**A Ar:**

Por estar del principio al fin de esto conmigo. Por todos y cada uno de tus abrazos, por tu amor y ternura, por compartir tantas cosas juntos y por lo que hemos aprendido el uno del otro. Je t'aime.

Y te agradezco infinitamente UNAM, en especial a la Facultad de Psicología, por dar este camino a mi vida, por todo lo que me enseñó el tiempo en el que estuve dentro de tu espacio, desde el CCH hasta el día de hoy, por abrir mi conciencia y por la preparación que gracias a ti obtuve... estoy eternamente en deuda contigo y infinitamente orgullosa de pertenecer a ti. Gracias mi Universidad.

A todas estas personas y a las que me falta escribir por falta de memoria, GRACIAS. Por que cada una me ha enseñado parte importante de lo que es la vida.

Sheila Yumán Díaz Hidalgo.

**A mi Mamá:**

*Por cuidarme y tenerme paciencia.*

**A mi Papá:**

*Por tu apoyo, pero sobre todo por creer en mí.*

**A Mía:**

*Por escucharme.*

**A Betito:**

*Por estar ahí, siempre que me hacías falta.*

**A mi Abuelito Julian:**

*Aunque nunca pude conocerte, siempre has estado en mis pensamientos.*

**A las nenas góteras:**

*Sheila y Janelle por su empeño, dedicación y amor hacia este trabajo, ya que sin ustedes no hubiera sido posible este sueño. Pero sobre todo por su amistad.*

**A mis Amigas:**

*Ame, Laura y Karfita, por compartir más que un aula conmigo.*

**A Omar:**

*A pesar de todo, te amo por lo que me diste aunque ya no estés a mi lado.*

*Sandy Montes Rodríguez.*

**A mis Padres:**

Les doy gracias por enseñarme a luchar y esforzarme para ser alguien, los amo por haberme apoyado se que fue muy largo el proceso pero lo logre y me falta mucho pero se que siempre estarán ahí.

**A mi Hermano Edgar:**

Por estar en los momentos difíciles, ser mi escucha y pañuelo de lágrimas te quiero mucho.

**A mis Compañeras de Tesis:**

Mis grandes amigas, especialistas del amor, gracias por enseñarme a vencer mis barreras, a lograr mis metas, mis musas inspiradoras.

**A mi Abuela:**

Por estar conmigo, cuando niña me sentía en un hoyo oscuro, me enseñó que la luz existe venciendo miedos por que, tú abuela estabas conmigo, te quiero.

**A mi Mazo:**

Gracias por estar a mi lado, apoyándome, creyendo que mi esfuerzo vale la pena, y enseñando a que el camino del saber es el despertar cada día para hacer lo que te gusta hacer, te amo.

**A mis Querido amigos y amigas:**

Por que siempre han estado cuando los necesito: Carlos (chore), Linda, la Tuna (especialmente a Mariana y Denisse), a mis amigas de la infancia, a Luis Alberto(hey Jhony) y Humberto gracias por enseñarme tantas cosas.

*Janelle Semiramis Zaldívar Magaña.*

# ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción .....	1
<b>Capítulo I.</b>	
Inteligencia Emocional .....	3
1.1 Antecedentes de la Inteligencia Emocional .....	3
1.2 Principales definiciones de Inteligencia Emocional .....	6
1.3 Bases Biológicas de la Inteligencia Emocional .....	8
1.4 Elementos de la Inteligencia Emocional .....	11
1.4.1 Jhon Salovey y Peter Mayer.....	12
1.4.2 Daniel Goleman .....	14
1.4.3 Hendrie Weisinger .....	16
1.4.4 Benjamín Domínguez y Cols .....	21
1.5 Investigaciones sobre Inteligencia Emocional .....	22
<b>Capítulo II.</b>	
Instrumentos de Evaluación y Talleres sobre Inteligencia Emocional .....	30
2.1 Jhon Mayer y Peter Salovey .....	33
2.2 Hendrie Weisinger .....	35
2.3 Benjamín Domínguez y Cols .....	36
2.4 Otros Autores .....	39
2.4.1 Rosa Aguilar Medina .....	39
2.4.2 Erika Mercado Moreno .....	40
2.4.3 Gabriela Pichardo Aguilar y Cols.....	41
2.4.4 Karla García Peraza .....	42
<b>Capítulo III.</b>	
Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para Adultos .....	45
3.1 Introducción del Taller Formativo .....	45
3.2 Descripción del Taller Formativo .....	46
3.2.1 Objetivo.....	46
3.2.2 Diseño del Taller Formativo .....	47
Sesión I. "Conociendo mi Taller".....	47
Sesión II. "Por qué decimos o hacemos cosas".....	49
Sesión III. "Qué cosas pasan que me mueven a actuar así".....	53
Sesión IV. "Que hago para sentirme bien".....	56
Sesión V. "Finalizando mi Taller" (cierre).....	58
<b>Capítulo IV.</b>	
Metodología .....	62
4.1 Justificación .....	62
4.2 Planteamiento del Problema .....	63
4.3 Pregunta de Investigación .....	64
4.4 Objetivo .....	64
4.5 Hipótesis Estadísticas .....	64
4.6 Variables .....	65
4.7 Definición Conceptual de las Variables .....	65

4.8 Tipo de Estudio .....	66
4.9 Instrumento .....	66
4.9.1 Procedimiento de Construcción del Instrumento.....	67
4.9.2 Instrumento Final .....	70
4.9.3 Calificación del Instrumento .....	76
4.9.4 Interpretación Cuantitativa del Instrumento .....	77
4.10 Tipo de Muestra .....	78
4.11 Procedimiento .....	79
4.12 Análisis Estadístico .....	79
<b>Resultados</b> .....	80
Descripción de la Muestra .....	80
Diferencias en los conocimientos sobre Inteligencia Emocional , antes (pre-test), durante (Taller) y después (post-test) del Taller Formativo.....	80
<b>Discusión y Conclusiones</b> .....	83
<b>Bibliografía</b> .....	90
<b>Anexos</b>	
Anexo 1. ....	94
Carta Descriptiva Sesión I .....	95
Carta Descriptiva Sesión II .....	96
Carta Descriptiva Sesión III .....	98
Carta Descriptiva Sesión IV .....	100
Carta Descriptiva Sesión V .....	102
Anexo 2 .....	105
Cuestionario sobre Inteligencia Emocional .....	105
Anexo 3 .....	106
Retroalimentación .....	106



## RESUMEN

A lo largo de la vida las emociones juegan un papel preponderante en el desarrollo de cada persona y la investigación en el campo psicológico así lo ha demostrado.

Es por ello que surge un nuevo campo de estudio llamado *Inteligencia Emocional*, cuyo propósito es proporcionar habilidades que le permitan al individuo un crecimiento emocional que impactará en diferentes ámbitos de su vida.

Esta investigación tuvo como objetivo modificar los conocimientos de Inteligencia Emocional a través de un Taller Formativo de un grupo de personas adultas. Ya que es a partir de esta modificación, que se puede comenzar a desarrollar habilidades emocionales.

Una de las poblaciones que ha recibido menos atención (al menos en el estudio de este tema) es la adulta, por lo que se trabajó con estas personas.

Se diseñó un Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional de cinco sesiones, con una duración de 2 horas aproximadamente, durante las cuales se proporcionó información que permitiera a los participantes en un futuro desarrollar nuevas y mejores habilidades emocionales.

El Taller Formativo fue impartido a 22 sujetos, que eran Agentes de Seguros del Grupo Nacional Provincial (G.N.P.), a lo largo de cinco semanas.

Para evaluar el cambio en los conocimientos sobre Inteligencia Emocional después de la aplicación del Taller, se construyó un Instrumento con escala tipo Likert conformado por 56 reactivos que miden los siguientes Factores: 1) Motivación; 2) Empatía; 3) Expresión de las Emociones; 4) Técnicas de Afrontamiento; 5) Autoestima; 6) Relaciones Interpersonales. Llevándose a cabo una evaluación pre y post-test para explorar el impacto del Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional en el grupo de Agentes de Seguros.

## INTRODUCCIÓN.

Uno de los temas de investigación en Psicología que ha recobrado importancia, son las emociones. Antes se ponía especial énfasis en el Coeficiente Intelectual, el cual arrojaba mucha información del aspecto cognitivo pero perdía de vista otro tipo de habilidades en las personas.

Gracias al desarrollo del término "Inteligencia", a lo largo del tiempo se ha reconocido que las personas tienen otro tipo de habilidades dentro del ámbito emocional; lo cual dio lugar al constructo teórico "Inteligencia Emocional".

El tema de Inteligencia Emocional ha capturado la atención de áreas científicas, académicas, empresariales, de comunicación y sociales en todo el mundo, quienes explican de diversas formas este fenómeno, pero la principal explicación de su existencia es la falta de conocimiento en este tipo de entrenamiento.

Por mucho tiempo se dejó de lado el papel que ocupan las emociones, ya que no resultaba ser tema de estudio; se pensaba que las emociones estaban dadas y no existía manera de tener acceso a ellas y mucho menos un control sobre éstas.

En los años 80's comenzó a explorarse la idea del manejo de las emociones, con el psicólogo israelí Reuven Bar-on; fue hasta 1990 cuando Jhon Mayer y Peter Salovey introdujeron el término de *Inteligencia Emocional* como se conoce actualmente.

En 1998, Daniel Goleman dio a conocer este término, y la definió como la habilidad de supervisar y entender las propias emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar la información que nos dan para guiar el pensamiento y las acciones de uno mismo.

La Inteligencia Emocional permite el desarrollo del ser humano (Goleman, 1998), ya que encierra habilidades que pueden ser constantemente mejoradas a lo largo de la vida del individuo.

No se trata de características genéticas, sino de habilidades que cada uno va adquiriendo y puede llegar a modificar y mejorar cada vez. Para lograr el desarrollo de estas habilidades emocionales y sociales en la persona, se vuelve necesario tener un espacio específico para desarrollarlas. El crear este espacio fue uno de los propósitos de la presente Tesis.

De acuerdo a los diferentes métodos de enseñanza, el "Taller", es el que posee las características psicopedagógicas que facilitan la transmisión de las habilidades que pretende la Inteligencia Emocional; por lo que se diseñó un *Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para Adultos*, que tuvo como objetivo proporcionar los conocimientos básicos que propone este tema.

Además es de suma importancia abarcar la población menos estudiada, por lo menos hasta el momento por la Inteligencia Emocional: las personas Adultas, quienes comúnmente suelen ocupar gran parte de su tiempo desempeñando algún oficio, trabajo o profesión; atender una familia, y todas las responsabilidades que esto conlleva, suelen pasar por alto o dejar de lado, su desarrollo personal, principalmente el área emocional.

Un grupo de adultos Agentes de Seguros fueron la muestra que participó en el Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional llevado a cabo en esta Tesis. Eran trabajadores que ejercían un puesto que implicaba un contacto constante con la gente, lo que hacía aún más importante impartir los tópicos básicos que les permitieran en un futuro comenzar a modificar sus habilidades emocionales.

Las investigaciones hechas sobre la Inteligencia Emocional hasta la fecha, han confirmado que ésta no sólo es aplicable en un campo de la vida del individuo sino, varias, que pueda brindarte una verdadera satisfacción con respecto a su desarrollo personal.

# CAPITULO I

# CAPÍTULO I

## INTELIGENCIA EMOCIONAL

### ***1.1 Antecedentes de la Inteligencia Emocional.***

La Inteligencia Emocional se remonta hacia los escritos de Platón, Aristóteles y sus precursores quienes enseñaban que el hombre podía desarrollarse a través del dominio y manejo de sus emociones (Goleman, 1998).

Aunque el “boom” del tema de la Inteligencia Emocional se produce en la segunda mitad de los años noventa del siglo XX, los principales autores del tema relatan antecedentes de décadas anteriores. Goleman menciona las investigaciones realizadas por su difunto amigo y profesor de la Universidad de Harvard, David McClelland, cuyas investigaciones en los años 50-60, condujeron a la formulación de su teoría de la motivación sobre “Las Tres necesidades: poder, logro y filiación”. Según Goleman, McClelland realizó hallazgos importantes en sus investigaciones que publicó a inicios de los años setenta, ya que cambiaron radicalmente los enfoques que existían sobre los test de inteligencia como predictores del éxito laboral, profesional, o en una carrera directiva y cuestionó fuertemente la *“...la falsa pero extendida creencia de que el éxito depende exclusivamente de la capacidad intelectual...”*. Entre los criterios que planteó McClelland en aquellos años, estaba que *“...las aptitudes académicas tradicionales- como las calificaciones y los títulos, no permiten predecir adecuadamente el grado de desempeño laboral ni el éxito en la vida...”*. En su lugar, McClelland proponía que los rasgos que componían a los trabajadores más sobresalientes de aquellos otros que simplemente hacen bien las cosas había que buscarlos en las competencias tales como la empatía, y autodisciplina, por ejemplo.

Con el paso del tiempo, diversos teóricos han intentado colocar a las emociones dentro de la esfera de la Inteligencia, en lugar de considerar los términos "emoción" e "inteligencia" como una contradicción inherente. Por ejemplo, Thorndike ya hablaba de una Inteligencia Social que la definía como la capacidad de comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas, pero integraba este concepto como un aspecto más del Coeficiente Intelectual de una persona (Goleman, 2001).

Hubo otros psicólogos quienes tuvieron una visión más escéptica de la inteligencia social y la definieron como un conjunto de habilidades para manipular a los demás y conseguir que hagan lo que uno quiere; sin embargo, estas definiciones no tuvieron mayores repercusiones y el concepto de "Inteligencia Social" perdió importancia hacia el año de 1960.

Aún así, el tema de la inteligencia personal no pasó inadvertido y autores como Robert Sternberg llegó a la misma conclusión hecha por Thorndike: que la inteligencia social es diferente a la inteligencia académica y, a la vez, es una parte importante de lo que hace que a la gente le vaya bien en el aspecto práctico de la vida.

Al parecer el primero en hablar de Inteligencia Emocional como tal, fue el psicólogo israelí Reuven Bar-On, que en los años ochenta con su Tesis Doctoral inédita, creó un modelo que adelantaba el concepto de Inteligencia Emocional (Pichardo, 2002).

En los últimos años, un grupo de psicólogos, cada vez más numeroso, ha llegado a conclusiones similares, coincidiendo con Howard Gardner en que los conceptos pasados del Coeficiente Intelectual, giraban en torno a una estrecha franja de habilidades lingüísticas y matemáticas pero cada vez era menor su papel en la predicción del éxito en la vida fuera del aula. Estos psicólogos, de entre los cuales destacan Sternberg y Salovey, adoptaron una visión más amplia de la Inteligencia y trataron de incluir en el concepto, lo que hace falta para tener éxito en la vida.

Fue entonces a partir de esta línea de investigación la que dirigió la atención hacia la evaluación de lo importante que es la Inteligencia "Personal" o la Inteligencia Emocional (Goleman, 2001).

El término Inteligencia Emocional como tal, fue acuñado por Jhon Mayer y Peter Salovey en el año de 1990, creado con el propósito de subrayar la importancia que tienen las emociones en los procesos adaptativos y en los intelectuales. Estos dos autores hablaban ya de una habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás; habilidad también para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas (Domínguez, 2002), y con estos elementos construyeron su definición de Inteligencia Emocional posteriormente.

Todos los autores han llegado a la conclusión de que Coeficiente Intelectual e Inteligencia Emocional no deben verse como conceptos opuestos, sino distintos. Todas las personas mezclan intelecto y agudeza emocional; así, las personas que poseen un elevado Coeficiente Intelectual pero una Inteligencia Emocional escasa o una Coeficiente Intelectual bajo y una elevada Inteligencia Emocional son relativamente pocas, ya que existe una ligera correlación entre Coeficiente Intelectual y algunos aspectos de la Inteligencia Emocional, aunque lo suficientemente baja para que resulte claro que se trata de entidades independientes.

Así podemos decir que la desproporcionada visión científica de una vida mental emocionalmente plana, que había guiado la investigación acerca de la Inteligencia, está cambiando a pasos acelerados debido a que la Psicología reconoce ya el papel esencial de los sentimientos en el pensamiento; valora también de manera importante el poder, las virtudes y los peligros de las emociones en la vida mental de un individuo.

## **1.2 Principales Definiciones de Inteligencia Emocional.**

Hasta el momento diferentes autores han definido a la Inteligencia Emocional desde su perspectiva teórica, por lo que no existe una definición única. Se considera importante mencionar a continuación, los cuatro conceptos del término *Inteligencia Emocional*, de los autores más relevantes para el desarrollo de esta investigación:

1) Peter Mayer y Jhon Salovey (1990) definieron Inteligencia Emocional como la habilidad de percibir con precisión, estimar y expresar la emoción; habilidad también para acceder y/o generar los sentimientos cuando ellos facilitan pensamiento; habilidad de entender la emoción y el conocimiento emocional y la habilidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

2) Daniel Goleman (1998), define la Inteligencia Emocional como: un tipo de Inteligencia Social que incluye la habilidad de supervisar y entender las propias emociones y las emociones de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno mismo. También afirma que la Inteligencia Emocional consta de habilidades tales como: ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas.

3) Por otro lado Hendrie Weisinger en 1998, sostiene que la Inteligencia Emocional es el uso inteligente de las emociones; afirma que, de forma intencional hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros mismos, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados.



Menciona también que la Inteligencia Emocional se utiliza de forma intrapersonal (ayudándonos a nosotros mismos) e interpersonal (la manera de cómo ser más efectivos en nuestra relación con los demás).

4) Benjamín Domínguez (2002), psicólogo e investigador mexicano de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, definió posteriormente a la Inteligencia Emocional como la capacidad de un individuo para ejecutar y depurar al menos las siguientes habilidades:

- ❖ Auto-observar sus emociones y las de otros.
- ❖ Regulación de éstas.
- ❖ Capacidad de expresar oportunamente sus emociones sin ocultar sus dificultades emocionales.
- ❖ Compartirlas socialmente con personas significativas.
- ❖ Poseer y practicar un estilo de afrontamiento adaptativo.
- ❖ Mantener alta la esperanza (perseverando en sus metas).

Ahora bien, con la introducción del término Inteligencia Emocional se amplió la gama de los factores que se necesitan para alcanzar una mejor calidad de vida, en conjunto con el Coeficiente Intelectual. Anteriormente se consideraba primordial y determinante, el Coeficiente Intelectual, que se refiere a las habilidades cognoscitivas pero, gracias a las aportaciones de las propuestas teóricas anteriores se ha continuado con la investigación de la Inteligencia Social y la Inteligencia Emocional. Los tipos de inteligencia, tanto la Académica como la Emocional, no deben verse como tipos excluyentes sino, como factores que se combinan y complementan entre sí.

### **1.3 Bases Biológicas de la Inteligencia Emocional.**

Las emociones se producen al percibir información del exterior a través de los órganos de los sentidos y al ser transportada en su mayoría hasta la corteza cerebral en diferentes zonas; la información es identificada e interpretada, analizándose para elaborar una respuesta adecuada.

Goleman (2001) asegura que para conocer el mundo que le rodea, el ser humano se vale de dos hemisferios cerebrales: el derecho y el izquierdo (emocional y racional).

El racional (hemisferio izquierdo), es la forma de comprensión consciente, que nos permite establecer un proceso de intermediación, reflexión y análisis de nuestras emociones y sentimientos; junto a éste, existe otro sistema de conocimiento, impulsivo y poderoso, aunque a veces ilógico: el emocional (hemisferio derecho).

Springer y Deutsch en 1990, afirmaron que el hemisferio derecho está involucrado en el procesamiento de información emocional y en la producción de expresiones emocionales en mayor grado que el izquierdo.

A este hemisferio izquierdo, lo consideraron más racional, analítico, lógico, que tiende a cambios rápidos en el tiempo y analiza estímulos en términos de detalles y características mientras que, el hemisferio derecho tiene relaciones simultáneas y patrones más globales. Cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la parte cerebral emocional y más ineficaz la parte cerebral racional.

El cerebro emocional (hemisferio derecho), es la parte que responde más rápidamente y con más fuerza; nos alerta ante el peligro aún antes de que podamos discernir de qué peligro se trata. Ambas partes cerebrales son complementarias e independientes en su funcionamiento. (Pichardo, 2002).

A medida que avanzamos en la escala filogenética, desde el reptil al macaco y al humano, la masa de la neocorteza aumenta; hay más neocorteza que sistema límbico en los humanos, que explica el porqué somos capaces de desplegar una variedad mucho más amplia de reacciones a nuestras emociones y con más matices.

Otra estructura cerebral que resulta importante mencionar es el Tronco Cerebral, quien controla las reacciones y movimientos estereotipados, regula la respiración y el metabolismo. A partir de esta estructura cerebral, surgieron los centros emocionales, de los cuales evolucionó el cerebro pensante o neocorteza.

Con la llegada de los primeros mamíferos aparecieron nuevas capas rodeadas por el Tronco Cerebral; a lo que se le llamó Sistema Límbico. Esta estructura que se forma a partir del Tronco Cerebral, es responsable del anhelo, la furia, los trastornos emocionales, el amor y el temor. Este Sistema refinó el aprendizaje y la memoria, lo que permitía a los animales ser mucho más inteligentes en sus elecciones con respecto a la supervivencia, además de afinar sus respuestas para adaptarse a las cambiantes demandas actuando como una alarma automática (Gutiérrez, 1990).

El Hipocampo y la Amígdala, son estructuras límbicas que se ocupan de la mayor parte del aprendizaje y el recuerdo del cerebro. El hipocampo proporciona una memoria perfecta del contexto. También los estallidos emocionales son asaltos nerviosos que se originan en la Amígdala.

Si la Amígdala quedara separada del resto del cerebro, el resultado es una notable incapacidad para apreciar el significado emocional de los acontecimientos. La Amígdala explora la experiencia, comparando lo que está sucediendo ahora con lo que ocurrió en el pasado; sólo es necesario que algunos elementos sueltos de la situación parezcan similares a algún peligro del pasado para que la amígdala ponga en funcionamiento su anuncio de emergencia.

Joseph LeDoux, neurólogo, fue el primero en descubrir el papel que juega la Amígdala en el cerebro emocional. LeDoux, demostró que las señales sensoriales del ojo y del oído viajan primero del cerebro al Tálamo y luego -mediante una única sinapsis- a la Amígdala; una segunda señal, del Tálamo se dirige a la neocorteza, el cerebro pensante. La investigación de LeDoux es revolucionaria para la comprensión de la vida emocional porque es la primera que encuentra vías nerviosas para los sentimientos que evitan la neocorteza.

La Amígdala puede hacer que nos pongamos en acción mientras la neocorteza - algo más lenta pero plenamente informada- despliega su plan de reacción más refinado. La Amígdala, que madura muy rápidamente en el cerebro del niño, tiene muchas más probabilidades de estar totalmente formada en el momento del nacimiento.

El regulador del cerebro para los arranques de la Amígdala parece encontrarse en los lóbulos prefrontales; cuando alguien siente miedo o rabia, contiene o controla el sentimiento con el fin de ocuparse más eficazmente de la situación inmediata. Mientras que el interruptor que desconecta la emoción perturbadora parece ser el lóbulo prefrontal izquierdo.

