



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
FACULTAD DE PSICOLOGÍA.**

**TÉSIS QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA QUE PERESENTA:**

JORGE ARCE LÓPEZ, CON EL TEMA:

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO TÉCNICA DE
ADIESTRAMIENTO EN LA BÚSQUEDA DEL ÉXITO.**

**DIRECTOR DE TESIS.
LIC. JORGE ÁLVAREZ MARTÍNEZ.**

**REVISOR.
DALILA YUSSIF R.**



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.

DEDICATORIA.

A mis hijos Citlalli Araceli y Jorge Isaac. Como una muestra de que para conseguir una meta, lo primero es tomarla con decisión y no detenerse hasta haberla logrado.

ÍNDICE

CAPÍTULO

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. INTELIGENCIA VS. EMOCIONES

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Definición de la inteligencia
 - 1.2.1 Definición cognoscitiva
 - 1.2.2 Coeficiente intelectual
 - 1.2.3 Inteligencia y emociones
- 1.3 Definición de emoción
 - 1.3.1 Éxito profesional

CAPÍTULO II. INTELIGENCIA EMOCIONAL

- 2.1 Antecedentes
 - 2.1.1 Definición de la inteligencia emocional
 - 2.1.2 Origen de la inteligencia emocional

CAPÍTULO III. ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- 3.1 Antecedentes
- 3.2 Propuesta para el estudio de la inteligencia emocional, una Técnica de entrenamiento a considerar como determinante del éxito
 - 3.2.1 Cómo medir la inteligencia emocional
 - 3.2.2 Variables motivacionales
 - 3.2.3 Variable de actitud mental positiva
 - 3.2.4 Variable de actitud proactiva

- 3.2.5 Variable de cambio de paradigmas
- 3.2.6 Variable de ser asertivo
- 3.2.7 Variable de programación neurolingüística
- 3.2.8 Variables teóricas
- 3.2.9 Variable de Autoconciencia
- 3.2.10 Variable de Autorregulación
- 3.2.11 Variable de Motivación
- 3.2.12 Variable de Empatía
- 3.2.13 Variable de Habilidades sociales

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

- 4.1 Planteamiento del problema y justificación de la investigación
- 4.2. Objetivo general
- 4.3. Objetivo específico
- 4.4. Hipótesis
- 4.5 Variables
- 4.6 Tipo de estudio
- 4.7 Muestra
- 4.8 Técnicas
- 4.9 Instrumentos
- 4.10 Escenario de investigación
- 4.11 Materiales y equipo

CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTO

- Primera fase. Selección
- Segunda fase. Codificación de datos
- Tercera fase. Análisis estadístico
- Tabla de distribución de frecuencias
- Procedimiento estadístico

CAPÍTULO VI. RESULTADOS

- Evaluación cuantitativa

Evaluación cualitativa
Análisis de variables
Cambio de actitud mental positiva
Cambio de paradigmas
Actitud proactiva
Asertividad
Programación neurolingüística
Autoconciencia
Autorregulación
Análisis de resultados
Resumen de participantes
Nivel de deserción
Censo de participantes
Tablas de calificaciones
Graficas de resultados de las pruebas
Graficas de resultados de la primera
Graficas de resultados segunda entrevista
Interpretación de las gráficas

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones
Sugerencias
Anexo 1
Anexo 2
Anexo 3
Anexo 4

BIBLIOGRAFIA

RESUMEN

El término Inteligencia Emocional (IE) sugiere que el éxito no depende necesariamente del Coeficiente Intelectual (CI), sino de “la capacidad para poder vivir y controlar las emociones adecuadamente”¹. Así lo expone Daniel Goleman en su libro *La Inteligencia Emocional*, publicado en 1995, investigación basada en el constructo Inteligencia Emocional, establecido por sus creadores Peter Salovey y John Mayer (1990), quienes lo definieron como “la habilidad para monitorear nuestros sentimientos y emociones, así como las de los demás para discriminar entre ellas, regularlas y usar esta información basada en la emoción, para guiar el pensamiento y la acción”, determinando algunas de nuestras habilidades. El objetivo general del presente estudio es corroborar si la Inteligencia Emocional y las habilidades emocionales desempeñan un papel regulatorio en los procesos adaptativos, así como establecer su posible vínculo para coadyuvar al desempeño profesional en la consecución del éxito. En particular, evaluar si puede considerarse a la Inteligencia Emocional como factor determinante para tener éxito, según lo expuesto por Goleman (1995)¹, poniendo en juego los cinco componentes de la Inteligencia Emocional (autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales), y comprobar su efectividad en una muestra de 150 adultos de ambos sexos, con edades entre los 20 y 45 años, desempleados y con carrera profesional inconclusa, utilizando como variable independiente la administración de un seminario de capacitación laboral como estímulo motivador, para observar si tal variable influye o no en el cambio de actitud de los sujetos de estudio. Diseñado con el propósito de llevar a los participantes de una mentalidad pasiva a una más propositiva, el seminario se basó principalmente en los conceptos que soportan la teoría de la Inteligencia Emocional. Como variable dependiente se aplicaron dos

cuestionarios de evaluación a los participantes –uno antes de cursar el seminario y otro después de haberlo concluido–, junto con una entrevista profesional diseñada específicamente con preguntas que aportaran elementos suficientes para poder evaluar la Inteligencia Emocional, respetando los conceptos preestablecidos por los creadores de este constructo, e identificar si la incorporación de las variables relacionadas con la IE al acervo cultural de los sujetos de estudio surten o no un efecto positivo en su toma de decisiones e iniciativas que los lleven a alcanzar el éxito. Para tal efecto, se inició un análisis comparativo de las expectativas de nuestros sujetos de estudio, recopiladas antes y después de la prueba de adiestramiento motivacional, corroborando sus efectos a través del seguimiento de los casos durante seis meses posteriores a la realización de la prueba, con la finalidad de conocer cuántos reportaron la iniciativa de llevar a la práctica un negocio independiente, o bien, ocupan algún puesto gerencial dentro de una empresa. Los resultados señalan que de 150 personas que iniciaron la prueba, sólo 68 la concluyeron satisfactoriamente. De estos últimos, únicamente 25 presentaron iniciativas llevadas a la práctica; de ellos, 12 se organizaron para iniciar un negocio relacionado con la venta de fragancias, mientras los 13 restantes consiguieron en forma individual alcanzar las metas que se propusieron: seis de ellos lograron colocarse en puestos directivos, tres se reincorporaron a la actividad académica con la finalidad de concluir sus estudios truncados y cuatro combinaron la terminación de estudios con el desempeño de un cargo directivo en una compañía. De lo anterior se desprende que aunque el 63.2% de los sujetos de estudio no aprovecharon el adiestramiento motivacional, el 36.8% restante reconoció sentirse suficientemente motivado con el curso de capacitación para llevar a cabo acciones inmediatas para alcanzar el éxito. Adicionalmente pudimos notar que si se da un adecuado entrenamiento de las habilidades sociales a que se refiere la teoría de la Inteligencia Emocional, contando con la debida retroalimentación, éste contribuye a mejorar la capacidad de

adaptación de quien aprende a “controlar sus emociones”, entendiéndolo por esto último a un proceso largo que no se adquiere solamente de un seminario de capacitación, pero que una vez iniciado puede propiciar una mejor calidad de vida.

INTRODUCCIÓN

En la ciudad de México, el bajo desarrollo económico, la alta concentración poblacional y la gran demanda de empleo, traen como consecuencia, entre otros problemas, la falta de oportunidades de trabajo y desarrollo profesional. Si a esto le añadimos una preparación profesional sin un destino claro, el rezago y la desmotivación se hacen evidentes.

Ante ello, la psicología en nuestro país tiene el deber de formular propuestas que atiendan a fondo esta situación y contrarresten los efectos anímicos y psicosociales de nuestra época.

Durante la década de los 90 se utilizaron diferentes técnicas motivacionales en las empresas para elevar la productividad y el entusiasmo por el trabajo, con la finalidad primordial de sobrevivir en el mercado, luego para poder competir en él y en muy contados casos con el propósito de expandir sus operaciones. Sin embargo, nuestro interés se centra en el sentir y el pensamiento de las personas.

Una de las más recientes técnicas que ha probado su eficacia en el punto anterior está basada en el constructo de Inteligencia Emocional (IE) que a decir de sus creadores, Salovey y Mayer (1990) y su principal difusor Daniel Goleman (1995), regula nuestros sentimientos y emociones para guiar nuestro pensamiento y la acción.

De esta manera, sugieren sus autores, podemos determinar algunas de nuestras habilidades personales, obteniendo con esto la clave para conseguir el éxito en nuestras vidas. Así, en un estudio de campo analizamos este punto, confrontándonos directamente con los hechos y en escenarios reales de la ciudad de México, para evaluar qué tan efectiva resulta ser esta técnica

para ser considerada como factor determinante para conseguir el éxito personal y profesional.

La justificación de esta investigación la encontramos en el hecho de que existen miles de personas que por diversos motivos no han conseguido mejorar su calidad de vida y se encuentran desempleadas, con una carrera profesional trunca y desmotivados para concluirla, o bien emprender retos como el autoempleo o la iniciación de un negocio propio.

Es precisamente a esa población a quien se dirigió el presente estudio, con el objetivo de observar si el conocimiento de esa técnica genera en ellos cambios de conducta con iniciativas propias que los lleve a conseguir el éxito en sus vidas, así como a desarrollar habilidades sociales que les permitan una mejor adaptabilidad para resolver diversas situaciones de la vida cotidiana.

La técnica de Inteligencia Emocional consiste en incluir en el repertorio de conocimientos de los sujetos previamente seleccionados las ventajas de aprender a ser autoconscientes de sus actos, tener control de sus impulsos y emociones, ser asertivos y desarrollar habilidades sociales, lo cual representa, según Goleman, (1995) la clave para un mejor manejo de las relaciones en el ámbito profesional. Esta técnica adquiere relevancia social, proporcionando al individuo las herramientas básicas para un mejor desempeño laboral, social y familiar.

El principal instrumento para observar si esta técnica surte efectos positivos fue un seminario de capacitación, diseñado para provocar cambios en la actitud del sujeto que lo recibe y propiciar conductas de superación personal a corto plazo, como son dirigir un negocio propio o una empresa de manera dependiente como administrador o gerente, entre otras.

Por todo ello proponemos evaluarla como técnica de entrenamiento, porque es susceptible de transmitir con agilidad los conocimientos teóricos y prácticos a través de un seminario, cuyos temas son sencillos y fáciles de instrumentar, y en virtud de que se pueden llevar a la práctica de manera objetiva con resultados reales e inmediatos. Ello le da una amplia aceptación tanto en el ámbito académico como en el laboral. Además, representa bajo costo porque no implica el uso de materiales audiovisuales, ni traslados a instalaciones ni conocimientos académicos superiores, puesto que sólo se le pide al sujeto su participación entusiasta y un cuaderno para anotar.

Otorgarle importancia al significado de la emoción, no sólo como información sino por los efectos motivacionales que causa, nos puede ayudar a clarificar la relación entre la emoción y la razón.

En 1990, Peter Salovey y John Mayer logran establecer el constructo “Inteligencia Emocional” dentro del ámbito de la investigación psicológica, proponiéndola como “una forma de inteligencia social que involucra la habilidad de detectar las emociones propias y las de los demás para analizarlas y emplearlas como guía del pensamiento y acción”.

Es precisamente esta propuesta la que nos motivó a llevarla a la práctica en una situación de la vida real para verificar su aplicación.

“Neurológicamente la Inteligencia Emocional es la capacidad de relacionar la actividad del hemisferio izquierdo (lo objetivo, racional, lógico y secuencial), con la dinámica del hemisferio derecho (emoción, intuición y creatividad)”, de acuerdo con la interpretación de los estudios neurológicos citados por Goleman (1995) en su estudio de la Inteligencia Emocional. Este autor ha sido el principal divulgador de este concepto que ya habían establecido Salovey y Mayer (1990), al identificar las emociones

dentro del ambiente laboral, a través de una profunda recopilación de diversas investigaciones, la cual retomaremos para explicar parte del objetivo del presente estudio.

Por otra parte, Howard Gardner (1983) reconoce la existencia de varios tipos de “inteligencias”, es decir, las que se involucran más allá del coeficiente intelectual y que en su conjunto pueden contribuir al desarrollo de repertorios profesionales; en otras palabras, propone que la capacidad intelectual es necesaria, pero no es suficiente para garantizar el éxito profesional y personal.

Salovey, por su parte, retoma el concepto de las inteligencias personales de Gardner en su definición básica de Inteligencia Emocional, resumiendo estas capacidades en cinco componentes principales:

1. Conocer las propias emociones (autoconciencia)
2. Manejar las emociones (autorregulación)
3. La motivación
4. Reconocer emociones en los demás (la empatía)
5. Manejar las relaciones (habilidades sociales)

En México contamos con estudios recientes en materia de inteligencia emocional efectuados por Domínguez B. y Cols. (2003) que ya forman parte incluso, del programa de material didáctico en la facultad de psicología en la UNAM y que retomaremos en nuestro estudio por las importantes aportaciones que contiene, ya que desde 1995 han venido realizando una serie de estudios con población universitaria del Instituto Politécnico Nacional con la finalidad de determinar sus estrategias de afrontamiento y conocer su capacidad de regulación emocional

y de revelación emocional de hechos traumáticos con la finalidad de proponer estrategias correctivas.

En el primer capítulo de la presente tesis se desarrollan los antecedentes que dan origen al concepto de Inteligencia Emocional y la dicotomía que se formó en el estudio separado de la inteligencia y la emoción. Más adelante, en el capítulo II, se define a la Inteligencia Emocional de acuerdo con los creadores de este término y se aborda la propuesta de utilizar este concepto como una herramienta para conseguir el éxito personal.

En el capítulo III se describe la propuesta de evaluar la eficacia de los componentes que conforman el concepto de la Inteligencia Emocional, para ser contemplada como una técnica de entrenamiento en la búsqueda del éxito.

El método del test-retest utilizado para llevar a cabo dicha propuesta de evaluación se describe en el capítulo IV. Asimismo, el siguiente capítulo está dedicado a explicar el procedimiento empleado para recabar los datos, su descripción y tratamiento estadístico.

En el capítulo VI se presentan los resultados utilizando como herramienta la estadística descriptiva, se realiza un análisis cuantitativo y se señalan los efectos más importantes en cada una de sus variables. En el capítulo VII se realiza un análisis cualitativo de los resultados para ofrecer las conclusiones finales derivadas del presente estudio, así como las sugerencias que pueden ser consideradas en futuras investigaciones del tema.

