



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
IBEROAMERICANA S. C.**



**INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**CLAVE 8901-25**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PROPUESTA DE UN TALLER DE INTELIGENCIA  
EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ASHAV S.A DE  
C.V DE SANTA FE, DE LA CDMX.**

**TESINA**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA:**

**ALYN DEL CARMEN GUTIÉRREZ GUADARRAMA**

**ASESOR DE TESINA:**

**LIC. SOILA GUTIÉRREZ ARIAS**

**XALATLACO, ESTADO DE MÉXICO DE 2019.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia a mis padres Carlos y Estela por apoyarme en todo momento, por brindarme su confianza, dedicación, amor, impulsándome a ser una mejor persona cada día, dándome un ejemplo de vida y superación, sacrificando su tiempo y esfuerzo para que yo pudiera alcanzar mis metas profesionales.

A mis abuelos Prisciliano y Julia, que aunque ya no estén conmigo físicamente, siempre estarán presentes en mi corazón, por haber contribuido a mi formación, siempre tratándome con cariño, paciencia y amor.

A mi hermano porque él fue mi motivación, para poder brindarle un ejemplo a seguir, demostrándole que lo que uno se propone lo puede lograr, por más cansado, difícil o largo que pueda resultar el camino.

A la Lic. María de los Ángeles Vidal Rivera y a la Lic. Soila Gutiérrez Arias. Por su apoyo y tiempo, compartiendo sus conocimientos conmigo, así como por otorgarme las herramientas y guiarme en el camino para alcanzar este logro, siempre con una actitud de servicio, comprensión y profesionalismo.

## **DEDICATORIAS**

El éxito no se disfruta de la misma forma solo que acompañado, por eso dedico este trabajo a mi familia principalmente por su amor, dedicación y sacrificio, ya que sin su apoyo, sin sus consejos, opiniones, inclusive llamadas de atención, no habría podido llegar hasta aquí y convertirme en quien actualmente soy.

También lo dedico a todas las personas que sufren algún conflicto emocional, para que logren llegar a controlarlo y enfrentarlo, sabiéndolo canalizar de forma positiva para lograr lo que ellos se propongan en el ámbito personal o laboral.

## ÍNDICE

**Agradecimientos**

**Dedicatorias**

**Prologo**

**Introducción**

### **Capítulo I Inteligencia emocional**

1.1 Definición de inteligencia emocional	2
1.2 Antecedentes de inteligencia emocional	4
1.2.1 Charles Darwin	4
1.2.2 Edward Thorndike	5
1.2.3 Howard Gardner	6
1.2.4 Inteligencia emocional en México	10
1.3 Teorías de inteligencia emocional	12
1.3.1 Peter Salovey	12
1.3.2 Daniel Goleman	17
1.4 Para que sirve desarrollar inteligencia emocional	19
1.5 Importancia de desarrollar inteligencia emocional	19
1.6 Características de una persona que desarrolla la inteligencia emocional	20

### **Capitulo II Motivación y emociones**

2.1 Definición de emoción	23
2.2 Antecedentes de las emociones	25
2.3 Tipos de emociones	30
2.3.1 Alegría	32
2.3.2 Tristeza	33
2.3.4 Miedo	33
2.3.4 Sorpresa	34
2.3.5 Asco o aversión	34

2.3.6 Ira	35
2.4 Función de las emociones	35
2.5 Definición de motivación	37
2.6 Antecedentes de la motivación	38
2.7 Tipos de motivación	39
2.8 Teorías de la motivación	40
2.8.1 Perspectiva conductual	40
2.8.2 Perspectiva humanista	42
2.8.3 Perspectiva cognitiva	43

### **Capítulo III Desempeño laboral**

3.1 Definición de desempeño laboral	45
3.2 Beneficios de lograr un buen desempeño laboral para la organización	47
3.3 Definición de clima organizacional	49
3.4 Tipos de organización	51
3.4.1 Aspectos principales en las organizaciones según Druker	51
3.4.2 Tipos de estructura organizacional de acuerdo a Idalberto Chiavenato	52
3.5 Tipos de clima organizacional	54
3.6 Elementos del clima organizacional	57
3.7 Cultura Organizacional	58

### **Capítulo IV Influencia del desarrollo de inteligencia emocional en el trabajo**

4.1 Importancia de desarrollar inteligencia emocional durante el trabajo	62
4.2 Técnicas para el desarrollo de inteligencia emocional	64
4.2.1 Programación neurolingüística	64
4.2.2 Gimnasia cerebral	67
4.2.3 Resiliencia	69
4.2.4 Técnicas de relajación	71

## **Capítulo V Propuesta del taller**

5.1 Definición de taller	77
5.2 Tipos de taller	78
5.3 Características del taller	78
5.4 Actividades a desarrollar en el taller	79

## **Capítulo VI Metodología**

5.1 Planteamiento del problema	100
5.2 Justificación del problema	101
5.3 Hipótesis	102
5.4 Variables	102
5.5 Objetivos	102
5.6 Diseño de investigación	103
5.7 Tipo de estudio	103
5.8 Teoría	103
5.9 Método	104
5.10 Técnica	104
5.11 Instrumento	104
5.12 Universo	104
5.13 Muestra	104
5.14 Criterios de inclusión	105
5.15 Criterios de exclusión	105
5.16 Criterios de eliminación	105

Glosario

Bibliografía

## PRÓLOGO

El objetivo de esta tesina es proponer una estrategia para lograr un aprendizaje sobre la inteligencia emocional de cómo influye en el desempeño laboral.

Cabe mencionar que la inteligencia emocional es la capacidad para reconocer propios sentimientos y los de los demás para motivarse, ya que la motivación tiene mucha relevancia en diferentes áreas de la vida de una persona y se comportan de las formas en que lo hacen, se considera una disposición positiva que fomenta un aprendizaje de forma autónoma en donde es necesario realizar talleres para estimular las habilidades y capacidades cognitivas fomentando dicho aprendizaje y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales, ya que se ha vuelto de vital importancia dentro de las empresas a nivel mundial. Se ha comprobado que tener personal con un cociente intelectual elevado no es suficiente para alcanzar el éxito en un puesto de trabajo, el controlar las emociones de manera positiva es importante para ser competitivo y tener satisfacción laboral, las personas que carecen de inteligencia emocional tiene un nivel bajo de rendimiento dentro de los puestos de trabajo ya que no son capaces de mantener relaciones interpersonales agradables, lo cual genera roces que pueden afectar su productividad.

Por lo tanto quienes carecen de inteligencia emocional sufren más estrés lo que también afecta el rendimiento de los colaboradores en el desempeño laboral

Cabe mencionar que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador que busca los objetivos fijados de la organización en un agradable clima laboral utilizando como estrategia de aprendizaje los talleres.

L.A.E Estela Guadarrama Ibáñez

C.P. Carlos Gutierrez García



## INTRODUCCIÓN

Entender la inteligencia es fundamental para lograr la comprensión del desarrollo de los seres humanos, ya que es un aspecto complejo que debe ser mencionado y comprendido desde diferentes puntos de vista, considerando aspectos individuales, sociales, y culturales.

La inteligencia emocional depende de la capacidad para ejercer un adecuado auto conocimiento, auto control, y auto motivación; esos logros se ven reflejados en habilidades sociales, relaciones interpersonales y convivencia. La inteligencia no predice por sí sola el éxito de la vida. Tradicionalmente se ha pensado que si una persona es inteligente y sabe muchas cosas, tendrá un gran futuro personal y profesional. Pero, la realidad es que el cociente intelectual (CI) no asegura tener éxito en la vida. Es por eso que es importante desarrollar otras habilidades que tienen que ver con la forma en como relacionarse con los demás.

Educar la inteligencia emocional de los trabajadores se ha convertido en una tarea necesaria en el ámbito laboral, considerando primordial el desarrollo de la inteligencia emocional para el desarrollo de habilidades de desarrollo socio-emocional de los mismos.

Cuando se habla de inteligencia emocional se refiere específicamente a un buen manejo de las emociones, no todas las personas la desarrollan, ya que muchas veces surgen diferentes emociones que desequilibran al ser humano. Un mal manejo de emociones puede causar crisis emocional y en algunas ocasiones puede llevar a una depresión. Esta es una característica negativa que impide que las personas se desenvuelvan de buena manera en su entorno social y laboral.

El aspecto emocional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, tanto dentro como fuera de la organización, ya que, de ella dependen las reacciones y la motivación para lograr los objetivos laborales afectando positiva o negativamente a la organización.

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad que le permite al hombre reconocer sus sentimientos y emociones y a la vez emplearlas de manera productiva haciendo uso de destrezas, actitudes y habilidades, las mismas que determinan la conducta del individuo y le permite establecer buenas relaciones con su entorno. El empleado pasa en el trabajo gran parte de su tiempo, periodos en los que se produce principalmente el desarrollo emocional del individuo, de forma que el entorno laboral se configura como un espacio de socialización emocional.

La presente investigación busca establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores, para establecer cómo cumplir este objetivo, es necesario conocer la importancia de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral, Goleman (1995) reafirma la importancia de las emociones en la vida personal y profesional que ayuda a convivir con la razón y emoción, así que; la inteligencia emocional ayuda a las personas a actuar de acuerdo a la toma de decisiones y a comportarse de una forma racional.

El objetivo de esta tesina es dar una propuesta de taller acerca de inteligencia emocional para que pueda ser aplicado en diferentes organizaciones, iniciando con ASHAV S.A de C.V, en el cual se pretende hacer consciencia de la importancia y de cómo desarrollar inteligencia emocional, para no actuar de acuerdo a los impulsos y sentimientos, los cuales deben ser guiados, orientados y controlados por la razón, fomentando la satisfacción de las metas personales y a su vez cumpliendo los objetivo organizacionales, obteniendo beneficios para ambas partes.

# **CAPÍTULO I**

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

## 1.1 Definición de inteligencia emocional

Este trabajo contiene información donde se dan a conocer algunas de las diferentes definiciones de “Inteligencia emocional” y lo que conlleva, para entender mejor las definiciones, se deben explicar en primer lugar la base de los conceptos.

Para empezar se debe definir etimológicamente el concepto de inteligencia que proviene del latín *intelligentia*, que deriva de *inteligere*, que es una palabra que se compone de dos términos *intus* (entre) y *legere* (escoger), llegando a la conclusión que: la inteligencia es saber elegir la opción más conveniente para la resolución de problemas.

Segundo la emoción proviene del latín *emoveo* (conmovido, perturbado) que viene del verbo *movere*, que significa mover o trasladar, concluyendo que es un movimiento como respuesta ante un estímulo.

Finalmente se llega a concluir que el término inteligencia emocional desde un punto etimológico sería “saber elegir la opción más conveniente para moverse ante la resolución de un problema”

A continuación se considera que el término se utilizó por primera vez en 1990, en un artículo científico llamado “Emotional Intelligence” escrito por Salovey y Mayer (1990) en la que lo definen como: “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios”<sup>1</sup>

Donde destacan habilidades y rasgos de personalidad como la empatía, independencia, capacidad de adaptación, comprensión de sentimientos, persistencia,

---

<sup>1</sup> Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, p. 189

capacidad de resolución de problemas, habilidades sociales, expresión, respeto, entre otros.

En este punto Salovey y Mayer creían que las personas tienen la capacidad de separar los sentimientos propios y los de los demás para guiar sus propias acciones, utilizando diferentes habilidades.

Teniendo en cuenta que no se le prestó tanto interés, sino hasta después en 1995 cuando Daniel Goleman publicó su libro “Emotional Intelligence”, en el cual define inteligencia emocional como la “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.<sup>2</sup>

Más tarde Goleman (1998), reformula esta definición de la siguiente manera: “Capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales.”<sup>3</sup>

En síntesis lo que Goleman dice es que una capacidad de las personas para poder reconocer los sentimientos personales, actuando en beneficio personal y de los demás, mejorando las relaciones personales incluyendo el término de motivación, el cual se explica a mayor detalle en el capítulo II.

Asimismo a lo largo de la historia han existido otros autores que han aportado otra definición de inteligencia emocional de acuerdo a su visión, tales como Martineaud y Elgehart (1996) que la definen como: “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro.”<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam. p.69

<sup>3</sup> Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*, New York: Bantman. p.98

<sup>4</sup> Martineaud, S. & Engelhart, D. (1996). *El Test de inteligencia emocional*. Barcelona: Martínez Roca. p. 48

En resumen estos autores mencionan que la inteligencia emocional ayuda a controlar los impulsos utilizando el razonamiento y también tratar de entender a los demás.

De igual manera Valles (2005) define inteligencia emocional como la: “Capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas.”<sup>5</sup>

En conclusión, el termino de inteligencia emocional, se refiere al desarrollo de la capacidad en las personas para poder reconocer los sentimientos y emociones propias, y así poder manejarlas para resolver las situaciones externas que aparecen día con día, logrando una toma de decisiones que beneficie a la persona y sus relaciones con los demás.

## **1.2 Antecedentes de la inteligencia emocional**

Desde hace tiempo se hablaba de inteligencia emocional pero por separado mencionando la inteligencia y las emociones como términos muy diferentes, en el que la inteligencia se refería al coeficiente intelectual de una persona el cual es el conocimiento adquirido y las habilidades cognitivas que tiene la persona; por otra parte las emociones son un estado afectivo que en el cual la persona reacciona a los estímulos del exterior.

### **1.2.1 Charles Darwin**

En primer lugar Charles Darwin fue el pionero en mencionar la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación de los animales y personas, recopilando sus observaciones sistemáticas sobre como las personas en diferentes culturas y los animales, tanto domésticos como salvajes, expresan emociones, publicando su trabajo en 1872 con el título “La expresión de las emociones en los animales y el hombre” destacando que la expresión de las emociones es innata y

---

<sup>5</sup> Vallés, A. (2005). *El desarrollo de la inteligencia emocional*. Benacantil. p. 33

universal, siendo así las emociones producto de la evolución, donde la ira, la tristeza, alegría no son únicamente humanas sino compartidas con los animales.

### **1.2.2 Edward Thorndike**

Según *Edward Thorndike* (1920), citado por Goleman en 2006, consideraba que la inteligencia está compuesta por la tríada inteligencia mecánica, inteligencia abstracta e inteligencia social, pero no logró encontrar el modo de medir la inteligencia social.<sup>6</sup>

Thorndike definió el término inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a las personas definiéndolo como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres a actuar sabiamente en las relaciones humanas.<sup>7</sup>

Para Weschsler (1939) la inteligencia es una capacidad global que tienen los individuos para actuar de manera intencionada, pensar racionalmente y adaptarse al medio.<sup>8</sup>

Es decir que la inteligencia es una capacidad que tienen las personas para poder tomar decisiones basándose en la razón y en lo que le beneficie a el individuo, también ayuda a guiar las acciones o conductas para llegar a adaptarse al medio en el que se desarrolla, mejorando las relaciones interpersonales.