Así, el lóbulo prefrontal derecho es un asiento de sentimientos negativos como temor y agresión; mientras que el lóbulo izquierdo controla las emociones no elaboradas, probablemente inhibiendo al lóbulo derecho.

Por otra parte, la Corteza prefrontal es la zona responsable de la memoria operativa. Las señales de emoción, intensa ansiedad, ira y otras similares pueden crear interferencias nerviosas saboteando la capacidad del lóbulo prefrontal para mantener dicha memoria. Por ejemplo, se ha demostrado que niños con Coeficiente Intelectual por encima de la media pero con un desempeño pobre dentro del aula, tenían deteriorado el funcionamiento de la Corteza frontal; a pesar de su potencial intelectual, estos son niños que tienen el mayor riesgo de padecer problemas como fracaso académico, alcoholismo y criminalidad, no porque su intelecto sea deficiente sino porque su control sobre la vida emocional está deteriorado.

La complementariedad del Sistema Límbico y la Neocorteza, de la Amígdala y los lóbulos prefrontales, significa que cada uno de ellos es un socio pleno de la vida mental. Debe existir un equilibrio inteligente entre ambas estructuras.

Se ha demostrado que en las primeras milésimas de segundo durante las cuales percibimos algo, no sólo comprendemos inconscientemente de qué se trata, sino que decidimos si nos gusta o no; el inconsciente cognitivo presenta a nuestra conciencia no sólo la identidad de lo que vemos, sino una opinión sobre ello. Esas opiniones inconscientes son recuerdos emocionales y su depósito es la amígdala.

El cerebro utiliza un método sencillo para hacer que los recuerdos emocionales queden registrados: usa los mismos sistemas de alerta neuroquímica que preparan al organismo para que reaccione ante las emergencias. Se trata de un nervio que va desde el cerebro a las glándulas suprarrenales situadas encima de los riñones, quienes provocan la secreción de las hormonas llamadas epinefrina y norepinefrina. Así, cuando se segrega un exceso de cualquiera de estas hormonas en la corriente sanguínea, o si permanecen en el cuerpo demasiado tiempo, pueden producir trastornos por estrés. Se desplazan por el organismo preparándolo para una emergencia; cuanto más intenso es el despertar de la Amígdala más fuerte es la huella. Entonces cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta que además está moldeada por nuestra experiencia en la vida y nuestra cultura (Goleman, 2001).

### ***1.4 Elementos de la Inteligencia Emocional.***

Diferentes autores que han investigado sobre Inteligencia Emocional, tales como Jhon Mayer, Peter Salovey, Daniel Goleman, Hendrie Weisinger y Benjamin Domínguez han hecho aportaciones importantes al conocimiento de este tema y han propuesto, de acuerdo a su perspectiva teórica, elementos que consideran deben estar incluidos en el campo de estudio de la Inteligencia Emocional. A continuación se presentan los Elementos o áreas que conforman la Inteligencia Emocional desde el enfoque de los autores más relevantes:

### **1.4.1 Jhon Mayer y Peter Salovey.**

Jhon Mayer y Peter Salovey en su concepto de Inteligencia Emocional, incluyen las Inteligencias personales de Gardner, quien sostenía que existían numerosos tipos de Inteligencia las cuales abarcaban la multiplicidad de talentos humanos (García 2003): comenzó hablando de siete, hasta hacer una lista de veinte inteligencias, gracias a la investigación posterior. La obra de Gardner está claramente inspirada en un modelo de mente cognitivo-científica; por lo que los tipos de Inteligencia que propuso ponen de relieve la cognición: la comprensión de uno mismo y de los demás en relación a los motivos, a los hábitos de trabajo y a la utilización de esa perspicacia para dirigir la propia vida y llevarse bien con los semejantes. Sin embargo, aunque en el trabajo de Gardner se habla de un tipo de Inteligencia Personal, no se analizó en gran detalle el papel que el *sentimiento* juega en todos los tipos de inteligencia; se centró más en las cogniciones acerca del sentimiento, lo cual deja inexplorado el campo de las emociones que hacen que la vida interior y las relaciones sean tan complejas, apremiantes y desconcertantes (Goleman, 1998).

Así, Salovey y Mayer integraron esta perspectiva cognitiva de Gardner para ampliar el campo de la Inteligencia Emocional, formando cinco esferas principales que reflejan las áreas que incluye su concepto sobre Inteligencia Emocional:

1.- Conocer las propias emociones. La consecuencia de uno mismo –el reconocer un sentimiento mientras ocurre-, es la clave de la Inteligencia Emocional para Salovey y Mayer. Estos autores consideran que, reconocer un humor desagradable es sentir el deseo de superarlo. Afirman que las personas que conocen sus propias emociones son conscientes de sí mismos, independientes y están seguras de sus propios límites; poseen salud psicológica y suelen tener una visión positiva de la vida; cuando se ponen de mal humor, no reflexionan ni se obsesionan al respecto y son capaces de superarlo. Su cuidado los ayuda a manejar sus emociones.

2.- Manejar las emociones. Manejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo. Las personas que carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mucha más rapidez de los trastornos de la vida.

3.- La propia motivación. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar atención, para la automotivación, el dominio y la creatividad. El autodomínio emocional es postergar la gratificación y contener la impulsividad y sirve de base a toda clase de logros. Y ser capaz de permanecer en un estado de "fluidez", permite un desempeño destacado en muchos sentidos. Las personas que poseen esta capacidad suelen ser muy productivas y eficaces en cualquier tarea.

4.- Reconocer emociones en los demás. Se refiere a la empatía, otra capacidad que se basa en la autoconciencia emocional; es la "habilidad" fundamental de las personas para captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos sin adoptarlos en sí mismos. Las personas capaces de ser empáticas están mucho más adaptadas a las señales sociales sutiles que indican lo que otros quieren o necesitan.

5.- Manejar las relaciones. El arte de las relaciones es, en gran medida la habilidad de manejar las emociones de los demás, una vez identificadas las emociones, es más sencillo poder actuar sobre ellas. Estas habilidades son las que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas con esta capacidad se desempeñan bien en cualquier cosa que dependa de la interacción serena con los demás.

Salovey y Mayer mencionan que las habilidades de las personas en cada una de estas esferas son diferentes; la base subyacente de nuestro nivel de capacidad es nerviosa, pero es importante recordar que el cerebro es flexible y aprende constantemente. Por lo tanto, los errores en las habilidades emocionales propuestas por estos autores, pueden ser corregidos y mejorados.

### **1.4.2 Daniel Goleman.**

Por otro lado, Daniel Goleman (1998) afirma que la Inteligencia Emocional consta de habilidades tales como: ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas.

Este autor propone cinco habilidades que la Inteligencia Emocional debe incluir, que se describen a continuación:

1. Autoconocimiento. O conciencia de uno mismo, en el sentido de una atención progresiva a los propios estados internos; es una forma neutra de autoreflexión incluso en medio de emociones difíciles. Así la mente observa e investiga la experiencia misma, incluidas las emociones.

2. Autorregulación. Es el control de nuestros estados impulsivos y recursos internos; es recobrar bien de las tensiones emocionales requiriendo 5 habilidades:

- ❖ **Autocontrol:** capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.
- ❖ **Confiabilidad:** fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.
- ❖ **Integridad:** asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal.
- ❖ **Adaptabilidad:** flexibilidad para afrontar los cambios.
- ❖ **Innovación:** sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.

Se refiere también a los recursos con los que deberíamos contar para controlar nuestras emociones, tales como: templar la ira con la compasión, ser más positivos y optimistas, tener esperanzas y evitar caer en la apatía, desesperanza o la depresión ante la adversidad.



La capacidad de controlar el impulso es la base de la voluntad y el carácter. El problema no está en la emocionalidad, sino en la conveniencia de la emoción y su expresión.

3. Motivación. Creencia de que uno mismo tiene dominio sobre los acontecimientos de su vida y puede aceptar los desafíos tal como se presentan. Las personas expertas en aprovechar sus emociones pueden utilizar la ansiedad anticipada, la que surge ante un discurso o una prueba inminente, para motivarse y prepararse bien, con lo que consiguen un buen desempeño. Las personas que muestran niveles elevados de esperanza, son capaces de motivarse ellos mismos, sentirse hábiles para asegurarse que las cosas van a mejorar cuando se encuentran en un aprieto y van a encontrar formas de alcanzar sus objetivos, además de tener la sensación de reducir una tarea monumental en fragmentos más pequeños y manejables. Significa tener grandes expectativas de que las cosas saldrán bien en la vida a pesar de los contratiempos y las frustraciones.

4. Empatía. Viene del griego "empathia" que significa "sentir dentro" y designa la experiencia subjetiva de otra persona. Se construye sobre la Conciencia de uno mismo; cuanto más sabemos de nuestras emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos de los otros. Para lograr esto, es importante aprender a leer los canales no verbales de comunicación, el tono de voz, los ademanes y las expresiones faciales. Las ventajas de la empatía son la adaptación emocional, ser más sociable y más sensible. Ver las cosas desde la perspectiva del otro rompe los estereotipos preestablecidos, promueve así la tolerancia y la aceptación de las diferencias.

5. Habilidades Sociales. Se refiere a la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, conectar con ellos para intercambiar información de forma adecuada y significativa; manejar bien las emociones en una relación e interpretar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas para la cooperación y el trabajo de equipo. Para lo cual se requiere de:

- ❖ **Influencia:** utilizar tácticas de persuasión eficaces.
- ❖ **Comunicación:** emitir mensajes claros y convincentes.
- ❖ **Liderazgo:** inspirar y dirigir a grupos y personas.
- ❖ **Canalización del cambio:** iniciar o dirigir los cambios.
- ❖ **Resolución de conflictos:** capacidad de negociar y resolver conflictos.
- ❖ **Colaboración y cooperación:** ser capaz de trabajar con los demás en la consecución de una meta en común.
- ❖ **Habilidades de equipo:** ser capaz de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.
- ❖ **Sintonizar con el subtexto emocional:** es ir más allá de los hechos y profundizar en uno mismo para oír los sentimientos que se expresan en realidad (Carrión, 2001).

### **1.4.3 Hendrie Weisinger.**

Hendrie Weisinger (1998), desarrolló los siguientes cuatro elementos que combinados dan lugar a la Inteligencia Emocional. Se organizan de modo jerárquico y cada nivel superior incorpora y desarrolla las capacidades de los niveles inferiores, los cuales se describen a continuación:

1. Desarrollo de la autoconciencia. Un alto nivel de autoconciencia es la base sobre la cual se construyen todas las demás capacidades de la Inteligencia Emocional.

Para incrementar la autoconciencia, Weisinger considera necesario tratar con las 5 áreas de la Conciencia: A) examinar nuestros juicios; B) sintonizar con nuestros sentidos; C) conectar con nuestros sentimientos; D) saber cuáles son nuestras intenciones y E) prestar atención a nuestros actos. Áreas descritas enseguida:

*A. Cómo valoramos las cosas:* Las valoraciones son las distintas impresiones, estimaciones y expectativas que nos forjamos sobre nosotros mismos, sobre los demás y sobre cada situación.

*B. Sintonizar con nuestros sentidos:* Estar atentos a cada uno de nuestros sentidos, ya que es a través de ellos, como recogemos información sobre nosotros mismos, sobre otras personas y sobre distintas situaciones, pero a menudo algo ocurre con ellos, y son filtrados y transformados por nuestras valoraciones.

*C. En sintonía con nuestros sentimientos:* Estar atentos a los propios sentimientos; ya que estos son respuestas emocionales espontáneas a las interpretaciones, nos proporcionan valiosa información que nos ayuda a comprender por qué hacemos lo que hacemos; nos alertan sobre si nos sentimos cómodos y, nos ayudan a entender nuestras reacciones.

*D. Averiguar cuáles son nuestras intenciones:* Las propias y verdaderas intenciones están ligadas a nuestros deseos inmediatos, y a largo plazo. La dificultad estriba en que a menudo los negamos o los pasamos por alto porque nos disgusta tener que encaramos con ellos. Sucede con frecuencia que confundimos unas intenciones con otras; vemos nuestras intenciones aparentes, pero no nuestros propósitos ocultos. El reconocer sencillamente clarifica cuál es la verdadera intención.

*E. Prestar atención a nuestras acciones:* Puesto que son físicas, pueden ser observadas por otros, y si optamos por ello también nosotros las podemos observar; a menudo no somos conscientes de los detalles de dichas acciones, pero son estos matices los que saltan a la vista de los demás, y son tomados como indicadores de nuestras actitudes y comportamientos.

2. Control de las emociones. El control de las propias emociones nos permite comprenderlas y utilizar esa comprensión para enfrentarnos productivamente a las diferentes situaciones. Los componentes de nuestro sistema emocional son:

- ❖ Pensamientos o valoraciones cognitivas.
- ❖ Cambios fisiológicos o respuestas emocionales.
- ❖ Comportamientos o acciones a las que tendemos.
- ❖ Contexto o formación emocional (educación, creencias y experiencias).

Dichos componentes debe trabajar de manera conjunta para desarrollar e incrementar la Inteligencia Emocional.

Es necesario hacemos cargo de nuestros *pensamientos* ya que las conversaciones interiores que pueden seguir a las emociones, desempeñan un papel importante en la formación de nuestras experiencias emocionales; a menudo sostenemos el mismo diálogo interior una y otra vez, cada vez que se repite la situación, sumiéndonos en destructivos diálogos interiores tan pronto vuelve a plantearse la situación; en ocasiones se presentan como pensamientos distorsionados: estilos y pautas de razonamiento que tiñen nuestra percepción de la realidad. El evitarlos nos ayuda a ejercer control sobre los pensamientos automáticos.

Pensamientos irracionales, a los que tendemos a darles crédito (se producen con tal rapidez y frecuencia que lo hacemos como una verdad); a menudo son crípticos ("estoy jodido"); suelen desencadenar otros pensamientos automáticos (un pensamiento actúa como catalizador de otro y se hace más difícil desactivar pensamientos semejantes); así los pensamientos automáticos pueden conducir a un razonamiento distorsionado.

Otro componente del Sistema Emocional es la ansiedad o los *cambios fisiológicos*. Para lograr un control de este componente Weisinger sugiere: detectar e identificar los cambios de la ansiedad a través de los incrementos del ritmo cardíaco, la presión arterial, el ritmo de la respiración y la intensidad de la sudoración.

Si no sintonizamos con los cambios en nuestro nivel de ansiedad, corremos el riesgo de actuar de forma impulsiva.

El siguiente componente del Sistema Emocional son las pautas de nuestro *comportamiento*, que son *acciones* que solemos repetir una y otra vez en respuesta a una situación concreta. El comportamiento está tan ligado a las emociones como lo están los cambios fisiológicos. Para manejar nuestras emociones es preciso tomar el control de nuestro comportamiento y para hacerlo, primero tenemos que ser capaces de reconocer las propias emociones.

3. Desarrollo de la experiencia interpersonal. Relacionarse bien con los demás significa conectar con ellos para intercambiar información de forma adecuada y significativa; esto es, tener una comunicación adecuada. Para desarrollar una capacidad de comunicación eficaz, Weisinger considera necesario llevar a cabo las siguientes técnicas:

- ❖ *Exteriorización:* La comunicación implica un intercambio bilateral, intentamos entender a la otra persona, ésta a su vez nos intenta entender; expresando con claridad lo que pensamos, sentimos y creemos, debemos escoger con cuidado qué es lo que queremos revelar, cuándo y dónde deseamos hacerlo, tampoco debemos olvidar el tipo de relación que mantenemos con la persona ante la que exteriorizamos la situación y, la importancia de la información que compartimos.
  
- ❖ *Usar la Sensibilidad:* Preguntándonos como responderíamos en una situación determinada y cuál sería la mejor forma de que alguien nos dijera algo; nuestras respuestas nos deben ayudar a crear nuestras propias estrategias para aplicar nuestra sensibilidad en una situación delicada.
  
- ❖ *Método de Ensayo y Error:* Intentando nuevas estrategias de comunicación a pesar de las dificultades que representen; intentar mejorarlas cada vez, para que se alcance un manejo óptimo de esa estrategia.

4. Ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos. Significa que debemos contribuir con los demás a controlar sus emociones, a comunicarse con eficacia, a solucionar sus problemas, a resolver sus conflictos y a sentirse motivados. Dos capacidades que ayudarán son: la capacidad de analizar las relaciones para mejorarlas y la capacidad de comunicarnos a diferentes niveles con el fin de lograr un intercambio de información eficaz.

Para ayudar a otros, se vuelve importante comprender en qué consiste una relación; tomando en cuenta tres aspectos básicos que la conforman y consolidan:

- ❖ *Cubrir las necesidades de cada parte implicada.* La clave para establecer una relación sólida y productiva es la reciprocidad, ambas partes se esfuerzan por satisfacer las necesidades del otro; en el momento que dejamos de hacer cosas por el otro, falla la base de la relación. Resulta difícil identificar las necesidades de la otra persona, pero si sabemos identificar estas necesidades sabremos cómo ayudarles. A veces la única forma de averiguar las necesidades de una persona es a través del método de ensayo y error; debemos preguntarnos ¿qué es lo que dice esta persona realmente?; ¿qué es lo que quiere?. Prestemos atención a sus afirmaciones de intención y sintonicemos con el subtexto emocional del discurso. Conocer con exactitud las necesidades de los demás y responder a ellas es importante, sobre todo, en las situaciones en las que hay que resolver un conflicto y se necesita un consenso.
- ❖ *Mantener la relación a lo largo del tiempo.* La continuidad nos permite ver a la otra persona en diferentes situaciones y circunstancias, ya que cada experiencia nos aporta información sobre ella, datos que nos permiten relacionarnos mejor. La relación de comunicación requiere un desarrollo, implica confianza y comodidad, y ambas se alimentan del tiempo; una persona emocionalmente inteligente aprende algo de todas las relaciones y utiliza los conocimientos adquiridos para que cualquier contacto en el futuro sea lo más productivo posible.

- ❖ *El intercambio de información sobre sentimientos, pensamientos e ideas. Al anticipar la dinámica causa-efecto que se produce al compartir información, especialmente si hablamos de pensamientos, podemos conducir la relación por una dirección positiva, aprender la mejor manera de plantear sentimientos y pensamientos y hacer que la relación progrese (Ostrosky, S.F. 2000).*

#### **1.4.4 Benjamín Domínguez y Cols.**

Benjamín Domínguez en el año de 1998, actualmente profesor e investigador de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de México, en conjunto con sus colaboradores, propusieron otras áreas relacionadas con la Inteligencia Emocional, como resultado de varias investigaciones, además de las ya propuestas por autores como Goleman, Salovey y Mayer, tales como: Lenguaje Emocional; Control de Impulsos; Adaptación Emocional; Revelación Emocional; Esperanza y; Empatía. Áreas que a continuación se describen:

1. Lenguaje Emocional. Se refiere al tamaño, variedad y funcionalidad del repertorio de palabras emocionales de las que dispone una persona para poder expresar verbalmente o por escrito los sentimientos o sensaciones que experimenta en un momento determinado.

2. Control de Impulsos. Capacidad para regular las emociones mediante la ejecución de una respuesta natural de relajación. Esta área se refiere a aprender a controlar las emociones; también nombrada "autorregulación emocional", la cual está asociada con la habilidad que tenemos para tranquilizarnos y relajarnos además de ser capaces de pensar objetivamente.

3. Revelación Emocional. Capacidad para exteriorizar o expresar en palabras los efectos de los propios estados emocionales en la mente y el organismo. El proceso de Revelación Emocional es mediante la charla, la escritura personal o compartiendo sus pensamientos y sentimientos con amigos, colaboradores o familiares.

4. Adaptación Emocional. Capacidad de discriminar y superar una situación negativa o adversa mediante estilos de afrontamiento (cognoscitivos, psicofisiológicos, conductuales y/o emocionales) adaptativos, que permitan una asimilación de las situaciones.

5. Empatía. Habilidad para colocarse en el lugar de los demás. Entender el punto de vista ajeno (saber por qué el otro se siente de determinada manera) no significa adoptarlo; sino que facilita negociaciones más hábiles. La empatía facilita el entendimiento de los puntos de vista, para así establecer alternativas.

6. Esperanza. Sentimiento para mantener la motivación y el optimismo, así como la perseverancia y la confianza elevadas aún en situaciones adversas, limitantes, estresantes o traumáticas, e incluso mueve a buscar activamente posibles soluciones a los problemas. Domínguez y Cols., afirman que la esperanza y la capacidad de relajarse de una persona, contribuyen a la posibilidad de analizar los problemas de una manera más objetiva y acertada para posteriormente tomar decisiones atinadas.

## **1.5 Investigaciones sobre Inteligencia Emocional.**

Existen diversas investigaciones concernientes al tema de Inteligencia Emocional que se han realizado desde que comenzó a tomar importancia este tema. A continuación se citan siete estudios que han abordado la medición y enseñanza de la Inteligencia Emocional y se consideran de relevancia para la presente Tesis:

- 1) En el año 2002, **Schutte N. y Cols.**, realizaron una investigación llamada: "Characteristic Emotional Intelligence and emotional well-being". Su objetivo era conocer la relación que existía entre la Inteligencia Emocional y el bienestar emocional, el cual incluía las habilidades para comprender y regular las emociones, sentimientos positivos y una alta autoestima.

Para ello se realizaron tres estudios; en el primero se llevó a cabo el piloteo de las siguientes pruebas: La Escala de Shutte (1998) y la de PANAS (que mide los sentimientos positivos) por Watson (1988), con 40 empleados del



sur de Estados Unidos, resultando válidos ambos cuestionarios; en el segundo estudio la población estuvo compuesta por 50 participantes entre enfermeras, estudiantes y empleados del sur de Estados Unidos, donde se aplicó nuevamente la escala de Shutte (ya validada) y la Escala de Autoestima de Rosenberg (1989), en donde además de resultar válida la Escala de Rosenberg se observó una correlación positiva entre Inteligencia Emocional y Autoestima. Finalmente en el estudio tres se comparó la Inteligencia Emocional con los Sentimientos Positivos, donde participaron 47 sujetos entre empleados y estudiantes de Universidades del sureste de Estados Unidos; se aplicó el Test de Shutte, el Test de PANAS, la Escala de Rosenberg y el Método Velten (1968) donde se aplicaban videos que inducían sentimientos positivos y negativos.

Los resultados indican una mayor Inteligencia Emocional ligada a un alto contenido de sentimientos positivos y un alto nivel de Autoestima; se observó que a raíz de la aplicación del método Velten se incrementó su nivel de sentimientos positivos. Y concluyeron también que los individuos con alta Inteligencia Emocional, tienen mayor habilidad para mantener sentimientos positivos; lo que quiere decir, que poseen una mayor capacidad para percibir, comprender, regular y controlar sus emociones.

Una de las explicaciones que dieron de aquellas personas que poseen mayor cantidad de sentimientos positivos, se debe a que éstas suelen recordar con mayor frecuencia episodios positivos, reforzando los sentimientos que poseen. Además de comprobar que la visualización y/o las imágenes, representan una técnica eficaz para fomentar los Sentimientos Positivos.