CAPÍTULO I. Inteligencia Vs. Emociones

1.1 Antecedentes

La inteligencia ha sido calificada como un elemento determinante para desempeñarse satisfactoriamente en los diferentes ámbitos de la sociedad (escolar, laboral, social, familiar). “El aspecto cognoscitivo ha sido contemplado por mucho tiempo como el más importante, el lado racional de la mente, y a la inteligencia como un elemento necesario para dominar y reprimir las pasiones más primarias, como las emociones” (Greenspan y Benderly, 1997) Siendo estas consideradas en diferentes formas: “como válvula de escape para una pasión extrema, como reacciones fisiológicas, como estados subjetivos del sentimiento y como señales interpersonales de carácter social”. Incluso, hacen una crítica al trabajo de Jean Piaget (1952) diciendo que este se interesó en observar cómo el niño creaba estructuras cognitivas a partir de sus actos, pero nunca analizó profundamente el papel de los afectos. Posturas como ésta conformaron la creencia de que la razón y la emoción son nociones separadas entre sí e irreconciliables, y que en una sociedad civilizada la racionalidad debe prevalecer (Greenspan y Benderly, 1997).

1.2. Definiciones de la inteligencia

Para E. Jenry Phares existen tres clases de definición del concepto de inteligencia incluidos en su investigación dedicada a la evaluación de la inteligencia, describiéndolas de la siguiente manera:

1. “Definiciones que enfatizan el ajuste o la adaptación al ambiente; adaptabilidad a situaciones nuevas, la capacidad para enfrentar un abanico de situaciones.

2. Definiciones que se centran en la capacidad para aprender, en la educabilidad en el sentido más amplio del término.
3. Definiciones que hacen hincapié en el pensamiento abstracto; la capacidad para usar una amplia gama de símbolos y conceptos, la capacidad para usar símbolos verbales y numéricos”.

Gardner (1983), en su teoría de “inteligencias múltiples” sugiere la existencia de una familia de seis inteligencias: lingüística, musical, lógico-matemática, espacial, corporal-cinética y personal. Por ejemplo, esta última se refiere tanto al acceso a la forma en que uno siente su propia vida, como a la capacidad para notar y hacer distinciones entre otros individuos. Hace La aclaración “por la propia naturaleza de las inteligencias, cada una opera de acuerdo con sus propios procedimientos y tiene sus propias bases biológicas y que sin embargo, son procesos y habilidades que son continuos entre si”.

Otro ejemplo de una teoría de inteligencias múltiples nos lo ofrece Robert. J. Sternberg (1991) con su propuesta de una teoría triádica de la inteligencia exitosa; sostiene que existen tres claves mediante las cuales podemos distinguir a los individuos de más alto rendimiento potencial en la vida.

Tener inteligencia exitosa es pensar bien de tres maneras diferentes: analítica, creativa y prácticamente “los tres aspectos de la inteligencia exitosa están relacionados; el pensamiento analítico hace falta para resolver problemas y juzgar la calidad de las ideas. La inteligencia creadora hace falta, en primer lugar, para formular buenos problemas y buenas ideas. La inteligencia practica es necesaria para usar las ideas y su análisis de una manera eficaz en la vida cotidiana”.

Concluye diciendo que la inteligencia exitosa es más efectiva cuando equilibra el aspecto analítico, el creativo y el práctico.

Y que es más importante saber cuando y como usar esos aspectos de la inteligencia exitosa que implemente tenerlos. “Las personas con inteligencia exitosa no solo tienen habilidades, sino que reflexionan sobre cuando y como usar esas habilidades de manera efectiva”.

1.2.1. Definición cognoscitiva

“La Psicología Cognitiva considera a la inteligencia como un proceso de interacción de las funciones cognoscitivas, capaces de procesar ideas (cualquier clase de ideas) de manera rápida y eficaz, y el conocimiento de cómo resolver cierto tipo de problemáticas específicas”. Para la Psicología Cognitiva la inteligencia es un proceso, mientras que la visión Psicométrica la considera como un conjunto de habilidades (Hunt, 1995). Es importante señalar que ninguna de estas definiciones y sus respectivos enfoques le dan importancia a los aspectos sociales y emocionales, como partes de la inteligencia.

Sin embargo, otros investigadores como Greenspan y Benderly(1997), a través de sus investigaciones sobre el desarrollo de niños normales y autistas, plantea que las experiencias emocionales, y no la estimulación cognitiva, constituyen los cimientos de la mente; asimismo indica que la Inteligencia también tiene sus orígenes en las experiencias emocionales. Así, define a la Inteligencia Humana como: “La capacidad de crear ideas a partir de la experiencia emocional vivida, para reflexionar sobre ellas y comprenderlas en el contexto de la información”. Con ello, sugiere que una teoría de la Inteligencia debe integrar los procesos cognitivos y emocionales.

1.2.2. Coeficiente intelectual

El coeficiente intelectual (CI) fue considerado por mucho tiempo como factor indispensable para tener un buen desempeño escolar y laboral, así como para lograr el “éxito” en la vida.

También sabemos que el CI se relaciona más con habilidades lingüísticas y matemáticas (Gardner, 1983), las cuales predicen mayor éxito en las aulas que los ámbitos que se apartan de lo académico. Sin embargo este autor coincide con otros investigadores como Sternberg 1997 ⁵ y Goleman 1995 en el sentido que existe escasa relación entre el CI., el logro y la calidad de vida.

Goleman (1995) plantea que el “CI contribuye aproximadamente en un 20% a los factores que determinan el éxito en la vida, y que el restante 80% queda para otros factores”.

1.2.3. Inteligencia y emociones

“Las emociones tradicionalmente han sido consideradas, entre otras formas, como una válvula de escape para una pasión extrema, como reacciones fisiológicas, como estados subjetivos del sentimiento y como señales interpersonales de carácter social”⁴ (Greenspan y Benderly, 1997).

El enfoque que viene a tomar en cuenta no sólo el aspecto cognoscitivo sino también el Emocional es el de la Inteligencia Emocional (IE), que incluye una evaluación verbal y una no verbal de la expresión de las emociones, la regulación de la propia Emoción y la de otros, así como la utilización del contenido Emocional en la solución de problemas (Mayer y Salovey, 1997). ¹

1.3. Definición de emoción

Definir lo que es una emoción puede resultar difícil de explicar en forma directa razón por la cual John Marshall Reeve en su obra dedicada al estudio de la Motivación y Emoción (1994). La define en base a cuatro dimensiones (subjetiva, biológica, propositiva y social) de la siguiente manera: “Las emociones son multidimensionales. Existen como fenómenos subjetivos, biológicos, propositivos y sociales. En parte las emociones son sentimientos subjetivos, ya que nos hacen sentir de unas formas particulares como irritadas o alegres. Las emociones también son reacciones biológicas, respuestas que movilizan energía, la cual a lista al cuerpo para adaptarse a cualquier situación que se enfrente. Las emociones también son agentes de propósitos, del mismo modo que el hambre tiene un propósito y las emociones son fenómenos sociales. Cuando es emocional enviamos señales faciales reconocibles, de postura y vocales que comunican la calidad de nuestra emotividad a otros”

1.3.1 Éxito profesional

Existen personas que por diversos motivos no han conseguido afianzar el éxito en sus vidas, tal vez por falta de una bien dirigida motivación personal y profesional. Es por ello que buscamos confirmar si tener una inteligencia emocional adecuadamente desarrollada favorece en lo individual y brinda buenos frutos en el ámbito profesional y personal.

Si bien es cierto que el éxito puede tener significados diferentes para cada persona, existe un común denominador, y es que todos estamos seguros de que preferimos ser “ganadores”, quizá por cuestiones aprendidas y que heredamos de una generación a otra. De lo que sí podemos estar seguros es que para conseguir el éxito siempre habrá un trabajo previo de preparación intelectual y de desarrollo de habilidades.

Así lo expone asegurando que “el verdadero éxito tiene cuatro características Carole Hyath (1988) el éxito tiene cuatro características:

1. Implica una realización visible, estar haciendo algo activamente; ejemplo: comenzar una nueva empresa.
2. Hay que hacerlo por sí mismo, lo que se hereda no cuenta.
3. La recompensa tiende a ser siempre material, para que el ganador pueda cuantificar su éxito.
4. El juicio sobre el éxito está determinado por los demás, es decir, no hay lugar para logros pequeños, más orientados hacia el interior, pues en nuestra sociedad sólo hay ganadores o perdedores. Los pequeños esfuerzos se pueden considerar como fracasos”.

En las conclusiones de su estudio Domínguez, y Cols. (2003) acerca de la inteligencia emocional, reconoce que, “para ser un buen profesional y tener éxito en el ámbito laboral no es suficiente ser inteligente, sino que se requiere de otras habilidades complementarias que tienen que ver con la IE. Por lo tanto, podemos contar con mejores profesionales, no solo inteligentes sino capaces de tomar decisiones oportunas, sensibles y atinadas para la convivencia humana, seleccionando a los que poseen, además, una buena dotación de Inteligencia Emocional, a la cual califica de necesaria para desarrollar y mejorar nuestras relaciones familiares, sociales, laborales y académicas, y así acrecentar nuestra calidad de vida”.

CAPÍTULO II. Inteligencia emocional

2.1. Antecedentes

Salovey y Mayer (1990) plantearon que existen ciertas implicaciones en los procesos mentales involucrados en la información emocional y que estos procesos incluyen:

a) evaluación y examen de las emociones de uno mismo y de otros, b) regulación de la emoción y c) uso de las emociones en los procesos adaptativos. Dentro de estos procesos mentales, las diferencias individuales son importantes por que las personas difieren en la capacidad para entender y expresar sus emociones.

De esta manera introdujeron el concepto de Inteligencia Emocional con el propósito de hacer referencia a la importancia que tienen las emociones en los procesos adaptativos y la definieron inicialmente como: “Habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y utilizar esta información para guiar nuestros pensamientos y nuestras acciones”

Para H.Gardner, (1983). “Las emociones están situadas en un nivel superior dentro de la teoría de las Inteligencias Múltiples, específicamente en la Inteligencia Interpersonal, la cual la define como la capacidad instantánea de poder hacer discriminaciones entre los sentimientos, rotularlos, ubicarlos en códigos simbólicos y trazar, en base a ellos, un medio de entender y guiar el propio comportamiento”

2.1.1 Definición de la inteligencia emocional

Mayer y Salovey (1997) nos ofrecen una definición de Inteligencia Emocional. Más amplia, en la que se incluye el pensamiento relacionado con el sentimiento. Es la que involucra la habilidad para percibir, evaluar y expresar

emociones; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para el entendimiento y el conocimiento emocional, y la habilidad para regular las emociones, para promover el crecimiento emocional e intelectual”

Olvera, Domínguez y Cruz (1997) Proponen la siguiente definición de Inteligencia Emocional. “Es la que esta relacionada con la capacidad de un individuo para ejecutar y depurar al menos las siguientes habilidades: auto observar y evaluar sus emociones y las de otros regular estas expresar oportunamente sus emociones no ocultar sus dificultades emocionales compartirlas socialmente poseer un estilo de afrontamiento adaptativo mantener alta esperanza, y preservar las metas”.

Asimismo, plantean para el estudio de la inteligencia emocional cinco áreas relacionadas a las propuestas de Salovey y Mayer, que se presentan bien delimitadas, y que constituyen, una valiosa aportación al estudio de la inteligencia emocional en nuestro país; aportando elementos diferentes a los ya conocidos, publicados en México (por Domínguez, B. 2003) En su estudio sobre la inteligencia emocional siendo estos los que se definen a continuación:

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

1. Control de Impulsos. Capacidad de exhibir o mantener una respuesta natural de relajación ante una situación adversa.

2. Lenguaje Emocional. Repertorio de palabras emocionales de que dispone una persona para poder expresar verbalmente o por escrito los sentimientos, emociones o sensaciones que se experimentan en un momento determinado.
3. Revelación Emocional. Capacidad para expresar en palabras las sensaciones, sentimientos y emociones relacionadas con hechos traumáticos o con una carga emocional.
4. Esperanza. Sentimiento que mantiene elevados la motivación, el optimismo, la perseverancia y la confianza en si mismo durante situaciones adversas buscando soluciones posibles a las mismas.

2.1.2 Origen de la inteligencia emocional

En uno de los primeros artículos de Salovey y Mayer (1990) sobre Inteligencia Emocional, propusieron las siguientes áreas:

1. “Evaluación y Expresión de la Emoción. Abarca la habilidad de comunicar las emociones, tanto de manera verbal como no verbal; así como, la habilidad para reconocer las emociones de los demás. Por lo que esta área también implica la capacidad empática.
2. Regulación de la Emoción. Comprende la capacidad de identificar los afectos, sentimientos y emociones de uno mismo y manejarlos adecuadamente.
3. Utilización de las Emociones. Se refiere al uso de las emociones en la planeación, en el pensamiento, en la creatividad y en la motivación”.

CAPÍTULO III. Estudio de la inteligencia emocional

3.1 Antecedentes

De las investigaciones sobre áreas de la inteligencia emocional encontramos que este concepto abarca diferentes procesos tanto emocionales como intelectuales de las cuales se han dedicado diferentes propuestas para su estudio entre las que destacan las de Salovey y Mayer (1990-1997) Daniel Goleman (1995) y en México. Olvera Domínguez y Cruz (1997) coincidiendo todos ellos en que; ser inteligente no resulta ser suficiente para conseguir el éxito en los diferentes ámbitos de la vida y planteando de manera individual sus aportaciones que vienen a enriquecer. La propuesta original de Salovey y Mayer.

Daniel Goleman (1995) nos propone que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades sociales que están claramente relacionadas con la propuesta de Salovey y Mayer siendo estas:

1. Habilidad para reconocer y entender sus propias emocionales e impulsos, conciencia de sus propios sentimientos.
2. habilidad para contrarrestar impulsos, manejo de estados de ánimo (pensar antes de actuar) poseer la capacidad de autodominio de nuestras emociones perturbadoras.
3. La propia motivación habilidad para ordenar las emociones a una meta determinada, actuar con optimismo a pesar de la frustración, tener un fuerte impulso hacia el logro.
4. Habilidad para considerar los sentimientos de los demás conocerse así mismo para después desarrollar la

habilidad de interpretar tanto nuestros sentimientos como los de los demás.

5. **Habilidades Sociales** tener el don de manejar las relaciones con los demás, y despertar simpatía, ser experto en persuadir capacidad para liderar y organizar equipos.

Estas cinco habilidades también fueron reconocidas por Daniel Goleman en su obra dedicada a la Inteligencia Emocional, a los que hizo aportaciones propias a su interpretación, haciendo una definición de cada una de estas, transformándolas en componentes (véase Cuadro 1). Tales habilidades son el núcleo de la teoría de la Inteligencia Emocional y proporcionan las bases teóricas para ser utilizadas como variables de estudio, y aún más, sirven para diseñar un instrumento de evaluación (cuestionario entrevista) y explorar su propia efectividad.

Cuadro 1

CINCO COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL DE GOLEMAN

CONCEPTO	DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICA
Autoconciencia	Habilidad para reconocer y entender sus propias emociones e impulsos.	Confianza en sí mismo. Auto criterio y sentido del humor.
Autorregulación	Habilidad para controlar impulsos, manejo de estados de ánimo (lograr pensar antes de actuar).	Confiable, íntegro, con apertura al cambio.
Motivación	Pasión por el trabajo, con persistencia y decisión.	Actuar con optimismo, resistencia a la frustración y fuerte impulso hacia el logro.
Empatía	Habilidad para considerar los sentimientos de los demás (trabajo en equipo), tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.	Se muestran sensibles hacia los demás y serviciales.
Habilidades sociales	Capacidad para manejar las relaciones con los demás, tienen el don para despertar simpatía	Expertos en persuadir a los demás, facilidad para liderar y organizar equipos.