Desde este punto, el concepto de inteligencia emocional ya se acercaba más a como se conoce hoy en día, Thorndike trataba de este modo entender las relaciones personales y como las personas interactúan entre sí, y de qué forma se utilizaba la inteligencia para mejorar esas relaciones, haciendo énfasis en la empatía; mientras que Weschsler mencionaba que la inteligencia ayuda a las personas a actuar adaptándose a la sociedad.

---

<sup>6</sup> Goleman, D. (2006) *Inteligencia social, la nueva ciencia de las relaciones humanas*. España. Kairos. p.333

<sup>7</sup> Jorge Barraca Mairal. *Inteligencia Emocional* (2016). Recuperado el 23 de febrero 2019, en <http://jorgebarraca.com/wp-content/uploads/Inteligencia-Social.pdf>

<sup>8</sup> Wechsler, D. (1939). *The measurement of adult intelligence*. Nueva York: Williams & Wilkins. p.51

### 1.2.3 Howard Gardner

A continuación en 1983, Howard Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples, donde menciona que cada persona está dotada de una inteligencia formada a su vez, por una combinación de inteligencias múltiples que varía en grado y profundidad<sup>9</sup>

También destaca que así como hay muchos tipos de problemas que resolver, también existen diferentes tipos de inteligencias que se pueden adaptar y aplicar para la resolución de los mismos, mencionando ocho tipos de inteligencia:

**Inteligencia Lingüística:** es la capacidad de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita. Incluye la habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje (la retórica, la explicación y el metalenguaje). Este tipo de inteligencia se ve en: escritores, poetas, periodistas y oradores, entre otros.

**Inteligencia Lógico-matemática:** es la capacidad para usar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y las proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas. Esta inteligencia se ve en científicos, matemáticos, contadores, ingenieros y analistas de sistemas, entre otros.

**Inteligencia Espacial:** es la capacidad de pensar en tres dimensiones. Permite percibir imágenes externas e internas, recrearlas, transformarlas o modificarlas, recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información gráfica. Se presenta en pilotos, marinos, escultores, pintores y arquitectos, entre otros.

---

<sup>9</sup> Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences: The theory and practice*. New York: Basic Books. P.87



**Inteligencia Musical:** es la capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales. Incluye la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre. Está presente en compositores, directores de orquesta, críticos musicales, músicos y oyentes sensibles entre otros.

**Inteligencia Corporal- kinestésica:** es la capacidad para usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, y la facilidad en el uso de las manos para transformar elementos. Incluye habilidades de coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad, así también la percepción de medidas y volúmenes. Se manifiesta en atletas, bailarines, cirujanos y artesanos, entre otros.

**Inteligencia Naturalista:** es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento del entorno. La poseen en alto nivel la gente de campo, botánicos, cazadores, ecologistas y paisajistas, entre otros.

**Inteligencia interpersonal:** se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estado de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones.

**Inteligencia intrapersonal:** el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre estas emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar a la propia conducta.

“El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral: “Un estudio de las emociones: El desarrollo de la inteligencia emocional” de 1985, destacando que el término “inteligencia emocional” había aparecido antes en textos de Leuner (1966). Greenspan también presentó en 1989 un modelo de Inteligencia Emocional.”<sup>10</sup>

Posteriormente en 1990 Salovey y Mayer publicaron el primer artículo científico en el que se habla sobre inteligencia emocional nombrado “Emotional Intelligence”, en el que apareció por primera vez el término “Inteligencia Emocional”, que se definía como: La capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios.<sup>11</sup>

Lo que significa que el término de inteligencia emocional ya se había mencionado con anterioridad pero no se le había dado tanta importancia, ni se había estudiado tanto, sino que fue en 1990 que Salovey y Mayer pusieron más atención a la inteligencia emocional, aportando una definición y su punto de vista, resaltando la importancia de la misma en la vida personal.

Pero no fue hasta 1995 cuando Goleman publicó su libro titulado “La inteligencia emocional”, quien destacaba la importancia de la inteligencia emocional por encima del coeficiente intelectual, para alcanzar el éxito tanto profesional como personal, para este autor la inteligencia emocional consistía en:

---

<sup>10</sup> *La inteligencia emocional*. revista digital para profesionales de la enseñanza Núm. 12, 2011, Recuperado el 24 de febrero 2019, en <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>

<sup>11</sup> Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. Recuperado el 23 de febrero 2019, en <http://ei.yale.edu/publication/emotional-intelligence-5/>

**Conocer las propias emociones:** Goleman se basaba en el principio de Sócrates que dice “conócete a ti mismo” en la que se refiere a que las personas deben ser conscientes de las emociones y sentimientos propios, reconociendo en que momento aparecen, para así poder manejarlas.

**Manejar las emociones:** se refiere a la habilidad de las personas para manejar los sentimientos propios y expresarlos de forma que no afecten a uno mismo ni a los demás.

**Motivarse a sí mismo:** este autor menciona que la emoción y la motivación están relacionadas ya que la motivación impulsa a realizar una acción, para lograr los objetivos planteados y así manejar los impulsos.

**Reconocer las emociones de los demás:** utilizando la empatía como medio para entender la situación actual de los demás es como se puede saber que necesitan o desean los demás, y utilizar el altruismo para tratar de ayudar a los demás a satisfacer sus necesidades.

**Establecer relaciones:** Goleman establece que las buenas relaciones es la habilidad de manejar las emociones para poder interactuar con los demás de forma efectiva y en armonía.

En conclusión Goleman menciona que la inteligencia emocional influye más que el coeficiente intelectual en la mayoría de aspectos de vida, y es fundamental para que las personas puedan alcanzar el éxito en todos los ámbitos, si una persona tiene un coeficiente intelectual alto y un nivel bajo de inteligencia emocional, de nada sirve que tenga el conocimiento de cómo hacer las cosas, si de todas formas no puede actuar correctamente, dejándose llevar por sus impulsos, en los que los negativos pueden afectar su trabajo y relaciones.

#### 1.2.4 Inteligencia emocional en México

En México Olvera, Domínguez y Cruz (1998) como resultado de varias investigaciones definieron la Inteligencia Emocional como: la capacidad de un individuo para ejecutar y depurar las siguientes habilidades:<sup>12</sup>

- Observar y evaluar sus emociones y la de otros
- Regular sus emociones
- Ser capaz de expresarlas oportunamente
- Compartir sus dificultades oportunamente
- Poseer un estilo de afrontamiento adaptativo
- Mantener elevada la motivación
- Mantenerse perseverante en el logro de metas

Asimismo plantearon las áreas de la inteligencia emocional y su desarrollo, las cuales se explican a continuación:

**Lenguaje emocional:** se refiere al tamaño, variedad y funcionalidad del repertorio de palabras emocionales de que dispone una persona, para poder expresarse por escrito o verbalmente los sentimientos o sensaciones, que experimenta en un momento determinado, así las personas que se observan a sí mismos pueden identificar sus emociones para regularlas y expresarlas posteriormente.

**Control de impulsos:** en esta área interviene la autorregulación emocional que está asociada con la habilidad que tenemos para entrar en un estado de tranquilidad y relajación; y de esta manera ser capaces de pensar objetivamente.

Este aspecto se refiere a tener la capacidad para regular las emociones mediante la ejecución de una respuesta natural de relajación; es decir que, aún en estados

---

<sup>12</sup> Olvera, Y., Domínguez, B., y Cruz, A. (2002). *Inteligencia emocional: manual para profesionales en el ámbito industrial*. México: Plaza y Valdez. pp. 15 - 16.

emocionales de enojo, la persona se mantenga en un estado de tranquilidad y relajación para eliminar el impulso emocional.

**Revelación emocional:** se refiere a la capacidad que tienen algunas personas para expresar o exteriorizar mediante palabras sus estados emocionales.

Sin embargo debido a algunos estereotipos la mayoría de las personas han aprendido a no demostrar sus emociones porque se le considera una señal de debilidad, considerando que si no externar sus conflictos emocionales, estos desaparecerán, sin tomar en cuenta el grado de estrés que se acumula en el cuerpo; generando así un estado de inhibición activa que se refiere a un proceso que implica desgaste físico y psicológico, cuando este se mantiene por un cierto tiempo pueden presentarse enfermedades o padecimientos crónico degenerativos.

**Adaptación emocional:** hace referencia a la capacidad de diferenciar y poder superar una situación negativa mediante diferentes tipos de afrontamiento, tales como conductuales, emocionales, cognoscitivos, psicofisiológicos.

Haciendo referencia al término afrontamiento según Lazarus (1984) como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan específicamente para manejar las demandas específicas externas e internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.<sup>13</sup>

Lograr un buen desarrollo de inteligencia emocional implicaría entonces; una serie de habilidades emocionales que conllevan a un afrontamiento efectivo de alguna situación negativa, llegando a manejar las situaciones de forma positiva.

**Empatía:** es colocarse en el lugar de los demás, para lograr entender el punto de vista ajeno, es decir saber por qué el otro se siente de determinada manera, pero esto no significa adoptarlo.

---

<sup>13</sup> Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Alianza Editorial. p.82

Esto es un aspecto positivo para lograr crear alternativas que beneficien a las dos partes, sin afectar a alguna de ellas.

**Esperanza:** esta área se refiere al sentimiento que desarrollan algunas personas para mantener por periodos prolongados la motivación y el optimismo; así como, la perseverancia y la confianza aún en situaciones adversas, estresantes o traumáticas, buscando incluso posibles soluciones a las situaciones.

### **1.3 Teorías de inteligencia emocional**

La inteligencia emocional ayuda a entender de qué manera se pueden manejar las emociones y sentimientos para no actuar con impulsividad ante un suceso, sino utilizar el razonamiento y tomar la mejor decisión, de esto hablan dos autores, de los cuales se explica su teoría a continuación:

#### **1.3.1 Peter Salovey**

Peter Salovey, es un profesor y rector de la Universidad de Yale en conjunto con John Mayer profesor de la Universidad de New Hampshire, han realizado investigaciones para poder desarrollar una visión científica del concepto sobre Inteligencia Emocional y han tratado de ir resolviendo sistemáticamente las incógnitas que van surgiendo a lo largo de las investigaciones.

Salovey y Mayer (1997) definen la inteligencia emocional como:

“La habilidad de las personas para percibir (en uno mismo y en los demás) y expresar las emociones de forma apropiada, la capacidad de usar dicha información emocional para facilitar el pensamiento, de comprender y razonar sobre las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Salovey & DJ Sluyter (1997) *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*. Nueva York: Basicbooks, p.5

Estos autores desarrollaron un modelo teórico y se interesaron en los métodos de evaluación del concepto de inteligencia emocional, proponiendo la primera herramienta de evaluación de auto-informe de inteligencia emocional.

Proporcionando formas de medición más objetivas, mediante tareas de ejecución que el sujeto debe realizar utilizando además del auto-informe, otros instrumentos como los test de ejecución y los informes de los observadores.

El planteamiento de las medidas de habilidad es para evaluar si una persona es apta o no en un ámbito, en este caso el emocional y afectivo, la mejor forma de hacerlo es comprobar sus habilidades a través de diferentes ejercicios que requieran poner a prueba tales habilidades comparando posteriormente sus respuestas con criterios de puntuación predeterminados y objetivos.

El modelo ha sido reformulado en varias ocasiones desde que en 1990, Salovey y Mayer introdujeran la empatía como componente. En 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones.

Las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes:

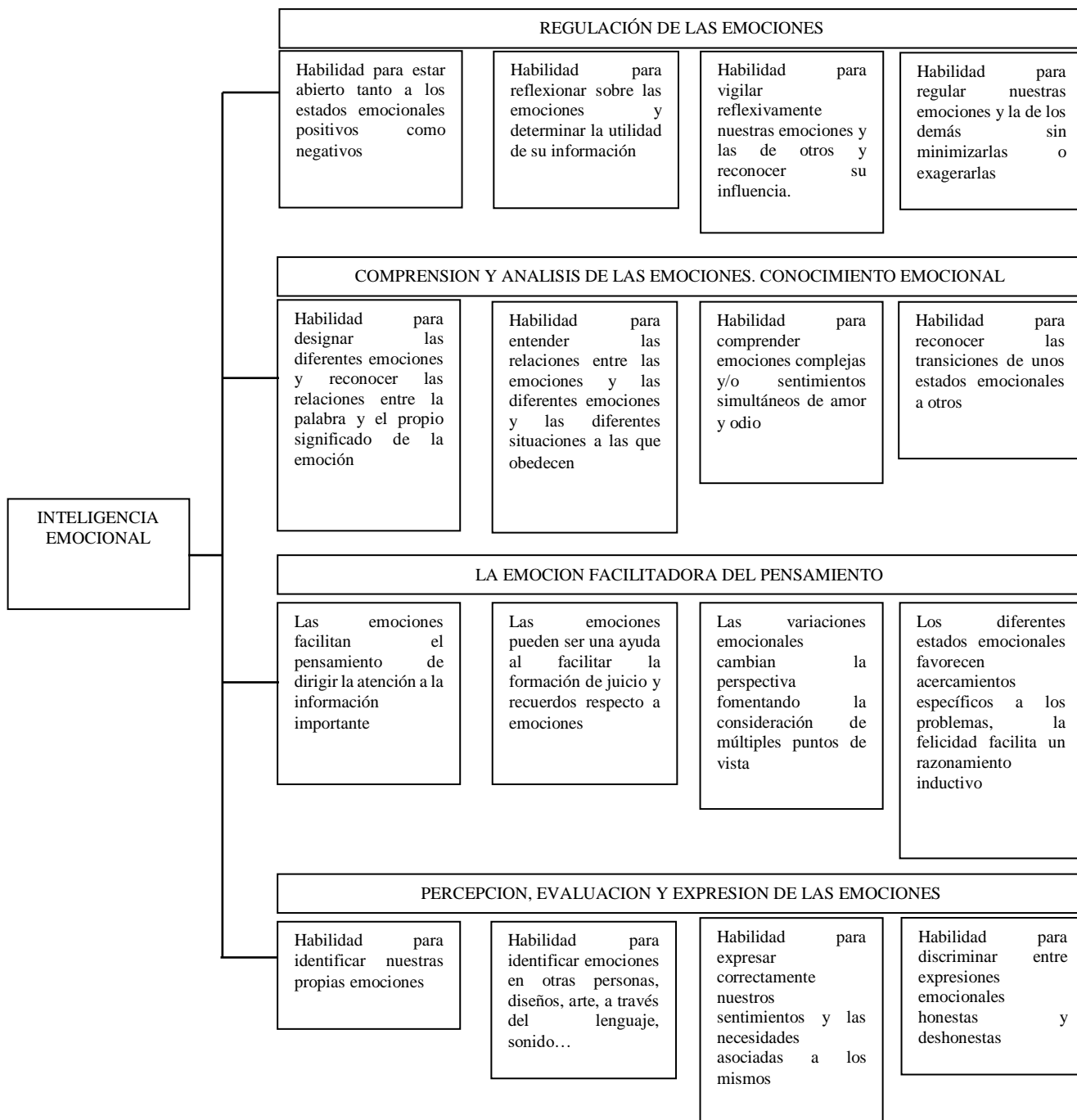
- Percepción emocional es la habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal.
- Facilitación emocional del pensamiento refiriéndose a la capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad.