- 2) En el siguiente año (2003), **Slaski M. y Cartwright S.** realizaron un estudio titulado: "Emotional Intelligence Training and its implications for stress, health and performance". El propósito de la investigación era saber la relación de la Inteligencia Emocional, la Salud y el Estrés.

Se utilizó un grupo experimental y un grupo control con 60 ejecutivos cada uno. El grupo experimental recibió un tratamiento sobre Inteligencia Emocional (no especificado en el estudio) durante seis meses, tiempo en el que se abordaron las áreas siguientes: Autoconocimiento, Motivación, Relaciones Interpersonales, Influencia, Toma de Decisiones, Conciencia y Aceptación Emocional; mientras que el grupo control recibió tratamiento durante cuatro meses en donde se manejaron las áreas siguientes: Relaciones Intrapersonales e Interpersonales, Adaptabilidad, Manejo de Estrés, Salud y Sentimientos en general.

Los resultados indicaron que existieron diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo control, presentando una mayor puntuación el primer grupo. En tanto que para el grupo control se obtuvieron puntajes significativamente bajos para las áreas de Autoconocimiento y Salud, pero puntajes altos para el Manejo de Estrés. Se concluyó que a partir del tratamiento de Inteligencia Emocional, el grupo experimental mejoró su Manejo de Estrés, repercutiendo en su Bienestar Emocional y su Salud. Es decir, que la Inteligencia Emocional modera las consecuencias del Estrés, ya que repercute directamente en la forma de actuar y pensar, por lo que queda claro que las habilidades de Inteligencia Emocional pueden ser aprendidas para mejorar la calidad de vida de cualquier persona.

- 3) También en el año 2003, **Liff, S.**, llevó a cabo un estudio llamado: "Social and Emotional Intelligence: applications for developmental education". Esta investigación abordó la importancia que existe en la relación entre la Inteligencia Emocional, el aspecto social y los sucesos escolares. Se realizó un seminario dirigido a estudiantes de preparatoria abordando los siguientes temas: Dedicación, Entusiasmo, Trabajo en Equipo, Disciplina, Honestidad, Responsabilidad, Autoestima y Metas.

Lo que caracterizaba a los alumnos era la tensión extrema y frustración, debidas a diferentes factores como el exceso de trabajo durante la semana, profesores rígidos, estrés al presentar exámenes, además del estrés relacionado con la familia, el trabajo y los amigos; todo ello repercutía en la escuela, generándoles problemas de insomnio, alcoholismo y drogadicción. El Seminario estuvo basado en los principios de Rutgers E. (1997).

Los resultados indicaron que después del seminario los alumnos se mostraron más receptivos; sus relaciones con los profesores mejoraron; mejoró su Lenguaje Emocional además que, se transformó la educación tradicional por otra que incluía directamente las habilidades de Inteligencia Emocional. No sólo los estudiantes se beneficiaron sino que, los profesores también desarrollaron Empatía y fueron más hábiles para detectar las problemáticas de sus alumnos. La autora de este estudio concluyó que es a través de la sociedad en donde se generan, desarrollan y refuerzan las habilidades de Inteligencia Emocional, hecho que repercutirá directamente en su vida familiar, personal, escolar y principalmente en su rendimiento académico.

- 4) Posteriormente en el mismo año 2003, **Manzella L.** desarrolló una investigación denominada: "Emotional Intelligence and how it contributes to officer safety". Esta autora impartió un Taller donde manejó técnicas de Inteligencia Emocional que incluyeron: la Dramatización o Psicodrama y el Role Playing, con las cuales se intentaba modificar las siguientes áreas de la Inteligencia Emocional: Autoestima y Empatía, en oficiales y reclusos de una penitenciaria; sirviendo principalmente en el desarrollo moral y la responsabilidad social.

Las técnicas empleadas tenían como objetivo reducir los síntomas de ansiedad y depresión y bajar la conducta problema e incrementar la protección; los oficiales se caracterizaban por haber sufrido abuso infantil, violencia doméstica y abuso de drogas.

El autor observó la dinámica que presentaban los oficiales al ejercer su trabajo y cómo a partir de la asistencia al Taller, esta dinámica se modificó. Se aplicó a los oficiales una evaluación de Inteligencia Emocional (pre-test y post-test), observando que por medio de la Dramatización se redujo su Distorsión Cognitiva.

Se observó que al final se incrementó: la capacidad para Empatizar y Relacionarse; la Autoestima y la seguridad institucional; además mejoró la relación de los oficiales con los reclusos, así como el nivel de satisfacción laboral. Se concluyó que la Inteligencia Emocional es una contribución a todos los niveles de justicia criminal; por lo que la Autoestima y la Empatía pueden ser desarrolladas mediante el Psicodrama y el Role Playing. Además los oficiales con mayor Inteligencia Emocional pueden ser más cuidadosos para afrontar los cambios que se presenten.

- 5) Más tarde **Van Der Zee K. y Wabeke R.** en el año 2004, realizaron un estudio titulado: "Is trait emotional intelligence simply or more than just a trait?"; donde se aplicó el Cuestionario de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997) y el Test de Cinco Factores de la Personalidad de Hendricks (1999). Dichos instrumentos fueron aplicados a Gerentes comparando sus resultados con los de la población en general.

Dentro del Test de los Cinco Factores de Hendricks se evaluaron los siguientes factores: Extroversión, Toma de Decisiones, Estabilidad Emocional, Responsabilidad Social y Empatía. En tanto que la escala de Bar-On estaba compuesta por las siguientes áreas: Autoconocimiento, Asertividad, Autoestima, Autoconciencia, Independencia, Empatía, Relaciones Interpersonales, Resolución de Problemas, Flexibilidad, Tolerancia al Estrés, Control de Impulsos, Felicidad y Optimismo.

Los resultados arrojaron, que los Gerentes tuvieron puntajes significativamente mayores que la población en general.

Además los Gerentes fueron más altos en las áreas de: Extroversión, Habilidad para la Toma de Decisiones, Empatía y Autonomía en comparación con la población en general; además se mostró que a mayor Asertividad, hay mayor autonomía, dando como resultado Estabilidad Emocional.

En cuanto a los Cinco Factores de Personalidad del Test de Hendricks, se observó que los Gerentes obtuvieron una puntuación menor en Responsabilidad Social, ya que sus actividades no permiten mucha interacción con la sociedad.

Los autores concluyeron también que el Test de Bar-On sobre Inteligencia Emocional es un buen predictor de la Inteligencia Emocional, además de ser válido y confiable.

- 6) Más recientemente, en el año 2004, **Henderson C.**, llevó a cabo un estudio nombrado: "The important or Emotional Intelligence". En este estudio se abordó la importancia y la relación que existía entre las mujeres en general y las que han sufrido violencia específicamente, con la Inteligencia Emocional. La autora indica que las mujeres poseen una mayor carga emocional, a diferencia de los hombres y que la Inteligencia Emocional ayuda a mejorar su Lenguaje Emocional y sus Relaciones Interpersonales. Mientras que a las mujeres que sufren violencia les ayuda a desarrollar la habilidad de reflexionar.
- 7) En **México**, **Benjamín Domínguez Trejo**, investigador y académico actual de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México junto con sus **colaboradores**, han realizado desde 1995, una serie de estudios con población universitaria del Instituto Politécnico Nacional, que tuvieron como objetivo, "Determinar las Estrategias de Afrontamiento de esta población y, conocer su capacidad de Regulación Emocional y de Revelación Emocional de hechos traumáticos, para posteriormente, proponer estrategias correctivas". Estas investigaciones se caracterizaron por llevar a cabo auto-reportes y mediciones psicofisiológicas; entre estos estudios se encuentra el trabajo realizado en la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica

(ESIME) del Instituto Politécnico Nacional, ubicada en Culhuacán, Delegación Coyoacán, México Distrito Federal; en donde participaron grupos de estudiantes con rendimiento académico tanto regular como alto. Los resultados revelaron que los estudiantes de alto rendimiento poseían Habilidades Cognitivas sobresalientes pero sus repertorios de Regulación Emocional eran limitados. Dicho hallazgo sugirió que el grupo de alumnos con alto rendimiento académico podía estar atravesando por periodos de estrés elevado al carecer de habilidades de regulación de sus estados emocionales ante situaciones de exámenes y exposiciones en público.

Otra investigación de gran importancia realizada por Benjamín Domínguez y Cols., en el año 2004, fue la llamada: "El papel de la Inteligencia Emocional en la Productividad y Salud en Obreros". Esta investigación mostró que si un trabajador mantiene un mayor manejo en Habilidades Sociales, mayor productividad y salud presentará.

En este trabajo participaron 22 obreros cuya edad oscilaba entre los 18 y 50 años. Se trató de un estudio correlacional; en el que se midió la temperatura periférica de la piel y la frecuencia cardíaca; se aplicó el Feel test que consta de 48 fotografías de rostros representando diferentes emociones que son consideradas como "emociones básicas", como las que se enlistan a continuación: alegría, tristeza, enojo, miedo, sorpresa y asco.

Para medir la capacidad empática de los obreros, se les hizo una Entrevista para conocer datos laborales y de salud; se les aplicaron tres Cuestionarios para medir las Habilidades siguientes: Control de Impulsos, Lenguaje Emocional y, Estilos de Afrontamiento.

Los autores concluyeron que, los sujetos al presentar puntaje arriba de la media en el Feel Test, también presentan puntajes altos en el perfil psicofisiológico, lo que significa que el conocimiento y manejo de las emociones repercute en una vida saludable y por lo tanto da lugar a una mejor productividad.

Las investigaciones antes citadas muestran que; la Inteligencia Emocional puede ser aprendida; que los Elementos de la Inteligencia Emocional, que se han medido con mayor frecuencia son: la Empatía, la Autoestima, el Autoconocimiento, Estilos de Afrontamiento, Regulación Emocional, Control de Impulsos, Revelación Emocional y las Relaciones Intrapersonales e Interpersonales. Además se ha confirmado de una manera cada vez más contundente, en base a estudios como los mencionados, la influencia que la Inteligencia Emocional tiene en diferentes ámbitos en los que se desarrolla el ser humano. Sin embargo, resulta imprescindible que la población a la que se le apliquen los estudios esté conformada en lo posible por la misma cantidad de hombres y mujeres, para que los datos puedan ser generalizados ya que en estos estudios no fue así. La aportación principal que ofrecen estas investigaciones, es la posibilidad que existe de correlacionar uno o varios elementos que conforman la Inteligencia Emocional para observar cambios en las personas quienes reciben un entrenamiento emocional.

# CAPITULO II



## CAPITULO II

### INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y TALLERES SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

El tema de la Inteligencia Emocional es cada vez más popular; sin embargo, en general, ha habido una falta de análisis sistemático para justificarla y que aún se reclama (Mayer, Salovey, 1990). La mayor comprensión de la Inteligencia Emocional se debe, sobretodo, a datos anecdóticos.

Desde tiempo atrás se ha investigado la importancia de las emociones, así como la influencia que éstas tienen en la vida misma. Los componentes de la Inteligencia Emocional por separado no son nada nuevos; se trata de temas que desde hace años son objeto de estudio e incluso de Programas de Capacitación. Lo novedoso es su integración en un sistema coherente de comportamientos y actitudes, en donde diversas investigaciones muestran resultados exitosos en el desempeño individual, en las relaciones interpersonales y en diferentes esferas de la vida (Codina, 2002).

Se han desarrollado diversos Talleres que han pretendido dar a conocer e incluso modificar una o varias conductas a partir de los preceptos que marca la Inteligencia Emocional.

En primera instancia es importante definir *Taller* como la modalidad de enseñanza y estudio caracterizada por el activismo, la investigación operativa y el trabajo en equipo; que en su aspecto externo, se distingue por el acopio, sistematización y uso de material especializado acorde con el tema (Castillejo, B. y cols. 1984).

El Taller no sólo permite la adquisición de conocimientos teóricos sino que además propicia el desarrollo de nuevas habilidades de manera práctica.

Entre los beneficios que ha demostrado poseer la técnica del Taller, se encuentra el lograr desarrollar un aprendizaje significativo, el cual implica procesos afectivos y cognitivos, de una manera participativa (Mercado 2002).

Para poder lograr que estos procesos ocurran, existe una variedad de estrategias psicopedagógicas tanto productivas como constructivas que pueden usarse durante el entrenamiento para desarrollar habilidades de Inteligencia Emocional, entre las que destacan:

- ❖ *Dibujos*: De expresiones faciales de las emociones.
- ❖ *Estudios de Caso*: Casos particulares que impliquen el análisis de las estrategias utilizadas para el Control de Impulsos.
- ❖ *Discusiones de grupo y en parejas*: Elaboración de conclusiones acerca de un tema o de un ejercicio, en donde se fomente la expresión de las opiniones de las personas.
- ❖ *Lluvia de ideas*: Al inicio y al final de cada sesión sobre los temas abordados, para englobar los puntos clave para recordar.
- ❖ *Dramatizaciones*: Representación de situaciones estresantes para identificar Estilos de Afrontamiento de cada persona.
- ❖ *Ejercicios de Relajación*: Técnicas guiadas de relajación, para que la persona sea capaz de disminuir su nivel de activación emocional, de manera individual.
- ❖ *Demostraciones*: Ejercicios de Gimnasia Cerebral para fomentar la ejercitación de la memoria, la concentración de manera lúdica.
- ❖ *Debates*: Exposición de diferentes puntos de vista acerca de diversos temas para el análisis de sus ventajas y desventajas.
- ❖ *Historias y cuentos*: Historias de personajes reales o ficticios que hayan utilizado diferentes técnicas efectivas para incrementar su Inteligencia Emocional y exponer la posibilidad de su uso en la historia de vida de una nueva persona.
- ❖ *Juego de Roles*: Recreación de personajes en situaciones problemáticas y sus reacciones emocionales inmediatas.

El objetivo de las Técnicas didácticas es el impulsar a cada persona a conocerse tanto a sí mismo como a los demás en nuevas formas de comportamiento; de este modo se produce una asimilación cognoscitiva además de un cambio en el comportamiento (Antons, 1978).

Las técnicas que se utilicen, por sí mismas no bastan para lograr los objetivos del Taller; éstas son sólo medios que pueden utilizarse para lograr diferentes objetivos de acuerdo con las condiciones específicas de aplicación, el proceso grupal, los contenidos de la materia, la disposición del grupo y la habilidad del facilitador para aplicarlas.

Cada técnica tiene características diferentes que la hacen apta para determinados grupos en distintas circunstancias. Para seleccionar la técnica adecuada para cada caso, en primer lugar deben considerarse los objetivos que se persiguen (Chehaybar y Kuri 2000).

El facilitador que lleve a cabo estas técnicas debe saber que ellas representan un instrumento del que se vale para lograr los objetivos propuestos; por lo tanto, se deben hacer los ajustes pertinentes a las técnicas según la dinámica del grupo en cuestión. Lo más importante de toda técnica no es el ejercicio en sí, sino el aprendizaje significativo que se logre a través de ella; por lo que, se dará mayor importancia a la reflexión que se lleve a cabo al finalizar la misma (Chehaybar y Kuri 2000).

Un aspecto importante en la consideración de entrenamiento para el desarrollo de habilidades de Inteligencia Emocional es el proceso grupal por las ventajas que presenta:

1. Crea un ambiente social que provee una mayor cantidad de modelos, lo que permite aprender sobre sí mismo mediante la observación de los otros miembros del grupo.
2. Presenta oportunidades de aprendizaje, en vivo.
3. Existe la oportunidad de hablar al grupo acerca de los problemas y preocupaciones personales.
4. Experimentar una sensación de pertenencia y apoyo.

5. Aprender que los problemas propios no son únicos ni son exageradamente graves.
6. Es un puente entre el aprendizaje de la habilidad y su posterior práctica fuera del grupo para utilizar las habilidades recién adquiridas, en la vida diaria.
7. Maximiza los recursos humanos y materiales. (Saranson, 1996; Hidalgo y Abarca, 1999).

El aprendizaje grupal es el proceso por el cual la conducta se modifica de manera estable a raíz de las experiencias vividas por el sujeto como miembro de un grupo; es decir, experiencias adquiridas a partir de la búsqueda común de objetivos, de la comunicación intragrupo, de los aprendizajes individuales que se ponen en común, se discuten y se critican, de las interacciones tanto individuales como grupales que se complementan y, de los roles que se establecen para realizar las funciones del grupo (Bauleo; cit. en Chehaybar y Kuri 2000).

Para el entrenamiento de habilidades en un contexto grupal se recomienda trabajar con grupos de 8 a 12 miembros, con sesiones de 30 minutos a 2 horas y media de duración (Caballo, 1991).

*A continuación se describen los principales Instrumentos y Talleres que se han realizado sobre Inteligencia Emocional, los cuales están divididos por autor.*

## **2.1. Jhon Mayer y Peter Salovey.**

Uno de los principales antecedentes de la investigación que existe sobre Instrumentos para evaluar la Inteligencia Emocional, es el **Multifactor Emotional Intelligence Scale** (J. D. cit. en Mayer, P. Salovey, & D. R. Caruso, 1997), la cual fue utilizada en un estudio hecho por Mayer y Salovey, cuyo objetivo fue investigar la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño individual. Además se examinó la utilidad de la Escala mencionada. El estudio estuvo compuesto por 304

Universitarios (152 hombres y 152 mujeres) de una Universidad Occidental de Estados Unidos; los cuales tenían una edad que oscilaba entre los 18 a los 33 años.

La Escala que fue aplicada se compone de ocho tareas que se dividen en componentes que representan tres niveles de emocionalidad o tres habilidades emocionales: la Percepción, la Comprensión y, la Regulación de las Emociones (Salovey y Mayer., 1997). Además la escala refleja las siguientes cuatro valoraciones: una valoración completa que refleja la Inteligencia Emocional General, y una valoración para cada una de las tres habilidades antes mencionadas. Esta Escala Multifactorial de Inteligencia Emocional se califica por un método de comparación, en que cada respuesta se compara con una respuesta experta —la respuesta que los creadores de este Instrumento consideran que es la evaluación más exacta de cierta habilidad (Mayer & Salovey, 1997). Para cada componente, el porcentaje de respuestas correctas sirve como la valoración de cada componente; las tres valoraciones se suman para obtener una medida completa de Inteligencia Emocional. Y de acuerdo con los análisis estadísticos confirmaron tres de cuatro hipótesis iniciales del estudio indicando que:

1. La Inteligencia Emocional, contribuye al desempeño cognoscitivo e individual más que la Inteligencia General. Con una relación positiva.
2. Las emociones percibidas o identificadas contribuyen más al desempeño cognoscitivo e individual que la Inteligencia General. Con una relación positiva.
3. La Regulación Emocional contribuye en mayor medida al desempeño cognoscitivo e individual, que la Inteligencia General. Con una relación positiva.

La hipótesis no cumplida se refiere a que no se comprobó que la comprensión de las emociones contribuye en mayor medida a la Inteligencia General. Definiendo *Comprensión* como, la habilidad de describir las emociones en una situación social dada.

Se hizo así una contribución significativa a la predicción del desempeño individual de una tarea cognoscitiva a través de aspectos emocionales; los cuales, además de influir en el desempeño, lo hacen de una forma positiva.

Se concluyó que es necesario un trabajo más exhaustivo para validar y evidenciar la utilidad de la escala utilizada (Multifactor Emotional Intelligence Scale); sobretodo en el área *Comprensión de las Emociones*, ya que es un componente difícil de medir porque los sujetos reportaron que influía de manera importante, el contexto social en el que se encontraban en esas situaciones en particular y en la interpretación de las emociones. Para la validación de la Escala, se obtuvo un alfa de .81 a .96 con una consistencia interna de .96.

Posteriormente a base de esta Escala, Mayer, Salovey, y Caruso, desarrollaron el ***Emotional Intelligence Test*** (MSCEIT) (Mayer y Cols.,1997) donde el foco de atención para ellos fueron las escalas con la finalidad de medir la manera en que se reproduce y se desarrolla la Inteligencia Emocional en las personas; las escalas fueron: Percepción de la Emoción, Control Emocional, Facilidad Emocional y Entendimiento de las Emociones. El MSCEIT tuvo un alfa de .59 a .87 con una base de 277 participantes.

A partir del Emotional Intelligence Test se realizó otro instrumento de evaluación para medir la Inteligencia Emocional en niños tomando nuevamente de base el MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale), y se desarrolló el ***The Emocional Intelligence Scale for Children*** (EISC) validado con una muestra de 100 niños (Sullivan, 1999).

## 2.2 Hendrie Weisinger.

Hendrie Weisinger dentro de su libro "La Inteligencia Emocional en el Trabajo" (1998), presenta un Instrumento en forma de Cuestionario para evaluar las habilidades Intrapersonales e Interpersonales, que considera son parte de la Inteligencia Emocional. El instrumento propuesto por este autor, consta de 45

frases que abarcan las áreas de la Inteligencia Emocional siguientes: Autoconciencia, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales.

El Instrumento presenta la característica de evaluar las aptitudes básicas que propone la Inteligencia Emocional con frases que exponen una situación en donde se necesita aplicar alguna de estas aptitudes; en cada frase se debe puntuar la capacidad de uso de la aptitud descrita en un continuo de 1 a 7. Para cada aptitud, se marca en la columna izquierda, las que han obtenido cuatro puntos o menos; mientras que en la columna de la derecha, se marcan las aptitudes que han recibido cinco o más puntos. La evaluación de la Inteligencia Emocional consta de tres partes; en la primera se evalúa la capacidad para aplicar la Inteligencia Emocional; esto es, con las respuestas del Cuestionario; la segunda parte se compone del análisis de los resultados, donde se examinan las respuestas de la primera parte del Cuestionario para identificar puntos fuertes y débiles; y, en la tercera parte se definen las áreas de la Inteligencia Emocional donde se desea mejorar y se determinan algunas tareas específicas que sirvan de apoyo para iniciar el curso en la adquisición de las habilidades de la Inteligencia Emocional.

### **2.3 Benjamín Domínguez Trejo y Cols.**

Actual Investigador y Profesor de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, ha estudiado la Inteligencia Emocional desde hace tiempo haciendo importantes aportaciones a este campo, principalmente hablando de la población mexicana.

Dentro de la Serie de estudios que han llevado a cabo este grupo de investigadores, se encuentra el **estudio** hecho con población universitaria del Instituto Politécnico Nacional, mencionado en el capítulo de Investigaciones sobre Inteligencia Emocional (Pág. 28), el cual buscaba **Identificar las Estrategias de Afrontamiento y conocer la capacidad de Regulación Emocional y de Revelación Emocional** de hechos traumáticos de esta población. A continuación

se describe a detalle el procedimiento y los *instrumentos* creados y aplicados dentro de esta investigación:

La muestra constó de 160 alumnos de ESIME, misma que se dividió como sigue: 28 alumnos del Cuadro de Honor y 132 alumnos regulares; con un tipo de estudio correlacional y exploratorio. Mientras el método que se utilizó, fue un enfoque multivariado integrado por un auto-reporte verbal, una entrevista estructurada y **cuestionarios** de los siguientes temas: **Lenguaje Emocional**, con el propósito de valorar la capacidad de identificar las sensaciones corporales producidas por emociones, que consta de 20 preguntas de "falso-verdadero", posee una confiabilidad de 0.81 y una validez de factores; **Cuestionario de Control de Impulsos**, el cual tenía el propósito de obtener información acerca del manejo que tiene la persona sobre las reacciones psicofisiológicas, pensamientos y acciones ante situaciones escolares, el cual consta de 20 preguntas de "falso-verdadero", con una confiabilidad de 0.78 y una validez de factores; el **Cuestionario de Esperanza**, incluye 16 preguntas, las cuales presentan las siguientes tres opciones de respuestas: "pocas veces", "regularmente" y, "muchas veces"; manteniendo una confiabilidad de 0.76 y una validez de factores.