Las habilidades emocionales pueden ser aprendidas y/o modificadas. En cambio, el Coeficiente Intelectual (CI) no puede cambiarse significativamente mediante la experiencia y la educación. Goleman explica por qué personas con elevado CI fracasan en sus empresas vitales, mientras que otras con un CI más modesto triunfan clamorosamente. Además, sostiene que la Inteligencia Emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, entre otras. De acuerdo con Goleman, configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social, habilidades todas que podemos enseñar, sin duda, a nuestros hijos, brindándoles así la oportunidad de obtener el mayor rendimiento posible a su potencial intelectual.

De los estudios más recientes efectuados en México referentes a los factores que influyen sobre el concepto de Inteligencia Emocional, destacan los iniciados en el Centro de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología de la UNAM, en 1995. A partir de un convenio establecido entre esta institución y la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (ESIME) unidad Culhuacán, del Instituto Politécnico Nacional (IPN), se realizó una investigación que comprendió la impartición de talleres de control y manejo del estrés a la población estudiantil con alumnos que pertenecían al cuadro de honor, con promedio igual o mayor de 9.0 (36 estudiantes), y otros que no aparecían en dicho cuadro (500 alumnos), la cual sirvió a Alejandra Cruz Martínez para elaborar su tesis de Licenciatura. Denominada. *El papel de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Académico a Corto Plazo* (2000), en la Facultad de Psicología de la UNAM.

Parte de los resultados obtenidos de estos cursos administrados a los alumnos de la ESIME permitieron identificar habilidades, limitaciones, fuentes de estrés, estilos de afrontamiento, respuesta somática, metas, expresión emocional e indicadores de su calidad de vida.

En la investigación se encontró que las fuentes de estrés más frecuentes estuvieron relacionadas con aspectos académicos, problemas familiares y relaciones sociales, mientras los estilos de afrontamiento más comunes fueron la distracción o evitación del problema, el soporte estoico, el análisis para encontrarle solución, así como la relajación. A los sujetos de estudio se les dificultaba manejar adecuadamente estas situaciones estresantes por poseer repertorios limitados de respuesta natural de relajación y por presentar estilos de afrontamiento poco adaptativos.

Los resultados indicaron que los alumnos del cuadro de honor presentaron dominio en los aspectos cognoscitivos, motivacionales y académicos, pero la mayoría mostró perfiles psicofisiológicos menos adaptativos, observándose mayores signos de ansiedad en lo referente a lo emocional. La mayor parte de ellos presentaron baja capacidad para identificar y comunicar sus emociones, así como un pobre nivel de regulación emocional. Se determinó que los jóvenes del cuadro de honor poseían y controlaban algunos elementos necesarios de la Inteligencia Emocional (motivación, asertividad apropiada, estilos de afrontamiento cognoscitivos). No obstante su estrés psicofisiológico resultó elevado, estado cuya presencia por largos periodos podría ocasionarles serios problemas a su salud psicológica y física, afectando su calidad de vida.

Esta investigación realizada en México cobra importancia para nuestro estudio, pues representa un antecedente que explora la manera en que intervienen los aspectos cognoscitivos y motivacionales en los procesos que contribuyen a desarrollar las

habilidades sociales que nos permiten una mejor adaptabilidad y con ello facilitan conseguir el éxito personal.

3.2. Propuesta para el estudio de la inteligencia emocional, una técnica de entrenamiento a considerar como determinante del éxito.

En el estudio de la inteligencia emocional se incluyen investigaciones de los procesos emocionales como: habilidades emocionales y la regulación emocional (Salovey and Mayer 1990) control emocional (Daniel Goleman 1995). Por lo que el objetivo inicial de esta investigación fue determinar si las habilidades emocionales coadyuvan a conseguir el éxito Personal y Profesional.

Como ya se dijo en la introducción del presente estudio, se eligieron dos tipos de variables que tienen que ver en forma directa con la teoría de la inteligencia emocional mismas que se definen en este capítulo.

3.2.1 Como medir la inteligencia emocional

Para determinar que capacidades personales generan un desempeño sobresaliente y poderlas medir, es necesario elegir solo aquellas que tengan que ver con los individuos que ya han logrado el éxito a nivel profesional, para con ellas elaborar un “modelo de competencia”, entendiéndose por esto último como una herramienta para identificar personas con cualidades de liderazgo y estudiar sus propias habilidades. Siempre y cuando busquemos con ello conseguir el éxito profesional y personal. Esto nos lleva a identificar una serie de capacidades “ideales” para estudiar su efectividad para lo cual seleccionamos tres de ellas que se describen a continuación:

1. Habilidades técnicas (escolaridad acorde con su actividad económica)
2. Habilidades cognoscitivas (razonamiento analítico)
3. Inteligencia emocional (habilidades sociales)

Todo ello tomado de la experiencia reportada por diversos psicólogos en el área laboral en nuestro país, que se han dedicado a la búsqueda de aquellos agentes líderes que sobresalen del promedio, que le dan rentabilidad a las organizaciones de las grandes empresas. Y que han sido suficientemente probadas para servirnos de referencia por contener criterios objetivos de evaluación personal dirigida al éxito; por lo tanto, es menester incluir los conceptos de inteligencia emocional y su posible vínculo entre el éxito y el adecuado manejo de la propia inteligencia emocional. Si tomamos como punto de partida lo expuesto por Gardner (1983) cuando habla de su teoría de las inteligencias personales concluyendo que la capacidad intelectual es necesaria, pero no es suficiente para garantizar el éxito profesional y personal. Considerando que dicha propuesta fue retomada por Salovey 1990, ampliando estas capacidades a cinco componentes principales. Que finalmente fueron reconocidos por Daniel Goleman para llevar a cabo una investigación sobre inteligencia emocional sometiendo a prueba estos mismos componentes, reconociendo en sus resultados no solo su efectividad y persistencia en la actividad humana si no que al otorgarles una mayor importancia, llevándolos a la práctica en el campo laboral, podrían llegar a ser considerados como determinantes para conseguir el éxito en la vida. Mismos que ahora retomamos para investigar por cuenta propia evaluando ¿qué tan determinantes pueden ser?, en la vida cotidiana como para ser utilizados como técnicas de enseñanza –aprendizaje y poder aportar, en su caso, elementos para futuras investigaciones en

esta materia, sin tenerlo que reducir únicamente al terreno laboral.

Derivado de lo anterior formulamos una guía para la primera entrevista profesional; entendiéndolo por esto último como la exploración de los principales componentes de la inteligencia emocional mediante la formulación de tres preguntas básicas que se describen a continuación.

1. ¿Cuál es tu opinión acerca del trabajo en equipo?

Esta pregunta está vinculada directamente con el componente denominado “empatía” y con el se explora que tanto nuestro sujeto en estudio refleja sensibilidad hacia los demás en el proceso de tomar decisiones inteligentes.

2. ¿Platícame algún momento en el que te hayas dejado llevar por tus sentimientos y hayas hecho algo de lo que te hayas arrepentido después?

Esta pregunta la encontramos vinculada al componente de “autoconciencia” ya que las diferentes respuestas que de esta preguntan se desprenden; como es el entendimiento que cada persona tiene de sus propios valores y metas, de sus fortalezas y debilidades. El ser honesto consigo mismo y con los demás.

3. ¿Te atreverías aceptar un buen empleo aún a sabiendas que no estás bien preparado y sin la experiencia requerida?

En esta pregunta se ven involucrados la confianza en sí mismos, la autoconciencia de los que poseen una fuerte comprensión de sus capacidades evitan tareas que

resulten en exceso forzadas. Y no toman riesgos que estén fuera de su alcance.

Nota: La calificación que se asignó a cada una de las respuestas de éstas tres preguntas fue de carácter ordinal por tratarse de una prueba realizada mediante la entrevista directa y profesionalmente dirigida en donde se le califica con los niveles de alto, medio y bajo.

Acorde con el contenido de las respuestas que más se apeguen o se alejen en su caso, de los componentes más destacados de la inteligencia emocional. También, fue necesario aplicar una segunda entrevista aplicada después de haber recibido el seminario de capacitación para poder comparar las diferencias que se presentan entre la primera aplicación del cuestionario entrevista y la segunda aplicación del mismo mediando entre ellos un lapso relativamente corto de tiempo (dos semanas) para analizar, la más mínima diferencia observada, misma que se describe a continuación:

La segunda entrevista profesional, aplicada en un cubículo privado en forma individual, el psicólogo inicia una breve plática informal encaminada a romper el hielo entre ambos plantea el siguiente diálogo.

Después de haber recibido satisfactoriamente el seminario de capacitación y de que nos has obsequiado tu opinión acerca de los beneficios obtenidos en lo individual, es para nosotros sumamente importante que respondas con la mayor sinceridad posible, si se modificó en algo, tu sentir o tu pensamiento acerca de las tres preguntas que ya antes de iniciar el seminario, te habíamos formulado y que te repetiremos en este momento para que nos expreses nuevamente tu respuesta. Además te recordamos que lo que respondas será utilizado exclusivamente para completar información destinada a la investigación que estamos realizando para la presentación de una tesis en la Facultad de Psicología de la UNAM. Y que nada tiene que ver

con la calificación aprobatoria que ya obtuviste, por lo que en nada podrá afectar, tu franca opinión; así que si estas de acuerdo en participar, la primera pregunta es:

1. ¿Cuál es tu opinión acerca del trabajo en equipo?

De esta pregunta así como de las subsecuentes pudimos recabar respuestas tipo que calificamos en tres niveles que se describen a manera de ejemplo a continuación:

Alta a) da buenos resultados, siempre y cuando se trabaje de manera coordinada y con un objetivo claro.

Media b) puede funcionar si se respeta el papel o la función que a cada quien le toque representar.

Baja c) es difícil cuando no hay un guía que sea apto.

2. Platícame un momento de tu vida en el que te hayas dejado llevar por tus sentimientos y hayas hecho algo de lo cual te hayas arrepentido después.

Respuestas tipo:

Alta a) respuestas dichas en forma espontánea, si prejuicios de alguna experiencia describiéndola con alegría y sin ninguna dificultad.

Media b) respuestas que reflejan cierta renuencia a contestar pero aceptando finalmente el haberse equivocado.

Baja c) de quienes requieren de mayor tiempo para contestar y que sólo refieren cosas o hechos con cierta pena o con pocas palabras.

3. ¿Te atreverías a aceptar un buen empleo aún a sabiendas que no estas bien preparado para ello y sin la experiencia requerida?

Respuestas tipo:

Alta a) respuestas que implican el reconocer sus limitaciones, o bien que solicitaban someterse a un examen previo.

Media b) respuestas que tienden a justificar una opción positiva por considerarla poco honesta.

Baja c) respuestas que tienden a evadir la situación, buscando postergar la decisión.

3.2.2 Variables motivacionales

Entendemos como variables motivacionales aquellas que forman parte integral del seminario de capacitación y que en su conjunto conforman la Variable Independiente de nuestro estudio: se destacan por buscar en primera instancia un estado de autoconciencia, es decir, es una invitación a la autorreflexión de todos aquellos motivos o pretextos, que comúnmente ante ponemos para aplazar nuestros objetivos y metas que de manera cotidiana debemos alcanzar; es decir, ser auto conciente de sus propios actos. Otro de los objetivos de estas variables que intervienen en el seminario de capacitación es el de dar a conocer la importancia que tiene el control de nuestros impulsos y emociones y finalmente reconocer las ventajas que trae consigo el aprender hacer asertivo y desarrollar habilidades sociales como la clave para lograr un mejor desempeño laboral, social y familiar. Quedando entendido que estas variables motivacionales sólo forman parte del repertorio de información intelectual de nuestros sujetos por lo que no pretendemos, en esta ocasión darles un tratamiento estadístico en forma independiente sin embargo sí serán considerados sus efectos en todo lo relacionado a los componentes de la inteligencia emocional específicamente a los descritos como: autorregulación, motivación y habilidades sociales una vez hecha la advertencia procedemos a describir las referidas variables:

1. Actitud mental positiva
2. Cambio de Paradigmas
3. Actitud preactiva
4. Ser asertivo
5. Utilizar la técnica de programación neurolingüística

Para un mejor entendimiento de los procesos emocionales que intervienen en cada una de estas áreas, fue necesario definir las tanto conceptual como operacionalmente de acuerdo con su marco teórico, de la siguiente manera:

3.2.3 Variable de actitud mental positiva

Definición conceptual. Actitud es la disposición adquirida por la cual se manifiesta cierta tendencia a responder con relativa estabilidad emotiva a un estímulo determinado o a un tipo de ellos. Las actitudes se especifican por su contenido (social, estético) o por su signo (positivo negativo) y por su intensidad y estabilidad.

Definición operacional. La actitud mental positiva será investigada mediante la confrontación directa entre el capacitador y los alumnos participantes, incitándolos con preguntas de autorreflexión acerca de los temas de miedo al cambio, miedo al éxito, tomar decisiones propias, para detectar la presencia o no de pensamientos que interfieren o limitan la realización de objetivos metas así como de actividades cotidianas.

3.2.4 Variable de actitud proactiva

Definición conceptual. Disposición adquirida por la cual se manifiesta cierta tendencia a responder con relativa estabilidad emotiva a un estímulo determinado. Pedagógicamente la formación de actitudes constituye uno de los aspectos de mayor importancia de la motivación escolar. La actitud suele presentarse con cierta libertad de la naturaleza del estímulo; actitud proactiva es llevar a alguien a la acción, tomando sus propias decisiones, responsablemente.

Definición operacional. Identificado mediante preguntas (entrevista) antes y después del seminario referentes a si

acostumbra o no a tomar sus propias decisiones y que diga si es o no responsable de sus propios actos y por que.

3.2.5 Variable de cambio de paradigmas

Definición conceptual. Un paradigma es un modelo, ejemplo que se muestra, conjunto de elementos con una misma función o uso con características comunes y al menos una variable. Cambio de todo aquello que hemos aprendido, siempre y cuando de alguna manera interfiera o limite nuestras actividades cotidianas.

Definición operacional. El cambio de paradigmas por ser de carácter individual investigado mediante pregunta expresa (entrevista) que haga referencia a todas aquellas situaciones que aprendimos desde la infancia hasta la mayoría de edad, principalmente de los modelos o ejemplos inculcados por nuestros padres, maestros y la sociedad; concretamente los relacionados con la oportunidad de haber recibido preparación académica y profesional, si nos inculcaron o no la mentalidad de ser empleados, o empresarios, si recibimos o no a través del ejemplo la transmisión de una mentalidad emprendedora y motivada hacia el éxito en la vida. Cuando las respuestas sean desfavorables, se asimila mejor el cambio de paradigmas.