- Compresión emocional se trata de la habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes.
- Dirección emocional es la comprensión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.
- Regulación reflexiva de la emociones para promover el crecimiento personal entendida como la habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos.

Los autores establecen una serie de habilidades internas del ser humano que debe desarrollar con base a la práctica para lograr una mejora continua.



Tabla 1. Aspectos de evaluación



Fuente: Salovey y Mayer (1990)

Las medidas de auto-informe fueron las primeras herramientas desarrolladas para evaluar las habilidades de inteligencia emocional, en estas medidas se le pregunta al sujeto su grado de acuerdo o desacuerdo con frases referentes a sus capacidades para percibir, atender, comprender, regular y manejar sus emociones, de acuerdo a sus respuestas proporciona un índice denominado "IE percibida", tratando así , de recoger los aspectos de la inteligencia emocional intrapersonal del sujeto que tiene que ver con sus habilidades para atender, discriminar, y reparar los estados emocionales propios.

Los test de ejecución incluye el MSCEIT versión 2.0 el cual es un instrumento compuesto por 141 ítems, diseñado para medir los cuatro factores del modelo que son percibir emociones de manera eficaz, usar emociones para facilitar el pensamiento, comprender las emociones y manejar las emociones. A los que participan se les pide completar ocho diversas tareas emocionales y así proporcionar una puntuación total que se divide en dos criterios: experto y consenso:

El criterio experto implica el grado de acuerdo de la respuesta de los participantes con la opinión de veintiún expertos en el campo emocional y el criterio consenso es de acuerdo a la respuesta de los participantes con la respuesta de una muestra de más de cinco mil individuos.

El informe de los observadores ayuda a evaluar la inteligencia emocional interpersonal, indicando el nivel de la habilidad emocional percibida por los demás, solicitando la valoración por parte de otros participantes para conocer como un sujeto es percibido ante los demás respecto a su interacción, resolución de problemas.

### 1.3.2 Daniel Goleman

Uno de los principales autores que popularizó el concepto fue Daniel Goleman en su libro "Emotional Intelligence" publicado en 1995, donde define la inteligencia emocional como la: "capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones"<sup>15</sup>

Posteriormente Goleman (1998) reformula la definición, quedando como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales"<sup>16</sup>

En la que menciona que es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo y sus reacciones en el exterior, donde sobresalen habilidades como el autocontrol, motivación y perseverancia, entre otro.

Goleman establece la relación de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) sino que ambos se complementan, los componentes que constituyen la inteligencia emocional según Goleman son:

- Conciencia de uno mismo: conciencia que se tiene de los propios estados internos.
- Autorregulación: control de los estados de ánimo propios e impulsos internos así como los recursos internos.
- Motivación: tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de objetivos.
- Empatía: la conciencia de los sentimientos, necesidades, y preocupaciones ajenas
- Habilidades sociales: capacidad para inducir respuestas deseables en los demás pero no son entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

---

<sup>15</sup> Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam. p.69

<sup>16</sup> Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantman. p.98

De la misma manera indica la importancia de la inteligencia emocional, mencionando que se construye un vínculo entre sentimientos, carácter e impulsos, teniendo en cuenta que el impulso es la expresión de la emoción; destacando que existen dos actitudes morales que deben desarrollarse y son el autocontrol y el altruismo.

Goleman retoma a Salovey que basándose en las inteligencias personales de Gardner, desarrolla cinco competencias principales:

1. El conocimiento de las propias emociones. Basándose en Sócrates y su principio de “El conocimiento de uno mismo”, donde una persona tiene la capacidad de reconocer un sentimiento en el momento en el que aparece, para que las personas puedan tomar decisiones que los beneficien.
2. La capacidad de controlar las emociones. Es la habilidad de controlar sentimientos y emociones ejerciendo el autocontrol para las situaciones diarias.
3. La capacidad de motivarse uno mismo. Se refiere a lograr los objetivos personales guiándose por la satisfacción personal.
4. El reconocimiento de las emociones ajenas. Hace referencia a la empatía para entender las necesidades de los demás, poniéndose en el lugar del otro para tratar de ayudar a los demás.
5. El control de las relaciones. Goleman establece que las buenas relaciones son el resultado de la habilidad de manejar las emociones para poder interactuar con los demás de forma efectiva y en armonía.

#### **1.4 Para que sirve desarrollar inteligencia emocional**

Todas las decisiones que las personas toman diariamente y las acciones que realizan implican una o varias emociones, entonces, desarrollar inteligencia emocional sirve para reconocer los sentimientos o emociones que aparecen frente a un estímulo externo, controlarlas y actuar basándose en la razón para tomar la mejor decisión en beneficio personal, sin afectar a los demás.

Algunas ventajas que destacan son:

- Mejorar relaciones personales y de comunicación con los demás
- Desarrollar empatía, integridad y respeto hacia los demás
- Aumentar la confianza personal
- Proporciona un equilibrio emocional
- Reduce niveles de estrés

#### **1.5 Importancia de desarrollar inteligencia emocional**

La inteligencia emocional permite a las personas conocerse a sí mismas, aceptarse con sus virtudes y defectos, para poder tomar decisiones con mayor seguridad, identificando las emociones para gestionarlas y expresarlas de manera adecuada; con todo eso las relaciones personales, y laborales mejoran, fomentando el autoconocimiento.

Existen diferentes maneras de lograr inteligencia emocional como: el auto cuestionamiento, se refiere a las preguntas que se hace una persona a sí mismo, para considerar su toma de decisiones de acuerdo a su intereses y prioridades, el autocontrol y la calma para que no exista una influencia por parte de las situaciones vividas; sino la toma de decisiones sea imparcial y objetiva, el autocontrol para controlar las reacciones bajo presión y actuar correctamente.

Debido a la poca o nula correlación que existía entre el coeficiente cognitivo general de las personas (CI) y el éxito que obtenido en sus vidas, es que aparece el término de inteligencia emocional, a partir de este momento, se le reconoce como indicador de logro o éxito de las personas, demostrando que las emociones afectan la forma de actuar y en las decisiones tomadas.

La inteligencia emocional juega un papel importante en la educación de hoy en día, ya que a través de ella se logra desarrollar la motivación, el control de impulsos, la regulación de los estados de ánimo, y el relacionarse con los demás. Todas estas capacidades les permiten a las personas desarrollarse de una manera más efectiva y con mayores probabilidades de logro, refiriéndose entonces, a un uso a inteligente de las emociones: de forma intencional se logra que las emociones trabajen con el objetivo de guiar al comportamiento y ayuden a pensar de manera que mejoren los resultados. Esta inteligencia puede utilizarse de dos formas: de forma intrapersonal, que se refiere a su desarrollo y uso en relación a uno mismo, y de forma interpersonal, que se relaciona con la efectividad en las relaciones con los demás

### **1.6 Características de una persona que desarrolla la inteligencia emocional**

Existen diferentes rasgos de una persona que desarrolla inteligencia emocional como:

- Empatía: se refiere a entender las emociones y sentimientos de los demás, entendido la situación de las persona.
- Lograr equilibrio: es marcar prioridades de acuerdo a las necesidades personales.
- Aceptar los cambios: consiste en confiar en que son para un bienestar personal, en caso de que no funcione modificar lo que desagrade
- Canalizar el enojo: la ira no necesariamente es una emoción negativa, lo importante es la forma en la que se utiliza para realizar acciones que no perjudiquen a otros ni a sí mismo.

El coeficiente intelectual y la inteligencia emocional no son conceptos que están en contra, sino que son diferentes, logrando representar una combinación entre intelecto y emoción en las personas.

Ante esto Goleman (1996) dice que las personas que tienen un elevado CI, pero que, en cambio manifiestan una escasa inteligencia emocional (o que, por el contrario, muestran un bajo CI con una elevada inteligencia emocional), suelen ser, a pesar de los estereotipos relativamente raras.<sup>17</sup>

Los hombres que poseen una elevada inteligencia emocional suelen tener un equilibrio social, extrovertidos, alegres, son comprometidos con las personas y las responsabilidades, y están conformes con ellos mismos y con los demás.

En cambio, las mujeres emocionalmente inteligentes expresan sus sentimientos, son abiertas, sociables, suelen tener un equilibrio emocional y social, también son en su mayoría extrovertidas.

En conclusión, una persona que ha desarrollado inteligencia emocional aprende a sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás, tener inteligencia emocional no significa inhibir las emociones sino dirigir las y equilibrarlas, siendo capaces de relacionarse mejor con los demás, tener más éxito en su trabajo y llevar vidas más satisfactorias.

---

<sup>17</sup> Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos. P.32

# **CAPÍTULO II**

## **MOTIVACIÓN Y EMOCIONES**



## 2.1 Definición de emoción

Todos conocen por experiencia propia qué son las emociones y la gran influencia que tienen en la vida de las personas. Existen varios autores que han aportado con una definición diferente el uno al otro, guiándose por sus propios estudios o investigaciones realizadas, algunos de ellos se mencionan a continuación:

Para empezar se menciona la lista de 92 definiciones sobre las emociones planteadas por Kleinginna y Kleinginna en 1981, ellos recopilaron información a partir de diccionarios de Psicología, textos sobre Emoción, Motivación, Psicología Fisiológica, Introducción a la Psicología y artículos publicados hasta ese momento, llegando a su conclusión:

“La emoción es un complejo conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediados por sistemas neuronales/hormonales, que pueden (a) dar lugar a experiencias afectivas como los sentimientos de excitación, placer/desagrado, (b) generar procesos cognitivos emocionalmente relevantes como la percepción, las valoraciones, o procesos de etiquetado, (c) activar ajustes fisiológicos generalizados ante ciertas situaciones o condiciones, y (d) dar lugar a un comportamiento que es a menudo, pero no siempre, expresivo, dirigido a un objetivo, y adaptativo”<sup>18</sup> (Perea,2011)

Para Kemper (1987), citado por Turner (2005) llega a conceptualizar la emoción, concibiéndola como una compleja y organizada predisposición a participar en ciertas clases de conductas biológicamente adaptativas, caracterizada por unos peculiares estados de excitación fisiológica, sentimientos o estados afectivos, un estado de receptividad, y una peculiar pauta de reacciones expresivas<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Perea, R. (2011). *Educación para la salud y calidad de vida*. España: Díaz de santos. p. 96

<sup>19</sup> Turner, J. (2005) *The sociology of emotions*. United States of America:Cambridge University Press.p.285

Lawler (1999) define las emociones como estados evaluativos, sean positivos o negativos, relativamente breves, que tienen elementos fisiológicos, neurológicos y cognitivos.<sup>20</sup>

Broadly (1999) conceptualiza las emociones como:

“sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una equivalencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar.”<sup>21</sup>

Fernández-Abascal y Palmero (1999) definen a la emoción como un proceso que se activa cuando el organismo detecta algún peligro, amenaza o desequilibrio con el fin de poner en marcha los recursos a su alcance para controlar la situación.<sup>22</sup>

Por lo tanto, las emociones son mecanismos que sirven a las personas a reaccionar ante acontecimientos inesperados que funcionan de manera automática, es decir que son impulsos para actuar.

Cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta; por ejemplo, el miedo provoca un aumento del latido cardiaco que hace que llegue más sangre a los músculos favoreciendo la respuesta de escape. Cada persona experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de su experiencia anterior, su aprendizaje y de la situación, algunas de las reacciones fisiológicas y de comportamiento que

---

<sup>20</sup> Lawler EJ (1999) Bringing emotions into social exchange theory. Annual Review of Sociology. P.5. Recuperado el 4 de marzo 2019 en

<https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2236&context=articles>

<sup>21</sup> Brody, L. (1999) *Gender, Emotion, and the Family*. Cambridge, MA: Harvard University Press. P.15

<sup>22</sup> Fernández-Abascal y Palmero, F. (1999): *Emociones y salud*. Barcelona: Ariel, p. 42

desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse con el tiempo.

Es importante distinguir entre diferentes clases de estados afectivos. Las emociones primarias se consideran respuestas universales, es decir que son fisiológicas, y neurológicamente innatas. Por el contrario, las secundarias, que pueden resultar de una combinación de las primarias, están muy condicionadas social y culturalmente; estas se basan en el aprendizaje. Turner incluyen como emociones a la satisfacción, felicidad, el miedo, la aversión o ira, la decepción-tristeza y el sobresalto-sorpresa.

## **2.2 Antecedentes de las emociones**

Heráclito y Pitágoras son los pioneros en lo referente al estudio de las pasiones. Este último estableció algunas inferencias al experimentar con objetos naturales y relaciones numéricas y descubrió que los distintos tonos producen distintos grados afectivos, especialmente cuando se combinan de determinada forma. Sus conclusiones se confirman al observar detenidamente el efecto psicológico que producía el golpear de los martillos en una herrería. Este filósofo consideró al número 8 como símbolo de la amistad y el amor por su relación con la octava y la armonía.<sup>23</sup>

Empédocles en el 455 a.C llegó a la conclusión de que el placer es producido por lo que es similar a las partes del cuerpo y sus combinaciones; y el dolor por todo aquello que no es semejante. Admitiendo ya dos tipos fundamentales de emoción: amistad o amor y odio o desafecto, considerándolas como fuerzas independientes, causantes incluso de los movimientos de los mismos elementos del mundo matemático. Sus estudios eran un intento de explicación de los cambios observados en las sustancias fundamentales de la naturaleza: aire, fuego, agua y tierra.

---

<sup>23</sup> Walton, S. (2005) Humanidad. Una historia de las emociones. Recuperado el 5 de marzo 2019. Desde <http://revistas.uned.es/index.php/HMe/article/viewFile/14285/13644>

Anágoras y Diógenes de Apolonio señalaron relaciones de causa efecto entre dolor, placer y determinadas sensaciones fisiológicas. Sin embargo Demócrito entre 500-428 a. C envió una carta dirigida a Hipócrates en la cual inicio con especulaciones acerca de la localización de la potencia apetitiva, la cual se sitúa en el hígado. El pensamiento, por el contrario, se localiza en el cerebro.