Las mediciones psicofisiológicas se realizaron con termómetros electrónicos portátiles Temp.-Time consta de instrucciones como: permanecer sentado con los ojos abiertos, sentado con los ojos cerrados, tranquilizarse, evocar un evento inocuo (un oso blanco) para posteriormente borrarlo de la mente; se registró la temperatura Fahrenheit cada 15 segundos durante los dos minutos de cada condición. Además se aplicó la **Escritura Emocional Auto-reflexiva** donde se pretendió que la persona revele sus emociones y sentimientos más profundos, así como las experiencias positivas que haya logrado obtener de ese episodio y las metas que se definieron a partir de ello.

El modelo permitió establecer que los alumnos que poseían un Lenguaje Emocional fueron los que presentaban Estilos de Afrontamiento más adaptativos, ya que contaron con amplio repertorio de Regulación Emocional que les permitió



aprovechar el apoyo social y en algunas ocasiones el apoyo familiar, manteniendo una esperanza elevada (confianza en sí mismo) ante los fracasos.

Los alumnos del Cuadro de Honor resultaron jóvenes inhibidos con repertorio limitados de su respuesta natural de relajación, sin embargo tuvieron una esperanza muy alta.

Mientras que en Adaptación Emocional reportaron tener un estilo de Afrontamiento Positivo y solucionar así sus problemas; este estilo de Afrontamiento, les ha resultado poco saludable debido a que mostraron reacciones fisiológicas, tales como sudoración de manos, dolor de cabeza y dolor de estómago. Un estilo menos frecuente fue la rumiación; es decir, mantener pensamientos de un mismo asunto sin plantearse soluciones, lo que ocasiona un desgaste físico y psicológico. En cuanto a Control de Impulsos los alumnos del Cuadro de Honor reportaron tener un Control de impulsos y ser ansiosos; no obstante, en sus mediciones psicofisiológicas revelaron que eran jóvenes con una respuesta natural de relajación deficiente; esto es, no sabían tranquilizarse, mientras que los alumnos regulares, aunque se consideraron ansiosos, fueron estudiantes que regulaban sus impulsos y su respuesta natural de relajación.

En Revelación Emocional los alumnos del Cuadro de Honor no inhibieron sus emociones pues se apoyaron más en la familia para comunicar sus conflictos y dificultades personales, en cambio el otro grupo las compartía con sus amigos. La escritura Auto-reflexiva les ayudó a buscar una solución a sus problemas y bajar su nivel de preocupación, ya que a mayor longitud del escrito, mayor número de palabras emocionales positivas y negativas y, mayor ganancia de temperatura; lo que indica que este procedimiento les fue de utilidad en cuanto a que les ayudó a estar más tranquilos y relajados. En cuanto al Lenguaje Emocional, tanto los alumnos del Cuadro de Honor como los alumnos Regulares evidenciaron un vocabulario sólo para identificar y verbalizar emociones primarias tales como tristeza, alegría, ira o ansiedad; sin embargo, se les dificultó reconocer otras sensaciones corporales. Y finalmente en Esperanza ambos grupos reportaron metas claras y precisas y una resistencia sobresaliente al fracaso.

La aportación más significativa de esta investigación fue que, el Lenguaje Emocional constituyó la columna vertebral de la Inteligencia Emocional, ya que se encontró en todas las áreas, además, las personas que se encuentran expuestas a periodos prolongados de tensión muestran mayor riesgo para desarrollar enfermedades crónico-degenerativas.

## **2.4 Otros Autores.**

Se describen a continuación cuatro autores mexicanos recientes, que presentaron en su trabajo de Tesis de Licenciatura, nuevas propuestas de Instrumentos y/o Talleres sobre Inteligencia Emocional que fueron desarrollados en población mexicana:

### **2.4.1 Rosa Aguilar Medina.**

La *"Propuesta de un Sistema de Selección de Personal en Hoteles de 4 estrellas de la Ciudad de Uruapan Michoacán"*, fue un estudio hecho por Aguilar Medina (2001), en el cual se aplicó un **Cuestionario en base a la Inteligencia Emocional** con 75 reactivos que evalúan el mayor o menor grado de Inteligencia Emocional como característica necesaria para seleccionar personal. Dentro de este estudio la Inteligencia Emocional representó un indicador para la selección, ya que resultaba de gran importancia que el personal que labora en Hoteles mantuviera un nivel óptimo de Inteligencia Emocional, ya que prácticamente en todo momento estas personas tienen contacto directo con la gente (los clientes). Por ello los empleados deben poseer habilidades que les permitan relacionarse de manera adecuada con los demás; tanto para la atención al cliente, como para un mejor entendimiento entre el mismo personal. Habilidades de la Inteligencia Emocional, como la Empatía, Motivación, Control de Impulsos, las Habilidades Sociales, Técnicas de Afrontamiento y la Autoestima resultan importantes para la mejor realización de sus labores.

Este estudio presenta una alternativa a la selección de personal tradicional, ya que toma en cuenta la parte más importante para que una persona sea más eficaz y más productiva en su desempeño: la parte emocional, la cual había estado olvidada por el campo laboral por sólo calificar la parte intelectual. Con la rápida evolución del estudio de la Inteligencia Emocional, se han obtenido avances impresionantes en el ámbito laboral, ya que las características emocionales de los candidatos son ahora, puntos clave para su ingreso y su rechazo a un nuevo puesto laboral.

#### 2.4.2 Erika Mercado Moreno.

En el año 2002, fue construido un **Taller para desarrollar habilidades de Inteligencia Emocional** por Mercado Moreno Erika. Se trató de un Taller dirigido a estudiantes universitarios que cursaban el 5º cuatrimestre en el área económico-administrativa en una Universidad Tecnológica. El objetivo de este estudio, fué diseñar, instrumentar y evaluar el Taller para el desarrollo de habilidades en las siguientes áreas: Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Relaciones Sociales y, Empatía. Participaron 20 estudiantes de los cuales, 8 fueron hombres y 12 mujeres, de entre 19 y 30 años de edad, con un promedio de 24 años.

El Taller tuvo una duración de 10 hrs., que se impartieron a lo largo de cinco sesiones de dos horas cada una. Se elaboró también un Instrumento cuya construcción siguió los pasos siguientes: 1) Se compararon diversos instrumentos utilizados para medir Inteligencia Emocional, pero ninguno resultó válido y confiable aplicado a la población mexicana universitaria; 2) Se identificaron cinco áreas (Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales); 3) Se redactaron los reactivos correspondientes a las cinco áreas; 4) Se seleccionaron en promedio 13 reactivos para cada área; 5) Se eligieron 10 afirmaciones para cada área, el 50% con dirección positiva y el otro 50% con dirección negativa;

6) El instrumento final constó de 10 afirmaciones de cada una de las habilidades (áreas) de Inteligencia Emocional, formando 50 en total. Fue piloteado en una muestra de 220 universitarios hombres y mujeres con edades de entre los 20 y 28 años, de la Universidad Tecnológica de Tecámac, ubicada en el Estado de México. Se lograron cambios significativos en cuanto a la sensibilización a la Inteligencia Emocional posterior a la participación en el Taller, además se confirmó que el área de Autoconocimiento es la base para lograr un desarrollo de las habilidades de la Inteligencia Emocional y bajo la cual se tiene que trabajar inicialmente para lograr resultados en las demás áreas.

#### 2.4.3 Gabriela Pichardo Aguilar y Cols.

Otro estudio que hace patente el uso de la Inteligencia Emocional; es la ***Propuesta de Capacitación para el Cambio de Actitudes a través de la Inteligencia Emocional*** hecho por Gabriela Pichardo y Cols., en el año 2002. Se abordarían temas como: Autoconciencia, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales. Este Programa de Capacitación estuvo dirigido a: directivos, jefes de área, coordinadores de área, empleados del área de atención a clientes, empleados de mostrador, ventanilla y empleados de ventas; de empresas Hoteleras, Aseguradoras, Bancos, Aerolíneas y Hospitales. Estuvo programado para 18 Sesiones, cada una con una duración de 1:30hrs; teniendo una duración total de 24hrs., aproximadamente.

En la parte del diseño de esta investigación, se pretendía aplicar un Cuestionario sobre Inteligencia Emocional, que fungiría como pre-test y post-test; mediante el Test de Inteligencia Emocional de Hendrie Weisinger, para evaluar las diferentes áreas. Además para evaluar el Programa, los investigadores construyeron dos evaluaciones; una para el instructor y otra para los asistentes al Curso sobre Inteligencia Emocional; e incluyó una más, una evaluación del Cambio de Actitud de los participantes.

Las respuestas permitieron analizar el impacto del Taller y reconocer la presencia de un Cambio de Actitud a través de la Inteligencia Emocional.

Esta investigación permite ver la contribución de la Inteligencia Emocional sobre otro aspecto de la personalidad; el Cambio de Actitudes y cómo los beneficios de la Inteligencia Emocional impactan en diferentes ámbitos de una persona.

#### 2.4.4 Karla García Peraza.

Más tarde en el año 2003, fue llevado a cabo el **Taller para adolescentes: Educando con Inteligencia Emocional**, por García Peraza. Cuyo propósito era transmitir los beneficios que las técnicas de la Inteligencia Emocional brindan. Este Taller incluyó temas no directamente relacionados con los elementos básicos de la Inteligencia Emocional, sino que estaban relacionados de una manera indirecta, tal como El Trabajo en Equipo.

Se aplicó como pre-test y post-test, un instrumento sobre Inteligencia Emocional; el cual contenía 14 preguntas de información general, 32 ítems relacionados con el Taller y 4 situaciones hipotéticas las cuales evaluaban el manejo de la Inteligencia Emocional que poseía el adolescente antes y después de su asistencia al Taller; además se elaboró un Cuestionario por Sesión sobre los siguientes temas abordados: Comunicación, Formación del Trabajo en Grupo y Aprendizaje, Autoconocimiento, Asertividad, Toma de decisiones y, Autorregulación Emocional. Los resultados reflejaron diferencias significativas en la adquisición de Habilidades Sociales en las siguientes áreas: Empatía, Autoconocimiento, Autorregulación Emocional, Formación de Trabajo en Grupo y Aprendizaje, Toma de Decisiones, Asertividad y Autoestima; posterior a la impartición del Taller.

Se pone de relieve nuevamente con este estudio la eficacia del entrenamiento en Inteligencia Emocional, ahora con diferente tipo de población: adolescentes.

Los resultados comprueban el objetivo de transmitir los beneficios de las técnicas de Inteligencia Emocional, ya que los participantes reflejan diferencias importantes antes y después de su asistencia al Taller sobre Inteligencia Emocional en las áreas mencionadas.

Como podemos observar, las investigaciones han sido principalmente en el ámbito académico, por lo que el aspecto laboral y específicamente con el manejo de adultos no se ha investigado como se esperaría por ser una temática nueva. Se han diseñado Cursos y Talleres para los Adultos pero no se han llevado a cabo eficazmente o bien, son pocos los estudios que se han enfocado únicamente al tema de Inteligencia Emocional, debido a que hasta el momento, por medio de la Inteligencia Emocional se ha intentado mejorar algún aspecto de la personalidad, por lo que la mayoría de los autores han incorporado otros elementos que se pueden mejorar o modificar con ayuda de los principios de la Inteligencia Emocional.

Vale la pena resaltar que las investigaciones descritas, han puesto énfasis en la parte del Autoconocimiento o Autoconciencia, a lo que Weisinger (1998) destacó como elemento primordial para el desarrollo de la Inteligencia Emocional.

Otras características que guardan en común los Talleres mencionados, son: el número de participantes, que por lo general no suelen pasar de 15 personas, debido a las particularidades propias de los Talleres, en donde con frecuencia se trabaja en equipo y existe constante interacción a través de ejercicios que pueden implicar desplazamiento, así como la dificultad que implica brindarle la misma atención a cada participante; por lo que la experiencia nos indica que los grupos que exceden dicha cifra en sobremanera, pueden tener dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

También se ha descubierto que para poder observar cambios significativos en una o varias conductas, después de llevar a cabo un Taller, es recomendable que las Sesiones no duren más de 3 horas, por que es posible perder la atención de los participantes a causa de ese periodo de tiempo tan largo.

Para el caso de los Talleres descritos, las Sesiones tenían una duración promedio de 2 horas como máximo; asimismo las Sesiones se distribuyeron a lo largo de semanas o meses, para permitir que los participantes pudieran asimilar la nueva información y que la incorporaran a su repertorio personal para poder observar cambios significativos, a través de cuestionarios y/o entrevistas, con formatos ya diseñados o bien, elaborados ex profeso para la investigación.

# CAPITULO III



## CAPITULO III

### TALLER FORMATIVO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADULTOS.

#### 3.1 Introducción al Taller.

Existen diversos autores quienes proponen infinidad de maneras de llevar a cabo el *Entrenamiento Vivencial de las Habilidades* relacionadas con la Inteligencia Emocional pero, es aceptado que el tipo *vivencial* de entrenamiento ha resultado ser el método adecuado para que las personas adquieran estos conocimientos, aplicándolos a sus propias experiencias de vida.

Guell y Muñoz (Cit., en García, 2003) proponen diversos aspectos que consideran debería contener los Programas de Entrenamiento en Educación Emocional. Los siguientes tópicos que se mencionan están contemplados en los diseños programáticos de los Talleres sobre Inteligencia Emocional: Tener y aumentar la Autoestima; aumentar y analizar el Autoconocimiento; aumentar la Empatía; conocer y mejorar las Habilidades de Comunicación; incrementar el Autocontrol Emocional; superar las situaciones estresantes; mejorar las Relaciones Interpersonales; aumentar la Asertividad y evitar conductas agresivas y pasivas; saber tomar decisiones; saber resolver problemas; descubrir las capacidades creativas; conocer las posibilidades de cambio y saber cambiar y; saber expresarse emocionalmente.

Por otra parte, Steiner (Cit. en García, 2003) plantea que, al educar emocionalmente a las personas, se adquieren tres capacidades: 1) La capacidad para comprender las emociones; 2) La capacidad para expresarlas de una manera productiva y; 3) La capacidad para escuchar a los demás y para sentir Empatía con respecto a sus emociones.

Durante el Entrenamiento Emocional la persona vivencia fundamentalmente la conciencia de sí mismo, prestando especial atención al reconocimiento de las propias emociones y sus efectos endógenos y exógenos. Durante la práctica, cada participante realiza nuevos hallazgos en sí mismos, hallazgos que generan experiencias que pasan a integrar su conciencia, implantando el germen de nuevas habilidades o potenciando las ya existentes.

Para lograr dicho Entrenamiento fue necesario aclarar los contenidos y la forma de conceptualizar al Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para Adultos.

### **3.2 Descripción del:**

## **TALLER FORMATIVO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADULTOS.**

### **3.2.1 Objetivo.**

Proporcionar experiencias de formación grupal e individual a los participantes, basadas en los principios de la Inteligencia Emocional. Ya que el **Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional**, es el método pedagógico adecuado a la intención del presente estudio, debido a que, además de mantener características de un Taller como lo es la parte práctica, el presente Taller Formativo tuvo la intención de transmitir nuevos conocimientos relacionados con las principales premisas que ayudan a fomentar el desarrollo de habilidades de Inteligencia Emocional, con el fin de sensibilizar a los participantes respecto a la trascendencia y utilidad de diferentes recursos, que les permitan mejorar su calidad de vida.

El Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional, fue impartido por tres Facilitadoras (autoras), durante 5 semanas; tuvo 5 Sesiones que duraron alrededor de 2 horas, por semana. La muestra que participó en el Taller, estuvo conformada por 22 Agentes de Seguros de la empresa: Grupo Nacional Provincial (GNP).

### **3.2.2 Diseño del Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional.**

*A continuación se describe el proceso, paso a paso, que se llevó a cabo para el diseño estructural del Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos, a lo largo de las 5 Sesiones con sus correspondientes Cartas Descriptivas .*

(Ver Anexo No. 1 pag. 94 )

#### **Sesión I.**

##### **"CONOCIENDO MI TALLER".**

**Objetivo.** *Que los participantes logren una integración grupal así como la introducción y sensibilización al tema.*

En la primera Sesión se tuvo por cometido el tener un acercamiento con los participantes con la premisa de crear un ambiente de confianza; además de ofrecer lo que se obtendría al concluir el Taller Formativo, con el propósito de que los participantes se comprometieran desde el inicio. El nombre de la Sesión surgió de la idea de que los participantes sintieran como espacio propio, el lugar donde se llevaría a cabo el Taller Formativo; en el que se trabajaría durante cinco Sesiones en cinco semanas.

El primer paso para fomentar la confianza y/o credibilidad de los sujetos con respecto a la temática y beneficios que proporcionaría el Taller, fue marcar el *encuadre*, el cual incluyó la recopilación de las expectativas iniciales de los participantes acerca del Taller Formativo; la aclaración de las falsas expectativas; la mención de los objetivos específicos y; la presentación de las Facilitadoras ante el Grupo.

En este momento, cuando el grupo comenzó a tomar confianza y conocer a sus compañeros y Facilitadoras, se escribieron en una hoja de papel bond, los acuerdos a los que se llegaron y que se debían respetar durante el desarrollo del Taller Formativo; como la puntualidad, el respeto a las opiniones ajenas, la tolerancia, la crítica constructiva y, el participar activamente.

Posterior al proceso que se denominó "apropiarse del espacio", se creyó pertinente iniciar con conceptos básicos sobre lo que llamaríamos una *emoción* y un *sentimiento*, como primeros temas, ya que resultaba necesario definir y diferenciar estos dos términos. Se llevó a cabo entonces, una técnica didáctica de identificación de conceptos, para que los participantes identificaran la facilidad o dificultad que tenía para cada uno, diferenciar estos dos conceptos. La decisión de iniciar con conceptos fue que los participantes en primera instancia debían reformular sus vivencias y problemáticas; lo que les permitiría ubicarse en tiempo y espacio; al comprender que sus emociones tienen cabida en algo ya dicho desde un enfoque teórico; es decir, que lo que les sucede ha sido nombrado de cierto modo, por lo que la comprensión resultaría más fácil, amena y por lo tanto, se esperaba que fueran más receptivos a lo que la Inteligencia Emocional les brindaría a través del Taller Formativo.

Posteriormente se inició la parte teórica con los conceptos de lo que es *Inteligencia* y lo que es *Emoción*, así como sus características; este tema se decidió abordar enseguida, ya que se consideró que resultaba necesario tener las definiciones en las que se basarían las explicaciones posteriores. Tomando como *Inteligencia* a un proceso de nivel superior que incluye la capacidad de aprender; el conocimiento adquirido por la persona y; la habilidad de adaptarse con éxito a situaciones nuevas y al ambiente general. Sin olvidar que se trata de un concepto que todavía provoca controversias entre diferentes autores. Mientras que la *Emoción* se definió como el impulso para actuar que se encuentra dentro de cada ser humano, y que integra elementos como: los planes instantáneos para enfrentar la vida; el sentimiento y sus pensamientos distintivos; estados psicológicos y biológicos y; al conjunto de propensiones para actuar.

Posteriormente, se presentó el tema de *Antecedentes y Definiciones de la Inteligencia Emocional*; dónde se exploró de manera sencilla sus raíces históricas y algunas definiciones; desde Aristóteles, Reuven Bar-On, Mc Clelland, Salovey y Mayer, Hendrie Weisinger, Benjamín Domínguez y finalmente enfatizando la importancia en la definición en la cual estaría basado el Taller Formativo, la definición que propuso Daniel Goleman, con el fin de que los participantes comprendieran como y desde cuando surgió este campo de estudio.

Esta primera Sesión, fue en su mayoría, de información teórica, con el fin de ubicar a los participantes en tiempo y espacio con el concepto de lo que hoy es la Inteligencia Emocional.

Al final se abrió un espacio para *Conclusiones* para la revisión de los puntos importantes de la Sesión I, con la intención de remarcar lo visto durante la Sesión y que además les daba la posibilidad de redimensionar los temas de los cuales se habló.

## **Sesión II.**

### **“ POR QUÉ DECIMOS O HACEMOS COSAS”.**

*Objetivo: Que los participantes reconozcan la utilidad de conocer las Bases Biológicas y los Elementos de la Inteligencia Emocional, para saber cómo funcionan en las personas y para entender por qué dicen y hacen cosas en determinadas situaciones.*

Una vez más el nombre de la Sesión se manejó en plural, ya que se creyó pertinente hablar en esos términos, porque difícilmente en las primeras Sesiones los participantes podrían hablar abiertamente sobre sus problemáticas particulares. Además el Taller Formativo fue diseñado de tal modo que se tratara de un proceso de “afuera hacia adentro”; esto es, un proceso de adquisición de conocimientos de lo general a lo particular.

Reforzando lo visto en la Sesión I, y creando un preámbulo a lo que se comentaría en la Sesión II, se hizo un recordatorio.

Se continuó con otro tema que resulta importante para complementar la información del origen de la Inteligencia Emocional, como es lo referente a las *Bases Biológicas de la Inteligencia Emocional*; este tema se trabajó para reconocer e identificar los componentes biológicos en la misma persona que participan o están involucrados en la Inteligencia Emocional, sobretodo, con respecto a las siguientes estructuras cerebrales: Tronco Cerebral, Sistema Límbico y, la Neocorteza. Que también serviría como una inducción al tema Expresión de las Emociones y específicamente en el rubro de la expresión corporal; punto primordial en el proceso del Autoconocimiento.

Se continuó con los *Elementos de la Inteligencia Emocional*, tema ya más particularmente relacionado a la identificación de cada uno de ellos.

Este tema abarcó el tiempo restante de la Segunda Sesión y parte de la tercera. Tocando los siguientes Elementos: *Lenguaje Emocional*; *Afrontamiento*; *Control de impulsos*; y *Empatía*.

La intención era que los participantes conocieran el significado de cada Elemento mencionado; su importancia; la utilización que cada uno de ellos en su vida propia ya sea en el ámbito personal o laboral, esto es, el re-conocimiento en sí mismos para poder comenzar con el Autoconocimiento. Los conceptos que se dieron para estos Elementos son los descritos enseguida:

*Lenguaje Emocional*: palabras que posee una persona para expresar verbalmente o por escrito los sentimientos o sensaciones que experimenta.

*Afrontamiento*: Lo que se hace y se piensa en un intento por regular las emociones relacionadas.

*Control de Impulsos*. Capacidad para regular las emociones mediante la relajación.

*Empatía*: Capacidad de colocarse en el lugar de los otros y la experiencia subjetiva que implica.