3.2.6 Variable, ser asertivo

Definición conceptual. Ser emprendedor, selectivo, atinado, con carácter suficiente pero con equilibrio emocional, analítico, crítico oportuno y creativo, acepta retos, toma decisiones.



Definición operacional. Ser asertivo incluye atributos tan ambiciosos que requieren ser verificados después de haber sido administrados durante el seminario de capacitación, mediante preguntas (entrevista) referente a ¿qué pronóstico le esperarías a

quien no reconoce la conveniencia de adoptar los atributos de ser asertivo?

3.2.7 Variable de programación neurolingüística.

Definición conceptual. Programar es organizar de forma eficiente los componentes de un sistema para lograr el resultado adecuado. Neuro: porque todo comportamiento es el resultado de procesos neurológicos; Lingüística: porque los procesos neurológicos son expresados mediante un lenguaje verbal y corporal.

Definición operacional. Esta variable fue calificada a través de una tarea individual de programación mental, en la cual se le pidió a cada sujeto que repita siete veces durante 21 días consecutivos dos de sus metas más importantes que hasta ahora no ha podido concluir y se convertirán en un hábito. Ejemplo:

-  *Yo puedo hacer mi tesis*
-  *Yo soy responsable de mi vida*

Pidiendo posteriormente que reporte el efecto que este tipo de programación les ha provocado en su vida cotidiana.

3.2.8 Variables teóricas.

Del mismo modo que las variables motivacionales las variables que consideramos teóricas, tienen que ver directamente con la teoría de la inteligencia emocional solo que en este caso han sido tomadas todas ellas, en estricto apego al establecido por (Salovey, Mayer y Goleman) y que en el presente estudio fueron sujetos a prueba de efectividad a través de la técnica que se utiliza en la investigación psicológica y que sirve para medir la confiabilidad de las pruebas y que se conoce con el nombre de test-retest es decir verificando que los reportado por las personas que contestan cuestionarios de evaluación y entrevistas

diseñadas ex profeso y que son aplicadas antes y después de recibir un seminario de adiestramiento de habilidades sociales.

3.2.9 Autoconciencia.

La conciencia de uno mismo o habilidad de reconocer y atender sus emociones (auto evaluación). Ser conciente de sus propios humores (estados de ánimo) y cómo pueden afectar a los demás, a través de su aceptación.

La autoconciencia es un ejercicio poco utilizado que cuando se lleva a cabo se puede convertir en tierra fértil para lograr motivar a la gente para adquirir ésta habilidad.

Obtener mayor información de los procesos mentales (conocimiento de si mismos) facilita la labor de convencimiento hacia el cambio, en otras palabras. Es aprender a aplicar sus repertorios y convertirlos en habilidades sociales para manejarse mejor en la vida laboral, familiar y personal. Esto puede traducirse en lo que Salovey y Mayer definieron como que la Inteligencia Emocional y las Habilidades Emocionales desempeñan un papel regulatorio de los procesos adaptativos.

3.2.10 Autorregulación.

Habilidad para encontrar la manera de controlar y dirigir impulsos y estados de ánimo, canalizándolos en forma útil. Es como una conversación interna continuada. Quienes logran dominar sus emociones pueden manejarse con apertura al cambio.

3.2.11 Motivación.

Cualidad que poseen casi todos los líderes. Es el impulso para alcanzar logros por encima de los demás. Es la pasión por el trabajo. Es actuar con optimismo, incluso frente al fracaso (tolerancia a la frustración).

3.2.12 Empatía.

Habilidad para considerar los sentimientos de los demás (trabajo en equipo) en el proceso de tomar decisiones inteligentes. Tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales. Mostrar sensibilidad hacia los demás. La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo.

3.2.13 Habilidades sociales.

Es la capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás, es tener el don para despertar simpatía. Esta habilidad engloba a las anteriores, ya que las personas tienden a ser muy afectivas al manejar sus relaciones, en las cuales pueden entender y controlar sus propias emociones y pueden tener empatía con los sentimientos de los otros; son expertos en persuadir a los demás, lo cual sería una combinación de autoconciencia, autorregulación y empatía.

La habilidad social cobra importancia para nuestro estudio, dándole incluso motivos suficientes para explorarla, si consideramos que las personas parecen saber intuitivamente que para ser un buen líder se necesita manejar relaciones de manera efectiva. Un adecuado coeficiente intelectual, junto con las habilidades técnicas, no sería suficiente para lograr un éxito profesional, si no le adicionamos el conocimiento del concepto de la inteligencia emocional en el repertorio.

CAPÍTULO IV. Metodología

4.1. Planteamiento del problema y justificación de la investigación

Partiendo de la investigación psicológica contemporánea citaremos algunos ejemplos de investigadores reconocidos por su participación en estudios que han generado respuestas dedicadas a la importancia de formar nuevas generaciones de profesionistas que logren además de un desarrollo tecnológico; es decir, que incluyen conocimientos y habilidades técnicas, y a la vez obtengan un desarrollo profesional; tal es el caso de (Stenberg, 1997, Salovey and Mayer 1990 y Gardner 1983) comienzan reconociendo que la inteligencia (CI) es un factor que influye para asegurar parte del desempeño actual y futuro, pero que no garantiza por si sola el logro del desempeño profesional exitoso, y por consiguiente un adecuado nivel de calidad de vida. Siendo Gardner (1983) quien propone que la inteligencia no es la única habilidad que puede contribuir al éxito en diferentes ámbitos.

Proponiendo lo que se conoce como la teoría de las inteligencias múltiples. Así como la inteligencia exitosa propuesta por Stenberg (1997) y finalmente la teoría de la inteligencia emocional de Salovey and Mayer (1990) que reconoce la necesidad de contar con habilidades emocionales que repercuten en el logro del éxito profesional dirigido a preservar la calidad de vida; y sugieren con ello que la inteligencia emocional juega un papel regulatorio en los procesos adaptativos del ser humano.

4.2. El objetivo general para el presente estudio fue:

Determinar los límites y nivel de efectividad de los cinco componentes que conforman la inteligencia emocional de autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Respectivamente, administrando estos

conocimientos en el repertorio de los adultos a través de un entrenamiento de habilidades sociales que les permitan conseguir el éxito profesional en un estudio realizado en la ciudad de México

4.3. Objetivos específicos

1. Diseñar y proponer instrumentos y técnicas para evaluar dos de los componentes de la inteligencia emocional más tangibles. Autoconciencia y Empatía (habilidades que se pusieron en práctica en determinados adultos con nivel de estudio profesional).
2. Evaluar la efectividad del dominio de los componentes de la inteligencia emocional, preestablecidos en el repertorio de los adultos previamente entrenados para saber, si estos desempeñan un papel regulatorio en los procesos adaptativos.
3. Corroborar si el dominio de los cinco componentes de la inteligencia emocional resultan ser determinantes o no para conseguir el éxito y una adecuada calidad de vida según lo expuesto por Daniel Goleman.

4.4. Hipótesis

El éxito personal o profesional está relacionado con la incorporación al acervo de los adultos de los conceptos que maneja la inteligencia emocional, mediante el entrenamiento específico.

4.5. Variables

Independiente

El procedimiento consistió en administrar un curso (seminario de capacitación) como el estímulo motivador, con un contenido de incitación al cambio, para llegar a ser un profesional de éxito, quedando dicho curso considerado como la variable independiente, para observar si este curso influye o no en los sujetos en estudio, modificando la actitud pasiva que mostraban hasta antes de la prueba, comparada con iniciativas llevadas a la práctica después de haber recibido el curso de capacitación.

Dependiente

Como variable dependiente quedó la aplicación de los cuestionarios denominados, (pre-prueba) realizado antes del curso de incitación al cambio y un segundo cuestionario (pos-prueba) que se aplicó después del curso, así como la aplicación de dos entrevistas individuales una antes y otra después de recibir el seminario de capacitación, evaluando sus diferencias y efectos.

Por otra parte se realizó un seguimiento individual a la totalidad de la población examinada durante un periodo de seis meses posterior a la conclusión del curso de motivación, mediante visitas domiciliarias y reportes telefónicos, con base en los resultados de aquellos sujetos que efectivamente mostraron (con hechos) conductas de iniciativa personal (iniciando un negocio propio, o bien, dirigiendo alguna empresa de manera dependiente o independiente).

4.6. Tipo de estudio

Como ya se dijo en la introducción nuestro estudio cumple con las características del conocido tipo de Estudio de campo en razón de que estamos confrontándonos directamente con los hechos vivos y en escenarios reales. Llevando a la práctica, en el

caso que nos ocupa, la teoría de la inteligencia emocional para evaluarla en una situación de la vida real, y conocer que tan eficiente puede resultar su aplicación así como sus efectos.

4.7. Muestra

La muestra se integró de 150 adultos residentes de la ciudad de México, que cumplirán, sin excepción, con las siguientes condiciones:

De los 150 adultos de ambos sexos con edades de los 20 a 45 años con las que se realizó nuestro estudio se cuidaron los requisitos de ser desempleados, con carrera profesional inconclusa y con una necesidad real de superación personal y económica.

4.8. Técnicas

La técnica utilizada para el análisis y evaluación de nuestro estudio fue la confiabilidad conocida como test-retest que nos indica el grado que un sujeto da respuestas similares ante los mismos estímulos de prueba en ocasiones repetidas que comúnmente se utilizan para la evaluación de pruebas psicológicas, que en este caso se aplicaron a las pruebas denominadas (Pre-prueba, Pos-prueba, Primera y Segunda Entrevista), tomando como base los siguientes criterios de elección:

1. El nivel de medición de las variables
2. La manera como fue formulada nuestra hipótesis
3. Por adaptarse a los intereses de nuestra investigación

En el desarrollo del presente estudio nos encontramos con el problema de cómo medir la inteligencia emocional lo cual provocó la necesidad de diseñar un instrumento que cumpliera con la medición de los principales componentes de la inteligencia emocional.

Tal y como lo describimos en el punto 2.2 del capítulo II, quedando registrado dicho cuestionario-entrevista de la siguiente manera:

4.9.- Instrumentos:

1. Entrevistas 1 y 2 Fueron dos entrevistas dirigidas que consisten en tres preguntas (anexo 1y4) diseñado específicamente para el presente estudio con el propósito de obtener información verbal de los entrevistados, concretamente lo referente a los principales componentes de la inteligencia emocional observando los efectos que se reflejan en el criterio individual formado básicamente tanto en la experiencia previa de la vida cotidiana hasta el momento de la prueba como después de haber recibido en el repertorio individual la información del seminario de capacitación y que incluye respectivamente:
 - 1) datos generales (nombre, estado civil, y edad)
 - 2) escolaridad (nivel de estudio)
 - 3) información relacionada a los componentes de Empatía y Autoconciencia ver tabla 01.

Tabla 01. componentes relacionados con la teoría de la inteligencia emocional de Goleman que se incluyen en las entrevistas 1,2 y modo de calificación.

PREGUNTAS	COMPONENTE RELACIONADO	CALIFICACION
1. ¿Cuál es tu opinión acerca del trabajo en equipo?	Empatía (Sensibilidad hacia los demás).	Respuestas Tipo: Alta a) facilita los resultados Media b) prefiero hacerme responsable de mis actos Baja c) complica todo por la diversidad de opiniones
2. Platícame un momento en el que te hayas dejado llevar por tus sentimientos haciendo algo de lo que te hayas arrepentido después.	Autoconciencia (franqueza, auto criterio).	Alta a) en forma espontánea, sin prejuicio Media b) tomaron mayor tiempo y con prejuicio Baja c) con renuencia a contestar.
3. Te atreverías a aceptar un buen empleo aún a sabiendas que no estas bien preparado y sin la experiencia requerida.	Autoconciencia (confías en si mismo)	Alta a) reconocer sus limitaciones. Media b) evitan tareas que resulten en exceso forzadas. Bajos c) poca conciencia de su realidad.

2. Cuestionarios de evaluación (pre y pos prueba) se aplicaron dos tipos de cuestionario un antes y otro después de recibir el seminario de capacitación diseñado para valorar el efecto que logra dicho seminario en el manejo de las habilidades sociales y el cambio de actitud mental positiva. (ver anexos 2,3 y 4.)

Cuestionario 1. (pre prueba).

Consta de cuatro preguntas que tratan de saber únicamente la Actitud que guardan respecto a someterse a un seminario de capacitación a cambio de tener algún beneficio de superación personal, con posibilidades de obtener un empleo.

Dicha prueba explora tres áreas básicas:

1. La situación profesional; es decir, si la última actividad económica fue acorde con su perfil de estudios.
2. Su expectativa y actitud hacia el seminario de capacitación como un posible beneficio de superación personal.
3. Actitud mental positiva explorando los motivos que le impiden convertirse en un empresario independiente.

Es importante señalar que este tipo de calificación por baja que haya resultado no descalificó a ningún sujeto debido a que se buscó precisamente suficientes muestras de las tres categorías: baja, media y alta. Siendo de mayor interés para nuestro estudio las que resultaron ser bajas; para después compararlas con las respuestas que se tuvieron de la post prueba.

Cuestionario 2 (pos prueba).

Consta de cinco preguntas formuladas después de haber recibido el seminario de capacitación con la finalidad de poder detectar si existe alguna diferencia en la actitud mental de quienes participaron en el seminario comparándolas con sus propias respuestas recopiladas antes de tomar dicho seminario para determinar que tanto logró influir la información recibida, analizando sus resultados.

Para la elaboración de este cuestionario se consideraron los siguientes criterios.

1. si reportan haber recibido algún beneficio personal.
2. si se modificó en algo sus planes (actitud) a corto y mediano plazo en relación a terminar sus estudios inconclusos o bien iniciar algún negocio propio.
3. si reconoce en algún grado cambios de actitud mental positiva.

De esta manera obtuvimos calificaciones similares a las utilizadas en el primer cuestionario 1 (pre prueba) quedando puntuaciones ordenadas de la siguiente manera:

Puntuaciones altas para quienes obtuvieron nueve puntos.
Puntuaciones medias para quienes sumaron seis puntos y finalmente Puntuaciones bajas para los casos menores de seis puntos.

4.10. Escenario de investigación

Escenario y equipo se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa Sistemas empresariales siglo XXI. s.a. de c.v. legalmente establecida y reconocida para administrar cursos de

capacitación empresarial, que cuenta con más de 20 años de experiencia en la ciudad de México, D.F. ubicada en av. Insurgentes centro número 56, 1er piso col. Tabacalera, código postal 06030 con sucursales en diversos estados de la república mexicana. Equipadas con cabinas de audio, salones amplios (10 x 10 mts.) ambientados con luz y sonido área de recesos con servicio de cafetería; mesas y sillas confortables y suficientes aptos para realizar nuestro seminario.

4.11. Materiales y Equipo

150 baterías que contenían test de medición de inteligencia dominós, temario del contenido de los temas a desarrollar en el Seminario de capacitación Cuestionario 1 (pre-prueba) entrevista estructurada 1., cuestionario 2 (pos-prueba) entrevista de evaluación 2., Material de papelería hojas, lápices, plumas y sacapuntas.

Los temas que se describen a continuación fueron administrados por personal profesional proporcionado por la misma empresa.