Hipócrates en el año 466 a.C considerado como el padre de la medicina, realiza una síntesis del pensamiento conocido hasta entonces y profundiza en la localización cerebral tanto de la vida afectiva como de la cognoscitiva. Su teoría sobre la concordancia entre los estados emocionales y los humores, supondría una revolución respecto a los conocimientos anteriores:

Tabla 2. Temperamentos hipocráticos

<b>Elemento físico</b>	Aire	Fuego	Agua	Tierra
<b>Característica</b>	Caliente - húmedo	Caliente - seco	Frio - Húmedo	Frio - seco
<b>Humor corporal</b>	Sangre	Bilis (amarilla)	Flema	Bilis (negra)
<b>Tipo</b>	Sanguíneo	Colérico	Flemático	Melancólico
<b>Estación</b>	Primavera	Verano	Invierno	Otoño

Fuente:<https://www.sandracerro.com/grafologia-de-los-temperamentos-hipocraticos/>

Según Hipócrates el estado de salud se debe a la combinación, en debidas proporciones de los cuatro humores: la enfermedad se debe a su desequilibrio. De donde concluye que la acción de los humores sobre el cerebro es la causa de las reacciones emocionales y afectivas: así el exceso de calor, producido por la acumulación de la sangre en el cerebro, causa el miedo, el exceso de frio por la acumulación de la flema, causa tristeza y ansiedad, y cuando la bilis negra invade el cerebro se produce la melancolía.

Con respecto a la localización de las emociones, señala que el temor aumenta las palpitations del corazón, las reacciones del estado de alegría y tristeza no tienen localización ya que se expanden a todo el cuerpo, mencionando que las emociones producen movimientos en el cerebro y son opuestas al pensamiento ya que este es la ausencia de toda emoción.

El Dr. Max Llach en sus obras "The 4 color person" y "Test de los colores", realiza un estudio científico de la relación entre los colores preferidos por las personas y su estado de ánimo, él consideraba que los colores heterónomos representan los factores que dominan al hombre y este no puede controlar y los autónomos representan acciones de ataque y defensa, y pueden ser controlados por el hombre.

Así los colores "heterónomos" el amarillo y azul, cuando hay preferencia por el amarillo indica un carácter perceptivo que busca nuevas experiencias y en el segundo color es un carácter estable, reflexivo, que busca relajación y calma. Los colores "autónomos" el rojo y el verde, el primero representan los impulsos y el segundo indica tensión, melancolía y persistencia.

Platón a través de sus diálogos socráticos, realiza una serie de referencias a las emociones o estados afectivos y establece una primera división: placer, dolor, indiferencia o estado neutro. Mencionando que la alegría y la esperanza provienen del placer, y el miedo y la tristeza son producto del dolor. El dolor destruye los procesos armónicos del organismo y el placer vuelve los elementos al equilibrio natural.

Platón asimismo distinguirá dos clases de placer y dolor; corpóreo y espiritual, y entre ellos admite varios estados compuestos o mezclados que considera como "impuros". Estos serían cuando aparecen el dolor físico unido al placer espiritual o bien cuando el placer espiritual y corporal se unen,

Con respecto a la localización de los estados afectivos, el órgano del amor, pasión y el valor lo sitúa en el pecho, la razón se localiza en la cabeza y otros en el diafragma.

Aristóteles menciona todos sus conceptos de pasión en sus teorías sobre el placer y la felicidad. En la “Ética a Nicómaco” donde expone las principales teorías sobre virtud, placer, amistad, entre otras.

Generando a una clasificación de las pasiones : ira, miedo, coraje, envidia, alegría, amor, odio, deseo, celos, compasión y, en general, todo lo que va acompañado de placer o dolor, después de enumerar los tipos de pasiones y sus contrarios, los asocia con relación a la edad: jóvenes, viejos y maduros.

Posteriormente Zenón (430 -495a.C.) determinó que existen cuatro emociones básicas: angustia, temor, deseo y placer, a él le continúo Diógenes Laercio el cual realizo una clasificación de los géneros emocionales y sus diferentes especies:

Tabla 3. Géneros emocionales y sus especies

<b>GÉNEROS</b>	<b>ESPECIES</b>
Color	Misericordia, envidia, emulación, celo, angustia, tristeza, conturbación y afición
Temor	Miedo, pereza, negligencia, vergüenza, terror, confusión
Concupiscencia	Indigencia, odio, riña, ira, amor, irritación
Placer	Delectación, gozo del mal ajeno, diversión, dilatación del ánimo en la alegría

Fuente:[https://www.academia.edu/7184950/Diogenes\\_laercio\\_-\\_vidas\\_y\\_opiniones\\_de\\_los\\_filosofos\\_ilustres\\_-\\_garcia\\_gual](https://www.academia.edu/7184950/Diogenes_laercio_-_vidas_y_opiniones_de_los_filosofos_ilustres_-_garcia_gual)

Galeno, consideró que todas las personas de gran inestabilidad emotiva eran enfermos. Clasificó los temperamentos humanos en trece tipos diferentes. Esta clasificación dependería de la abundancia de sangre “roja” o “azul” en el individuo.

San Agustín se refiere a las pasiones en sus libros IX y XIV, ofreciendo un análisis donde define los movimientos y las pasiones en función del querer o como acto de voluntad, resaltando que las pasiones derivan del alma más que del cuerpo.

Respecto a la clasificación de las pasiones o “agitaciones” las clasifica en cuatro: deseo, temor, alegría y tristeza. Llegando a la definición siguiente:

“cuando nos conformamos deseando las cosas que queremos, se llama deseo, y cuando nos conformamos gozando de los objetos que nos son más agradables y apetecibles, se llama alegría; y asimismo cuando es menos conforme y huimos de lo que no queremos que nos acontezca, tal voluntad se llama miedo, y cuando nos conformamos y huimos de lo que con nuestra voluntad nos sucede, tal voluntad se llama tristeza”<sup>24</sup>

René Descartes entre 1596 - 1650 establece una correlación entre el alma y cuerpo. Es decir, lo que en el alma es una pasión en el cuerpo es una acción, mencionando que no hay mejor camino para llegar al conocimiento de nuestras pasiones que examinar la diferencia existente entre el alma y el cuerpo, para conocer a cuál de los dos se debe atribuir cada una de las funciones que hay en las personas, él niega que la sede de las pasiones reside en el corazón, él denomina las seis pasiones primarias: admiración (sorpresa), amor, odio, deseo, alegría y tristeza, todas las demás son mezcla de estas.

---

<sup>24</sup> Abbagnano Nicolás (1973) *Historia de la Filosofía*. Barcelona: Montaner y Simón. p. 237

## 2.3 Tipos de emociones

Una de las clasificaciones más empleadas es diferenciar entre emociones básicas o primarias y emociones específicas o secundarias. Las emociones primarias se reconocen por una expresión facial característica. El argumento de que las emociones son innatas y no se aprenden, por una parte se deben a las investigaciones realizadas por Paul Ekman que en 1992, llegó a la conclusión de que las expresiones faciales de estas emociones son reconocidas por personas de distintas culturas, lo cual les otorga un carácter de universal.

Las emociones básicas son una reacción innata se inician ante un suceso exterior, y aunque no existe un número total de emociones, generalmente se reconocen seis: la alegría, tristeza, ira, miedo, sorpresa y el asco. Las emociones son parte del ser humano, se nace con ellas, no se aprenden, se pueden utilizar diversas palabras para expresarlas, pero la expresión facial se presenta de diferente forma en cada persona.

Evans propone un cambio de perspectiva en la clasificación de los tipos de emociones, eliminando las etiquetas de emociones primarias y secundarias, proponiendo que se conceptualicen como extremos de una misma gama o espectro.

Evans (2002) enuncia que dependiendo de cuántas condiciones específicas se precisen para el desarrollo de una emoción determinada, y dependiendo asimismo de su grado de especificidad, la emoción se aproximará más al extremo “básico” o al polo “culturalmente específico” del espectro.<sup>25</sup>

Esto significaría que se haría una distinción entre emociones primarias y secundarias, yendo de un extremo innato a un extremo donde son menos innatas.

---

<sup>25</sup> Evans, D. (2002). *Emoción: La ciencia del sentimiento*. Madrid: Taurus.p.35



Evans también apoya la propuesta de incluir una tercera categoría denominada “emociones cognoscitivas superiores”, las cuales serían menos innatas que las emociones primarias, pero más innatas que las secundarias, es decir un punto medio entre los extremos. Menciona que las emociones cognoscitivas superiores están más expuestas a la influencia de los pensamientos conscientes y por lo tanto también más influenciadas por la cultura, incluyendo las siguientes: amor, culpabilidad, vergüenza, desconcierto, orgullo, envidia y celos.

Por otra parte autores como Fernández-Abascal, Martín y Domínguez (2001) clasifican las emociones en primarias, secundarias, positivas, negativas y neutras.<sup>26</sup> Las describen de la siguiente manera:

**Emociones primarias:** parecen poseer una alta carga genética, en el sentido que presentan respuestas emocionales pre organizadas que, aunque son modeladas por el aprendizaje y la experiencia, están presentes en todas las personas y culturas.

**Emociones secundarias:** emanan de las primarias, se deben en gran grado al desarrollo individual y sus respuestas difieren ampliamente de unas personas a otras.

**Emociones negativas:** implican sentimientos desagradables, valoración de la situación como dañina y la movilización de muchos recursos para su afrontamiento. Ej.: el miedo, la ira, la tristeza y el asco.

**Emociones positivas:** son aquellas que implican sentimientos agradables, valoración de la situación como beneficiosa, tienen una duración temporal muy corta y movilizan escasos recursos para su afrontamiento. Ej.: felicidad.

**Emociones neutras:** son las que no producen intrínsecamente reacciones ni agradables ni desagradables, es decir que no pueden considerarse ni como positivas

---

<sup>26</sup> Fernández-Abascal, E., Martín, M. y Domínguez, J. (2001). *Procesos Psicológicos*. Madrid: Ediciones Pirámide. pp.308-310

ni como negativas, y tienen como finalidad el facilitar la aparición de posteriores estados emocionales. Ej.: la sorpresa.

En conclusión las emociones son una respuesta interna ante estímulos externos, y dependiendo del tipo de emoción es como se expresara en forma de conducta, gestos o palabras; es decir lenguaje verbal o no verbal.

Tomando en cuenta los aportes realizados por Marina y López (1996), Fernández-Abascal, Martín y Domínguez (2001), Greenberg (2000) se presenta a continuación la descripción de algunas emociones:<sup>27</sup>

### **2.3.1 Felicidad o alegría**

Es el estado de ánimo que se complace en la posesión de algo que hace un bienestar a la persona.

La felicidad o alegría facilita la empatía, promoviendo conductas altruistas con los demás. También contribuye la solución de problemas, la creatividad, el aprendizaje y la memorización. Los desencadenantes de la felicidad son los éxitos o los logros.

También se produce por la congruencia entre lo que se desea y lo que se posee, entre las expectativas y las condiciones actuales, y en la comparación con las demás personas. Se asocia a la felicidad los siguientes términos: jovialidad, contento, triunfo, dicha, alegría, júbilo, entusiasmo, alborozo, deleite, regocijo, buen humor, gozo, embeleso.

La felicidad es una emoción positiva la cual produce efectos positivos en las acciones que realizan los individuos en su entorno y con los demás, esta se genera principalmente por algún suceso que favorece la situación del individuo.

---

<sup>27</sup> Marina, J. y López, M. (1999). *El diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama. pp. 11- 28

### **2.3.2 Tristeza**

Es una emoción que se produce como respuesta a sucesos que son considerados como no placenteros y se produce por la frustración de un deseo, el cual no puede satisfacerse en el momento.

Los desencadenantes de la tristeza son la separación física o psicológica, la pérdida o el fracaso; la decepción. Los efectos subjetivos se caracterizan por sentimientos de desánimo, melancolía y pérdida de energía.

Se asocian a la tristeza los siguientes términos: pesimismo, pesar, decepción, remordimiento, rechazo, bochorno, sufrimiento, añoranza, depresión, aislamiento, melancolía, vergüenza, abandono, desánimo, infelicidad, desaliento, condolencia.

Cabe mencionar que; la tristeza es un sentimiento que se produce por algún suceso no favorable para el individuo, provocando una baja de energía, en el que aparece el dolor ante algún hecho, como por ejemplo, la pérdida de un ser querido, o de algo de valor.

### **2.3.4 Miedo**

Es una emoción primaria negativa que se activa por la percepción de un peligro externo, también actúa como una señal de advertencia que se aproxima un daño físico o psicológico.

El miedo implica una inseguridad respecto a la propia capacidad para soportar o manejar una situación de amenaza. La intensidad de la respuesta emocional de miedo depende de la duda sobre el resultado final o lo que pueda acarrear.

Su principal característica es la sensación de tensión nerviosa, de preocupación hacia la propia seguridad y/o la salud, acompañada por la sensación de pérdida de control de la situación. Se asocia al miedo los siguientes términos: alarma, terror, nerviosismo, pánico, tensión, pavor, desasosiego, susto, temor, preocupación, horror, ansiedad.

Así mismo, el miedo es una sensación de no saber si las condiciones externas puedan afectar favorable o desfavorablemente al individuo y su situación actual, también puede presentarse ante la probabilidad de un daño físico hacia la persona.

#### **2.3.4 Sorpresa**

Es una reacción causada por algo imprevisto, se da cuando se producen consecuencias o resultados inesperados. Es fundamental preparar a las personas para afrontar de forma eficaz los acontecimientos repentinos e inesperados y sus consecuencias.

Se concluye que la sorpresa es una emoción que se presenta ante alguna situación imprevista para el individuo, no importando si es positiva o negativa.

#### **2.3.5 Asco o aversión**

Es la respuesta emocional causada por la repugnancia que se tiene a alguna cosa o a algún suceso.

Implica una respuesta de rechazo a un objeto o a un acontecimiento. Los desencadenantes del asco son los estímulos desagradables, los potencialmente peligrosos o los molestos como, por ejemplo, comida descompuesta, los olores corporales o la contaminación ambiental.

Los efectos del asco se caracterizan por la necesidad de evitar o alejarse del estímulo desencadenante.

Resumiendo el asco es una sensación de desagrado ante algún suceso, persona, lugar o situación, tratando de alejarse de lo que la causa.