El orden de explicación de cada uno de estos Elementos, tuvo una secuencia lógica; es decir, era necesario que los participantes conocieran o reconocieran el repertorio que poseían para expresar sus emociones; posteriormente saber cómo era que afrontaban diferentes situaciones con el propósito de saber si éstas les eran útiles o no, y también explorar su capacidad de Controlar sus Impulsos. Sólo entonces, al crear cierta necesidad se podría ofrecer lo que la Inteligencia Emocional proporciona como herramientas para modificar nuestras acciones, pensamientos y actitudes.

Con la impartición de estos temas, se comenzó a fomentar la tarea base de la Inteligencia Emocional: el Autoconocimiento o Autoconciencia, en los participantes. Del Autoconocimiento se deriva un buen desarrollo de la Inteligencia Emocional.

A lo largo de las explicaciones, se permitía la interrupción de manera respetuosa por parte de los miembros del grupo a las facilitadoras, dicha interrupción fue para aclarar dudas, hacer comentarios relacionados con el Elemento del que se estuviera hablando o hacer una nueva aportación al tema.

Cada Elemento, luego de su explicación iba acompañado de ejemplos de la vida cotidiana, solicitados a los miembros del grupo o dados por las facilitadoras.

Se llevaron a cabo otras técnicas didácticas relacionadas con los elementos vistos, como fue la *Escritura de una Carta* para el tema de Afrontamiento, con el propósito una vez más de hacer conscientes a los participantes, de la manifestación de sus emociones y cómo éstas repercuten en su salud mental; carta que una vez escrita, se metió dentro de un sobre. Esta escritura se planteó para crear un espacio privado y único de cada uno de los participantes. En esta carta se escribieron "todo" lo que ellos no se habían dicho o no se habían atrevido a decirse a sí mismos.

A través de esta técnica de escritura se desarrolla lo que Domínguez, B. y Cols., propusieron como Revelación Emocional; término que hace referencia a la exteriorización o expresión en palabras de los efectos de los propios estados emocionales en la mente y el organismo. Además que esta carta retomó el tema

de Lenguaje Emocional ya que, aunque se había formado una buena empatía entre grupo y facilitadoras, resultaba difícil en primera instancia que los participantes hablaran de alguna problemática por lo que la carta tuvo doble fin: para darles un espacio y, para empezar a retomar problemáticas que son difíciles de expresar o se tienen por mucho tiempo escondidas o reprimidas.

Se realizó también un Ejercicio de Meditación (Fontana, 1992) para darles a conocer una de las técnicas de la Inteligencia Emocional que podía ser utilizada por ellos en cualquier otro momento y que, recopilaba los elementos vistos anteriormente.

Se llevó a cabo una técnica de energetización llamada "Pelotas", luego de haber concluido la meditación, ya que en el ejercicio el que se había dirigido al grupo, los participantes se hallaban en un estado sumamente relajado que podría afectar la atención a los siguientes temas y resultaba necesario mantenerlos en un estado de atención activa.

La última técnica didáctica de esta Sesión fue para el tema de Empatía; Elemento básico que no solo ayuda a mejorar sus relaciones con los demás sino a identificar características personales que quizá no hubieran percibido, si no hubieran ejercitado la experiencia de ponerse en el lugar del otro. Para este tema se realizó una Representación de Roles, en la que los participantes representaban la actitud que ellos mismos consideraban, adoptaría uno de los miembros de su equipo en una determinada situación considerada como difícil, sobretodo por la fuerte carga emocional que se esperaría poseyera. Esa situación se enuncia a continuación: "¿...de qué manera consideras que tu compañero o compañera que está a tu lado, reaccionaría, al enterarse de que se le diagnosticó una enfermedad terminal, como el SIDA...?"

La Sesión finalizó con la revisión de puntos clave vistos en el día, aclaración de dudas que quedarán entre los participantes y, se sugirió una *Tarea*, para ayudar a los participantes en el proceso de su Autoconocimiento y que también mantendría presente la información que adquirieron durante la Sesión II, que para tal caso fue la repetición por cuenta propia del Ejercicio de Meditación.



La Tarea propuesta además, se incluyó en el presente Taller, ya que se consideró la importancia de involucrar a cada uno de los participantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje que se estaba llevando a cabo, no dejarlo como un participante pasivo, sino que, se involucrara profundamente en el tema, más allá del espacio físico donde se realizaba el Taller.

Se trataba de tareas sencillas y la mayoría fueron solicitadas una vez que se les dio el material necesario y la experiencia práctica previa de la misma.

Las autoras suponen que las personas son capaces de comprometerse con las actividades relacionadas con su bienestar emocional; sin embargo, esta aseveración no es de manera alguna, una garantía de que las llevaran a cabo.

### **Sesión III.**

#### **“QUÉ COSAS PASAN QUE ME MUEVEN A ACTUAR ASÍ”**

**Objetivo:** *Que los participantes identifiquen los factores más importantes que los llevan a actuar de determinada manera.*

En la Sesión II el nombre fue modificado al singular, ya que se esperaba que para este momento los participantes hubieran asimilado los conceptos vistos en las dos sesiones anteriores y que a su vez, además de empatarlos con situaciones ajenas, pudieran también sentirse identificados, con algunos ejemplos. Por otro lado, ya para este punto los participantes habrían llegado a un nivel de confianza más profundo con sus compañeros así como con las Facilitadoras, que les permitió manifestar sus propias problemáticas ante el grupo. Punto en el cual la Sesión se enriqueció debido a que los participantes estaban involucrados emocionalmente, además de estar interesados por lo que la Inteligencia Emocional podría hacer con cada uno de ellos.

Al inicio de la Sesión III, se retomaron los temas vistos en la Sesión anterior (primeros Elementos de la Inteligencia Emocional), y en esta Sesión se habló de los dos últimos Elementos: la *Expresión de las Emociones* y la *Esperanza*, para comenzar a revisar ahora los *Factores que influyen en la Inteligencia Emocional*,

dentro de los cuales, en esta Sesión se revisarían los temas de *Autoestima* y *Asertividad*.

En el Elemento de la Inteligencia Emocional llamado *Expresión de las Emociones*, se tocó con profundidad la formas en que se manifiestan las emociones, y ya no sólo en cuestión del lenguaje (tema antes visto), con la finalidad de que los participantes tuvieran el espectro completo que forman las emociones y logaran entender a la vez de reflexionar, el porqué se actúa de determinadas formas. También se retomó la Tarea de la Sesión II: el Ejercicio de Meditación; tomando en cuenta la definición del Elemento *Expresión de las Emociones*, la cual afirma que este elemento representa la capacidad que poseen algunas personas para exteriorizar o expresar en palabras los efectos de sus estados emocionales en su mente y organismo; se incitó a los participantes a esforzarse a comentar sus experiencias vividas durante la Meditación, tanto físicas, como todo lo que había pasado por su mente en esos momentos.

Este tema también sirvió como antecedente a la *Empatía*, ya que al comprender todo lo que conforma a la emoción, sería más fácil entender lo que les pasa a otros; sin dejar de lado el proceso de Autoconocimiento, columna vertebral de la Inteligencia Emocional.

Estaba planeado ver también *Motivación*, como último tema; sin embargo, por cuestiones de tiempo, dicho tema se debió recorrer a la Sesión IV, en la siguiente semana.

Se prosiguió con el tema de *Esperanza*, último Elemento de la Inteligencia Emocional propuesto por el profesor e investigador mexicano Benjamín Domínguez, académico de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México; en el cual, se llevó a cabo una segunda *Escritura*, en la misma hoja dónde anteriormente se había escrito la *Carta* (Sesión II). *Esperanza* entendida como la capacidad de creer que existe la posibilidad de que las cosas mejoren. Una vez que terminaron de escribir, la hoja se regresó al sobre, y se continuó con el tema siguiente, ya que lo escrito, se retomaría más adelante.

Esta técnica sirvió para que los participantes hicieran conscientes sus pensamientos y cómo estos pueden ser o no congruentes con sus actitudes. Las Facilitadoras no tenían acceso a los escritos, estos sólo serían útiles para cada individuo. Por la parte posterior de la hoja, debían escribir cómo se visualizaba cada uno en el futuro.

Luego de concluir con los Elementos de la Inteligencia Emocional, se decidió incluir algunos *Factores que influyen en la Inteligencia Emocional*; esto es, que inciden en el desarrollo de la misma, los cuales son: *Autoestima*, conceptualizándola como la conciencia de uno mismo o la capacidad de cada persona para establecer la propia identidad y atribuirle un valor. Se realizó la técnica didáctica llamada *El Baúl Mágico*, para reforzar la importancia de la autovaloración de cada uno. Ya que si no se posee una alta Autoestima sería imposible tener plena consciencia de las actitudes propias, comportamientos y pensamientos y por ende, no se llegaría a un Autoconocimiento.

El tema de *Asertividad* le siguió, definiéndola como la capacidad de la propia personalidad, confianza en sí mismo, alta autoestima, aplomo, justicia, honestidad, comunicación segura y eficiente, además de la autoafirmación de los propios derechos, sin dejarse manipular por otros. Se utilizó el apoyo de una técnica didáctica llamada *Silogismos*, en la que se dio lectura a algunos silogismos para identificar características de asertividad tales como: el ser capaz de comunicar a otros lo que siente una persona, en el momento mismo y de una manera directa, honesta y apropiada (Rodríguez, 1991). Y sobretodo identificar la congruencia que trae explícita la asertividad, la que hace unir el pensamiento, la acción y el sentimiento de una persona reflejada en su manera de actuar y de expresarse.

Se colocó a la Asertividad en el lugar siguiente de la Autoestima, ya que se trata de una habilidad que está estrechamente ligada al respeto y afecto por uno mismo y por ende, a los demás; encaminada siempre a obtener una muy buena capacidad de relacionarse con los demás de igual a igual, no estando ni por encima ni por debajo y, con el propósito de mejorar la calidad de nuestras relaciones. Para concluir el tema se mencionaron algunas técnicas para modificar

comportamientos no asertivos, con el apoyo de los participantes y apoyándose en casos particulares que ellos mismos compartieron con el grupo.

Para el Cierre de la Sesión III, se enunciaron los temas vistos en el día; se aclararon dudas que hubiera y, se dio la *Tarea Sugerida*, de esta Sesión: en un formato de una hoja, que se les entregó a cada uno, debían anotar las *Posturas Corporales más comunes* que cada uno adoptara en distintos momentos del día (una o dos veces al día), al estar en contacto con las personas con las que por lo general convivían.

Esta tarea sugerida perseguía el propósito de comenzar a hacer conscientes a los participantes de su propio cuerpo, sus cambios y sensaciones, de manera gradual de modo que se identificara que el cuerpo suele adoptar ciertas posturas específicas en determinadas situaciones, las cuales nos dan información valiosa acerca de nosotros mismos.

#### **Sesión IV.**

##### **“QUÉ HAGO PARA SENTIRME BIEN”.**

*Objetivo: Que los participantes identifiquen y practiquen Estilos de Afrontamiento y Técnicas de inteligencia emocional, para un bienestar emocional.*

El nombre de la Sesión se eligió porque durante ésta se aportarían técnicas para afrontar de diferentes maneras, varias situaciones, alternativas dadas en su mayor parte por los propios participantes.

Al iniciar la Sesión, se dio el tema de Motivación, que había quedado pendiente en la Sesión anterior; se llevó a cabo un ejercicio en el que los participantes clasificarían los conceptos, procesos y elementos que intervienen en la Motivación, en este ejercicio llamado *Los Globos*, estos debieron ser tronados para encontrar papeles escritos y comenzar a comentar en qué rubro de los antes mencionados caería. Se definió a la Motivación como el proceso que impulsa a la

persona a tener conductas sostenidas y orientadas a conseguir determinadas metas.

Posteriormente se trabajó con los cuatro siguientes Factores que influyen en la Inteligencia Emocional.: Comunicación, Relaciones Interpersonales y, Estrés. Se comenzó a ver también el tema siguiente llamado *Estilos de Afrontamiento*, dentro del cual, se trató el tema de *Reacción-Acción*, para continuar con los otros Estilos de Afrontamiento, la siguiente Sesión.

Siguió el tema de *Comunicación*, conceptualizándolo como un medio de intercambio de ideas, actitudes, valores, opiniones y datos objetivos. Además se retomó la Tarea Sugerida de la Sesión anterior, el registro de las posturas corporales, guiando la reflexión de que la información que nos da nuestro propio cuerpo va más allá de las verbalizaciones; las posturas corporales que adopta cada uno son parte de la comunicación y muchas veces no nos damos cuenta; es decir, nos comunicamos sin hablar porque es nuestro cuerpo el que habla por nosotros y en ocasiones no estamos conscientes de esta información que damos a los demás.

Este tema fue apoyado por la Técnica Didáctica llamada "*Se murió Chicho*", con la que se enfatizaría el papel del cuerpo dentro de la comunicación con los demás, expresando gestos exagerados de acuerdo a una emoción determinada.

Se continuó la Sesión con el tema de *Relaciones Interpersonales*; concepto que afirmaba que éstas consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas e involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de un individuo. Retomando temas como: la empatía y la comunicación; que no sólo apoyarían al tema base sino que servirían de repaso de Sesiones anteriores.

Se continuó con el tema de *Estrés*, definiéndolo como tensión representada por aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente, y que provocan alguna alteración. Se trabajó con experiencias específicas que los participantes compartieron voluntariamente, identificando las formas que tenía cada uno para enfrentar

diversas situaciones estresantes; cuáles resultaban ser más efectivas y cuáles no tan efectivas, dependiendo de cada caso, se proporcionaron diferentes alternativas para afrontar el estrés, tales como métodos de respiración, algunos tipos de relajación, y la meditación.

Posteriormente se vieron los *Estilos de Afrontamiento*; luego de definir este término como todo aquello que hacemos y pensamos en un intento de regular la tensión y las emociones relacionadas con ella, tanto si estos intentos tienen éxito como si no; se expuso el tema de *Reacción-Acción* con apoyo de la Técnica Didáctica llamada *Estrategias*. El ejercicio consistía en clasificar tarjetas que traían escritos diferentes tipos de conductas, en dos categorías: “*adaptativa*” o “*desadaptativa*”. Luego de clasificar todas las tarjetas repartidas, se corrigió la tabla final en conjunto con el grupo, llegando a la conclusión de que es difícil categorizar conductas en dos simples rubros; se debe tomar en cuenta la situación y contexto particular; así como la interpretación que se está dando a cada conducta.

Finalmente, el Cierre de la Sesión se llevó a cabo con la revisión de los temas vistos en el día, y con la *Tarea Sugerida* para la siguiente Sesión: escribir su *Autobiografía*, sin un límite de hojas. Reforzando la Autoconciencia.

## **Sesión V.**

### **“FINALIZANDO MI TALLER” (cierre).**

**Objetivo:** Que los participantes realicen una recapitulación de los temas y habilidades abordados durante el Taller Formativo.

En primer lugar se abordó el último de los *Estilos de Afrontamiento*: el *Pensamiento*, definiéndolo como el “lenguaje interno” que cada persona utiliza para evaluar constantemente aprobando o desaprobando las propias acciones y las de los demás; y su significado en la Inteligencia Emocional, como un estilo de Afrontamiento útil para modificar creencias perjudiciales y, se retomó la Tarea

sugerida de la Sesión IV: la Autobiografía, la cual se pidió que leyeran individualmente y en forma privada para identificar pensamientos positivos y negativos, y retomando el tema de Esperanza.

Se prosiguió con la exposición de las *Técnicas para incrementar la Inteligencia Emocional*, que incluyeron: la *Relajación Muscular Progresiva*; la *Gimnasia Cerebral* y; la *Imaginería*. Las cuales son técnicas psicológicas no invasivas utilizadas para mejorar el Control de Impulsos, el Lenguaje Emocional y ayuda además a adquirir otras estrategias de Afrontamiento; cuyo objetivo es lograr que la persona sea capaz de disminuir su nivel de activación emocional, la cual eleva la carga emocional en cada uno.

Se llevaron a cabo estas Técnicas; una de las facilitadoras guió la *Relajación Muscular Progresiva*, para que los participantes la conocieran y pudieran llevarla a cabo posteriormente y lograr que identificaran los estados de tensión y de relajación en su cuerpo. Entendiendo a la *Relajación Muscular Progresiva* como el procedimiento que permite a la persona identificar estados de tensión y relajación en sus músculos. Y se llevó a cabo enseguida, el *Ejercicio de Gimnasia Cerebral*; entendiendo a la *Gimnasia Cerebral* como el conjunto de ejercicios coordinados y combinados que propician y aceleran el aprendizaje, con lo que se obtienen resultados eficaces y de gran impacto en quienes la practican; además que facilita la elaboración de redes nerviosas, su conexión y su reactivación a través del cuerpo para estimular directamente el cerebro, la mente, las emociones y el cuerpo, La *Gimnasia Cerebral* es un ejercicio para una mejor concentración, atención y coordinación que puede ser modificado en cada ocasión que se realiza. Se proporcionó este ejercicio con el fin de que el grupo conociera esta técnica y pudiera modificarla para practicarla en un futuro. Se trataba de un ejercicio más activo que además de funcionar como Técnica para incrementar la Inteligencia Emocional, ayudó a energizar a los participantes, luego de la *Relajación Muscular Progresiva*. Los ensayos de *Gimnasia Cerebral* fueron hechos por todo el grupo a la vez, y se comentaron las experiencias con estas dos Técnicas para incrementar la Inteligencia Emocional.

Más adelante se explicó la Técnica de *Imaginería*, la cual se dio a conocer al grupo como la Técnica que busca que la persona aprenda a modificar, rotular y evaluar sus diferentes estados emocionales, así como a producirlos a voluntad. Se acordó en realizarla individualmente, por lo que se les dio escrito el "Ejercicio de Relajación 2".

Posteriormente, se abrió un espacio para la *Identificación de Técnicas Útiles en la Historia de Vida de cada uno de los Participantes*, espacio en el que cada uno, voluntariamente, expresó situaciones en las que utilizaron técnicas de afrontamiento y les fueron de ayuda o en caso contrario, si dichas técnicas de afrontamiento no les funcionaron, además que otros participantes pudieron dar su opinión y proponer nuevas alternativas para ser utilizadas. Las facilitadoras también dieron opciones a las estrategias mencionadas. Se retomó la Autobiografía que anteriormente habían escrito para facilitar la identificación de situaciones que se necesitan mejorar y encontrar una técnica adecuada.

Una vez terminado este ejercicio, se continuó con el *Cierre General del Taller*. Donde se incluyeron los siguientes temas: las *Conclusiones* y la *Retroalimentación*.

Las *Conclusiones* se construyeron con ayuda de todo el grupo, con la Técnica Didáctica llamada "lluvia de ideas", para integrar todas las ideas existentes en los participantes, en una o algunas frases resumidas. Se devolvieron los sobres que habían sido guardados, los cuales contenían los dos ejercicios de escritura que el grupo había realizado en sesiones anteriores.

Se pidió una lectura de lo escrito, de manera individual y en silencio, para que posteriormente se diera la oportunidad de escuchar los comentarios de cada participante siempre y cuando quisiera compartir la experiencia vivida al escribir estas tareas y las experiencias vividas a lo largo del Taller. Una vez que concluyó este espacio, se llevó a cabo un ejercicio para el *Cierre*: "Despedida": cada participante recibió un pequeño sobre con una hoja pequeña, en la que debía escribir una frase positiva al compañero que estuviera a su lado derecho. Varios participantes además brindaron un abrazo a sus otros compañeros.



La *Retroalimentación* fue dada de los participantes a las facilitadoras por medio de la técnica didáctica llamada "Aviones"; en la que cada participante escribía en una hoja tamaño carta cinco comentarios negativos acerca del Taller; cinco comentarios positivos y, lo que quisieran escribir a parte de lo indicado. Una vez escrito eso, la hoja tomaría forma de "avión" y la lanzarían hacia a un lugar específico (al frente de la sala).

Tomando en cuenta el enfoque pedagógico para impartir el tema lo más adecuado posible, a los participantes, se eligió al Taller por sus características, mientras que el orden que llevaron los temas estuvo planeado de acuerdo a, en primer lugar a los objetivos de cada Sesión; es decir, de lo general a lo específico de tal manera que los participantes obtuvieran una idea general del tema y poco a poco dirigirlos hacia el conocimiento más específico de los principios de la Inteligencia Emocional. Además, la secuencia de los temas del Taller Formativo, fue basada tanto en la teoría de Inteligencia Emocional, propuesta por Daniel Goleman, como por la propuesta más reciente en México, hecha por Benjamín Domínguez, investigador del tema y académico de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México, en su libro *"Inteligencia Emocional. Manual para profesionales en el Ámbito Industrial"* (2002), en cual forma parte además de una propuesta clínico-terapéutica sobre cómo evaluar las áreas de la Inteligencia Emocional con modalidades basadas en el reporte verbal, en la ejecución, y mediciones psicofisiológicas. Y finalmente contiene información teórica y práctica que facilita la identificación y regulación de las emociones mediante técnicas psicológicas no invasivas.

En las Cartas Descriptivas de cada Sesión se dan a conocer los Objetivos, Procedimientos, Tiempos de las Sesiones, Materiales y Referencias Documentales que enriquecen las características pedagógicas que cubren el Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional, y que pueden ser consultadas en el Anexo No. 1, pag. 94.

# **CAPITULO IV**

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Justificación.**

Esta investigación se enfocó en el tema de Inteligencia Emocional por el interés que implica el mismo ya que se cree que las emociones en cada persona, en cualquier circunstancia y en diferentes ámbitos influyen en su vida y no hay quien se exente a experimentar alguna de sus repercusiones; el aspecto emocional es importante ya que nos ayuda a adaptarnos y, éste ha ido evolucionando a través del tiempo, a la par de su estudio. La emoción llega a determinar la conducta en conjunción con el pensamiento provocando beneficios o perjuicios, por lo que se cree necesario adquirir ciertas habilidades que permitan modular las emociones propias para obtener un beneficio en nuestros estilos de vida, adoptando estilos de afrontamiento adecuados que permitan el control sobre nuestros estados emocionales.

Por tanto, al comprendemos a nosotros mismos y a nuestras emociones, existirán mayores probabilidades de que tomemos decisiones sabias acerca de nuestra vida, que reflejan tanto las realidades a las que nos enfrentamos, como nuestras esperanzas, la voluntad de lucha y un cierto grado de optimismo en el cual podemos apoyar frente a la adversidad.

La Inteligencia Emocional abarca ese conjunto de técnicas que se pretenden abordar para poder lograr el objetivo de la presente Tesis, a través de la impartición de un Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos que incluye los principales tópicos de este tema.

A partir del interés que se observó ante las necesidades que presentaban los Agentes de Seguros en lo que se refiere a la capacitación en Desarrollo Humano, se consideró importante diseñar un Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional adaptado a las características y demandas de esta muestra, ya que a las personas

que se les da un trato mejor y tienen experiencias positivas, es más fácil que se sientan seguras, protegidas y confiadas; ello las hace más amables y dispuestas a ayudar a otros. Sus pensamientos fluyen con facilidad, y es posible que su funcionamiento sea el mejor.