Temario para el seminario de capacitación.

- Módulo de desarrollo de la inteligencia emocional (Dr. Daniel Goleman).
- Módulo de los siete hábitos de la gente altamente efectiva (Dr. Stephen Coby).
- Módulo de análisis transaccional (Dr. Erick Berne).
- Módulo de programación neurolingüística y canales de comunicación audiovisual-sensorial (Virginia Satir, Milton Erickson y Fritz Perls).

- Módulo de imagen de sí mismo
- Módulo de psicología de las relaciones humanas
- Módulo de la importancia y administración de dinero
- Módulo de pasos a la independencia económica.

Este curso fue diseñado y registrado de manera oficial por la empresa capacitadora de referencia bajo el nombre de Impacto Profesional. Tiene por objetivo “lograr un cambio en la mentalidad del individuo”, que de alguna manera no ha logrado una mayor

Calidad de vida. Es decir, abandonar la actitud de ser conformista y negativo, por una que muestre ser exitosa, emprendedora y positiva.

Se eligió este curso por tener probados resultados en empresas de alto prestigio en México, con excelentes resultados. Está basado principalmente en la teoría de la inteligencia emocional del Dr. Daniel Goleman (1995), teniendo el sustento científico en los creadores de este constructo de inteligencia emocional (Salovey y Mayer, 1990). Su forma de operación, está basada en convencer a los participantes del curso de capacitación a través de una motivación entusiasta ejercitando la auto reflexión, sobretodo en la conveniencia de poner en práctica, aspectos conocidos como: mentalidad positiva, actitud proactiva, cambio de paradigmas, aprender a ser asertivo y programación neurolingüística.

CAPÍTULO V. Procedimiento

Primera fase. Selección

Para el proceso reclutamiento y selección se realizó una convocatoria a través de un anuncio en el periódico, solicitando supervisores de personal para un trabajo administrativo, con escolaridad a nivel licenciatura, con o sin título en las áreas de psicología, comunicación, ingeniería en sistemas, derecho, contaduría pública y administración de empresas.

Seleccionados a través de un examen psicométrico de inteligencia dominós y mediante una entrevista de bienvenida con las que detectamos actitudes de seguridad en si mismo, dominio de situaciones, interés de participación, deseo de superación y experiencia laboral o profesional. Reclutando un total de 150 adultos de ambos sexos con edades de 20 a 45 años siempre y cuando cumplieran con los requisitos de ser desempleados, con carrera profesional inconclusa y con una necesidad real de superación personal y económica.

De esta manera se realizó la primera evaluación de nuestros sujetos en base a los resultados del test de inteligencia seleccionando sólo aquellos que registraran un coeficiente intelectual de 90 puntos en adelante. Así como una calificación de apto como resultado de la entrevista de bienvenida invitándolos a participar durante el período del 13 al 26 de abril de 2003, para recibir un seminario de capacitación gratuito con una duración de dos semanas de lunes a viernes de 17 a 21 horas y sábados y domingos de 08:30 a 21:00 horas, acumulando un total de 80 horas de duración.

Se procedió a la aplicación de un cuestionario de Evaluación previo con el que se captaron sus expectativas personales actuales, antes de recibir un seminario motivador, en el cual se destacó la importancia de aplicar la técnica de la inteligencia

emocional para un mejor control de las emociones y como la herramienta para conseguir un éxito seguro en el transcurso de la vida.

Para la aplicación del instrumento entrevista profesional se buscó el apoyo de psicólogos con experiencia en reclutamiento y selección de personal; invitando a cada uno de las 150 personas a pasar a un cubículo en donde se reforzó la información acerca de las ventajas de dominar las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional indicando a cada persona la siguiente información:

Vamos a necesitar de tu colaboración para que en este momento hagamos a un lado el proceso de selección de personal para formularte tres preguntas que serán utilizadas para la elaboración de una tesis en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México que nada tiene que ver con la plaza vacante que te está ofreciendo esta empresa. Por lo que te pedimos que tus respuestas sean con la mayor seriedad de b que realmente piensas ya que éstas, serán incluidas en nuestro estudio sobre inteligencia emocional, del cual te obsequiaremos una copia al final del seminario de capacitación para que puedas conjugar todos los conocimientos en esta materia.

Después de entrevistar a los 150 sujetos se dió inicio al seminario de capacitación de acuerdo al temario programado para lo cual se contó con la participación de cinco instructores especialistas en cada uno de los temas.

Segunda fase. Codificación de datos

Una vez obtenidos los datos se procedió a calificar las respuestas de los instrumentos, y se elaboró una base de datos.

1. Perfil psicológico, en base al resultado de la entrevista de bienvenida, test psicométrico de dominós y a los criterios de selección antes descritos quedó definido el perfil psicológico de nuestros sujetos para la aplicación de los cuestionarios y entrevistas, es decir, un coeficiente intelectual de 90 en adelante y una calificación de apto, sin excepción, de acuerdo con los criterios preestablecidos en la metodología.

2. Cuestionario de evaluación: Se llevó a cabo un análisis de contenido, con la finalidad de establecer la escala de medición de las respuestas de cada una de las preguntas de ambos cuestionarios, (pre y pos-prueba), de la siguiente manera: por tratarse de respuestas de orden jerárquico o de importancia, se le asignó una escala ordinal (nivel alto medio y bajo). Posteriormente se determinaron los valores de 1,2, y 3 puntos que se asignaron a cada una de las respuestas quedando establecidos de la siguiente forma.

Para el cuestionario 1 (pre-prueba) las calificaciones fueron:

Pregunta 1	3 puntos si la actividad fue acorde con su perfil.
	2 puntos si la actividad tuvo algo que ver con su perfil.
	1 punto si no tiene que ver con su perfil.
Pregunta 2	3 puntos si muestra entusiasmo o intenciones de llevar el curso.
	2 puntos si muestra poco entusiasmo hacia el curso.

1 si no muestra suficiente interés por el curso.

Pregunta 3 3 puntos si no refleja ningún impedimento además del económico.
2 puntos si reporta más de un motivo.
1 punto si refleja varios motivos y ninguna intención que muestre iniciativa.

De esta manera se obtienen puntuaciones máximas de 9 puntos. Puntuaciones medias de 6 puntos y puntuaciones bajas de 3 puntos.

Las respuestas que tienen que ver con opinión que guardan acerca de haber recibido algún beneficio personal, se incluyen las preguntas 1 y 2 de este cuestionario. Aplicando el siguiente criterio.

Preguntas (1 y 2) Tres puntos sus respuestas reflejan un claro beneficio personal, además de estar plenamente satisfechos con el contenido de los temas recibidos.
Dos puntos si sus respuestas reflejan poco beneficio y alguna observación en contra de los temas recibidos.
Un punto si sus respuestas reconocen muy poco beneficio personal, además de estas en desacuerdo en los temas recibidos.

Pregunta 3 Tres puntos si su respuesta demuestra una marcada decisión para llevar a cabo a corto plazo sus planes y metas.

Dos puntos si denota decisiones a mediano y a largo plazo.

Un punto si muestran poca decisión o bien continúan postergando sus planes y metas.

3. Entrevista profesional: Mediante un análisis de contenido, se estableció la escala de medición de las respuestas de cada una de las preguntas de la entrevista. Por tratarse igualmente, de respuestas de orden jerárquico o de importancia se les asignó también, una escala ordinal (nivel Alto, Medio, Bajo). Posteriormente se capturaron los valores asignados a cada una de las respuestas.

Tercera fase: Análisis estadístico

Para determinar que tipo de análisis de los datos pueden efectuarse, es necesario considerar tres factores:

1. El nivel de medición de las variables.
2. La manera como se haya formulado la hipótesis.
3. El interés del investigador.

En esta investigación, lo que buscamos, en primer término, es describir nuestros datos y posteriormente efectuar análisis estadísticos para relacionar nuestras variables. Es decir, realizar un análisis de Estadística Descriptiva. Para cada una de nuestras variables y luego describir la relación entre éstas.

Considerando lo anterior, decidimos que, el análisis que podemos efectuar en este caso es. El de la Estadística Descriptiva para las variables, tomadas individualmente.

Se utilizó una distribución de frecuencias. Entendiendo por ello, como un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. Continuaremos, aplicando las medidas de tendencia

central; que son puntos en una distribución, los valores medios o centrales de ésta y nos ayudan a ubicarla dentro de una escala de medición. Las principales medidas de tendencia central son tres: Moda Mediana y Media. El nivel de la medición de la variable determina cual es la medida de tendencia central apropiada. Todo ello basado en la teoría desarrollada por Hernández Sanpeire, R. (1998). Metodología de la investigación, México: Mc. Gra-Hill,. Con las siguientes definiciones:

1. La moda

Es la categoría o puntuación que ocurre con mayor frecuencia.

2. La mediana

Es el valor que divide a la distribución por la mitad. Esto es, la mitad de los casos caen por debajo de la mediana y la otra mitad se ubica por encima de la mediana. La mediana refleja la posición intermedia de la distribución.

3. La media

Es la medida de tendencia central más utilizada y puede definirse como el promedio aritmético de una distribución y es la suma de todos los valores dividida por el número de casos. Es una medida solamente aplicable a mediciones por intervalos o de razón. Carece de sentido por variables medidas en un nivel nominal u ordinal. Es por esta razón que no fue incluida para nuestro análisis.

Tabla de distribución de frecuencias resumidas

Variable: calificación obtenida de la pre-prueba (cuestionario de Evaluación-1)

Categorías	frecuencias
7 a 9 puntos	33
6 puntos	26
Menores de 6 puntos	9
Total	68

Variable: calificación obtenida de la pos-prueba (cuestionario de Evaluación 2)

Categorías	frecuencias
7 a 9 puntos	51
6 puntos	17
Menor de 6 puntos	0
Total	68

Variable: calificación obtenida de la primera entrevista profesional.

Categorías	frecuencias
a) alta	11
b) media	33
c) baja	24
Total	68

Variable: calificación obtenida en la segunda entrevista profesional.

Categorías	frecuencias
a) alta	53
b) media	13
c) baja	2
Total	68

Procedimiento estadístico

Nuestra prueba fue aplicada finalmente a 68 sujetos. La escala consiste de tres ítems (con tres opciones cada uno).

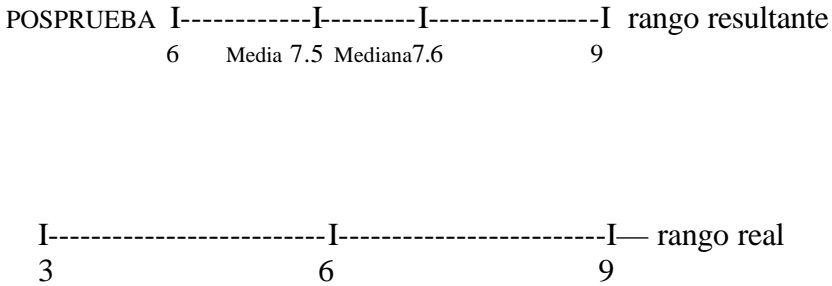
La Prueba 1 (preprueba) mide la actitud que se muestra ante la situación de someterse a un curso de capacitación (motivación intrínseca).

La Prueba 2 (posprueba) mide un posible cambio de actitud a favor del curso después de haberlo recibido.

El nivel de motivación intrínseca exhibido por los sujetos tiende a ser elevado, tal y como lo indican los resultados de la escala (figura 1). El rango real de la escala iba de tres a nueve. El rango resultante para nuestro estudio varió de seis a nueve. Es por lo tanto evidente que los sujetos se inclinaron hacia valores elevados.

En cuanto a la medida de la motivación intrínseca, la media de los participantes fue de 7.5 y la mediana fue de 7.6, lo que nos confirma la tendencia de la muestra hacia los valores altos. En la escala, la desviación estándar fue de 1.26 y el rango es de tres. Esta dispersión se muestra en la parte más elevada de la escala.

FIGURA 1



Esto quiere decir que las puntuaciones varían de seis a nueve y la desviación estándar es de 1.26 (la media sobre la cual gravita “s” es de 7.5), esta variación se da en la parte de los valores más altos de la escala.

Reporte de resultados.

En resumen lo que podemos interpretar de estos datos, es que la tarea resultó intrínsecamente motivante para la mayoría de los sujetos; sólo que para algunos resultó sumamente motivante; para otros, relativamente motivante; y para los demás, medianamente motivante, siendo la tendencia general hacia valores altos (entre 6 y 9 puntos).

Si observamos la Tabla no. 10.02 de calificaciones obtenidas en las posprueba en las frecuencias relativas notaremos que el 75% obtuvo puntuaciones superiores a seis. De esta manera quedamos en posibilidades de explicar qué significa un alto nivel de motivación intrínseca exhibido con respecto a una tarea: significa que la tarea fue percibida como atractiva, interesante y asimilada como una experiencia agradable.

Esto podría implicar que los sujetos al estar ejecutando están en posibilidad de derivar de ella sentimientos de satisfacción, goce y realización personal, y considerando que generalmente sucede que quien se encuentra intrínsecamente motivado hacia una labor, la habrá de disfrutar, toda vez que obtiene con ello recompensas internas tales como sentimientos de logro y autorrealización, mejorando así su autoestima.

Media o promedio su símbolo \bar{x}

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

El símbolo “ \sum ” indica que debe efectuarse una sumatoria; “ x ” es el símbolo de una puntuación y “ n ” es el número total de casos o puntuaciones. En nuestro ejemplo:

$$\bar{X} = \frac{9 + 7 + 6}{3} = 7.5$$

Se determina la desviación de cada puntuación con respecto a la media:

X	X- \bar{X}	(X- \bar{X}) ²
9	1.5	2.25
7	- 0.5	0.25
6	- 1.5	2.25
$\sum X=22$	$\sum (X-\bar{X})^2$	= 4.75

Se eleva al cuadrado cada desviación y se obtiene la sumatoria de las desviaciones

elevadas al cuadrado $S (X-\bar{X})^2$

Se aplica la fórmula:

$$S = \sqrt{4.5/3} = \sqrt{1.58}$$

$$S = 1.26$$

En una segunda etapa de evaluación se aplicó otra prueba complementaria a nuestros mismos 68 participantes, en donde la escala consistió de 5 ítems (con tres opciones c/u) divididas en Preprueba 1 y Posprueba 2 en donde:

1. la Prueba 1 (primera entrevista) mide:

- a) la sensibilidad de nuestros examinados hacia los demás (empatía).
- b) el entendimiento que cada persona tiene de sus propios valores y metas, de sus fortalezas y debilidades. Ser honesto consigo mismo (autoconciencia).
- c) habilidad para manejar las relaciones con los demás, con capacidad de persuadir y/o liderar grupos.

2 la Prueba 4 (segunda entrevista).

Aplicada después de recibir el curso de capacitación con información dirigida a convencer a nuestros sujetos de adoptar la ideología de la teoría de la inteligencia emocional en nuestras vidas, en busca del éxito personal. Mide un posible cambio de actitud para mostrarse más

positivo, emprendedor y tolerante en sus relaciones cotidianas hacia los demás (motivación intrínseca).