### **2.3.6 Ira**

Es una emoción primaria negativa que se desencadena ante situaciones que son valoradas como injustas o que atentan contra la persona.

La ira produce sentimientos de irritación, enojo, furia y rabia, también va acompañada de la incapacidad o dificultad para la ejecución eficaz de los procesos cognitivos.

La ira a su vez produce una sensación de impulsividad, de necesidad subjetiva de actuar física o verbalmente de forma intensa e inmediata, para solucionar la situación problemática.

La ira moviliza la energía hacia la autodefensa. Se asocian a ella los siguientes términos: enfado, enojo, indignación, amargura, venganza, desprecio, irritación, furia, odio, desagrado, cólera, aversión, resentimiento, celos, hostilidad, violencia, rencor.

Finalmente, la ira es un sentimiento de enojo, ante algo externo, desatando la impulsividad, inhibiendo la razón, y con la probabilidad de actuar con agresividad ante el problema.

## **2.4 Función de las emociones**

Todas las emociones tienen una función que permite que la persona tenga reacciones conductuales.

Según Reeve (1994), la emoción tiene tres funciones principales:<sup>28</sup>

- a. Funciones adaptativas
- b. Funciones sociales
- c. Funciones motivacionales

---

<sup>28</sup> Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid: McGrawHill.p.53

**Funciones adaptativas.** Una de las funciones más importantes de las emociones es preparar al organismo para ejecutar una conducta de acuerdo a las condiciones externas.

Plutchik (1980) destaca ocho funciones principales de las emociones:

Tabla 4 Funciones de las emociones

EMOCIÓN	FUNCIÓN
Miedo	Protección
Ira	Destrucción
Alegría	Reproducción
Tristeza	Reintegración
Confianza	Afiliación
Asco	Rechazo
Anticipación	Exploración
Sorpresa	Exploración

Fuente: <https://teoriasdelasemociones.wordpress.com/55-2/>

**Funciones sociales.** Una de las funciones principales de las emociones es lograr una conducta apropiada ante un estímulo externo. Izard destaca varias funciones sociales de las emociones, como son las de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta pro social.

Izard (1989) menciona que:

“Emociones como la felicidad favorecen los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que la ira pueden generar repuestas de evitación o de confrontación. De cualquier manera, la expresión de las emociones puede considerarse como una serie de estímulos discriminativos que facilitan la realización de las conductas apropiadas por parte de los demás.”<sup>29</sup>

En ocasiones es socialmente necesaria la inhibición de ciertas reacciones emocionales que podrían alterar las relaciones sociales.

**Funciones motivacionales.** La relación entre emoción y motivación está siempre presente ya que así las conductas debido a la motivación se realizan con mayor intensidad, y con un objetivo claro. Se podría decir que toda conducta motivada produce una reacción emocional y asimismo la emoción facilita la aparición de unas conductas motivadas.

## 2.5 Definición de motivación

La motivación es un aspecto que tiene mucha relevancia en diferentes áreas de la vida de una persona como la educativa, laboral y social, ya que orienta las acciones de la persona.

De acuerdo con Santrock (2002), la motivación es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de la forma en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Izard, C.E. (1984): *Emotion-cognition relationships and human development*. Cambridge: Cambridge University Press. P. 237

<sup>30</sup> Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill. p. 432

Ajello (2003) señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte.<sup>31</sup>

Es decir que en el área de educación, la motivación es considerada como una disposición positiva que fomenta un aprendizaje de forma autónoma.

Según Bisquerra (2000) la motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas.<sup>32</sup>

De esta manera, en base a lo anterior la motivación es un impulso que conduce a una persona a realizar una acción basándose en un objetivo, utilizando los recursos adecuado y manteniendo una conducta para lleva a cabo una meta u objetivo establecido.

## **2.6 Antecedentes de la motivación**

Para Mankeliunas (2006) Existen dos etapas en la elaboración del concepto motivación la etapa pre científica que abarca desde el inicio de la humanidad hasta mediados del siglo XII y la etapa científica que se inicia con Darwin y se desarrolla hasta lo que se conoce hoy en día.<sup>33</sup>

Etapa pre científica: durante esta etapa se buscó dar una explicación al comportamiento humano, llegando a atribuirse a los espíritus que dominaban al

---

<sup>31</sup> Ajello, A. M. (2003). *La motivación para aprender: Manual de psicología de la educación*. España: Popular. pp. 251-271.

<sup>32</sup> Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Cisspraxis. p. 165.

<sup>33</sup> Mankeliunas, M. (2006) *Psicología de la motivación*. Mexico:Trillas.p.17-19



hombre, en cambio, Sócrates busco la felicidad y propuso el dualismo de la naturaleza humana.

Posteriormente Aristóteles se basó en la observación de hechos descubriendo que la conducta humana está relacionada con los sentimientos de afecto, siendo estos los que dirigen el comportamiento, durante la edad media se le dio un enfoque filosófico y ético; y finalmente en el año 1859 Darwin publicó su obra “el origen de las especies” el cual dio una explicación al proceso motivacional

Etapa científica: esta se inició con las teorías de Darwin, dando fundamentos para una investigación biológica y psicológica, utilizando el método sistemático y de experimentación. A partir de esto se logró la fundación de laboratorios para las investigaciones acerca de procesos biológicos.

Más adelante McDougall fue el que inicio la corriente que busca la fuerza motivadora en los instintos, fundamentando el proceso de motivación en el aprendizaje, Freud por otra parte, menciona que son las fuerzas inconscientes las que impulsan el comportamiento, posteriormente Wundt inicio con investigaciones cognoscitivas y finalmente Stern en base a Wundt desarrollo la psicología de la motivación, la cual, el sustenta que se basa en los procesos cognoscitivos.

## **2.7 Tipos de motivación**

Existen diferentes tipos de motivaciones y diferentes clasificaciones de los autores, mencionando a Reeve el propone dos tipos de motivación:

**Motivación intrínseca:** es la que activa la persona por si misma cuando lo desea para lograr lo que quiere, es una motivación que lleva consigo.

**Motivación extrínseca:** es provocada desde fuera del individuo, por otras personas, por el ambiente, depende del exterior, de las condiciones ambientales que rodean a la persona.

Lo que significa que el tipo de objetivos va de la mano con el tipo de motivación, sin embargo; para el ámbito laboral por ejemplo, la motivación puede ser intrínseca derivado de la satisfacción personal y también motivación extrínseca para recibir un bono económico. La motivación es de suma importancia ya que esta dirige las acciones de los individuos, así mismo influye en la toma de decisiones, cumplimiento de objetivos y logro de metas. Todo lo anterior es lo que impulsa al individuo al logro de su propia autorrealización.

## **2.8 Teorías de la motivación**

De acuerdo con Santrock (2002), existen tres perspectivas fundamentales respecto de la motivación: la conductista, la humanista y la cognitiva, el las describe como que la conductista subraya el papel de las recompensas en la motivación, la humanista en las capacidades del ser humano para desarrollarse y la cognitiva enfatiza en el poder del pensamiento.<sup>34</sup>

### **2.8.1 Perspectiva conductual**

Esta perspectiva señala que las recompensas externas y los castigos determinan la motivación de las personas, las recompensas son eventos positivos o negativos que pueden motivar el comportamiento, los incentivos dirigen la atención hacia comportamientos adecuados y la distancian de aquellos considerados inapropiados.

Para lograr la modificación de una conducta se pueden aplicar diferentes métodos, entre estos el reforzamiento, la extinción (no reforzar una conducta) y el castigo. Los refuerzos pueden ser positivos o negativos. Los positivos se emplean para aumentar la probabilidad de que una respuesta esperada ocurra, por lo que puede decirse que son una recompensa.

---

<sup>34</sup> Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill. p. 132

Martín y Pear, citados por Naranjo (2004) enuncian el principio del refuerzo positivo que establece si en una situación dada una persona hace algo que es seguido inmediatamente por un reforzador positivo, es más probable que esa persona haga de nuevo la misma cosa cuando se enfrente a una situación familiar.<sup>35</sup>

Existen diversos factores que se deben tomar en cuenta para hacer un uso efectivo del reforzamiento positivo. En primer lugar, debe identificarse el o los comportamientos que van a reforzarse. En segundo lugar, deben seleccionarse los motivadores apropiados. En tercer lugar, deben tomarse en cuenta otros aspectos como la cantidad de reforzamiento. El reforzador debe administrarse inmediatamente después de que se presenta la respuesta deseada.

Asimismo el refuerzo negativo, se utiliza para aumentar o mantener una conducta. En el reforzamiento negativo se elimina el estímulo considerado con repulsivo para lograr una conducta.

En cuanto al método de extinción, consiste en dejar de reforzar una conducta. Cuando no se refuerza el comportamiento se ira debilitando y disminuyendo la probabilidad de que se repita.

Azaroff y Mayer (citados por Naranjo, 2004) señalan que:

“El castigo es un procedimiento que por lo general deberá reservarse para las conductas inadaptadas serias, como la destructividad extrema hacia uno mismo u otras personas, y las conductas inadaptadas que interfieren persistentemente con el funcionamiento adaptado de clientes y compañeros”<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Naranjo, M. L. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*. San José, C. R.: Universidad de Costa Rica. p.41

<sup>36</sup> Naranjo, M. L. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*. San José, C. R.: Universidad de Costa Rica. P.52

Finalmente los refuerzos positivos y negativos son de gran utilidad a la hora de motivar a las persona ya que van moldeando la conducta dependiendo de los objetivos que se persiguen, por ejemplo dentro de una organización el refuerzo positivo más que una herramienta es una estrategia utilizada por los lideres con el fin de mantener a los trabajadores motivados y felices, lo que trae beneficios para la empresa, no obstante; algunos reforzadores ayudan a que los trabajadores incrementen su productividad al estar motivados.

### **2.8.2 Perspectiva humanista**

La perspectiva humanista se enfoca en la capacidad de la persona para lograr su crecimiento personal, dentro de esta perspectiva se ubica la Teoría de las necesidades y una de las teorías más conocidas sobre la motivación es la de la Jerarquía de las necesidades propuesta por Abraham H. Maslow, quien conceptualizo las necesidades humanas ordenadas según una jerarquía donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior.

**Necesidades fisiológicas:** se relacionan con el ser humano como ser biológico, siendo necesidades fundamentales para continuar con la vida, las personas necesitan satisfacerlos.

**Necesidades de seguridad:** son aquellas que guían a la persona a no encontrarse en una situación de riesgo o peligro, logrando estabilidad, organizar y estructurar el entorno; es decir, de asegurar la sobrevivencia.

**Necesidades de amor y pertenencia:** las personas tienen la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas y se relacionan con el deseo de recibir el afecto de familiares, amigos y sus demás entornos.

**Necesidades de estima:** se relacionan con el bienestar acerca de sí mismo, de tener una buena valoración de sí mismas, de respeto, de una autoestima positiva, que implica también la estima de otros seres humanos.

**Necesidades de autorrealización:** se les conocen también como necesidades de crecimiento, de realización del propio potencial, de realizar lo que a la persona le agrada y poder lograrlo. Se relacionan con la autoestima, la autonomía, independencia y el autocontrol.

Maslow propone un modelo sobre la explicación que impulsa la conducta de las personas, a través de su pirámide de necesidades humanas, cada una está enfocada a lograr una satisfacción, sin embargo; esto es cíclico, ya que se logran unas y se pasa al siguiente nivel, buscando que el ser humano se sienta auto realizado con sus logros de acuerdo a su estilo de vida personal.

### **2.8.3 Perspectiva cognitiva**

El sistema cognitivo es el que recibe y envía información a los otros sistemas: afectivo, comportamental y fisiológico, y regula el comportamiento de estos poniendo en acción o inhibiendo ciertas respuestas. Así que, de esta manera las ideas, creencias y opiniones que tenga la persona sobre sí y sobre sus habilidades determinan el tipo y la duración del esfuerzo que realiza y, por tanto, el resultado de sus acciones.

En conclusión, esta teoría dice que la motivación depende de los sentimientos y del estado fisiológico de las personas, guiando su comportamiento guiados por el estado interior del individuo.

# **CAPÍTULO III**

## **DESEMPEÑO LABORAL**

### 3.1 Definición de desempeño laboral

En este apartado se da a conocer la definición de desempeño laboral de acuerdo a diferentes autores en las que se encuentra una idea común que es la forma en la que una persona o trabajador realiza los objetivos dentro de su lugar de trabajo, a continuación se mencionan varias definiciones:

Palaci, F. (2005), define que el desempeño laboral es:

“el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.”<sup>37</sup>

En otras palabras, el desempeño laboral es la conducta del individuo durante una o varias jornadas laborales y la forma en que esta beneficia a la organización.

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.<sup>38</sup>

Es decir que el desempeño laboral son las acciones del trabajador y estas acciones están orientadas a cumplir los objetivos de la organización. En resumen el desempeño laboral se refiere al rendimiento y al comportamiento expresado por el empleado cuando realiza sus funciones o tareas, y si cumple o no los objetivos tanto personales como organizacionales, en este punto intervienen varios aspectos como las habilidades, aptitudes, la salud, las cualidades del empleado, los cuales favorecen o perjudican su cumplimiento de objetivos.

---

<sup>37</sup> Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall. p. 41

<sup>38</sup> Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill. P. 211

Existen varios aspectos que influyen en que un trabajador tenga un buen desempeño laboral tales como:

**La motivación:** que según Fremont (1970), citado por Chiavenato (2001), la motivación proviene de “motivo” que es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico.<sup>39</sup>

Existen dos tipos de motivación, la intrínseca que se relaciona a la satisfacción del trabajador y a los demás sentimientos internos del mismo, y la motivación extrínseca en la que intervienen factores que no dependen del individuo.

**Clima laboral:** Hodgetts y Altman (1985) define clima laboral como un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo.<sup>40</sup>

El clima laboral es la percepción del trabajador hacia su lugar de trabajo y como este influye directamente en la forma de actuar para cumplir sus objetivos.

**La comunicación:** Para Watzlawick, citado por Marc y Picard (1992) la comunicación se puede definir como un conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos<sup>41</sup>

Es decir, que la comunicación es el proceso a través del cual las personas transmiten información unas a otras, se establecen relaciones que pueden verse afectadas si una comunicación no es efectiva ya que así, el empleado no podrá realizar sus funciones si se requiere que trabaje en equipo ya que no existe comprensión ni entendimiento.