## **4.2 Planteamiento del Problema.**

*Peter Salovey y Jhon Mayer (1997)* "definieron inicialmente la Inteligencia Emocional como la habilidad de percibir con precisión, estimar y expresar la emoción; de acceder y/o generar los sentimientos cuando ellos facilitan pensamiento y; entender la emoción y el conocimiento emocional y; de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Mientras *Hendrie Weisinger (1998)* es más directo para hablar de la Inteligencia Emocional; la presentó en la introducción de su libro *La Inteligencia Emocional en el trabajo*, de la siguiente forma: "La Inteligencia Emocional es el uso inteligente de las emociones; de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados".

Más tarde *Daniel Goleman (2001)*, define Inteligencia Emocional como: un tipo de Inteligencia Social que incluye la habilidad de supervisar y entender las propias emociones y las de los demás, identificarlas y discriminar entre ellas; esto es, reconocer las emociones y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno mismo. También afirma que la Inteligencia Emocional consta de habilidades tales como: ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas.

*Por lo tanto, si de acuerdo con Daniel Goleman, para poder desarrollar las Habilidades de Inteligencia Emocional es importante que en primera instancia las personas modifiquen sus conocimientos sobre este tema; entonces se espera que los participantes Agentes de Seguros del Grupo Nacional Provincial (G.N.P.) modificarán sus conocimientos de Inteligencia Emocional después de su asistencia y participación en el Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para Adultos.*

### **4.3 Pregunta de Investigación.**

A partir del Planteamiento del Problema, consideramos nuestra Pregunta de Investigación:

¿Qué tanto modificará la impartición del "Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para Adultos", los conocimientos sobre Inteligencia Emocional de un grupo de Agentes de Seguros del Grupo Nacional Provincial (G.N.P.), a través de una evaluación pre y post-test (antes, durante y después del Taller)?.

### **4.4 Objetivo.**

Conocer a través del pre y post-test, si los participantes Agentes de Seguros del Grupo Nacional Provincial (G.N.P.) modificarán sus conocimientos sobre Inteligencia Emocional después de su participación y asistencia al Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos.

### **4.5 Hipótesis Estadísticas.**

Ho: No existirán diferencias estadísticamente significativas en los resultados del pre y pos-test luego de la impartición del Taller Formativo de Inteligencia

Emocional para Adultos, en los Agentes de Seguros del Grupo Nacional Provincial (G.N.P.).

Hi: Si existirán diferencias estadísticamente significativas en los resultados del pre y pos-test luego de la impartición del Taller Formativo de Inteligencia Emocional para Adultos, en los Agentes de Seguros del Grupo Nacional Provincial (G.N.P.).

#### **4.6. Variables.**

##### *Variable Dependiente.*

Conocimientos que modifique el participante reflejados en la evaluación del pre y post-test, utilizando el Cuestionario sobre Inteligencia Emocional construido por las autoras de la presente Tesis.

##### *Variable Independiente.*

Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para Adultos diseñado por la autoras de la presente Tesis.

#### **4.7. Definición Conceptual de las Variables.**

Taller Formativo: Recibe el nombre de Taller Formativo la modalidad de enseñanza y estudio caracterizada por el activismo, la investigación operativa y el trabajo en equipo; y que en su aspecto externo, se distingue por el acopio, sistematización y uso de material especializado acorde con el tema; en este caso Inteligencia Emocional, el cual pretende abarcar los elementos, factores, técnicas y estilos de afrontamiento para incrementar y/o modificar los conocimientos que se tengan sobre Inteligencia Emocional, así como ejercicios que permitan facilitar este proceso a los participantes. (Castillejo, y Cois. 1984)

Además con el Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para Adultos, el participante podrá vincular los conocimientos adquiridos con sus propias vivencias, permitiendo a la vez una mejor integración de las habilidades de Inteligencia Emocional.

Conocimiento: Del latín "cognosco", conocer, saber. Desde la perspectiva psicológica, el conocimiento se concibe como un proceso que recibe el nombre de cognición o proceso cognitivo, que es todo aquél que transforma el material sensible que recibe del entorno, codificándolo, almacenándolo y recuperándolo en posteriores comportamientos adaptativos. Las principales formas de actividad en que se realiza el conocimiento son: la percepción, la imaginación, la memoria y el pensamiento. (Castillejo y Cols. 1984).

#### **4.8. Tipo de estudio.**

Se trata de un Estudio Exploratorio y Descriptivo. Se trabajó con un grupo de adultos, el cual asistió y participó en el Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para Adultos, con una medición de pre y post-test.

#### **4.9. Instrumento.**

El Cuestionario sobre Inteligencia Emocional, que fue construido por las autoras de la presente Tesis: Díaz Hidalgo., Montes Rodríguez y Zaldívar Magaña (2004). Para ser utilizado como pre y post-test, antes y después de haber impartido el Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos. Se trata de un Instrumento construido, diseñado, validado y confiabilizado con una muestra de trabajadores de Instituciones Públicas y Privadas; que contiene 56 reactivos con respuesta tipo Likert.

Esta integrado por 6 escalas que miden: 1. Motivación, 2. Empatía, 3. Expresión de las emociones, 4. Técnicas de Afrontamiento, 5. Autoestima y 6. Relaciones Interpersonales. Obteniendo un alfa de 0.89 (Ver Anexo No.2, Pág. 105 ).

#### **4.9.1 Procedimiento de Construcción del Instrumento.**

Para la realización del Instrumento se siguieron los siguientes pasos:

1. Se realizó una revisión bibliográfica acerca de los instrumentos que miden la Inteligencia Emocional existentes y hasta ahora no se conoce ningún Test escrito que proporcione una "puntuación de inteligencia emocional"; aunque se ha llevado a cabo una amplia investigación sobre cada uno de sus componentes. No se encontró ninguna escala válida en población adulta mexicana ni alguno que cubriera las áreas trabajadas en el presente Taller; se construyó el Cuestionario sobre Inteligencia Emocional, constituido por 56 reactivos, validados, confiabilizados y aplicados de forma individual a los miembros del grupo de Agentes de Seguros de Grupo Nacional Provincial (G.N.P.).
2. Se redactaron 105 reactivos tomando en cuenta las áreas que incluía el Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos.
3. Se piloteó el Instrumento con 101 sujetos adultos de los cuales el 34.7% eran hombres y el 65.3% eran mujeres cuyo promedio de edad era de 39.2 años. El Grupo Piloto presentó las siguientes características sociodemográficas: el 46.5% tenían un nivel de licenciatura; el 33.7% un nivel de bachillerato; el 10.9% un nivel de secundaria; el 6.9% un nivel de carrera técnica y; un 2% con nivel de posgrado. Mientras que el 53.5% era casado; el 38.6% era soltero; el 5.9% era divorciado y; el 2% vivía en unión libre.
4. Para la realización de los análisis estadísticos se utilizó, el paquete estadístico de SPSS. Se llevó a cabo un Análisis Factorial Varimax Rotado donde se eliminaron 18 reactivos, que se presentan a continuación:



- ❖ Sé cómo ayudar cuando alguien tiene problemas.
- ❖ Me doy cuenta cuando tengo pensamientos negativos.
- ❖ Siento que los demás me tienen lástima.
- ❖ Me gusta demostrar a los demás.
- ❖ Culpo a otros por mis actos.
- ❖ Ridiculizo en público a las personas que conozco.
- ❖ He sentido lástima de mí mismo.
- ❖ Mi felicidad depende de mi destino.
- ❖ No controlo las situaciones cuando cambian rápidamente.
- ❖ Creo que las cosas pueden mejorar.
- ❖ Defiendo mis opiniones sin agredir a los demás.
- ❖ Sé cuando mi discurso interior es positivo.
- ❖ Tengo la convicción de que mi porvenir será prometedor.
- ❖ Considero que las personas deciden su futuro.
- ❖ Identifico la emoción de una persona al entablar conversación.
- ❖ Creo firmemente que las personas comprenden lo que digo.
- ❖ Identifico el motivo de mi enojo.
- ❖ Las personas consideran útiles los consejos de apoyo que les proporciono.

5. Del Análisis Factorial Varimax Rotado anterior, se obtuvieron 16 factores principales que se redujeron a 6, integrando los reactivos por contenido temático. Al integrar los Factores, se eliminaron 31 reactivos que se presentan a continuación:

- ❖ Actúo de modo productivo cuando estoy enojado.
- ❖ Mantengo la calma cuando soy "el blanco" del enojo de otros.
- ❖ Disfruto platicar con otras personas aunque no las conozca.
- ❖ Insulto a los demás cuando las cosas salen mal.
- ❖ Identifico con precisión las emociones de las personas.
- ❖ En situaciones de ansiedad, actúo de modo productivo.

- ❖ Pienso que es imposible mejorar mi personalidad.
- ❖ Realizo actividades productivas cuando estoy triste
- ❖ Llora cuando me siento triste.
- ❖ Las personas me dicen que soy serio.
- ❖ Me es fácil transmitir las ideas de un grupo.
- ❖ Me sonrojo al platicar con otros, mis sentimientos.
- ❖ Brindo apoyo y consejo a los demás cuando considero que lo necesitan.
- ❖ Me recompenso a mí mismo después de alcanzar una meta.
- ❖ Me distraigo cuando platico con una persona.
- ❖ Padezco o he padecido gastritis o colitis.
- ❖ Sé cuando empiezo a enojarme.
- ❖ Expreso mi afecto a las personas que quiero.
- ❖ Presto atención a los otros cuando me hablan.
- ❖ Me despreocupo cuando la presión aumenta.
- ❖ Miro directamente a los ojos cuando converso con otra persona.
- ❖ Identifico cuando mi respiración se acelera.
- ❖ Platico mis problemas únicamente con un amigo íntimo.
- ❖ Rara vez lloro.
- ❖ Reconozco la angustia en los demás.
- ❖ Me rindo fácilmente ante trabajos difíciles.
- ❖ Cuando conozco a nuevas personas, rara vez doy seguimiento a la relación.
- ❖ Sé qué sentimientos experimento cuando tengo miedo.
- ❖ Me considero tímido.
- ❖ Estoy satisfecho con mis logros.
- ❖ Nunca lloro en público.

6. Posteriormente para conocer el Índice de Consistencia Interna, se realizó el Alfa de Cronbach's, tanto para la escala total como para cada una de las seis dimensiones o factores. Enseguida se presenta la tabla No.1 con los Índices de Confiabilidad obtenidos por el Alfa de Cronbach's:

Tabla No. 1.

No. DE DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	No. REACTIVOS	ALFA DE CRONBACH'S
1	Motivación	8	0.73
2	Empatía	9	0.71
3	Expresión de las Emociones	10	0.67
4	Técnicas de Afrontamiento	15	0.66
5	Autoestima	8	0.60
6	Relaciones Interpersonales	6	0.60

#### 4.9.2 Instrumento Final.

Se prosiguió a obtener la Consistencia Interna de cada uno de los seis Factores o Dimensiones, y el Índice de Correlación de cada reactivo, a través del Análisis Factorial de Consistencia Interna. A continuación se muestra cómo quedaron integrados los 6 Factores:

### **Factor 1. MOTIVACIÓN.**

Contenido de los ocho reactivos que componen la escala de Motivación, los cuales aparecen con el número original del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional (Ver Anexo No. 2, pag. 105 ).

Tabla No. 2

<b>Correlación Total</b>	<b>Reactivo</b>
.720	4.- Completo tareas dentro del tiempo previsto.
.719	6.- Me esfuerzo cuando realizo un trabajo poco interesante.
.719	23.- Al alcanzar una meta, me esfuerzo por seguir adelante.
.712	27.- Cumplo lo que prometo.
.693	29.- Si no alcanzo mis metas en un corto plazo, desisto.
.715	35.- Cuando tengo muchas tareas que realizar, dudo por dónde comenzar.
.690	41.- Cuando las cosas no me resultan como espero, me siento fracasado.
.589	50.- Se trabajar por objetivos y en un plazo determinado.

*Motivación: Proceso que impulsa a las personas a tener conductas sostenidas y orientadas a conseguir determinadas metas.*

## **Factor 2. EMPATÍA.**

Contenido de los nueve reactivos que componen la escala de Empatía, los cuales aparecen con el número original del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional (Ver Anexo No.2, pag.105 ).

Tabla No. 3

<b>Correlación Total</b>	<b>Reactivo</b>
.680	3.- Fomento la confianza en los demás.
.683	9.- Ayudo a los demás a controlar sus emociones.
.708	13.- Se me facilita entablar amistades.
.693	22.- Fomento la crítica constructiva.
.671	34.- Estoy atento a las expresiones faciales de las personas con las que mantengo una conversación.
.675	40.- Se me facilita integrar grupos de personas.
.722	45.- Influyo en los demás de manera directa.
.707	49.- Reconozco una crítica constructiva.
.686	54.- Soy mediador en los conflictos de los demás.

*Empatía: Es la capacidad para asumir el punto de vista del otro y la sensibilidad hacia los sentimientos de los demás, cuando el individuo comprende las reacciones de los otros, puede responder a sus necesidades, mostrar actitudes de respeto y convivencia sana.*

## **Factor 3. EXPRESIÓN DE LAS EMOCIONES.**

Contenido de los diez reactivos que componen la escala de Expresión de las Emociones, los cuales aparecen con el número original del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional (Ver Anexo No.2, pag.105 ).

Tabla No. 4

<b>Correlación Total</b>	<b>Reactivo</b>
.603	5.-Prefiero callarme lo que siento a expresarlo.
.624	15.- Comunico a los demás lo que siento con precisión.
.650	18.- No puedo expresar con palabras lo que siento cuando estoy triste.
.666	24.-Identifico mis cambios de humor.
.611	30.- Digo exactamente lo que siento.
.657	36.- Cuando estoy de mal humor, puedo superarlo hablando.
.676	42.- Estoy contento con las actividades que realizo.
.659	47.- Escucho con atención a las personas con las que converso.
.692	51.- Se me dificulta hablar en público.
.601	55.- Expreso lo que quiero a los demás.

*Expresión de las Emociones: Capacidad para exteriorizar o expresar en palabras los efectos de sus estados emocionales en su mente y organismo.*

#### **Factor 4. TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO.**

Contenido de los quince reactivos que componen la escala de Técnicas de Afrontamiento, los cuales aparecen con el número original del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional (Ver Anexo No.2, pag.105 ).

Tabla No. 5

Correlación Total	Reactivo
.597	1.- En situaciones de presión me sé relajar.
.657	6.- Cuando las cosas me salen mal me desquito con los demás
.618	7.- Me recupero rápido después de un contratiempo.
.654	10.- Sé cuando estoy a la defensiva.
.627	11.- Cuando las cosas no salen bien, sigo adelante.
.611	16.- Tengo paciencia cuando me enfrento a situaciones difíciles.
.624	20.- Cuando tengo problemas, soy optimista.
.628	26.- Resuelvo mis conflictos.
.650	28.- Tengo dolor de espalda más de dos veces a la semana.
.672	32.- Estoy seguro que bajo presión encontrare una solución a mis problemas.
.638	38.- Me tranquilizo rápido cuando me enojo.
.673	44.- Soy violento cuando las cosas no me salen bien.
.701	46.- Cuando estoy enojado, noto como mis músculos se tensan.
.618	48.- Soy capaz de tranquilizarme ante situaciones estresantes.
.678	52.- Me rindo fácilmente cuando una persona está en mi contra.

*Técnicas de Afrontamiento: Son las acciones y pensamientos que nos ayudan a regular la tensión y las emociones relacionadas con ella, mediante diferentes respuestas, entre ellas la relajación.*

### **Factor 5. AUTOESTIMA**

Contenido de los ocho reactivos que componen la escala de Autoestima, los cuales aparecen con el número original del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional (Ver Anexo No. 2, pag.105 ).

Tabla No.6

<b>Correlación Total</b>	<b>Reactivo</b>
.597	2.- A veces quisiera ser otra persona.
.689	8.- Siento que no soy capaz de aprender cosas nuevas.
.602	12.- Reconozco mis errores.
.524	17.- Estoy contento con mi imagen.
.518	21.- Me considero una persona atractiva.
.529	33.- Me acepto tal como soy.
.535	34.- Me considero una persona risueña.
.517	56.- Estoy convencido de que mis ideas son brillantes

*Autoestima: Conciencia de uno mismo; es decir, la capacidad que uno tiene para establecer la propia identidad y atribuirle un valor.*

### **Factor 6. RELACIONES INTERPERSONALES.**

Contenido de los seis reactivos que componen la escala de Relaciones Interpersonales, los cuales aparecen con el número original del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional (Ver Anexo No.2, pag.105).



Tabla No.7

<b>Correlación Total</b>	<b>Reactivo</b>
.524	19.- Trato de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona.
.542	25.- Planeo lo que quiero antes de actuar.
.491	31.- Ayudo a los demás a manejar sus emociones.
.667	37.- Cuando hablo con otra persona domino la conversación.
.589	43.- Conozco el efecto que tiene mi comportamiento sobre los demás.
.601	53- Crítico a los que no comparten mi opinión.

*Relaciones Interpersonales: Consiste en la interacción recíproca entre dos o más personas, involucrando los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, la escucha y la solución de conflictos.*

#### **4.9.3 Calificación del Instrumento.**

El Cuestionario sobre Inteligencia Emocional posee una escala de respuesta tipo Likert relacionada con la Inteligencia Emocional, cuyas opciones de respuesta son: *Muy Frecuente (MF); Frecuente (F); Pocas Veces (PV) y; Nunca (N).*

Los siguientes reactivos mantenían una dirección positiva: 1, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 38, 39, 40, 42, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 54, 55 y 56.

Estos reactivos se puntúan de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla No. 8.

<b>MF</b> <b>(Muy Frecuentemente)</b>	4 puntos.
<b>F</b> <b>(Frecuentemente)</b>	3 puntos.
<b>PV</b> <b>(Pocas Veces)</b>	2 puntos.
<b>N</b> <b>(Nunca)</b>	1 punto.

Los siguientes reactivos mantenían una dirección negativa: 2, 5, 6, 8, 18, 28, 29, 35, 37, 41, 44, 51, 52 y 53.

Estos reactivos se puntúan de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla No. 9

<b>&lt;</b>	1 puntos.
<b>F</b> <b>(Frecuentemente)</b>	2 puntos.
<b>PV</b> <b>(Pocas Veces)</b>	3 puntos.
<b>N</b> <b>(Nunca)</b>	4 punto.

Posteriormente se realizará la sumatoria de los puntajes por cada Factor, así como de los puntajes obtenidos en la totalidad del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional.

#### **4.9.4 Interpretación Cuantitativa del Instrumento.**

Una vez que se han obtenido los puntajes por cada Factor y el puntaje total del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional se podrá localizar la media de cada Factor o bien el puntaje de un sujeto (pre y post-test), de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla No. 10

<b>FACTOR</b>	<b>INFERIOR A LO NORMAL</b>	<b>NORMAL</b>	<b>SUPERIOR A LO NORMAL</b>
1. Motivación.	8-14	14-26	26-32
2. Empatía.	9-15	15-29	29-36
3. Expresión de las Emociones.	10-17	17-32	32-40
4. Técnicas de Atontamiento.	15-26	26-48	48-60
5. Autoestima.	8-14	14-26	26-32
6. Relaciones Interpersonales.	6-10	10-19	19-24
<b>ESCALA TOTAL.</b>	<b>56-98</b>	<b>98-182</b>	<b>182-224</b>

Por ejemplo el sujeto # 8, en el Factor 1 Motivación., obtuvo una puntuación pre-test de: 24, post-test de: 26 y un puntaje en la Escala Total, pre-test de: 185 y post-test de: 184.

De acuerdo con la Tabla No. 10, el sujeto # 8, para el Factor 1. Motivación, se localiza en lo Normal, con un aumento en su puntaje antes y después del Taller Formativo; en tanto para la Escala Total del Cuestionario sobre Inteligencia Emocional, se localiza como Superior a lo Normal, antes y después del Taller.

#### **4.10 Tipo de Muestra.**

Participaron en el estudio 22 Agentes de Seguros, en el Grupo Nacional Provincial (GNP), de los cuales, 12 eran del sexo masculino y, 10 del sexo femenino; con una edad promedio de 40 años; con una escolaridad promedio de Licenciatura; y un Estado Civil promedio de Casado.

#### **4.11 Procedimiento.**

Se aplicó el Cuestionario sobre Inteligencia Emocional construido por las autoras de la presente Tesis, al inicio del Taller Formativo (pre-test), y al concluir las sesiones del Taller Formativo (post-test).

A los 22 participantes Agentes de Seguros del Grupo Nacional Provincial (G.N.P.), se les impartió el Taller de Inteligencia Emocional con una duración de 10 horas aproximadamente; durante 5 semanas, dividido en 5 sesiones de alrededor de 2 horas. Los temas abordados en cada Sesión, se han descrito en el Capítulo No. 3 (Pág.45), y se pueden consultar las Cartas Descriptivas de las cinco Sesiones en el Anexo No.1, Pág 94 ).

#### **4.12 Análisis Estadístico.**

Se utilizó la prueba t de Student, para comparar medias antes, durante y después del Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos, además se llevó a cabo la Correlación de Spearman para conocer la relación que existía entre pre y postest de cada factor así como de la Escala Total aplicada a los Agentes de Seguros de Grupo Nacional Provincial (G.N.P.).

# RESULTADOS

## RESULTADOS

### Descripción de la Muestra.

El 45.5% eran mujeres, y el 54.5% eran hombres; con un promedio de edad de 40.3 años; el 59.1% era casado, el 22.7% soltero, el 13.6% divorciado y el 4.5% unión libre; de acuerdo a la escolaridad, el 63.3% tenía nivel Licenciatura, el 31.8% Bachillerato y el 4.5% tenía Carrera Técnica.

El grupo que participó trabajaba como Agente de Seguros (ventas) en la empresa Grupo Nacional Provincial (Gerencia 618, Consolidación Patrimonial).

### Diferencias en los conocimientos sobre Inteligencia Emocional antes (pretest), durante (Taller) y después (postest) del Taller Formativo.

A continuación se presentan los valores que obtuvo el grupo de Agentes de Seguros, en la media; en la diferencia de medias de pre y postest, a través de la T de Student y utilizando la Correlación de Spearman antes y después de Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos.

#### FACTOR 1. MOTIVACIÓN.

Tabla No. 11

	PRE	POST
MEDIA	21.909	23.727

SPEARMAN	.731
T- STUDENT	33.602 SIG. .000

## **FACTOR 2. EMPATIA.**

Tabla No. 12

	PRE	POST
<b>MEDIA</b>	25.273	27.500

<b>SPEARMAN</b>	.717
<b>T- STUDENT</b>	33.491 SIG. .000

## **FACTOR 3. EXPRESIÓN DE LAS EMOCIONES.**

Tabla No. 13

	PRE	POST
<b>MEDIA</b>	29.727	30.273

<b>SPEARMAN</b>	.564
<b>T- STUDENT</b>	32.043 SIG. .000

## **FACTOR 4. TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO.**

Tabla No. 14

	PRE	POST
<b>MEDIA</b>	43.091	42.682

<b>SPEARMAN</b>	.505
<b>T- STUDENT</b>	41.582 SIG. .000

### FACTOR 5. AUTOESTIMA.

Tabla No. 15

	PRE	POST
<b>MEDIA</b>	25.409	26.500

<b>SPEARMAN</b>	.707
<b>T- STUDENT</b>	32.588 SIG. .000

### FACTOR 6. RELACIONES INTERPERSONALES.

Tabla No. 16

	PRE	POST
<b>MEDIA</b>	16.727	17.682

<b>SPEARMAN</b>	.591
<b>T- STUDENT</b>	37.411 SIG. .000

### ESCALA TOTAL.

Tabla No. 17

	PRE	POST
<b>MEDIA</b>	162.136	168.727

<b>SPEARMAN</b>	.670
<b>T- STUDENT</b>	50.291 SIG. .000



# **DISCUSION Y CONCLUSIONES**

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta nueva habilidad llamada Inteligencia Emocional, le da prioridad a la persona como un ser individual que busca su propia satisfacción y adaptación al medio en el que se desenvuelve, lo cual le permite manejar sus emociones de forma inteligente.