Nuevamente, el nivel de motivación intrínseca exhibido por nuestros sujetos tiende a ser elevado; tal y como lo demuestra la gráfica de resultados de la prueba primera y segunda entrevista (véase páginas 67 y 68).

CAPÍTULO VI. Resultados

Evaluación cuantitativa.

Nos revela las puntuaciones alcanzadas en términos porcentuales obtenidos de una muestra; particularmente del efecto que pueda alcanzar, administrar un curso motivacional en busca de un posible cambio de actitud mental positiva del individuo de acuerdo a lo registrado en los puntajes alcanzados en cada cuestionario de evaluación. Ver tablas 10.1 y 10.2.

Evaluación cualitativa.

Explorando que tanto se puede influir en los valores morales ya inculcados en el repertorio de un adulto, al recibir un curso motivacional en donde el manejo de autoconciencia, la auto regulación, la empatía y el adecuado uso de las habilidades sociales nos ayudan a la adaptación y resolución de problemas cotidianos; provocando un posible cambio de actitud mental positiva. Basándonos en las respuestas obtenidas mediante la aplicación de la entrevista profesional.

Análisis de Variables

A continuación se describen los cambios de opinión más significativos que fueron observados al analizar las diferencias entre las respuestas exhibidas en los cuestionarios y entrevistas pruebas (1, 2, 3 y 4) que se aplicaron antes y después de tomar el curso de capacitación.

1. Cambio de actitud mental positiva. En esta variable pudimos notar, que son la base de referencia para dar respuestas a nuestra hipótesis de estudio los sujetos evaluados, reconocieron de manera escrita haber experimentado un cambio de parecer hacia las preguntas formuladas, por una más positiva, contra lo reportado en el primer cuestionario de evaluación (pre prueba),

comparado con las respuestas de cada individuo en el segundo cuestionario (pos prueba), es decir que sus respuestas reflejan una mejor adaptación a situaciones nuevas, controlando sus impulsos en el sentido de, pensar antes de actuar y dieron esta vez una opinión mas razonada.

2. Cambio de paradigmas. Para esta variable, también fue interesante encontrar que un buen número de los sujetos cambio su opinión inicial, ya que en sus respuestas reconocieron que es necesario abrir su mente., aceptando que existen formas más novedosas de actuar que las propias, abandonando su postura cerrada al cambio y rodeada de desconfianza, para dejar de ser dependientes confrontando el paradigma de (fuimos educados para ser empleados y no para ser empresarios) es decir, que después del seminario de capacitación se mostraron, decididos a iniciar un proyecto de negocio propio de manera inmediata.

3. Actitud proactiva. Esta variable la pudimos observar de manera positiva ya que se presentó, regularmente identificada mediante preguntas (entrevista) antes y después del seminario referentes a si acostumbra o no, tomar sus propias decisiones y que diga si es o no responsable de sus propios actos y por qué . En este rubro pudimos notar que después de haber administrado los ejercicios de autoconciencia, autorregulación, y de motivación. Notamos con agrado un cambio a favor de una actitud de mayor confianza en si mismos, respondiendo con relativa estabilidad emocional encaminado sus intenciones hacia la acción.

4. Asertividad. Esta variable implica el ser emprendedor, selectivo, atinado. Cualidades que pudimos observar al final del Seminario de Capacitación, mediante preguntas entrevista referente a qué pronóstico le esperaría a quién no reconoce la conveniencia de adoptar los atributos de ser asertivo. Encontrando que la mayoría de los sujetos reconoció esta

conveniencia mostrando marcado interés en adquirir esta habilidad.

5. Programación neurolingüística. Se refiere a la aplicación de ejercicios de programación mental, con el fin de conseguir reprogramar algún objetivo importante en la vida personal de cada individuo. Este objetivo fue conseguido ampliamente ya que la totalidad de la población examinada, reporto obtener resultados en la consecución de las metas que previamente se impusieron a si mismos, a través de la repetición verbal (siete veces al día durante veintiún días consecutivos) de sus metas a corto plazo.

6. Autoconciencia Habilidad de reconocer y entender sus emociones encontramos que le mayor parte de la muestra examinada adoptó con gusto este ejercicio de auto evaluación de hacer conciencia de sus propios humores, esto se logró a través de diversos ejercicios con múltiples ejemplos de la vida real que tienen que ver con la forma en que constantemente se reacciona afectando a los demás en la vida cotidiana, por la falta de una auto evaluación de estos humores y dar importancia a el control de impulsos destacando la importancia de aceptar con auto criterio sus propias limitaciones y fortalezas haciendo el propósito de adoptar las ventajas de saber utilizar la habilidad de autoconciencia, de ser responsable de sus propios actos ya que nos trae como resultado adquirir mayor confianza en sí mismos aprendiendo a enfrentar situaciones inesperadas con criterio y sentido del humor.

7. Autorregulación. Esta habilidad de controlar impulsos manejar sus propios estados de ánimo (pensar antes de actuar) resultó ser la habilidad más difícil de conseguir debido a que para alcanzar este estado implica un aprendizaje previo y nada superficial que tiene que ver con los la historia personal de cada individuo desde la forma en que ha experimentado sus etapas, infantil, adolescencia y de los proceso que formaron su

personalidad, temperamento y carácter, así como de las reacciones que surgen de lo que almacenamos de manera individual en el inconsciente y de la capacidad para reprimir sus impulsos. Esto cuestiona la propuesta de la teoría de Daniel Goleman en el sentido de que la Inteligencia Emocional se basa en el control de los Impulsos y de las Emociones, es decir, mediante la represión de éstos como la llave del éxito en el acontecer de la vida adaptada en sociedad y la familia dejando fuera los procesos que tienen que ver con el inconsciente.

Análisis de resultados

Recordemos que nuestra hipótesis está dirigida a intentar establecer un vínculo entre incluir en nuestro repertorio los conocimientos y habilidades que avalan la teoría de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer y conseguir el éxito mediante este repertorio, como una condición determinante, según lo expuesto por Daniel Goleman esto nos lleva a la conclusión, en base a los datos que arrojó nuestra investigación, que sí pueden influir y de manera importante el incrementar el repertorio de los adultos con escolaridad a nivel superior, los conceptos de la Inteligencia Emocional de a) Autoconciencia b) Autorregulación c) Motivación d) Empatía e) Habilidades Sociales.

Por lo que es conveniente hablar de la experiencia que obtuvimos al observar el papel que juegan en la conciencia de las personas que participaron en nuestro estudio los conceptos que más se destacaron y que fueron la autoconciencia, la empatía la motivación y el cambio de actitud por una más positiva con el fin de comprobar si nuestra hipótesis se confirma; así como los aspectos más relevantes que de ella se desprenden.

Por otra parte el índice de deserción fue de 82 personas, que abandonaron el estudio, y por lo tanto, no se incluye este

número de individuos en los resultados, pero si como un factor no previsto para ser analizado como tal.

Análisis de respuestas de la primera entrevista. De las diferentes respuestas que se dieron se manera espontánea para cada una de las tres preguntas formuladas durante la entrevista, surgieron lo que llamaremos en lo sucesivo “respuestas tipo” y son aquellas que se repiten con mayor frecuencia y que por razones de conteo fueron encasilladas de la siguiente manera:

Por ejemplo: para la pregunta No. 1

Cual es tu opinión acerca del trabajo en equipo?

Respuestas tipo:

- a) Facilita los resultados
- b) Complica todo por la diversidad de opiniones
- c) Prefiero hacerme responsable de mis propios actos

Pregunta no. 2.

Pláticame algún momento en el que te hayas dejado llevar por tus sentimientos y hayas hecho algo de lo que te hayas arrepentido después.

Respuestas tipo:

- a) darle dinero a un indigente y después darme cuenta que lo utilizan para comprarse drogas.
- b) Contestarle cortantemente a las personas por prejuizar que me van a pedir algún favor y después resultó que me buscaban para ofrecerme algo en mi beneficio.

- c) Haber perdido años de estudio por divertirme con amigos o en actividades improductivas y ahora lo lamento.
- d) No recuerdan ninguna experiencia.

Este tipo de preguntas nos llevan a la autorreflexión o bien, al autoconocimiento; es decir las personas auto concientes, serán francos al emitir sus fallas y hasta llegan a mostrar una sonrisa mientras están contando su historia , lo que nos da una de las claves para detectar el autoconocimiento que nos interesa y es el sentido del humor, al ser capaces inclusive de burlarse de si mismos lo que indica a su vez, la confianza que tienen en si mismas, puesto que conocen bien sus propias debilidades sin que esto les incomode decirlo, por conocer del mismo modo sus fortalezas.

Nota: Las personas que negaron poder recordar alguna experiencia que contar para esta pregunta; a pesar de ser persuadidos de contestar sin ningún temor, y con el tiempo suficiente para recordar cualquier cosa, por insignificante que parezca. También fueron tomadas en cuenta ya que con su actitud, mostraron una de las principales claves para encontrar un parámetro que nos marca la diferencia entre una persona confiable para realizar cualquier empresa; y otra que necesitaría mayor tiempo de adiestramiento hasta llegar a un adecuado control de impulsos, y un mejor autoconocimiento de sus capacidades y debilidades para después poderlos conducir sin sentir algún conflicto interno.

En su cuadro de frecuencias combinadas de las tres preguntas, encontramos que de 68 entrevistados, un promedio de 23 contestaron las opciones a) 33 las opciones b) y 24 las opciones c), respectivamente lo que nos deja ver anticipadamente una inclinación mayor; se presenta bajo nivel de empatía y cierto

rechazo hacia el trabajo en equipo lo cual se analiza y traduce junto con el promedio. De las respuestas más frecuentes para la pregunta número dos con alguna experiencia de haber sentido lastimas hacia la gente que pide dinero en las calles, para después darse cuenta que solo se fomenta la drogadicción, explotación de menores la holgazanería.

Así como personas que respondieron de acuerdo a cuestiones que tiene que ver con respuestas relativas a prejuizar a la gente, mostrando cierta paranoia, para después descubrir que se equivocaron en su percepción hacia los demás.

Para la opción tipo c), encontramos personas que refieren arrepentimiento por perder mucho tiempo en diversiones o actividades improductivas; olvidándose de sus propias metas. Finalmente las que prefirieron la opción d), es decir que evadieron la pregunta, asegurando nunca haber experimentado algo de lo cual se tuvieran que arrepentir después; o bien dijeron no recordar nada semejante, a pesar de haber sido suficientemente persuadidos, sin exagerar en ello, para que dieran cualquier tipo de respuesta.

Pregunta Tres.

¿te atreverías a aceptar un buen empleo, aún a sabiendas de que no estas bien preparado y sin la experiencia requerida?

Respuesta tipo:

- a) no, porque tarde o temprano se conocería mi situación y tendría problemas.
- b) solo si contara con el apoyo o la asesoría de alguien.
- c) sí porque confió en mi mismo.

Todos estos datos, aunados a los resultados del test de inteligencia “dominós” nos ayudaron a captar una población heterogénea en su criterio, pero con un común denominador, que fue el de contar con un coeficiente intelectual aceptable, es decir 90 puntos en adelante.

Resumen de participantes en el (Cuestionario de Evaluación anexo 2)

	Inicial		final		deserción	
	89	hombres	56	hombres	33	hombres
	61	mujeres	12	mujeres	49	mujeres
Total	150	total	68		total	82

Nivel de deserción.

En el transcurso de la administración del seminario de capacitación de 80 horas de duración distribuidos en diez sesiones de ocho horas cada una, durante cuatro sábados y cuatro domingos consecutivos ; se observó un nivel de deserción de 82 personas y corresponden a 33 hombres y 49 mujeres que representan un 34% del total inicial que fue de 150 personas.

Las principales causas de deserción que encontramos como resultado del análisis efectuado destacan las descritas a continuación:

1. Económicas, es decir que su decisión se basó estrictamente en razón del gasto que representó pagar sus pasajes de traslado a las instalaciones del curso, aunado al costo de sus alimentos; aun a pesar de que el costo del seminario de capacitación fue gratuito, habremos de considerar que dichas personas se encontraban desempleadas en el momento de la prueba.

2. Social y familiar, este tipo de razones también tuvieron un peso significativo en la toma de decisiones ya que para algunos de nuestros sujetos significaba un impedimento importante el desatender sus deberes familiares que generalmente, para ellos, se dejan para los fines de semana ; así como también sus compromisos sociales .

3. Atención de negocios, en algunos casos (tres) argumentaron haber recibido ofertas tentadoras e inesperadas, de recibir ingresos inmediatos por concepto de ventas en sociedad con algún conocido o familiar.

De estas tres razones principales, fue que iniciamos un análisis de los argumentos presentados en donde se revisa su validez así como la manera en que pudiera afectar este fenómeno para nuestro estudio; considerando que del total inicial de 150 personas solo nos quedaron 68 para poder realizar el segundo cuestionario se opinión que denominamos (pos prueba) para llevarse a cabo con 56 hombres y 12 mujeres.

Resultados obtenidos en la pos prueba (Cuestionarios de evaluación anexo 2)

Pregunta 1.

¿Considera usted haber recibido algún beneficio de este curso y en que consiste?

Para esta pregunta encontramos tres (respuestas tipo):

- a) Si, porque necesitaba que alguien me motivara a seguir adelante, ya que en nuestra sociedad nadie se preocupa por los demás.
- b) Si, porque aprendí a conocerme más a mi mismo y con esto, poder entender a los demás.
- c) Si, porque reforzaron mis ideas de que cada quien es responsable de sus propios actos, y a no culpar a los demás de nuestros problemas.

Pregunta 2.

¿Qué opina del contenido de los temas recibidos?

Respuestas tipo:

- a) muy interesantes, de mucha actualidad
- b) de mucho provecho personal.
- c) poco interesante.

Pregunta 3.

¿Cuales son sus planes a cerca de iniciar un negocio propio o bien de concluir sus estudios a corto o mediano plazo?

Respuestas tipo.

- a) En definitiva, estoy listo para trabajar por mi cuenta, con un negocio propio por pequeño que este sea y dejar de ser siempre un empleado.
- b) Concluir mis estudios, en vez de esperar a que me contraten, puesto que este me dará las herramientas para ser aceptado en un buen empleo o bien dar clases en alguna escuela.
- c) Conseguir dinero para iniciar un pequeño negocio y tratar de terminar mis estudios.

Pregunta 4.

¿Considera usted que con el seminario de capacitación que recibió, modifíco en algo su motivación hacia lograr el éxito?

Respuestas tipo.

- a) Si, porque antes del curso pensaba como la mayoría de las personas, encontrar un buen empleo y ahora estoy convencido pegado (a) de que puedo tener un negocio propio sin depender de los demás.
- b) Si, porque el éxito depende de uno mismo.

Pregunta 5

¿Se dio en usted, algún cambio de mentalidad positiva?

Respuestas tipo.

- a) sí, reconozco que he cambiado de mentalidad por una más positiva.
- b) Si, y en lo sucesivo, sabré que cualquier cosa que logre se deberá solamente a mi esfuerzo.