---

<sup>39</sup> Chiavenato, I. (2001) *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw Hill.p.68

<sup>40</sup> Hodgetts, R. y Altman, S. (1985) *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana S.A de C.V.p.376

<sup>41</sup> Marc, E. y Picard, D. (1992). *Interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona: Paidós.p.39



**Factores ambientales:** se refiere al espacio físico en el que el trabajador realiza sus funciones, es decir, su área de trabajo, este comprende aspectos como la iluminación, el ruido, la música, la temperatura, el ambiente, la higiene, y dependiendo de las condiciones el empleado podrá o no realizar correctamente sus tareas.

**Herramientas:** también mucho tiene que ver si la organización dota a los empleados de las herramientas necesarias para realizar sus funciones como un escritorio, una computadora, papelería, en caso de no proporcionárselos el empleado tendrá problemas para desempeñar sus funciones

En otros términos el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actitud que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales, es la evaluación individual basada en el esfuerzo de cada trabajador, de acuerdo a esto se observa el nivel de satisfacción de objetivos para beneficio de la organización.

### **3.2 Beneficios de lograr un buen desempeño laboral para la organización**

Lograr un desempeño satisfactorio por parte de los empleados es fundamental para lograr alcanzar los objetivos establecidos de la organización, en este punto se involucran varios conceptos como la productividad y la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral según Robbins (1998), citado por Viamontes (2010) la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.<sup>42</sup>

La satisfacción laboral es dependiendo de cada trabajador y de esta dependerá su desempeño dentro de la organización, aumentando la productividad.

---

<sup>42</sup> García Viamontes, D. *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales (2010). Recuperado el 10 de marzo 2019 en <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

La productividad laboral es la relación entre las tareas realizadas, el costo y el beneficio obtenido.

Los beneficios de tener un buen desempeño laboral tienen que ver con la satisfacción personal del empleado, ya que si tiene un sueldo justo, condiciones laborales adecuadas, un clima laboral favorable el empleado se sentirá cómodo para realizar sus actividades, dando así mejores resultados que beneficien a la organización.

Algunos de los beneficios de tener empleados con un buen desempeño laboral son:

- Mayor retención y menor rotación: se refiere a que existen menos bajas dentro de la empresa, los empleados se quedan más tiempo en su puesto si obtienen beneficios y menor necesidad de rotar a los empleados de puestos
- Mayor productividad: los empleados con mayor desempeño trabajan más rápido y mejor, ya que les gusta lo que hacen, siendo más comprometidos y se esfuerzan más ya que su trabajo es reconocido.
- Mayor rentabilidad: un empleado con buen desempeño, trabaja más, es más positivo, más amable, realiza un trabajo con mayor calidad, si está cómodo en su trabajo es capaz de ofrecer un buen servicio, satisfaciendo las necesidades del cliente, y al hacer esto el cliente se sentirá cómodo llegando a recomendar la organización.
- Menor ausentismo: los empleados se comprometen a no faltar a sus labores ya que son responsables y sienten su lugar de trabajo agradable, sienten menos necesidad de ausentarse en el trabajo.

Recapitulando, las empresas que tienen empleados satisfechos tienen mayor productividad y compromiso de parte de ellos, no sentirse bien remunerado, tener una mala relación con los superiores o con los compañeros, la falta de conocimiento, la rutina o problemas personales pueden provocar la desmotivación en el empleado.

Uno de los principales beneficios de mantener a los empleados motivados es el compromiso por parte del trabajador, que incluso puede aumentar sus ganas de asumir

nuevas responsabilidades, hay que tener en cuenta que una empresa en la que los empleados rinden más, tienen ideas y dan el máximo de sí mismos, es mucho más competitiva que otras que tienen trabajadores desmotivados. Además, también hay que valorar el hecho de que los trabajadores que se sientan valorados no tendrán los mismos problemas que suelen tener los que están desmotivados, es decir, enfermedades laborales, accidentes en el trabajo, impuntualidad, mala relación con los compañeros, y todos estos aspectos negativos influyen directamente en el la empresa, provocando pérdidas económicas.

### **3.3 Definición de clima organizacional**

Tener un clima organizacional favorable es un factor de vital importancia ya que es la forma en que un individuo percibe su entorno laboral, así su desempeño, productividad y satisfacción dentro de la organización, generando varios aportes que beneficien a la misma.

Para Chiavenato (2011):

“El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”<sup>43</sup>

Es decir, que Chiavenato explica el clima organización como el ambiente en el que se desempeñan los trabajadores, en el cual pueden presentarse dificultades en la organización cuando el clima organizacional no es favorable.

---

<sup>43</sup> Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.p.86

Noboa (2011) menciona que:

“para conceptualizar el termino clima organizacional hay que tener en cuenta lo planteado por Rensis Likert que define más aun con claridad el concepto de clima como percepción, es decir vuelve a insistir sobre la idea de que la reacción de las personas va a estar determinada por la percepción que tengan de la organización y sus componentes.”<sup>44</sup>

Respecto a lo anterior resalta la importancia de las percepciones de los trabajadores como uno de los puntos de mayor importancia para la influencia positiva o negativa del clima organizacional.

Otra definición es la de Goncalves (1997) quien menciona que el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral.<sup>45</sup>

En síntesis el clima organizacional está formado de dos partes que son los factores del sistema organizacional y la conducta individual de los trabajadores.

Existe la teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) en la que se establece que el comportamiento asumido por los trabajadores o subordinados depende directamente del comportamiento dentro de la organización y las condiciones organizacionales que se perciben, el autor afirma que la relación está determinada por la percepción del clima organizacional que implica la tecnología, la posición jerárquica del individuo, el salario, la personalidad, actitudes, la satisfacción, entre otros.

---

<sup>44</sup> Noboa, A. (2011). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Macao, Uruguay: Universidad de la República de Uruguay.p.11

<sup>45</sup> Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Bogotá, Colombia: Prentice Hall.p.20

Esta teoría postula la idea de un clima participativo, el cual facilita la eficacia y eficiencia individual y organizacional, sustentado en que la participación activa motiva a las personas a trabajar, teniendo un sentimiento de valoración por parte de los demás.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, las cuales son:

**Variables Causales:** también definidas como variables independientes, estas están orientadas en el sentido en el que la organización trabaja y obtiene resultados, dentro de estas están la estructura de la organización, como se administra, las competencias, decisiones, etcétera.

**Variables Intermedias:** están orientadas a medir el estado interno de la organización, que se refleja en la motivación, rendimiento, comunicación, toma de decisiones, etcétera.

**Variables Finales:** son el resultado de la combinación de las variables causales e intermedias y se orientan a establecer los resultados obtenidos por la organización, los cuales son la productividad, la ganancia y las pérdidas.

### **3.4 Tipos de organización**

Una organización es una estructura administrativa creada para lograr metas u objetivos con apoyo de los seres humanos.

#### **3.4.1 Aspectos principales en las organizaciones según Druker**

**En cuanto a los objetivos.** Las organizaciones son medios u órganos sociales que pretenden la realización de una tarea social. El objetivo de la organización está fuera de ella, y es siempre un beneficio para el individuo y la sociedad. Los objetivos son prioridades en la atención de las necesidades de la comunidad por la organización.

**En cuanto a la administración.** Las organizaciones tienen diferentes objetivos y propósitos, pero tienen semejantes áreas administrativas. Estas organizaciones están formadas de conjuntos de personas para un fin común, por lo que tienen una estructura orientada a los objetivos y demandas de la misma.

**En cuanto al desempeño individual.** Este aspecto se refiere a la eficacia del personal que labora en la organización, donde ellos ejecutan, deciden y planean y la organización solo actúa en la medida en que los que la integran actúan, debe ser la mayoría de trabajadores que realicen sus funciones correctamente para satisfacer sus necesidades y las de la organización.

### **3.4.2 Tipos de estructura organizacional de acuerdo a Idalberto Chiavenato**

Chiavenato menciona que cada organización tiene una estructura organizacional en función de sus objetivos, de su tamaño, de la coyuntura que atraviesa y de la naturaleza de los productos que fabrica o de los servicios que presta. No existen dos organizaciones idénticas.<sup>46</sup>

En otras palabras, existen diferentes organizaciones de acuerdo a los objetivos que persiguen, al tamaño, a sus fines, los servicios que ofrecen, los productos que ofrecen, y no existen organizaciones iguales, ya que tienen diferente organigrama, organización, capital, etcétera.

Chiavenato propone una clasificación de tipos de organizaciones según sus fines, según su formalidad y según su grado de centralización, se explican a continuación:

---

<sup>46</sup> Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.p.160

A) **Organizaciones Según Sus Fines:** Dependen del principal motivo que tienen para realizar sus actividades, se dividen en:

- Organizaciones con fines de lucro: También conocidas como empresas, tienen como uno de sus principales objetivos generar una determinada ganancia o utilidad para su(s) propietario(s) y/o accionistas.
- Organizaciones sin fines de lucro: Su objetivo es cumplir con funciones para beneficio de la sociedad sin tener alguna ganancia.

B) **Organizaciones Según su Formalidad:** Dependen de si tienen alguna estructura o no así como sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control. Y se dividen en:

- Organización formal: esta tiene una estructura organizacional, normas, reglamentos, procedimientos, es decir los aspectos que rigen las acciones y relaciones dentro de la organización para que los objetivos sean alcanzados y lograr un equilibrio.
- Organización Lineal: en ella se encuentran líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad entre superior y subordinados, la forma es piramidal y tiene sus inicios en la época eclesiástica medieval.
- Organización Funcional: este es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones., esto para la diferenciación de actividades o funciones y se rige por el principio funcional que separa, distingue y especializa.
- Organización Línea-Staff: esta organización es el resultado de la combinación de los tipos de organización lineal y funcional, buscando incrementar las ventajas de esos dos tipos de organización y reducir sus desventajas, aquí existen características del tipo lineal y del tipo funcional, aquí se prestan asesorías, servicios especializados y comités.

- Organizaciones Informales: este tipo de organizaciones consiste en medios no oficiales que influyen en la comunicación, la toma de decisiones y el control que son parte de la forma habitual de hacer las cosas en una organización .

c) **Organizaciones según su Grado de Centralización:** su estructura se debe a la medida en que la autoridad ejerce su poder. Se dividen en:

- Organizaciones Centralizadas: en esta la autoridad se concentra en la parte superior y es poca la autoridad, en la toma de decisiones, que se delega en los niveles inferiores.

En resumen aunque existen diversos tipos de organizaciones, en todas existe capital humano, el cual debe capacitarse, mantenerse, apoyarse, para poder lograr los objetivos de cada organización.

### **3.5 Tipos de clima organizacional**

Para poder exponer los tipos de clima organizacional, esta clasificación se basa en el modelo de Likert. En el cual establece que el comportamiento asumido por los subordinados o empleados depende del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que ellos perciben, por lo que se llega a la conclusión de que la reacción está determinada por la percepción.

Likert propone tres tipos de variables que definen las características de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, las cuales son:



**Variables causales:** también se les conoce como variables independientes y están orientadas a guiar las acciones de una organización para obtener sus resultados.

**Variables Intermedias:** estas variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

**Variables finales:** son el resultado del efecto de las variables causales y las intermedias y están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Cuando estas variables se unen, se forman dos tipos de clima organizacional y sus derivados:

### **1. Clima de tipo autoritario**

Sistema Autoritario explotador

Sistema Autoritarismo paternalista

### **2. Clima de tipo Participativo**

Sistema Consultivo

Sistema Participación en grupo

A continuación se detallan las características de cada tipo de clima organizacional, mediante una tabla.

Tabla 5. Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)

<b>Clima autoritario explotador</b>	<b>Clima autoritario paternalista</b>	<b>Clima participativo consultivo</b>	<b>Clima de participación en grupos</b>
Compuesto por el sistema I	Compuesto por el sistema II	Compuesto por el sistema III	Compuesto por el sistema IV
La dirección no posee confianza en los empleados	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados	Existe confianza entre supervisores y subordinados	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección
Se caracteriza por usar amenazas y ocasionalmente recompensas	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima, utilizando recompensas y castigos solo ocasionalmente	La motivación de los empleados se da por participación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento
Decisiones y objetivos se toman únicamente por alta gerencia	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas	La toma de decisiones esta diseminada en toda la organización
La comunicación existe solo en forma de instrucciones específicas. Comunicaciones verticales.	Prevalecen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo	Comunicación ascendente, descendente y laboral

Fuente: Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*.

### 3.6 Elementos del clima organizacional

El clima organizacional tiene estructuras y características organizacionales, que se complementan con los individuos que la componen, el clima organizacional surge de la interacción entre características personales y organizacionales.

Según Bustos (2006) manifiesta que existen dos aspectos que intervienen en la existencia del clima organizacional, los elementos, externo e interno, en la que el comportamiento de una persona no depende de estos factores sino las percepciones que se tengan de cada uno de los aspectos.

Ucero Omaña (2011)<sup>47</sup> identifica las características del clima organizacional de la siguiente forma:

1. El clima es una configuración particular de variables situacionales
2. Sus elementos pueden variar, y el clima puede seguir siendo el mismo
3. El clima puede cambiar después de una medida específica
4. El clima está determinado por las características, conductas, actitudes, expectativas de las personas
5. El clima es externo a los individuos
6. El clima es percibido por el individuo aunque este no sea consciente
7. Los resultados del clima son identificables
8. El clima tiene consecuencias sobre el comportamiento

Brunet (1987) indica que el clima está relacionado con variables del medio como el tamaño y la estructura de la organización, la administración de recursos humanos, variables personales como aptitudes, actitudes y motivaciones y al final con variables resultantes de la interacción entre variables del medio y personales como la satisfacción y la productividad.

---

<sup>47</sup> Ucero Omaña, J. (2011) *Desarrollo organizacional: cultura y cambio*. España: ESIC.p.6

Meza Beristáin (2006) agregan que el ambiente laboral está determinado por el liderazgo, problemas interpersonales y cambios dentro de la organización.

Gilamar (1999) propone cinco variables que definen el clima laboral:

- Variables del ambiente físico
- Variables estructurales
- Variables del ambiente social
- Variables personales
- Variables del comportamiento organizacional

Sudarsky (1979) propone seis dimensiones del clima laboral que son la conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, calor y apoyo.

Recapitulando, el clima organizacional es una combinación entre la estructura de la organización y el conjunto de características de los trabajadores, se influyen mutuamente en la conducta.

### **3.7 Cultura organizacional**

La cultura organizacional es conjunto de valores, actitudes, experiencias y hábitos entre los grupos que interactúan dentro de una organización, a continuación se explican algunas definiciones de cultura organizacional, así como sus características:

Según Chiavenato en 1999 afirma que:

La cultura organizacional está formada por las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones a la realización de los objetivos de ésta, en su cumplimiento participan todos los miembros.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Chiavenato, I. (1999) *Administración en nuevos tiempos*, Campus, Río de Janeiro, p. 172.