El conocimiento de nuestras emociones es necesario para la comprensión de uno mismo, así como poner atención a nuestras acciones y emociones es la clave del conocimiento (Pichardo 2002).

Una de las grandes ventajas de la Inteligencia Emocional es que se puede alimentar, desarrollar y crecer; además aumenta a medida que aprendemos y ejercitamos las capacidades que integran ésta, tales como el control emocional y la propia motivación. (Mendoza, 2000)

A lo largo de esta investigación se encontró que el desarrollar los elementos de la Inteligencia Emocional permite mejorar el manejo de nuestras emociones y utilizarlas en beneficio propio; ventajas que vemos reflejadas en nuestra vida personal y como Weisinger (1998) y Goleman (1999) subrayan, en nuestra vida laboral ya que el trabajo es el lugar donde la mayoría de las personas adultas pasan gran parte de su tiempo y es donde resulta importante que las personas cuenten con habilidades de Inteligencia Emocional para relacionarse y adaptarse eficazmente.

Diversos autores han dividido de forma particular los elementos que componen a la Inteligencia Emocional entre los que destacan: Goleman (2001) y Domínguez (2002), los cuales fueron la base para construir el Taller.

El Taller propuesto ofrece la oportunidad de conocer qué es la Inteligencia Emocional y practicar con la ayuda de diversos ejercicios las habilidades de: Lenguaje Emocional, Control de Impulsos, Empatía, Expresión de las Emociones, Esperanza, Autoestima, Asertividad, Motivación, Comunicación, Relaciones Interpersonales y Técnicas de Afrontamiento.

Así la secuencia que siguió el Taller es útil ya que en un principio se trabajó de forma intrapersonal (hacia uno mismo) y posteriormente de forma interpersonal (hacia los demás); siendo un proceso de adentro hacia afuera, en donde el autoconocimiento permite reconocer nuestros defectos y buscar formas de corregirlos, a partir de la capacidad de poder expresar y comunicar lo que sentimos por medio de la expresión de las emociones; además podemos conocer y readaptar las formas en que nos enfrentamos a diversas situaciones que nos dan las Técnicas de Afrontamiento, así como desarrollar la habilidad de comprender a los demás a través de la empatía. Todo ello nos enseña a no actuar de forma automática e inconsciente, frenando pensamientos, acciones negativas y controlando nuestros impulsos.

Con la presente Tesis se propuso una alternativa de entrenamiento enfocado al desarrollo personal; donde se enfatiza la importancia de las emociones y cómo estas entorpecen o favorecen nuestra capacidad de pensar, planificar, de resolver problemas y conflictos.

De acuerdo con los datos obtenidos anteriormente podemos aceptar nuestra hipótesis alternativa, que dice que existen diferencias estadísticamente significativas en el pre y post-test, luego de la aplicación del Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos, es decir que, modificó los conocimientos que los participantes tenían sobre sus estados emocionales relacionados con ellos mismos, además de hacerlos más conscientes sobre los estados emocionales de las personas que los rodean.

Después de realizarse el análisis estadístico, se puede observar que para los Factores: **1. Motivación (Tabla No.11, pag. 80 )**, **2. Empatía (Tabla No.12, pag. 81**, **5. Autoestima (Tabla No. 15, pag. 82 y para la Escala Total (Tabla No.17, pag. 82)**, existieron diferencias estadísticamente significativas entre las medias del pre y post-test, que nos indica la prueba T de Student, además de obtener una alta correlación en la prueba de Spearman, y una alta confiabilidad; lo que nos revela que al menos en los Factores antes nombrados las diferencias presentadas se deben al Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos.

En tanto para los Factores: **3. Expresión Verbal de las Emociones (Tabla No. 13, pag. 81)**, **4. Técnicas de Afrontamiento (Tabla No. 14, pag. 81)** y **6. Relaciones Interpersonales (Tabla No. 16, pag. 82)**; a pesar de mostrar diferencias estadísticamente significativas en las medias del pre y post-test, a través de la prueba T de Student; los resultados que arroja la Correlación de Spearman, indican una baja correlación, es decir baja confiabilidad, por lo que los cambios que se dieron no necesariamente pueden ser adjudicados a nuestro Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos.

De acuerdo con lo que Steiner (Cit. en García, 2003) plantea que, al educar emocionalmente, se adquieren tres capacidades: la capacidad para comprender las emociones, la capacidad para expresarlas de una manera productiva y la capacidad para escuchar a los demás y para sentir empatía respecto de sus emociones. Y en relación a los resultados obtenidos se coincide con Steiner en decir que una de las capacidades que se adquieren luego de un entrenamiento emocional es la Empatía.

García (2003), en su Tesis de Licenciatura: "Taller para Adolescentes: Educando con Inteligencia Emocional", sus resultados coinciden con los nuestros parcialmente al encontrar diferencias estadísticamente significativas para las áreas de Empatía y Autoestima.

Diversas investigaciones dentro y fuera de nuestro país han encontrado que luego de un entrenamiento en Inteligencia Emocional, los participantes mostraron aumentos significativos para áreas tales como: Relaciones Interpersonales o Habilidades Sociales, Lenguaje Emocional, Control de Impulsos, Afrontamiento y Autoconocimiento; que a diferencia de nuestro estudio no se encontró.

Un punto que vale la pena rescatar es el hecho de que dentro de nuestros resultados obtuvimos diferencias significativas para el Factor 1. Motivación; y en las investigaciones que se han llevado a cabo sobre Inteligencia Emocional, ninguno obtuvo ese tipo de resultados, en primer lugar porque muchos ni siquiera lo consideraban como un elemento importante para tomarse en cuenta o bien

aunque así fuera no resultó un área que hubiera sido modificada luego de un entrenamiento en Inteligencia Emocional; motivo por el cual valdría la pena retomarse como parte importante en el desarrollo de Habilidades Emocionales.

Con estos resultados se puede afirmar que el objetivo de nuestra Tesis se vio parcialmente cumplido, ya que sólo se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas en tres de los seis Factores, así como en la Escala Total y no en todas como se esperaba.

Esto puede ser debido en primer lugar a que el desarrollo de Habilidades Emocionales o en principio conocimientos, es un proceso que requiere tiempo; en segundo lugar el grupo de Agentes de Seguros con los que se trabajó, no tenían ningún conocimiento sobre el tema; por estas razones resulta lógico que sólo se presentaran cambios en algunos de los Factores, pero ello no le resta valor a los cambios que se encontraron ya que significa que los Agentes de Seguros, se encuentran más receptivos para adquirir propiamente Habilidades Emocionales, y no sólo conocimientos. Otras características que pueden explicar que no todos los Factores resultaran significativos, tienen que ver quizá con el diseño del Taller, tiempo y espacio en el que se llevo a cabo.

Al inicio del taller los participantes se mostraron expectantes con respecto a lo que sucedería durante las sesiones, luego de haber desarrollado cierto nivel de confianza los sujetos empezaron a compartir experiencias personales con alto contenido emocional, lo cual provocó tensión en el grupo, en particular cuando tocamos los temas de Afrontamiento y Control de Impulsos, dejando que expresaran sus sentimientos, marcando límites pero fomentando la participación y sugerencias, posteriormente el grupo se mostró más receptivo a los ejercicios para incrementar su Inteligencia Emocional, logrando en ellos mayor grado de conocimiento.

Durante las sesiones se pudo observar en los participantes modificaciones en su comportamiento que eran reflejados en sus comentarios, participación durante los ejercicios, a través de experiencias personales para enriquecer el Taller,

su creciente interés por el tema, así como el hecho de que los 22 participantes asistieron voluntariamente durante todas las sesiones; además de los comentarios positivos acerca del Taller (mismos que son presentados a fondo en el Anexo No. 3, pag. 106).

Con los resultados que se obtuvieron, concordamos con lo que Mercado Moreno en su Tesis: "Taller para desarrollar habilidades de Inteligencia Emocional en estudiantes de una Universidad Tecnológica" afirma, que el autoconocimiento es la base para desarrollar habilidades de Inteligencia Emocional con lo cual, es importante poner mayor énfasis en esta área para poder mejorar el manejo de otras de la Inteligencia Emocional y no sólo en población universitaria, con la cual trabajó Mercado, sino además en población adulta y específicamente en Agentes de Seguros el cual fue este caso.

Es necesario considerar seriamente las ideas propuestas por Salovey, Mayer, Goleman, Weisinger y Domínguez y cols; por que pueden ayudar a contribuir al desarrollo personal. Los resultados que se pueden obtener con los conocimientos en Inteligencia Emocional requieren de trabajo práctico y dedicación por parte del individuo, por lo que sus beneficios aparecen paulatinamente.

Además es importante resaltar otras investigaciones en donde se ha llevado a cabo un entrenamiento en habilidades de Inteligencia Emocional, como el estudio llevado a cabo por Liff, S. (2003), en donde después de aplicar un seminario a adolescentes, estos mejoraron sus relaciones con sus profesores y/o familia, también repercutió en su lenguaje emocional y por otra parte los profesores (que también recibieron el seminario) fueron más hábiles en detectar las problemáticas de sus alumnos por lo que fueron más empáticos.

En nuestra investigación también se presentaron resultados similares en lo que respecta al área de empatía y como esta interviene en las relaciones interpersonales. Aunque en nuestro estudio esta última área no fue significativa consideramos importante el desarrollo de la empatía dados los resultados de Liff (2003)

La diferencia de este tipo de entrenamiento al que se propone es que, en el primero se hizo mucho más énfasis en la parte teórica que en la práctica y de acuerdo con la experiencia siempre es más enriquecedor cuando se combina la parte teórica con la práctica; pero como podemos ver en la investigación de Liff, también se obtuvieron avances significativos, al menos en una muestra de adolescentes.

Por otra parte en el estudio de Manzella (2003) se observó que los oficiales se volvieron más empáticos para con la situación de los reclusos y que se atribuye no sólo a la instrucción teórica sino a las técnicas antes citadas; y también la relación que mantenían reclusos y oficiales se vio beneficiada. Lo cual corrobora una vez más los beneficios que se pueden llegar a obtener a través de este tipo de entrenamiento en diversos ámbitos.

En posteriores investigaciones habría que tomar en cuenta que hasta la fecha no existe ningún instrumento que mida Inteligencia Emocional validado en población adulta mexicana, por lo cual se decidió desarrollar un instrumento, tratando las dimensiones que se abarcaron en el Taller.

Además sería importante que en posteriores estudios a partir de la información recogida acerca de la situación concreta de docencia (con el cuestionario/pre-test), se ajustara al diseño del Taller un poco más a la realidad del grupo, e incluso luego del post-test, se puedan recomendar técnicas y/o ejercicios concretos para reforzar alguna área en particular de cada participante.

Como resultado de la experiencia adquirida, se sugiere desarrollar en posteriores investigaciones sobre Inteligencia Emocional, formas de entrenamiento en un periodo de tiempo mayor para adquirir los conocimientos y las habilidades para entender este proceso, con las condiciones físicas adecuadas tales como: lugar, ambiente, y tiempos. Además se sugiere poner mayor atención en población masculina adulta ya que en este trabajo y en anteriores investigaciones se pudo comprobar que aún es menor el porcentaje de hombres que reciben un entrenamiento en comparación con las mujeres.

Se ha visto además que es mayor la investigación en adolescentes y universitarios que en adultos o trabajadores por lo que proponemos se dirija la investigación hacia esta población.



## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Acevedo A. (1992) *Aprender Jugando*. Ed.Limusa. México.
- ❖ Aguilar E. (1987). *Asertividad. Sé tú mismo sin sentirte culpable*. Edt. Pax. México.
- ❖ Aguilar R. (2002). *Propuesta de un Sistema de Selección de Personal en base a la Inteligencia Emocional en Hoteles de Cuatro estrellas de la Ciudad Uruapan, Michoacán*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Don Vasco.
- ❖ Antons K. (1978). *Práctica de la dinámica de grupos*. Herder. Barcelona
- ❖ Caballo, V. (1991) *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta.*: Siglo XXI. España.
- ❖ Carrión S. (2001). *Inteligencia Emocional con PNL*. Editorial EDAF. España.
- ❖ Castillejo J. y Cols.(1984).*Diccionario de las Ciencias de la Educación.A-H*. Publicaciones Diagonal Santillana.Vol.1.México.
- ❖ Chehaybar y Kuri (2000) *Técnicas para el aprendizaje grupal*. 2ª. ed. UNAM. México.
- ❖ Codina, A. (2002). Introducción a la inteligencia emocional para el trabajo directivo. La Habana. Extraído del sitio de Internet: <http://alexis-arroba-fcf.uh.cu>
- ❖ Cruz, A. y Cols. (2002). *Inteligencia Emocional. Manual para Profesionales en el Ámbito Industrial*. Plaza y Valdés Editores. México.

- ❖ Diccionario de Psicología y Psicoanálisis. (1977) H.B.English.Ed. Paidós. Buenos Aires.
- ❖ Fontana D. (1992) Control de estrés. Trad. Velásquez, J. Manual Moderno. México.
- ❖ García P. (2003).Taller para Adolescentes: Educando con Inteligencia Emocional. Tesis de Licenciatura. FES Zaragoza.
- ❖ Gardner H.(1998).Inteligencias Múltiples. Paidós. Barcelona.
- ❖ Goleman, D.:(1998) La Inteligencia Emocional. Javier Vergara Editor, Barcelona.
- ❖ Goleman, D.:(1999) La Inteligencia Emocional en la Empresa. Javier Vergara Editor, Barcelona.
- ❖ Gutiérrez G. y Cols. (1990) La construcción del concepto alto y bajo. Rendimiento en la educación Primaria. Tesis de Licenciatura no publicada. FES.Iztacala. UNAM.
- ❖ Henderson C.(2004). British Journal of Midwifery. The Importance of Emotional Intelligence.Octubre.Vol.(12).Núm.10.p.604.
- ❖ Hidalgo, C. y Cols. (1999). Comunicación Interpersonal: programa de entrenamiento en habilidades sociales. Alfaomega. Universidad Católica de Chile.
- ❖ Ibarra, L. (2001). Aprende mejor con Gimnasia Cerebral. Garnik Ediciones. México.

- ❖ Klaus A. (1978) *Práctica de la Dinámica de Grupos*. Herder. Barcelona.
- ❖ Lazarus S, (2000). *Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones*. Paidós. Barcelona.
- ❖ Liff S. (2003). *Journal of Developmental Education. Social and Emotional Intelligence: Applications for Developmental Education*. Vol. (26). Núm. 3. pp.28-34.
- ❖ Manzella, L. (2003) *Corrections Today, Emotional Intelligence And How It Contributes to Officer Safety*, Vol. (65) Issue 3, June p84.
- ❖ Mendoza S. (2000) *Importancia y Aplicación de la Inteligencia Emocional en las Organizaciones en México*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Contaduría y Administración.
- ❖ Mercado E. (2002) *Taller para Desarrollar Habilidades de Inteligencia Emocional en Estudiantes de una Universidad Tecnológica*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.
- ❖ Mayer, P y Salovey J. (1990). *Inteligencia Emocional, Imaginación, Cognición y Personalidad*. Paidós. México.
- ❖ Olvera, Y; Domínguez B. y Cruz A. (2003). *Psicología y Salud. El papel de la Inteligencia Emocional en el rendimiento académico*. Vol. (12) Núm. 3, Octubre pp.8-20.
- ❖ Orridge, M. (2001) *Otras 75 maneras de hacer divertida la Capacitación*. Tomo II. Panorama. México.

- ❖ Ostrosky, S. F. (2000) ¡Toc,toc! ¿Hay alguien ahí? Infored. México.
- ❖ Pansza G. y cols. (1993). Operatividad de la Didáctica. Vol. 2. 5ª. ed. Gemika. México.
- ❖ Pichardo G. (2002) Propuesta de Capacitación para el cambio de Actitudes a través de la Inteligencia Emocional. Tesis de Licenciatura. FES Iztacala.
- ❖ Rodríguez, M. (1991). Asertividad para Negociar. Mc Graw Hill. México.
- ❖ Saranson (1996). Psicología Anormal. 7ª. ed. Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- ❖ Schutte N.y cols. (2002).Cognition and Emotion. Chatacteristic emotional intelligence and emotional well-being. Vol. (16) Núm. 6.pp.769-785.
- ❖ Slaski M. y Cartwright S. (2003). Stress and Health. Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. Vol.(19) pp.233-239.
- ❖ Travis,C.(1989) Anger: the misunderstood emotion.2a ed.Nueva York.Simon&Schuster
- ❖ Van Der Zee K. y Wabeke R. (2004). European Journal of Personality. Is Trait-Emotional Intelligence Simply or More Than Just a Trait? Vol. (18) pp.243-263.
- ❖ Weisinger, H. (1998) La Intefigencia Emocional en el trabajo. Javier Vergara Editor, Buenos Aires.

**ANEXOS**

# ANEXOS

No. 1

## CARTA DESCRIPTIVA

<b>TEMA:</b> Inteligencia Emocional.	<b>DIRIGIDO A:</b> Agentes de Seguros
<b>TIEMPO:</b> 10 Horas aproximadamente.	<b>OBJETIVO:</b> Proporcionar experiencias de formación grupal e individual basadas en los principios de la Inteligencia Emocional
<b>MODALIDAD:</b> Taller	<b>RESPONSABLES:</b> Díaz Hildaigo Sheila Yunuen, Montes Rodríguez Sandy, Zaldívar Magaña Janelle Semiramis.

Sección 1

Nombre: Conocimiento m/ Taller

Objetivo: que los participantes tomen una información inicial, así como la introducción y sensibilización al tema.

DEBARRILLO DE ACTIVIDADES

OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIAL	BIBLIOGRAFIA
<b>PRE-TEST:</b> Los participantes contestarán el Cuestionario sobre Inteligencia Emocional, construido por las autoras de la presente Tesis.	La facilitadora pedirá a los participantes que contesten el cuestionario individualmente. Se leerán las instrucciones y se resolverán dudas.	15 min.	- Cuestionario sobre Inteligencia Emocional construido por las autoras de la presente Tesis. - Lápices.	Cuestionario de Inteligencia Emocional construido por Díaz, Mónica y Zaldívar (Anejo No.1, Pág. 104 ).
<b>EXPECTATIVAS GRUPALES</b> Que los participantes expongan sus expectativas del Taller Formativo, tomando posesión del aspecto y sensibilizándose hacia el tema de Inteligencia Emocional.	"Encuadre / Encuadramiento" Los participantes responderán a la siguiente pregunta: ¿Qué espero del Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional?	20 min.	- Marking tape. - Plumones. - Hoja de papel bond	Perraza, González, M. y cols. (1993) Operatividad de la didáctica. Vol.2. Edt. Gernika, México
<b>PRESENTACIÓN.</b> Permite al grupo tomar la medida o nivel de conocimiento de los participantes sobre el tema de Inteligencia Emocional. Se utilizará el cuestionario que se entregará al inicio del taller.	La facilitadora pedirá que cada participante se presente diciendo su nombre de pila y que mencione una característica propia que comparte con la misma letra con la que comienza su nombre.	20 min.	- Marking tape. - Plumones - Carpetas	Ortega, M. (2009) Casa 76 manuales de leyes divididos la Capacholco, Toluca. Pachuca, México.
<b>INTELIGENCIA Y EMOCIÓN.</b> * Principales definiciones de Inteligencia y sus características. * Emoción y sus características.	Los participantes conocerán el término de Inteligencia, así como sus principales características. Los participantes conocerán el término de Emoción, así como sus principales características.	40 min.	- Cartón. - Lápiz. - Tarjetas impresas. - Impresora de diferentes emociones impresas. - Marking tape.	Weissinger H. (1998) La Inteligencia Emocional en el trabajo. Javier Vergara editor. Buenos Aires Argentina. Goleman D. (1998) La Inteligencia Emocional. Edt. Vergara, México D.F. Lazarus S. R. (2000) La Comprensión de nuestras emociones. Edt. Paidós, Barcelona España.
<b>ANTECEDENTES Y DEFINICIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.</b>	Los participantes explicarán el tema de Antecedentes y definiciones de Inteligencia Emocional, mediante presentaciones en Power Point. Al final se aclararán dudas.	20 min.	- Cartón. - Lápiz.	Weissinger H. (1998) La Inteligencia Emocional en el trabajo. Javier Vergara editor. Buenos Aires Argentina.
<b>CIERRE DE LA SESIÓN</b> Los participantes y los facilitadores harán un resumen de los conocimientos adquiridos en esta sesión.	Los facilitadores resumirán los puntos más significativos de la Sesión 1, realizando así una recapitulación sobre lo vivido en la sesión.	10 min.	- Papel bond - Plumones	Goleman D. (1998) La Inteligencia Emocional. Edt. Vergara, México D.F.

**Sesión 2**

**Objetivo:** Que los participantes reconozcan la utilidad de conocer las bases biológicas y los elementos de la inteligencia emocional, para saber como funcionan en las personas y para entender porqué dicen cosas y se hacen cosas en determinadas situaciones.  
**Nombre:** Por que decimos o Hacemos cosas.

**DESARROLLO DE ACTIVIDADES BASES BIOLÓGICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**OBJETIVO**

Que los participantes conozcan e identifiquen los componentes biológicos y fisiológicos que participan en la Inteligencia Emocional.

**PROCEDIMIENTO**

La facilitadora explicará los componentes biológicos y fisiológicos, mediante una presentación de Power Point.

**TIEMPO**

20 min.

**MATERIAL**

- Cartón.
- Laptop.
- Estructura cerebral de plástico para exploración.

**BIBLIOGRAFÍA**

Carrión López S. (2001) Inteligencia Emocional con PNL Editorial EDAF. España.

**RECONOCIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Que los participantes conozcan la importancia de la inteligencia emocional, para que expresen adecuadamente la información que quieren transmitir.

La facilitadora explorará el conocimiento del grupo acerca de Lengua Emocional a través de la exploración de una experiencia específica. La facilitadora retendrá las aportaciones grupales, para explicar el tema de Lengua Emocional con apoyo de una presentación en Power Point. Se realizarán diadas.

15 min.

- Cartón
- Laptop

Cruz, A. y Cis, (2002) Inteligencia Emocional. Manual para profesionales en el ámbito de la industria. Plaza y Valdés ediciones. México D.F.

**\*Afrontamiento**

Que los participantes conozcan el significado de Afrontamiento y experimenten dos nuevos estilos de Afrontamiento para que sean capaces de utilizarlo en su vida cotidiana, en el futuro.