Censo de participantes en la pos prueba. (Cuestionario de Evaluación anexo 2)

Participantes:

56 hombres

12 mujeres

Total 68

Escolaridad:

Pasante 1 hombre

1 mujer

Subtotal 2

Estudios superiores

Incompletos 55 hombres

11 mujeres

Subtotal 66

Edades

De (20 a 32 años)

50 hombres

7 mujeres

Subtotal 57

De (33 a 45 años)

6 hombres

5 mujeres

Total general 68 personas

Puntuaciones altas:

(7 a 9 puntos) 40 hombres

11 mujeres

Subtotal 51 personas que representan el 75%
de la población

Puntuaciones medias:

(6 puntos) 16 hombres

1 mujer

Subtotal 17 personas que representan el
25% de la población

Puntuaciones bajas.

(Menores de 6)	0	hombres
	0	mujeres
Subtotal	0	(no hubo puntuaciones registradas en esta categoría)

Los resultados encontrados con las consideraciones citadas en último término, quedaron identificados de la siguiente manera: 51 personas obtuvieron puntuaciones altas, es decir que sumaron entre siete y nueve puntos; otras 17 personas registraron puntuaciones medias de seis puntos y ninguna puntuación se registró por debajo de los seis puntos. Lo cual indica en primera instancia una notable tendencia en el cambio de opinión contra lo presentado al principio de la prueba, es decir, antes de haber recibido el seminario de capacitación motivo del presente estudio.

Tabla 10.01 calificaciones obtenidas de la pre prueba
(Cuestionario de evaluación 1)

CATEGORÍAS	CÓDIGOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS (PORCENTAJES)	FRECUENCIAS ACUMULADAS
ALTA	1	33	49%	33
MEDIA	2	26	38%	59
BAJA	3	9	13%	68
TOTAL		68	100%	

Tabla 10.02 calificaciones obtenidas en la pos prueba
(Cuestionario de evaluación 2)

CATEGORÍAS	CÓDIGOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS (PORCENTAJES)	FRECUENCIAS ACUMULADAS
ALTA	1	51	75%	51
MEDIA	2	17	25%	68
BAJA	3	0	0%	68
TOTAL		68	100%	

Las frecuencias relativas son los porcentajes de casos en cada categoría y las frecuencias acumuladas son lo que se va acumulando en cada categoría. En la tabla 10.02, se muestran en la categoría “alta” 51 casos ó respuestas a favor del curso de capacitación. En la categoría “media” se acumulan 17 respuestas, cuya opinión del curso resultó catalogada como regular y que sumadas a las anteriores 51 nos dan un total de 68 frecuencias acumuladas. Sí comparamos estos resultados con los registrados en la tabla 10.01 notaremos un incremento en las respuestas a favor del curso, en la evaluación 2, pasando de 33 a 51 personas con calificaciones altas para el curso lo que representa, pasar de un 49% a un 75% sus preferencias.

Tabla 10.03 calificaciones obtenidas en la primera entrevista.

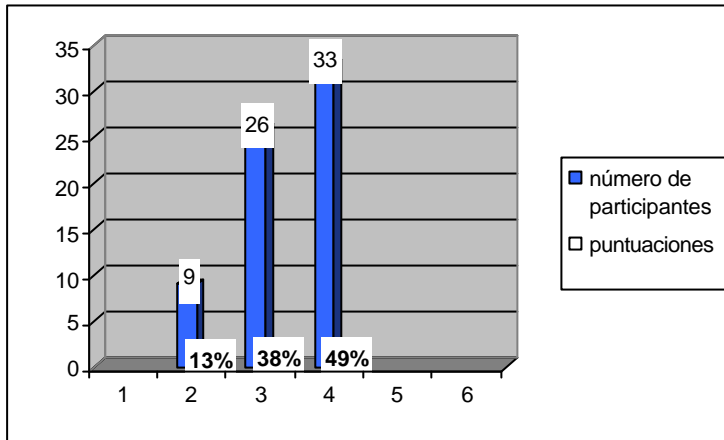
CATEGORÍAS	CÓDIGOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS (PORCENTAJES)	FRECUENCIAS ACUMULADAS
ALTA	1	11	16%	10
MEDIA	2	33	49%	43
BAJA	3	24	35%	68
TOTAL		68	100%	

Tabla 10.04 calificaciones obtenidas en la segunda entrevista.

CATEGORIAS	CODIGOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS (PORCENTAJES)	FRECUENCIAS ACUMULADAS
ALTA	1	53	78%	51
MEDIA	2	13	19%	64
BAJA	3	2	3%	68
TOTAL		68	100%	

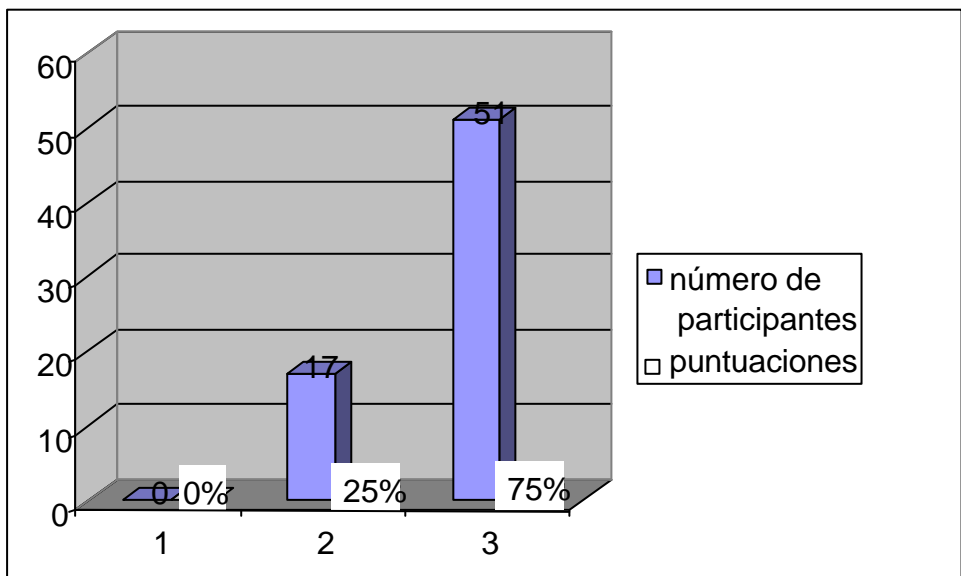
De la misma forma en que comparamos los resultados entre las tablas 10.01 y 10.02 de pre-prueba y pos-prueba aquí también es notorio un incremento entre la primera y la segunda entrevista en las respuestas de la categoría “alta” pasando de un 16% a un 78% de personas que modificaron su actitud por una más positiva ante situaciones de la vida cotidiana, mostrando mayor adaptabilidad social, después de haber recibido el curso de capacitación.

RESULTADOS DE LA PRE-PRUEBA.
(CUESTIONARIO DE EVALUACION 1)



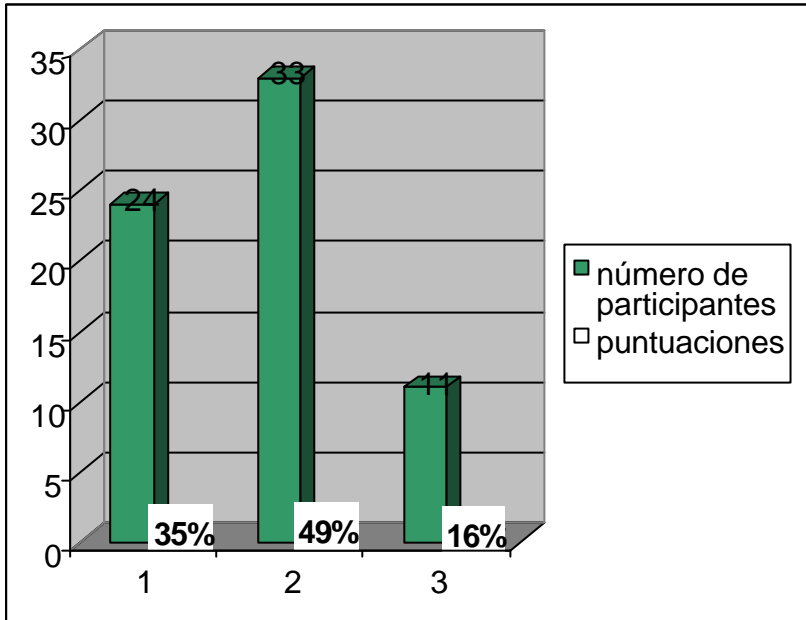
BAJA MEDIA ALTA

RESULTADOS DE LA POS-PRUEBA.(CUESTIONARIO DE EVALUACION 2)



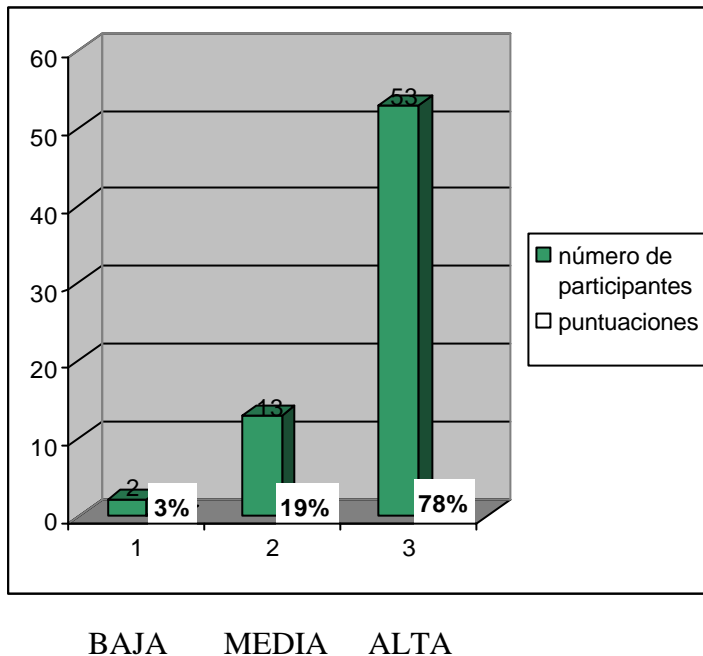
BAJA MEDIA ALTA

RESULTADOS DE LA PRIMERA ENTREVISTA



BAJA MEDIA ALTA

RESULTADOS DE LA SEGUNDA ENTREVISTA.



Interpretación de las gráficas.

Del análisis comparativo de frecuencias registradas entre los resultados de la aplicación del primer cuestionario de evaluación y el segundo, notamos una marcada diferencia de cambio de opiniones a favor de una mayor aceptación a recibir adiestramiento de habilidades sociales y de motivación para la toma de decisiones personales. Ya que se observa una disminución de el número de participantes que mostraba cierta resistencia para otorgar su beneplácito para someterse a un seminario de capacitación, pasando a engrosar las filas de los participantes que respondieron positivamente ante la aceptación de haber recibido algún beneficio a través del seminario de capacitación, de acuerdo a lo reportado en los resultados del segundo cuestionario de evaluación (pos prueba) de 33 personas que representan un 49% de la población evaluada aumentó a un 75% los convencidos de aceptar un cambio de actitud por una más positiva siendo 51 evaluados los que otorgaron su beneplácito. Los 17 restantes que se aumentaron en la categoría media también mejoraron así, su número de participantes mostrando un cambio de actitud, aunque con menor seguridad, pero abandonando su anterior postura, que fue dudosa o contraria a recibir el seminario; por una aceptación más favorable reduciendo a cero el número de personas, de un registro de 9.

Hasta aquí, solo podemos comprobar que es posible lograr un cambio de actitud mental por una más positiva, y que a través de la motivación bien dirigida, podemos influir en el ánimo de aquellos que han perdido la fe en si mismos y que quizá encontraron en el seminario de capacitación el aliento que se había visto disminuido por la falta de oportunidades dentro de una sociedad en constante competencia por conseguir un mejor nivel de vida; sin embargo, la aplicación de estos cuestionarios también sirvieron de punto de referencia entre el antes y después de conocer las propiedades que ofrecen la Inteligencia

Emocional es por ello que analizar de manera conjunta los resultados de la primera y segunda entrevista nos da los elementos para calificar la eficacia de esta teoría para cuyo fin se realizó el presente estudio:

En la primera entrevista predominaron las respuestas que reflejaban: desconfianza hacia sus compañeros, prejuicio, falta de confianza en sí mismos y sin mostrarse autocríticos. Ya que 33 de 68 evaluados, que representan el 49% de la muestra se clasificó de acuerdo a este tipo de respuesta, en la categoría media; otros 24 se ubicaron en la categoría más baja con respuestas que implicaban posturas de falta de sensibilidad hacia los demás, es decir con baja empatía; renuencia a contestar con franqueza y auto criterio. Reflejando falta de confianza en sí mismos y sin mostrar algún hábito de autoconciencia de sus actos.

Sólo 11 personas que representan el 16% de la muestra reportaron respuestas que indicaban claramente una adecuada empatía, sensibilidad hacia los demás, disposición al trabajo en equipo, respondiendo de manera espontánea y franca, reconociendo sus propias limitaciones sin mayor conflicto.

Los resultados de la segunda entrevista reflejaron una notable diferencia con respecto a la primera ya que 53 de 68 personas; es decir el 78% de los evaluados modificaron su criterio después de haber recibido el seminario de capacitación, con respuestas que se ubicaron en la categoría “alta”. Lo cual nos hace pensar que reconocieron la ventaja de adquirir la habilidad de actuar con empatía con sensibilidad hacia los demás practicando la autoconciencia con lo cual se adquiere confianza en sí mismo, reconociendo sus propias limitaciones se evitan aceptar tareas en exceso forzados, ayudando con ello a no tomar riesgos que resulten innecesarios así como adquirir conciencia de nuestra realidad.

Conclusiones y sugerencias.

Conclusiones

Evaluar la efectividad que representa el que las personas dominen en su acervo cultural los componentes que integran la teoría de la inteligencia emocional, con el propósito de conocer si ésta juega un papel regulatorio de los procesos adaptativos e incluso pueden determinar el éxito fue el objetivo principal del presente estudio por lo que la primera pregunta que nos haremos es: ¿Se corrobora, o no si la teoría de la inteligencia emocional desempeña un papel regulatorio en los procesos adaptativos.? En donde podemos argumentar en base a los resultados obtenidos que prácticamente cuatro de cada diez personas terminaron por adoptar las recomendaciones que defiende la teoría de la inteligencia emocional de actuar con empatía hacia los demás siendo auto conciente de sus actos, regulando sus emociones, sin perder la emotividad aprendiendo a ser hábil en el trato con los demás. Lo cual no resulta contundente para afirmar que dichas habilidades si desempeñan un papel regulatorio de los procesos adaptativos, pero si nos demuestran que facilitan la adaptabilidad de aquellos que las ejercitan.