Posteriormente en el 2009, Chiavenato menciona que la cultura organizacional:

“son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal”<sup>49</sup>

Según Robbins (1999) la cultura organizacional es un estado de coherencia entre la persona y los objetivos y el sistema de valores de la empresa y tiene consecuencias que se expresan en términos de cantidad o calidad del trabajo y la posibilidad o no de movilidad.<sup>50</sup>

En conclusión la cultura organizacional es un conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones, normas dentro de una organización y las formas de interacción entre empleado y organización, así como de los grupos formados dentro de la misma, la cultura organizacional puede favorecer o afectar el cumplimiento de objetivos de los empleados afectando también a la organización.

La cultura organizacional es la forma en que cada organización aprende a enfrentarse a su entorno, Chiavenato propone seis características principales de la cultura organizacional.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.p.123

<sup>50</sup> Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.p.595.

<sup>51</sup> Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.p.126

1. Regularidad de los comportamientos observados: Las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias.
2. Normas: Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.
3. Valores dominantes: Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia.
4. Filosofía: Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.
5. Reglas: Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo.
6. Clima organizacional: La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera.

De las características mencionadas las normas, los valores dominantes, la filosofía y las reglas son establecidas por la organización, mientras que los comportamientos y el clima organizacional lo determinan los empleados y sus relaciones interpersonales.

**CAPÍTULO IV**

**INFLUENCIA DEL DESARROLLO  
DE INTELIGENCIA EMOCIONAL  
EN EL TRABAJO**

#### **4.1 Importancia de desarrollar inteligencia emocional durante el trabajo**

El modo en el que los empleados se sienten en cada momento tiene una influencia muy importante en su comportamiento laboral, derivado de esto surge la inteligencia emocional que es la capacidad de manejar los sentimientos propios y los de los demás de manera positiva y en beneficio de todos. Esto en el trabajo se podría aplicar a la capacidad de entender al resto de empleados, motivarlos para fomentar su productividad y saber entender sus necesidades laborales.

Wayne (2010) menciona que la inteligencia emocional es la capacidad para reconocer y administrar las emociones.<sup>52</sup>

Algunas de las características de los empleados con altos niveles de inteligencia emocional incluyen la capacidad para enfrentar de manera exitosa y proactiva las exigencias y presiones de la vida, y la capacidad para forjar y utilizar las relaciones gratificantes con otras personas, sin tener miedo de tomar decisiones difíciles.

En resumen la inteligencia emocional es fundamental dentro del trabajo, si no existe, entonces la comunicación dentro de los equipos de trabajo y dentro de las organizaciones se deteriora llegando a causar fallas y conflictos, también las relaciones interpersonales pueden ser negativas disminuyendo la productividad dentro de la organización.

Existen varias emociones y sentimientos que son más comunes de desarrollar dentro del trabajo como la satisfacción, el entusiasmo, la confianza, alegría, enojo, desesperación, miedo, ansiedad; estas emociones pueden ser positivas o negativas dependiendo de cómo se utilicen, si estas se manejan con autocontrol y motivación pueden servir para cumplir objetivos personales y también organizacionales.

---

<sup>52</sup> Wayne, R. (2010) *Administración de recursos humanos*. México. Pearson. p.237



A continuación se explica como la inteligencia emocional puede influir en el trabajo de una persona:

**Autoconocimiento:** es la capacidad de **conocer cómo las emociones funcionan** en uno mismo. El estrés en varias personas se manifiesta físicamente ya sea con mareos o con aumento de la temperatura, y las personas al ser conscientes pueden identificar el momento en que surge, al identificar esto; tienen la alternativa de realizar ejercicios de relajación, y controlar sus reacciones, por ejemplo si un empleado está en atención a clientes y se estresa puede llegar a incomodar al cliente, pero si controla el estrés puede ofrecer un buen servicio sin afectarse a el mismo como empleado ni a la organización.

**Autocontrol:** cuando una persona conoce sus emociones y reacciones puede controlarse, existen varias emociones y sentimientos negativos que pueden afectar al empleado como la frustración, enojo, ira, desmotivación, por ejemplo si a un empleado le llama la atención su superior, este probablemente sin control puede llegar a los golpes, pero si ejerce autocontrol puede hablar tranquilamente con su superior y dar una explicación de sus acciones, y mejorar para cumplir los objetivos de la organización.

**Automotivación:** al ejercerla el empleado es capaz de sentir satisfacción al realizar sus labores, centrándose en lo positivo de lo que lo rodea, y en satisfacer sus objetivos personales llega a satisfacer los de la organización, logrando mejor productividad y desempeño dentro de la organización, por ejemplo si la organización ofrece un premio o alguna gratificación a los empleados que no falten al trabajo, que lleguen a tiempo, estos lograrán los objetivos para recibir su recompensa, también pueden cumplir otros objetivos como acabar en menor tiempo su trabajo, para ser reconocidos por parte de un superior.

**Empatía:** significa saber que sienten otras personas y conocer como le afecta una emoción determinada, si una persona puede detectar las emociones de los demás, sabrá cómo actuar para llegar a un acuerdo, por ejemplo descubrir si un cliente está enojado, alegre, impaciente y de acuerdo a esto moldear su conducta para no perjudicar la relación, ofreciéndole así un servicio de calidad y logrando una negociación.

## **4.2 Técnicas para el desarrollo de inteligencia emocional**

### **4.2.1 Programación neurolingüística (PNL)**

La PNL empezó a principios de los años setenta y fue en colaboración entre John Grinder y Richard Bandler; ellos estudiaron a tres psiquiatras Fritz Perls el creador de la escuela Gestalt, Virginia Satir una psiquiatra familiar y Milton Erickson un hipnoterapeuta. A partir de esto Bandler y Grinder se basaron en los patrones similares y construyeron un modelo que puede emplearse en la comunicación efectiva, cambio personal, aprendizaje acelerado y para mejorar la vida personal.

A partir de esto se desarrolló en dos direcciones en primera como un proceso para descubrir los patrones para sobresalir en un campo y en segundo lugar como las formas efectivas de pensar y comunicarse.

Bandler y Grinder denominaron Programación neurolingüística a un término que cubre tres partes: la parte “neuro” se refiere al comportamiento que proviene de los procesos neurológicos como la visión, audición, tacto, gusto, olfato y sentimiento, mediante estos sentidos se recoge e interpreta la información que proviene del exterior, la parte “lingüística” indica que se utiliza el lenguaje para ordenar pensamientos, conductas y para la comunicación con los demás y la “programación” es la manera de escoger y organizar ideas y acciones para dar un resultado.

Según estos autores la PNL:

“trata de la estructura de la experiencia humana subjetiva; como organizamos lo que vemos, oímos, sentimos y como revisamos y filtramos el mundo exterior mediante nuestros sentidos. También explora como lo describimos con el lenguaje y como reaccionamos, tanto intencionadamente como no, para producir resultados.”<sup>53</sup>

Según el Instituto Americano de Formación e Investigación (IAFI) la PNL es:

“un modelo de comunicación conformado por una serie de técnicas, cuyo aprendizaje y práctica están enfocados al desarrollo humano. Sostiene que en última instancia toda conducta humana se desarrolla sobre una “estructura” aprendida, la cual puede ser detectada para ser modelada por otras personas y obtener con ello similares resultados”<sup>54</sup>

Lo que significa la programación neurolingüística es un modelo de cómo funciona la mente y la percepción humana, como un individuo procesa la información, la experiencia y lo demás que tiene que ver con el éxito personal en diferentes ámbitos, implica estrategias internas que las personas aprenden y enseñan a otros para que exista un cambio positivo; entonces la PNL implica comunicación, aprendizaje y cambio. También investiga el proceso de transmitir la percepción del mundo a través del lenguaje, fomentando el crecimiento personal y mejorando las relaciones interpersonales.

La PNL tiene marcos de conducta los cuales se explican a continuación:

El primer marco es una orientación hacia objetivos más que a problemas, esto significa los que una persona quiere, en base a esto descubrir los recursos propios y utilizarlos

---

<sup>53</sup> O’connor, J., Seymour J.(1995) Introducción a la programación neurolingüística. Mexico:Urano.p.30

<sup>54</sup> IAFI Argentina, ¿Qué es PNL? Recuperado el 16 de Marzo 2019 de <https://www.pnliafi.com.ar/que-es-pnl/>

para conseguir lograr una meta; si se orienta hacia los problemas se conoce como “marco de reprobación” el cual es un análisis de lo que está mal, haciéndose preguntas negativas que al final no conducen a nada.

El segundo marco son preguntas de ¿Cómo? Y ¿Por qué? Estas preguntas son sobre cómo se entenderá la estructura de un problema, sin embargo no se produce cambio.

El tercer marco es interacción frente al fracaso en el que se menciona que el fracaso solo es un resultado que no se esperaba, ante esto se pueden utilizar los resultados para corregir la dirección conseguir lo que se quiere.

El cuarto marco es considerar posibilidades más que necesidades, es decir, poner atención en lo que se puede hacer y no en lo que limita la situación.

La PNL es un proceso que puede ser resumido en: objetivo, agudeza y flexibilidad. El objetivo para saber qué es lo que se quiere alcanzar, la agudeza es mantener los sentidos abiertos e identificar lo que reciben y la flexibilidad es para ir cambiando la forma de actuar.

Al hablar de objetivo se deben tener en cuenta varias características:

**Positivo:** es pensar en lo que se busca y se quiere obtener o lograr.

**Parte propia:** que es lo que se va a hacer para poder lograrlo, por donde se empieza.

**Especificidad:** tener los detalles en cuenta de cómo, cuando, como, que, quien y en donde, para evitar contratiempos

**Evidencia:** en base a los sentidos saber que el objetivo se logró y cuál fue la experiencia.

**Recursos:** que se tiene para lograrlo y en caso de no tenerlo, que se necesita.

**Tamaño:** tiene el tamaño adecuado a las posibilidades

**Comunicación:** es la forma en que se expresan las personas incluyendo el lenguaje corporal como los gestos y la postura, asimismo el lenguaje verbal.

**Sintonía:** cuando las personas están en sintonía la comunicación fluye y se adecua el tono, velocidad volumen y ritmo al hablar.

**Compartir y dirigir:** compartir es crear un puente entre sintonía y respeto y dirigir es cambiar la conducta propia, lo anterior da como resultado un liderazgo efectivo.

En conclusión en el método de PNL se deben tener claros los objetivos para saber cómo poder lograrlos, asimismo está orientada a la práctica, para enfrentar dificultades, lograr metas, utilizando los recursos disponibles, aplicando el aprendizaje que se obtiene a través de las imágenes, sonidos, sensaciones, para poder interpretarlos y expresarlos mediante la comunicación y así lograr relaciones interpersonales asertivas.

#### 4.2.2 Gimnasia cerebral

La gimnasia cerebral es una serie de ejercicios físicos y psicológicos, que se realizan para estimular y desarrollar habilidades y capacidades cognitivas, fomentando de esta manera el aprendizaje.

El término gimnasia cerebral fue creado y usado por primera vez en junio de 1997 por Luz María Ibarra, quien la define como un conjunto de ejercicios coordinados y combinados que propician y aceleran el aprendizaje, con lo que se obtienen resultados muy eficientes y de gran impacto en quienes los practican.<sup>55</sup>

Existen tres fuentes en las que la autora se basó para desarrollar las actividades de gimnasia cerebral:

---

<sup>55</sup> Ibarra, L.M. (2007) *Gimnasia cerebral*. México: Garnik.p.5

La primera fuente se basó en la programación neurolingüística ya que es un modelo que se fundamenta en la experiencia humana y la comunicación, mientras describe la dinámica de los procesos neurológicos que se basan en los sentidos del individuo.

Sobre la segunda fuente Paul Denison inició un programa llamado brain gym en 1970, el cual se desarrolla como una psicología experimental, donde sus investigaciones se enfocaron en la lectura y las habilidades del habla.

Con el establecimiento de la Fundación Educacional Kinesiológica en 1987, el brain gym se ha dedicado a niños con deficiencias en el lenguaje, quienes a través de los ejercicios del doctor Denison logran aprender de un modo integral y eficiente.

sobre la tercera fuente en 1993 Luz María Ibarra por motivos de trabajo viajó a la isla de Bali, Indonesia, donde aprendió ejercicios que los balineses realizan para alinear al ser, los cuales brindan equilibrio, ayudan a sobrellevar el estrés, aceleran el aprendizaje e incrementan la memoria.

Para comprender mejor, la gimnasia cerebral es; un conjunto de ejercicios cuyo objetivo principal es estimular, desarrollar las habilidades y capacidades cerebrales, acelerando el proceso de aprendizaje y apoyando el desarrollo de las inteligencias del ser humano. Luz María Ibarra se basó en diferentes métodos como base en el desarrollo de la gimnasia cerebral los cuales involucran los procesos neurológicos como los sentidos, la comunicación haciendo hincapié en el lenguaje y lo físico, es decir el cuerpo; todo lo anterior forma un enlace entre cuerpo y mente.

Para Sambrano (2004) los ejercicios corporales son de gran ayuda para poner en movimiento al cerebro y mejorar funciones como el lenguaje, atención, memoria y la creatividad.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Sambrano, J. (2004). *Súper-aprendizaje*. Venezuela:Alfadil.p.21

Así mismo, Ferrer (2002) en su libro “Los hemisferios cerebrales y la inteligencia” señala que los ejercicios mentales desarrollan la atención y percepción, habilitan los dos hemisferios cerebrales, mejoran la memoria auditiva y visual, y permiten una mayor apertura de los sentidos, desarrollando la capacidad cerebral.<sup>57</sup>

En resumen los ejercicios que se utilizan en la gimnasia cerebral son de gran importancia para el aprendizaje y desarrollo del pensamiento, mientras que la práctica constante de los ejercicios ayuda a facilitar las redes neuronales, todo esto también fortalece las habilidades, aptitudes y capacidades como la atención, concentración, entre otros; de las personas que los realizan constantemente.

#### **4.2.3 Resiliencia**

La resiliencia es la capacidad que tienen las personas de recuperarse frente a las situaciones desfavorables que se presentan, saber aceptarlas y utilizarlas como motivación.

Turienzo y Salas (2011) definen la resiliencia como:

“la habilidad de las personas para enfrentarse a las dificultades que se encuentran a lo largo de la vida. Esta habilidad se basa en la capacidad de desarrollo personal de forma positiva, la flexibilidad y adaptabilidad al medio hostil, saliendo de situaciones adversas.”<sup>58</sup>

Brevemente la resiliencia se refiere a la capacidad de sobreponerse a momentos difíciles y poder adaptarse luego de experimentar alguna situación inesperada, también es la capacidad que posee una persona para enfrentarse a sus problemas

---

<sup>57</sup> Romero, R., Cueva, H., Barboza, L. (2014). La gimnasia cerebral como estrategia para el desarrollo de la creatividad en los estudiantes. Recuperado el 17 de marzo 2019. Desde <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73737091006>

<sup>58</sup> Turienzo, R., Salas P. (2011). *Gana la resiliencia*. España: LID.p. 7

mediante la superación, venciendo obstáculos, sin dejar afectarse por la presión, el estrés o el dolor.