A través de una presentación en Power Point la facilitadora dará a conocer el tema de Afrontamiento. Se les pedirá que escriban durante 2min., sin detenerte todo lo que quieran decirse a sí mismas (la facilitadora dará un ejemplo); esa carta (escrita) la colocarán dentro del sobre confidencial que colocará en una caja que permanecerá sellada a lo largo del curso. Se llevará a cabo el método de Meditación que los ayudará a permanecer en calma. Se llevará a cabo la técnica de energización llamada "Pelotas".

40 min.

- Cartón
- Laptop

Fonlana D. (1992) Control de Estrés. Manual Moderno. México

**\*Como se Impulsa**

Que los participantes reconozcan la forma de autorregular su estado emocional, y que identifiquen las formas que han utilizado para manifestar y controlar sus estados emocionales.

La facilitadora expondrá el tema de Control de Impulso, apoyándose en una presentación en Power Point; se asignará comentarios por parte de los participantes, que enriquezcan el tema.

15 min.

- Cartón
- Laptop

Cruz, A. y Cis, (2002) Inteligencia Emocional. Manual para profesionales en el ámbito de la industria. Plaza y Valdés ediciones. México D.F.

**\*Empatía.**

Que los participantes conozcan el significado de Empatía y su aplicación en la convivencia con los demás.

Con una presentación de Power Point la facilitadora explicará el tema. Se formarán equipos en donde se le pedirá a cada uno que represente la actitud de alguno de sus compañeros ante determinada situación. Al finalizar cada equipo expondrá sus conclusiones.

20 min.

- Tarjetas con situaciones
- Cartón
- Laptop.

Klaus A. (1976) Práctica de la Dinámica de Grupos. Herder. Barcelona.



**CIERRE DE LA  
SESIÓN**

Las facilitadoras harán un resumen de los conocimientos adquiridos en esta Sesión.

Las facilitadoras comentarán los puntos más significativos de la Sesión, il-  
guidas por el mismo grupo, realizando así una recapitulación sobre lo vivido  
en la sesión.

- Papel bond.
- Plumones

10 min.

**TAREA SUGERIDA**

Que los participantes refuercen los conocimientos adquiridos y sean retomados en la siguiente sesión.

La facilitadora pedirá a los participantes que realicen el ejercicio de Meditación que realizaron en esta Sesión.

- Hojas Impresas con el ejercicio de meditación.

8 min.

Fontana D. (1992) Control de Estrés. Manual Mademo. México.

### Sesión 3

**Objetivo:** que los participantes identifiquen los factores más importantes que los llevan a actuar de determinada manera  
**Nombre:** ¿Qué cosas pesan que me mueven actuar así? actuar así?

DESARROLLO DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIAL	BIBLIOGRAFÍA
*Expresión de las Emociones.	Que los participantes reconozcan la importancia de compartir, hablar y expresar sus estados emocionales con otras personas.	Se preguntará a los participantes sobre la Tarea Sugerida En la Sesión anterior, vinculándolo con la Sesión del día. El tema Expresión Verbal de las Emociones será expuesto por la facilitadora, en Power Point. Se resolverán dudas.	20 min.	- Cartón - Laptop	Cruz, A. y Colla (2002) Inteligencia Emocional. Manual para profesionales en el ámbito de la industria, Plaza y Valdés editores, México D.F.
*Superar	Que los participantes identifiquen la importancia de la Esperanza en su vida personal y laboral de un trabajo nuevo.	La facilitadora explicará el tema de esperanza por medio de una presentación en Power Point. A los participantes se les pedirá que individualmente escriban el reverso de la hoja que está en el sobre que se exhibió en la Sesión 15, cómo se visualizarán en el futuro. Se les pedirá que cada uno copie otra vez la hoja en el sobre que colocarán en una caja. Los escritos serán recopilados en la última Sesión.	20 min.	- Hojas blancas - Sobres - Caja - Cartón - Laptop	Cruz, A. y Dole (2002) Inteligencia Emocional. Manual para profesionales en el ámbito de la industria, Plaza y Valdés editores, México D.F.
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	Que los participantes comprendan la importancia de la autoestima en sí misma para mejorar su calidad de vida.	El baúl mágico: A través de una presentación en Power Point la facilitadora dará a conocer el tema. En una tarjeta, cada uno escribirá el nombre de un personaje que considere importante. Por turnos observarán el interior del baúl (que contendrá un espejo), y compararán al personaje que venían al interior con el que escribieron. Finalmente se reflexionará brevemente la experiencia.	30 min.	- Tarjetas blancas - Lapices - Baúl - Espejo - Cartón - Laptop	García Peraza K. (2003) Taller para adolescentes, educando con inteligencia emocional. Tests de Licenciatura en Psicología. FES Zaragoza, UNAM
*Autoestima	Que los participantes reconozcan a la Autoestima, como una fuerza útil en sus relaciones interpersonales.	El tema será expuesto por la facilitadora en Power Point. Se explicará el tema con un algoritmo para identificar el uso de la autoestima, así como una de sus principales características, la congruencia.	20 min.	- Cartón - Laptop	Wieland H. (1998) La Inteligencia Emocional en el Trabajo. Javier Vergara editor. Buenos Aires, Argentina.

### CIERRE DE LA SESIÓN III.

Los facilitadores resumirán los conocimientos adquiridos en esta Sesión.

Los facilitadores comentarán los puntos más significativos de la Sesión III, realizando así una recapitulación sobre lo vivido en la sesión además se analizarán los sentimientos experimentados durante el proceso de la carta, para guiar una reflexión de la causa de estos sentimientos.

10 min.  
- Papel bond  
- Plumones

### VALER BUCHESTINA

Que los participantes relacionen los comportamientos adquiridos y sean normales en la Sesión IV.

Los facilitadores pedirán a los participantes que describan las peticiones corporales más comunes que adoptan con las personas con quien más conviven; registrarán en un momento una vez al día, en una hoja diseñada para tal efecto.

6 min.

### Sección 4

Objetivo: Que los participantes identifiquen y practiquen estilos de afrontamiento y técnicas de Inteligencia Emocional, de la manera adecuada para un bienestar Emocional.

#### DESARROLLO DE

#### ACTIVIDADES

OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIAL	BIBLIOGRAFÍA
<p>*Motivación</p> <p>Que los participantes integren y conozcan el concepto de Motivación identificando sus componentes, para comprender el papel que juega dentro de su vida cotidiana.</p>	<p>Se cuestionará a los participantes sobre el significado que tiene para cada uno el término de Motivación. Posteriormente se realizará un ejercicio con globos que contienen los conceptos, procesos y elementos que intervienen en la Motivación. Construyendo así el concepto de Motivación.</p> <p>La facilitadora retomará lo discutido y completará el tema.</p>	<p>20 min.</p>	<p>- Hoja de papel bond - Adhesivo - Plumones - Globos con diferentes frases del concepto de Motivación.</p>	<p>García P. (2003) Taller p Adolecentes. Educando Inteligencia Emocional. Ter Licenciatura. FES Zaragoza</p>
<p>*Comunicación</p> <p>Que los participantes compartan el concepto de Comunicación y sus características, identificando a través de una actividad grupal.</p>	<p>Se preguntará a los participantes sobre la tarea, vinculándola con la Sesión de día.</p> <p>"Se murió Chicho"</p> <p>Mediante una presentación de Power Point la facilitadora explicará el tema de comunicación. A continuación el grupo formará un círculo y la instructora indicará al participante de su derecha "Se murió Chicho", pero levantando y con gesto exagerado y así sucesivamente con cada participante. Se inicia otra ronda, pero cambiando la emoción. Se comentará la experiencia.</p>	<p>20 min.</p>	<p>- Cifón - Laptop</p>	<p>Wassinger, H. (1998) La Inteligencia Emocional en el Trabajo. Jandar y editor. Buenos Aires, Argentina</p> <p>Bohlerstein D. (1998) La Inteligencia Emocional.</p>
<p>*Relaciones Interpersonales</p> <p>Que los participantes exploren las relaciones que existen con sus compañeros de grupo.</p>	<p>La facilitadora expondrá el tema de Relaciones Interpersonales. Voluntariamente los participantes expresarán su opinión acerca de lo que significa las Relaciones Interpersonales, de acuerdo a sus vivencias, sentimientos y actitudes. Contestarán como Tarea Sugerida extra, un Cuestionario para explorar las relaciones del grupo en general.</p>	<p>15 min.</p>	<p>- Cifón - Laptop</p>	<p>Acosta A. (1992) Aprender Jug Ed. Limusa, México.</p>
<p>*Estrés</p> <p>Que los participantes conozcan el concepto de Estrés, así como sus características, y que lo identifiquen cuando aparecen dentro de su vida.</p>	<p>La facilitadora presentará el tema de Estrés por medio de una presentación en Power Point.</p> <p>Se preguntará a los participantes las formas que tiene cada uno para enfrentar diversas situaciones estresantes, cuáles son las más efectivas y cuáles las menos efectivas. Las facilitadoras darán otras opciones para afrontar el estrés.</p>	<p>15 min.</p>	<p>- Cifón - Laptop</p>	

**ESTILOS DE AFRONTAMIENTO**

Que los participantes conozcan qué son los Estilos de Afrontamiento e identifiquen el papel que tienen en su vida y ubiquen sus propias prácticas en dichos estilos.

La facilitadora expondrá el tema de Estilos de Afrontamiento por medio de una presentación en Power Point. Se retomarán las opiniones que se expresen a lo largo de la exposición.

- Cañón  
- Laptop

20 min.

Acaveco A. (1992) Aprender Jug  
Edu. Limusa, México.

**Resolución de conflictos**

Que los participantes asocien el concepto de Resolución de Acción e identifiquen su aplicación en la vida cotidiana de cada uno, como Estilo de Afrontamiento.

"Estrategias"

Las facilitadoras explicarán el estilo de afrontamiento Resolución-Acción y pedirá a los participantes que identifiquen tarjetas de acuerdo al tipo de conducta al que hacen referencia (ejemplos de comportamiento). Se verificarán las respuestas.

- Tarjetas  
- Impresas  
- Marking  
- Típo

20 min.

Cruz, A. y Cois (2002). Inteligencia Emocional. Manual para profesores en el ámbito de la Instrucción. Pp  
- Valores editoriales, México D.F.

**CIERRE DE LA SESIÓN IV.**

Las facilitadoras harán un resumen de los conocimientos adquiridos en la Sesión IV.

Las facilitadoras comentarán los puntos más significativos de la Sesión, realizando así una recapitulación sobre lo vivido en ésta.

- Papel  
- rotafolio.  
- Plumones

10 min.

**Prácticas de escritura**

Que los participantes reflexionen los conocimientos adquiridos y sean retomados en la siguiente sesión.

Las facilitadoras pedirá a los participantes que escriban su Autobiografía brevemente describiendo la etapa de su vida en que se encuentran.

5 min.

**Sesión 5**

**Objetivo:** que los participantes realicen una recapitulación de los temas y habilidades abordadas durante el taller.  
**Nombre:** Finalizando mi taller.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIAL	BIBLIOGRAFÍA
*Pensamiento.	Que los participantes identifiquen al Pensamiento como un Estilo de Atonamiento útil para modificar creencias perjudiciales.	La facilitadora explicará el Estilo de Atonamiento llamado Pensamiento y aclarará dudas. Posteriormente los participantes identificarán sus pensamientos positivos y negativos en su Autobiografía que quedó como tarea en la Sesión IV.	16 min.	Cebadora	Cruz, A. y Cota (2002) Inteligencia Emocional. Manual para profesional en el ámbito de la Industria. Plaza Veintis editores. México D.F.
*DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	Que los participantes conozcan y practiquen la Técnica de Ejercicios Progresivos para identificar sus estilos de trabajo y relación, para que sean capaces de llevarla a cabo individualmente.	*Relación Muscular Progresiva Después de una breve introducción a esta técnica, realizara por la facilitadora, se divide al grupo hacia la relación, primero deberán concentrarse en su respiración, luego de esto se pedirá que describa diversas partes de su cuerpo que se las vaya indicando y finalmente se les pedirá que se relajen completamente. Se relacionará sobre la experiencia.	30 min.	Máscara para relaciones	Cruz, A. y Cota (2002) Inteligencia Emocional. Manual para profesional en el ámbito de la Industria. Plaza Veintis editores. México D.F.
*Gimnasia Cerebral	Que los participantes conozcan y practiquen la técnica de Gimnasia Cerebral para lograr una mejor concentración.	*Ejercicio de Atención 1: A.B.C. La facilitadora dará una breve introducción del concepto de Gimnasia Cerebral. Posteriormente se pedirá a los participantes que se pongan de pie. En una hoja de papel bond, estarán las letras del abecedario, y debajo de cada una de las letras: j, d, l, que quiere decir (juntas), d (derecha), l (izquierda). La facilitadora dirá en voz alta las letras del abecedario, poniendo atención a la letra colocada debajo, por que ella indicará el brazo que deberá levantar o bien ambos (juntos) a la par que diga la letra del abecedario y cuidándose de no nombrar las letras situadas debajo del abecedario. Luego de la ejemplificación, todo el grupo deberá realizar el ejercicio.	20 min.	- Papel bond con las letras del abecedario, como lo indica el ejercicio.	Ibarra, L. (2001). Aprende mejor con Gimnasia Cerebral. Gurrí Ediciones. México.
*Imaginación.	Que los participantes conozcan y practiquen la Técnica para incrementar la imaginación emocional llamada Imaginería, para lograr relajarse por un medio distinto.	*Ejercicio de relajación 2. La facilitadora dará una breve introducción acerca del ejercicio. Se explicará el procedimiento para llevar a cabo esta Técnica y se aclararán dudas que surjan, de tal modo que el ejercicio quede totalmente claro, para que los participantes lo realicen individualmente.	15 min.	- Cartón. - Lápiz.	Fonfosa B. (1982) Control de Estrés Manual Moderno. México

\*Identificación de Técnicas Útiles en su Historia de Vida.

Reconocer entre las técnicas para incrementar su Inteligencia Emocional.

Retomar la Autobiografía de cada participante, para que identifique la Técnica que le sea más útil en el momento actual para que la lleven a cabo en el futuro. Y qué Técnicas pudieron utilizar en otros momentos de su vida.

15 min.

**CUESTIONARIO DEL TALLER**

\*Conclusiones

Que los participantes realicen una Conclusión General del Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional.

Por medio de la Técnica llamada: *Luz de Ideas*, la facilitadora pedirá a los participantes que expresen los conocimientos adquiridos a lo largo del Taller, además se les entregará el sobre que contiene el trabajo realizado en las sesiones y voluntariamente compartirán la experiencia vivida con estas tareas y las experiencias dentro del Taller Formativo.

10 min.

- Papel bond  
- Plumones  
- Hojas blancas  
- Sobres  
- Lápices

Cruz, A. y Cols (2002) Inteligencia Emocional. Manual para profesionales en el ámbito de la Industria. Plaza. Verdes ediciones. México D.F.

\*Reafirmación

Que los participantes manifiesten sus opiniones acerca del taller.

"Correo Aéreo".

En hojas de papel los participantes describirán sus comentarios tanto positivos como negativos y las sugerencias que quieran aportar para una impartición futura del Taller Formativo.

Se les dará un pequeño sobre con una hoja en la escribirán una frase positiva para su compañero que se encuentre a su lado derecho, y posteriormente se le entregará personalmente.

10 min.

- Hojas blancas  
- Sobres  
- Lápices

Cruz, A. y Cols (2002) Inteligencia Emocional. Manual para profesionales en el ámbito de la Industria. Plaza. Verdes ediciones. México D.F.

\*Evaluación

Los participantes compartirán el cuestionario sobre Inteligencia Emocional, individualmente. Se leerán las instrucciones en voz alta y se resolverán dudas.

15 min.

- Cuestionario sobre Inteligencia Emocional  
- Construido por las autoras.  
- Lápices

## ANEXOS

### NO. 2

#### QUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

SEXO \_\_\_ EDAD \_\_\_ ESCOLARIDAD \_\_\_\_\_ EDO.CIVIL \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES.**

Completa cada afirmación marcando la opción que mejor describa tu respuesta. Elige sólo una opción para cada frase. Contesta todas las frases, trabaja rápidamente y sé honesto contigo mismo. El resultado es completamente confidencial. Donde: **MF**= Muy Frecuente **F**= Frecuente **PV**= Pocas Veces **N**= Nunca

	MF	F	PV	N
1 En situaciones de presión me sé relajar				
2 A veces quisiera ser otra persona				
3 Fomento la confianza en los demás				
4 Completo tareas dentro del tiempo previsto				
5 Prefiero callarme lo que siento a expresarlo.				
6 Cuando las cosas me salen mal, me desquito con los demás				
7 Me recupero rápido después de un contratiempo				
8 Siento que no soy capaz de aprender cosas nuevas				
9 Ayudo a los demás a controlar sus emociones				
10 Sé cuando estoy a la defensiva				
11 Cuando las cosas no salen bien, sigo adelante				
12 Reconozco mis errores				
13 Se me facilita entablar amistades				
14 Me esfuerzo cuando realizo un trabajo poco interesante				
15 Comunico a los demás lo que siento con precisión				
16 Tengo paciencia cuando me enfrento a situaciones difíciles				
17 Estoy contento con mi imagen				
18 No puedo expresar con palabras lo que siento cuando estoy triste				
19 Trato de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona				
20 Cuando tengo problemas, soy optimista				
21 Me considero una persona atractiva				
22 Fomento la crítica constructiva				
23 Al alcanzar una meta, me esfuerzo por seguir adelante				
24 Identifico mis cambios de humor				
25 Planeo lo que quiero antes de actuar				
26 Resuelvo mis conflictos				
27 Cumpro lo que prometo				
28 Tengo dolor de espalda más de dos veces en una semana				
29 Si no alcanzo mis metas en un corto plazo, desisto				
30 Digo exactamente lo que siento				
31 Ayudo a los demás a manejar sus emociones				



	MF	F	PV	N
32 Estoy seguro que bajo presión encontrare una solución a mis problemas				
33 Me acepto tal como soy				
34 Estoy atento(a) a las expresiones faciales de las personas con las que mantengo una conversación				
35 Cuando tengo muchas tareas que realizar, dudo por dónde comenzar				
36 Cuando estoy de mal humor, puedo superarlo hablando				
37 Cuando hablo con otra persona domino la conversación				
38 Me tranquilizo rápido cuando me enojo				
39 Me considero una persona risueña				
40 Se me facilita integrar grupos de personas				
41 Cuando las cosas no me resultan como espero, me siento fracasado (a)				
42 Estoy contento con las actividades que realizo				
43 Conozco el efecto que tiene mi comportamiento sobre los demás				
44 Soy violento cuando las cosas no me salen bien				
45 Infuyo en los demás de manera directa				
46 Cuando estoy enojado, noto como mis músculos se tensan				
47 Escucho con atención a las personas con las que converso				
48 Soy capaz de tranquilizarme ante situaciones estresantes				
49 Reconozco una crítica constructiva				
50 Sé trabajar por objetivos y un plazo determinado				
51 Se me dificulta hablar en público				
52 Me rindo fácilmente cuando alguna persona está en mi contra				
53 Critico a los que no comparten mi opinión				
54 Soy mediador en los conflictos de los demás				
55 Expreso lo que quiero a los demás				
56 Estoy convencido(a) de que mis ideas son brillantes				

## ANEXOS

### No. 3

#### *Retroalimentación al Taller Formativo sobre Inteligencia Emocional para adultos.*

POSITIVOS	NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Hacer que poco a poco fuéramos conociéndonos.</li><li>❖ La forma en que las facilitadoras fueron expresándose.</li><li>❖ El taller fue dinámico.</li><li>❖ Nos enseñaron a motivarnos.</li><li>❖ Pudimos encontrar a nosotros mismos.</li><li>❖ Fue muy interesante y benéfico.</li><li>❖ Excelente ambiente.</li><li>❖ Armonía.</li><li>❖ Me ayudaron a confiar en mi y algunas de mis deficiencias.</li><li>❖ Una excelente calidad humana.</li><li>❖ Fue un trabajo muy bien preparado.</li><li>❖ Esfuerzo en los temas, investigaron bastante.</li><li>❖ Buena actitud mental (tienen el ímpetu y disposición para ser mejores capacitadoras).</li><li>❖ Buen material didáctico.</li><li>❖ El taller fue disciplinado.</li><li>❖ El taller fue ameno.</li><li>❖ El taller fue efectivo.</li><li>❖ El taller fue motivador.</li><li>❖ Hubo organización.</li><li>❖ Voluntad para trabajar.</li><li>❖ Buenos elementos audiovisuales.</li><li>❖ Puntualidad.</li><li>❖ La reflexión que logre respecto a mis emociones.</li><li>❖ El entusiasmo y aportación de las facilitadoras.</li><li>❖ Las prácticas que mantuvieron siempre atentos.</li><li>❖ La participación de los compañeros con nuevas ideas y puntos de vista.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Hacer más dinámicas para que todos participaran.</li><li>❖ Fue un plazo muy corto.</li><li>❖ Los temas no fueron tan profundos.</li><li>❖ Aprender a modular la voz.</li><li>❖ Que las facilitadoras habien con los brazos pegados al cuerpo.</li><li>❖ Lugar muy pequeño.</li><li>❖ Poco tiempo para un tema muy extenso.</li><li>❖ En algunos momentos falta de control sobre el grupo.</li><li>❖ La sobre participación de algunos de los compañeros.</li><li>❖ La puntualidad de los compañeros que no fue respetada siempre.</li><li>❖ Faltaron ejercicios relacionados a ventas.</li><li>❖ Falto ejercicios que fomente el trabajo en equipo.</li><li>❖ No se respeto todas las reglas planteadas al inicio.</li><li>❖ Falto recomendar libros sobre Inteligencia Emocional.</li><li>❖ Que fueran tan retiradas las sesiones.</li><li>❖ No permitir celulares.</li></ul>

- ❖ Participación de varias gerencias lo que enriqueció a diversidad de opiniones.
- ❖ Conocer un poco más a compañeros de trabajo.
- ❖ Haberme hecho consciente de mi propia opinión acerca de lo que soy.
- ❖ Empezar a manejar con claridad la diferencia entre emoción y sentimiento.
- ❖ Me di cuenta de que con el hecho de hablar con propiedad puedo modificar ciertas tendencias erróneas.
- ❖ Haceme responsable de mis sentimientos y no cargar con los sentimientos de otros, por que esos son su responsabilidad.
- ❖ Aprender que es fácil cambiar cuando hay claridad.
- ❖ Excelente forma de integrar al grupo.
- ❖ Existe la capacidad para la exposición del tema.
- ❖ Las explicaciones resultan claras.
- ❖ Las dinámicas son muy interesantes.
- ❖ La actitud de todos los participantes fue muy propositiva.
- ❖ Excelente bibliografía utilizada.
- ❖ La manera como enseñaron que era la Inteligencia Emocional.
- ❖ Las prácticas de relajación.
- ❖ Identificar las diferentes maneras de etiquetar nuestra estima.
- ❖ Saber identificar las emociones para el mejor manejo.
- ❖ Materiales de apoyo explícito.
- ❖ Practicar la Inteligencia Emocional.
- ❖ Se lograron los objetivos deseados.
- ❖ Lograr una confrontación conmigo mismo.