La siguiente pregunta que buscamos responder es aquella que se refiere a encontrar un vinculo que coadyuve al desempeño profesional en la búsqueda del éxito a través de la práctica de los conceptos que conforman a la inteligencia emocional . Esto sin duda alguna si se dio en el casi cuarenta por ciento de los evaluados que consiguieron lograr sus metas propuestas a corto plazo a quienes se les dio un seguimiento de seis meses posteriores a la conclusión del curso de capacitación. Lo cual obliga a efectuar una investigación minuciosa de aquellos factores que pudieron intervenir en el sesenta por ciento restante de la muestra para poder conocer si estos factores son achacables a la eficacia de la teoría en cuestión o bien a otros factores ajenos a la misma. Mientras tanto creemos justo

reconocer que sí lograron influir, con efectos positivos, a casi la mitad de los evaluados, por lo tanto es susceptible de mejorar su porcentaje de efectividad. En ese sentido podemos responder que la hipótesis planteada para el presente estudio de que el éxito personal esta relacionado con la incorporación en el acervo de los adultos de la teoría de la inteligencia emocional mediante el entrenamiento previo. Puesto que sí se encontró una relación directa reflejada en un 38.6% de los sujetos que consiguieron el éxito en sus metas a corto plazo quienes lo expresaron en forma verbal como afirmativo, ante la pregunta personal de si achacaban el haber conseguido sus metas, como resultado de poner en práctica lo aprendido en el curso de capacitación.

Por otra parte, pudimos vislumbrar, en base a los resultados antes descritos cuales serian los limites y por lo tanto el nivel de efectividad de la teoría de la inteligencia emocional dentro de los cuales destacan factores que tienen que ver con las diferencias individuales, tales como la personalidad adquirida de acuerdo al temperamento y carácter de cada persona, la superación de posibles traumas, la resistencia a la frustración, o simplemente la decisión que mostró un buen número de participantes de dar prioridad a la atención de problemas económicos, en vez de invertir su tiempo en tomar un curso de capacitación que promete conseguir el éxito.

La Inteligencia Emocional a la manera de Daniel Goleman sugiere que el éxito no depende necesariamente del coeficiente intelectual sino de la capacidad para poder vivir y “controlar las emociones adecuadamente”. De esta última frase nace una preocupación muy válida, que compartimos ampliamente con Dalila Yussif. Reconocida terapeuta y catedrática de la facultad de Psicología de la U.N.A.M. en el sentido de preguntarnos al menos dos cosas: ¿realmente es posible controlar las emociones? Y en segundo lugar. ¿En donde queda lo registrado en el inconsciente? Que como se sabe determina el compartimiento.

En apoyo a estos cuestionamientos, nos remitimos a otras fuentes bibliográficas como es el caso de Alice Miller, en su libro LA MADUREZ DE EVA, citando a su vez, a otra reconocida terapeuta que es Katharina Zimmer quienes difieren de lo expuesto por Daniel Goleman diciendo que “no existe una inteligencia específicamente emocional, y que el desarrollo de la inteligencia como tal, está vinculada a las emociones de la más temprana infancia”.

Alice Miller, apoyando esta aseveración, argumenta que “esto explica entre otras cosas, por qué la necesidad de reprimir el dolor en la infancia no sólo conduce a la “renegación” de la historia personal, sino también a la negación rotunda del sufrimiento de los hijos y a la disminución de las facultades mentales”.

Ella es de la opinión que los terapeutas deben poseer la valentía de comparecer ante su propia historia y convertirse así en personas autónomas, para no tener que compensar su impotencia reprimida con el poder ejercido sobre sus pacientes (Alice Miller 2001).

Esto nos lleva a formular otra pregunta. ¿Qué es lo que predomina ante el éxito, el manejo de las emociones ó el manejo de la inteligencia?.

Celso A. Antunes, investigador del comportamiento humano de la Universidad de Sant’ana en Brasil. Hace un interesante análisis comparativo en su libro dedicado a las Inteligencias Múltiples y sus Estímulos. Entre la obra de las inteligencias personales de Gardner y de la inteligencia emocional de Goleman; nos dice que Gardner hace hincapié en la diferencia entre la inteligencia y emoción, mientras que Goleman parece mezclar estos conceptos en sus análisis en algunas de sus sugerencias prácticas sobre el estímulo de las emociones. Para Antunes “Goleman parece ignorar los fundamentos de Piaget; recuperando la visión conductista del aprendizaje que presume

que todos podemos “aprender” las emociones, en vez de ser estimulados para desarrollar acciones que les lleven a construir conexiones y así distinguir sus componentes emocionales en sí mismos”.

Además que Goleman presupone que existen un conocimiento fiable de las emociones y que solo basta con transmitirlo a través de los educadores; mientras que Gardner por parte, parece aceptar que la realidad y el mundo se presentan más del modo como lo interpretan las inteligencias, basándose en informaciones, ideologías, creencias y experiencias que su aceptación objetiva. Para Gardner las inteligencias personales describen una simbiosis entre la herencia milenaria trazada en un mapa genético de cada persona y las interacciones del sujeto con el ambiente social. Y para Goleman, las emociones parecen representar un dato exclusivo del equipaje hereditario. Antunes concluye diciendo que “los medios de estimulación de las inteligencias emocionales presentadas por Goleman reducen el aprendizaje a la repetición y transforman al sujeto en un resultado del entorno y no en un actor de un ambiente donde se mueve la historia.

“Finalmente Antunes reconoce la repercusión educativa de la obra de Goleman. Concluyendo en que tanto éste como Gardner terminan aceptando la importancia de ampliar el significado de la complejidad del individuo y de su singularidad frente al espectro de sus muchas inteligencias. Ambos difieren de la idea de una inteligencia general”.

Definitivamente Goleman propone una fusión entre la inteligencia y el control de las emociones para conseguir el éxito. En nuestro estudio, la realidad indica que solo 4 de 10 sujetos consiguieron el éxito de sus objetivos. Lo que habla de la importancia de las diferencias individuales que interviene como un obstáculo a vencer en la consecución del éxito; lo cual

no puede ser totalmente achacable a la efectividad de la teoría de Daniel Goleman.

Sugerencias

En el caso de los 43 sujetos que sí terminaron el curso motivacional pero no presentaron actitudes emprendedoras o una mejoría en su vida, se observaron algunos factores que bien pudieron influir en la ausencia de resultados, por lo que hacemos las siguientes sugerencias, para ser tomadas en cuenta en futuros estudios sobre el tema:

- a) Diferencias individuales que tiene que ver con la historia personal, experiencias infantiles traumáticas que pueden estar limitando al individuo de manera inconsciente en la toma de decisiones.
- b) Es necesaria la retroalimentación constante para muchos de los casos, quizá por la intervención de factores educativos y de formación de la personalidad.
- c) Factores económicos por personas a las que les fue imposible pagar sus pasajes para transportarse por 2 semanas consecutivas más alimentos, tomando en cuenta que son desempleados y padres de familia.
- d) Factores sociales, por quienes se dejaron influenciar por familiares y amigos en el sentido de no ver redituados en forma inmediata su esfuerzo de participar en un curso de capacitación con la simple promesa de cubrir una plaza vacante, que aunque era real también significaba poca esperanza a su manera de ver.

Finalmente, es de vital importancia mencionar que aprender a controlar sus emociones no es una habilidad que se consiga con un simple seminario de capacitación; sino que implica en muchos de los casos someterse, incluso, a terapias bien dirigidas que incluyan las vivencias y las emociones traumáticas, buscando el atenuar capacidad de pensar.

Por otra parte el aseverar que es posible aprender a controlar nuestras emociones tal como la plantea Daniel Goleman nos llevaría muy seguramente a la acumulación de emociones reprimidas que buscarán una válvula de escape.

Para futuras instigaciones debemos reconocer algunas definiciones de control de factores no esperados para un mejor análisis de resultados como son:

- Evitar el efecto económico de los sujetos en estudio para eliminar esa presión de gasto a su cargo, lo cual disminuirá el índice de deserción en el ámbito de la investigación sin subsidio
- Reforzar el proceso de selección de candidatos explorando factores de la personalidad e historia individual para saber si contamos con un porcentaje más homogéneo de personas como igualdad de condiciones psicosociales tales como que todos sean o no casados y con hijos, con experiencias laboral de cierto tiempo en áreas afines o que hayan emprendido por lo menos una vez algún negocio propio esto con el fin de cerrar las posibilidades factores no contemplados que se quieran , de acuerdo con el objeto de estudio
- Proponer este tipo de estudio a nivel escolar buscando incluir en el repertorio del estudiante. La idea de llegar a ser un empresario al término de sus estudios y no un empleado como tradicionalmente se ha administrado.

ANEXO 1
ENTREVISTA 1

NOMBRE _____

EDO.CIVIL _____ EDAD _____

ESCOLARIDAD _____ FECHA _____

DIRECCIÓN _____ TELÉFONO _____

PREGUNTAS

1.- ¿CUÁL ES TU OPINIÓN ACERCA DEL TRABAJO EN EQUIPO?

2.- PLÁTICAME UN MOMENTO EN EL QUE TE HAYAS DEJADO LLEVAR POR TUS SENTIMIENTOS, HACIENDO ALGO DE LO QUE TE HAYAS ARREPENTIDO DESPUÉS.

3.- ¿TE ATREVERÍAS A ACEPTAR UN BUEN EMPLEO AÚN A SABIENDAS QUE NO ESTÁS BIEN PREPARADO PARA ELLO Y SIN LA EXPERIENCIA REQUERIDA?

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE EVALUACION 1

Este cuestionario nos ayudará a conocer más de lo que piensa usted acerca de someterse a un seminario de capacitación a cambio de obtener algún beneficio de superación personal, con posibilidades de poder acceder a un empleo; no debe preocuparse por la calificación de este cuestionario, pues como podrá notar en las preguntas, sólo necesitamos saber algunos datos complementarios así como sus expectativas a corto y mediano plazos.

NOMBRE-----
EDO. CIVIL.-----EDAD-----
FECHA.-----DIRECCION.-----
ESCOLARIDAD.-----TEL.-----

1.- ¿DIGA SI SU ÚLTIMA ACTIVIDAD ECONÓMICA HA SIDO ACORDE CON SU PERFIL DE ESTUDIOS Y EXPLIQUE POR QUÉ?

.....
.....

2.-¿QUÉ BENEFICIO ESPERARÍAS OBTENER EN LO PERSONAL, DE LA INFORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES QUE DESARROLLARÁS ASISTIENDO AL SEMINARIO DE CAPACITACIÓN QUE ESTÁS POR INICIAR DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y EL TEMARIO QUE YA TE HEMOS PRESENTADO?-----

3.-HASTA ESTE MOMENTO, ¿CUÁLES HAN SIDO LOS MOTIVOS QUE TE HAN IMPEDIDO AUTO EMPLEARTE O BIEN INICIAR ALGUNA EMPRESA EN SOCIEDAD? -----

4.-FINALMENTE, DINOS ¿POR QUÉ RAZONES NO HAS CONCLUIDO TUS ESTUDIOS?-----

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN 2

NOMBRE _____

EDO
CIVIL _____

ESCOLARIDAD _____

DIRECCIÓN _____ TELÉFONO _____

PREGUNTAS

1.- ¿CONSIDERA USTED HABER RECIBIDO ALGÚN BENEFICIO DE ESTE CURSO Y EN QUÉ CONSISTE?

2.- ¿QUÉ OPINA DEL CONTENIDO DE LOS TEMAS RECIBIDOS?

3.- ¿CUÁLES SON SU PLANES ACERCA DE INICIAR UN NEGOCIO PROPIO O BIEN DE CONCLUIR SUS ESTUDIOS A CORTO O MEDIANO PLAZOS?

4.- ¿CONSIDERA USTED QUE CON EL SEMINARIO DE CAPACITACIÓN QUE RECIBIÓ MODIFICÓ EN ALGO SU MOTIVACIÓN HACIA LOGRAR EL ÉXITO EN LA VIDA?

5.- ¿SE DIÒ EN USTED ALGÚN CAMBIO DE MENTALIDAD POSITIVA?

ANEXO 4
ENTREVISTA 2

NOMBRE

EDO. _____ EDAD _____
CIVIL _____

ESCOLARIDAD _____ FECHA _____

DIRECCIÓN _____ TELÈFONO _____

Después de haber recibido satisfactoriamente el seminario de capacitación y de que nos has obsequiado tu opinión acerca de los beneficios obtenidos en lo individual, es para nosotros sumamente importante que respondas con la mayor sinceridad posible, si se modificó en algo tu sentir o tu pensamiento acerca de las tres preguntas que ya antes de iniciar el seminario, te habíamos formulado y que te repetiremos en este momento para que nos expreses nuevamente tu respuesta. Asimismo te recordamos que lo que respondas será utilizado exclusivamente para completar información destinada a la investigación de campo que venimos realizando para la elaboración de una tesis en la Facultad de Psicología de la U.N.A.M. y que nada tiene que ver con la calificación aprobatoria que ya obtuviste, por lo que en nada podrá afectar tu franca opinión; así que si estás de acuerdo en participar, la primer pregunta es:

1. ¿Cuál es tu opinión acerca del trabajo en equipo?

2. ¿Platícame un momento de tu vida en el que te hayas dejado llevar por tus sentimientos y hayas hecho algo de lo cual te hayas arrepentido después.

3. ¿Te atreverías a aceptar un buen empleo aún a sabiendas que no estás bien preparado para ello y sin la experiencia requerida?

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO TECNICA DE ADIESTRAMIENTO EN LA BUSQUEDA DEL ÉXITO

BIBLIOGRAFIA

Antunes, C. (2000). *Las Inteligencias Múltiples y sus Estímulos*, Brasil; Narcea, pp. 63-64.

Cruz, A. (2000). Tesis de Licenciatura, Fac. Psicología. *El Papel de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Académico a Corto Plazo*, México: U.N.A.M.,

Domínguez, B. (2003). Prog. de Material Didáctico, Fac. Psicología. *Estudio sobre la Inteligencia Emocional*, México: U.N.A.M., pp.11-20

Gardner, H. (1983). *Frames of Mind, The Theory of Multiple Intelligences*, New York: Basic Books, pp 40-42, 102-105

Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*, México: Kairos, pp. 18-66, 173-177, 451-470.

Greenspan, S. I. (1989). *El Crecimiento de la Mente*, Buenos Aires: Paidós, pp. 16-52.

Hernández, S. R. (1998). *Metodología de la Investigación*, México: Mc Gra-Hill, pp.350-359.

Hunt, E. (1995). Intelligence in Society Contemporary. *American Scientist*, No. 83, pp.360-368,

Mayer, J. D., and Salovey, P., Sluyter D.J: 1997 *Emotional Development and Emocional Intelligence*, New York: Basic Books, pp.3-31.

Miller, A. (2002). Una Interpretación de la Ceguera Emocional. *La Madurez de Eva*, México: Paidos. pp. 119-120.

Phares, E. (1996). Conceptos, Métodos y Práctica *Psicología Clínica*; México: Manual Moderno, PP, 181

Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción. México*; Mc Graw-Hill, pp. 441-444

Salovey, P., and Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition And Personality*, No. 9, 185-211,

Sternberg, R. J. (1997). *Successful Intelligence. How Practical and Creative Intelligence Determine Success in life*, New York: A Plume Book, pp.128-132