Se han identificado algunas características en las personas resilientes de acuerdo a Suarez Ojeda:<sup>59</sup>

- Introspección: es realizar preguntas a sí mismo, hacer conciencia de sus emociones, sentimientos y reflexionar sobre ellos
- Independencia: es la capacidad de mantener distancia emocional y física pero sin llegar al aislamiento
- La capacidad de relacionarse: es la habilidad para establecer lazos con otras personas para compensar la propia necesidad de afecto.
- Iniciativa: es la posibilidad de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes. Humor: es la capacidad de encontrar un lado gracioso en lo desagradable
- Creatividad: es la capacidad de crear algo nuevo
- Moralidad: la capacidad de comprometerse en valores

En conclusión la resiliencia es la capacidad de afrontar los obstáculos alcanzando un estado de excelencia profesional y personal. Asimismo la resiliencia implica dos componentes: resistencia frente a las adversidades es decir, mantenerse estable ante las exigencias y presiones, y la capacidad para aprender de las derrotas, transformando los aspectos negativos en oportunidades y ventajas.

---

<sup>59</sup> Rodriguez, A.M., (2009). *Resiliencia*. Recuperado el 17 de marzo 2019, desde <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>



#### 4.2.4 Técnicas de relajación

La técnicas de relajación es cualquier método, procedimiento o actividad que ayude a una persona a reducir su nivel de tensión física y/o mental, permitiendo que la persona logre un nivel de calma, reduciendo el estrés, ansiedad, ira, para lograr un equilibrio que no afecte de forma negativa las decisiones de un individuo.

Ante todo se debe definir qué significa relajación, etimológicamente la palabra relajación procede del latín “relaxatio” que significa acción y efecto de aflojar, soltar y liberar.

La relajación comprende un tipo especial de técnicas que permiten lograr un estado de conciencia que se caracteriza por control muscular y del movimiento, permitiendo calma y serenidad para afrontar las condiciones externas diarias.

A partir de ahí se puede dar una definición de técnicas de relajación que según Barrios (2015) un especialista en técnicas de relajación, la relajación es un estado de conciencia que se logra a través de diversas técnicas, la práctica de la relajación favorece el desarrollo de una serie de habilidades que no surgirían sin el adecuado proceso de entrenamiento.<sup>60</sup>

Entonces las técnicas de relajación son ejercicios que las personas pueden realizar sin necesidad de muchas herramientas o recursos, ya que se utiliza en la mayoría de ellas solo el propio cuerpo, disminuyendo los niveles de tensión o estrés, previniendo un malestar que pueda afectar la salud o desencadenar reacciones que afecten la vida personal y las relaciones interpersonales.

---

<sup>60</sup> Barrios, F. (2015) ¿Qué es la relajación? Recuperado el 17 de marzo 2019, de <http://www.ejerciciosderelajacion.com/articulos/que-es-relajacion>

En cuanto a ¿Por qué aprender técnicas de relajación? La respuesta es que se utiliza frecuentemente en el área psicológica como tratamiento de problemas como ansiedad, fobias, estrés, habilidades sociales; también sirven para favorecer el aprendizaje, la concentración, el rendimiento, mejorando también la salud física evitando el desarrollo de enfermedades, problemas de sueño, dolor de cabeza, entre otros.

Existen diversas clasificaciones de técnicas para lograr la relajación y para determinar qué técnica es la más adecuada, depende de los objetivos que se deseen lograr, de las características de las personas y la actitud que tengan.

### **Respiración diafragmática**

Es un tipo de respiración relajante que usa el diafragma, el diafragma es el músculo que se encuentra debajo de las costillas y arriba del estómago. Con este tipo de respiración, el diafragma ocasiona que el estómago, en vez del pecho, suba y baje. Cuando los pulmones se llenan de aire el diafragma presiona hacia abajo y el estómago sube (se mueve hacia adelante). Cuando los pulmones se vacían de aire el diafragma vuelve a subir y el estómago baja (se mueve hacia adentro). El resultado es una respiración lenta, uniforme y profunda.

Es una técnica que muestra grandes resultados y que permite una rápida reducción de la actividad fisiológica, además de la posibilidad de aplicación en diferentes contextos.

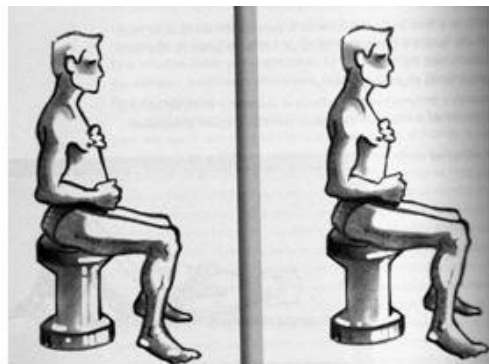
Sus beneficios son:

- Reduce el dolor
- Ayuda con el ritmo cardíaco
- Reduce la ansiedad
- Reduce la tensión muscular
- Reduce el estrés
- Hace que la respiración sea más lenta

A continuación se pone un ejemplo de una técnica de respiración diafragmática:

1. Póngase en una posición cómoda. Puede ser de pie, sentado o acostado boca arriba.
2. Póngase una mano en el pecho y la otra en el estómago. La mano en su pecho no debe moverse. La mano encima de su estómago permitirá que sienta su estómago subir y bajar al respirar.
3. Inhale por la nariz si puede, por 3 a 5 segundos o tanto como se sienta cómoda. Permita que el estómago suba conforme el aire entra a sus pulmones.
4. Exhale por la boca si puede por 3-5 segundos o tanto como se sienta cómoda. Permita que su estómago baje conforme el aire sale de sus pulmones.
5. Repita cada paso hasta que su cuerpo se sienta relajado.

#### Posición de las manos para la respiración diafragmática



## **Relajación muscular progresiva**

El método de Jacobson fue publicado por primera vez en Chicago en 1928 y lo define como una reducción progresiva y voluntaria de la contracción, tono o actividad de los músculos y del sistema nervioso motor correspondiente.<sup>61</sup>

Lo que significa que La relajación para Jacobson es la ausencia de contracción muscular que conduce a la tranquilidad mental, de esta forma a través de la relajación de los músculos se va a conseguir que se produzcan efectos en el sistema, disminuyendo el ritmo cardiaco, emparejando la respiración, logrando un equilibrio mente y cuerpo.

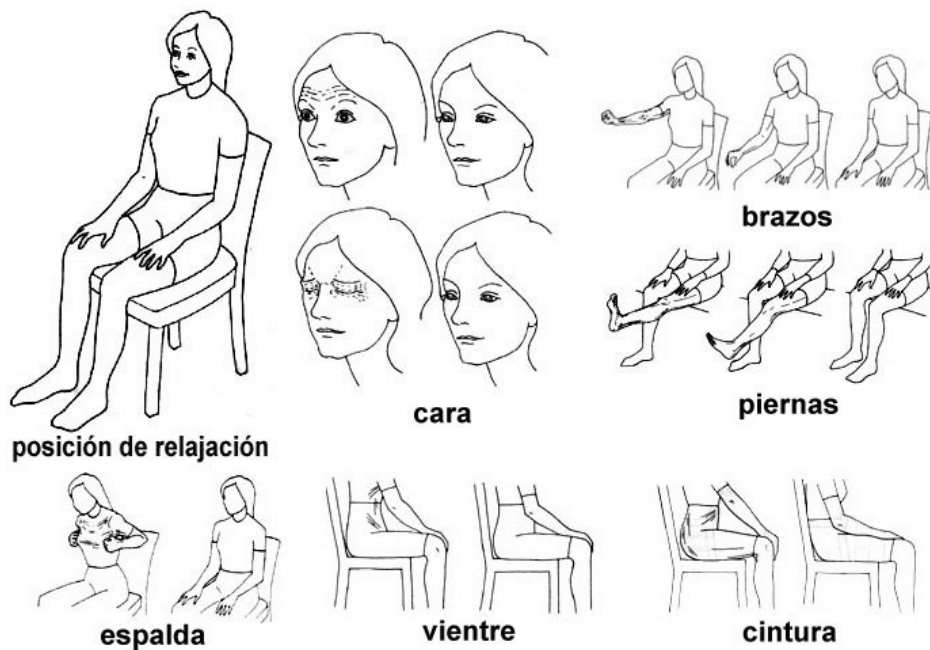
---

<sup>61</sup> Castro, M.P.(2010) Técnicas de relajación. Recuperado el 17 de marzo 2019, de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10704/CC%2043%20art%2013.pdf?sequence=1>

Este tipo de relajación muscular tiene tres fases:

1. La primera fase se denomina de tensión-relajación. Se trata de tensionar y luego de relajar diferentes grupos de músculos en todo su cuerpo, con el fin de que aprenda a reconocer la diferencia que existe entre un estado de tensión muscular y otro de relajación muscular. Permitiendo un estado de relajación que se esparce a todo el cuerpo.
2. La segunda fase consiste en revisar mentalmente los grupos de músculos, comprobando que se han relajado al máximo.
3. La tercera fase se denomina relajación mental, en la cual se debe pensar en una escena agradable y positiva o en mantener la mente en blanco y se trata de relajar la mente a la par que con el cuerpo.

Estas tres fases pueden durar entre 10 y 15 minutos. No se debe hacer rápidamente, se debe tomar el tiempo necesario y esta técnica se puede repetir varias veces al día.



# **CAPÍTULO V**

## **PROPUESTA DEL TALLER**

## 5.1 Definición de taller

Según Campo (2015) un taller es un proceso planificado y estructurado de aprendizaje, que implica a los participantes del grupo y que tiene una finalidad concreta.<sup>62</sup>

Es decir que un taller es una de las primeras herramientas de enseñanza-aprendizaje, el cual es espacio donde se reúnen varias personas con el fin de adquirir más conocimientos mediante estrategias didácticas, experiencias, comunicación y se va ampliando debido a la diversidad de criterios que se producen por el intercambio de ideas de los participantes, donde de igual manera se desarrollan habilidades de lenguaje y estructura.

Un taller tiene una estructura básica. El diseño básico consta de:

- Introducción: apertura y establecimiento del marco.
- Acción: las actividades (presentación inicial, presentación de objetivos, ejercicios grupales, aportaciones, conversaciones)
- Cierre: Resumen, evaluación y conclusiones.

Así pues un taller se puede diseñar de diferentes formas, siempre que tenga coherencia y cumpla con los objetivos del tema, un taller debe ser dinámico y atractivo para los participantes, la estructura básica anteriormente mencionada solo sirve como un eje para la planificación, ya que este puede variar de acuerdo a los objetivos y necesidades de los participantes.

---

<sup>62</sup> Campo, A. (2015) ¿Qué es un taller. Recuperado el 18 de marzo 2019, de [https://bideoak2.euskadi.eus/debates/elkarlan2016/Proyecto\\_18\\_09.pdf](https://bideoak2.euskadi.eus/debates/elkarlan2016/Proyecto_18_09.pdf)

## 5.2 Tipos de taller

Según Ander Egg (1999) existen 3 tipos de taller:

1. Taller Total: Facilitador de aprendizaje y los participantes participan activamente en un proyecto, Este es aplicado o desarrollado en niveles superiores y Programas completos.
2. Taller Horizontal: Engloba facilitador de aprendizaje y los participantes que se encuentran en un mismo nivel o jerarquía. Este es aplicado o desarrollado en niveles primarios y secundarios.
3. Taller Vertical: Abarca todas las áreas sin importar el nivel o jerarquía; estos se integran para desarrollar un trabajo o proyecto común y es aplicado o desarrollado en niveles primarios y secundarios.<sup>63</sup>

## 5.3 Características del taller

A parte de promover el desarrollo de varios aspectos cognitivos, de relaciones, operativos tales como saber escuchar, capacidad de planeación, tolerancia, desarrollar la coordinación, toma de decisiones, trabajo en equipo, también existen diferentes características que se observan en un taller las cuales se mencionan a continuación:

- Se basa en la experiencia de los participantes.
- Es una experiencia integradora donde se unen la educación y la vida, los procesos intelectuales y afectivos.

---

<sup>63</sup> Betancourt, R., Guevara, L., Fuentes, E.(2011) *El taller como estrategia didáctica*, recuperado el 18 de marzo 2019, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/7927/T26.11%20B465f.pdf>



- Está centrado en los problemas e intereses comunes del grupo.
- Implica una participación activa de los integrantes.
- Puede utilizar diversas técnicas, especialmente la discusión en grupo.
- Trabajo con grupos (producción y creatividad colectiva)
- Participación
- Tiempo específico
- Objetivos específicos
- Es un proceso (apertura, desarrollo, cierre)
- Promueve generación de aprendizajes y la transformación
- Integración de teoría y práctica (aprender haciendo, hacer aprendiendo)
- Aprendizaje en la práctica

#### **5.4 Actividades a desarrollar en el taller**

##### Taller de inteligencia emocional

Título: “Descubre tus emociones para poderlas controlar en el trabajo”

Dirigido a: trabajadores de una empresa privada llamada ASHAV S.A de C.V

Número de participantes: 23 trabajadores

Número de sesiones: 4 sesiones

Duración: de 1 hora a 1 hora y media

#### **Objetivos**

1. Reconocer la inteligencia emocional como factor que facilita a los participantes a una mejor relación consigo mismos y con su entorno laboral.
2. Conocer y aplicar de manera creativa las herramientas personales para la mejora del clima laboral, manejo de conflictos interpersonales, logro de consensos, efectividad de la comunicación, logro de la efectividad en los resultados y competitividad profesional.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S. C.



Sesión 1	Objetivo	Metodología	Actividad	Tiempo	Indicador de logro
Inteligencia emocional en el trabajo	Conocer como la inteligencia emocional influye en el ámbito laboral	1.1 Presentación del grupo.	1.1 Dinámica de presentación "La pelota preguntona"	10´	Conocimiento de cómo influye la inteligencia emocional en el ámbito laboral
		1.2 Preguntas sobre los conocimientos previos	1.2 Lluvia de ideas	10´	
		1.3 Exposición: "Inteligencia emocional"	1.3 Exposición sobre los principales conceptos de inteligencia emocional	10´	
		1.4 Dinámica de autoconocimiento	1.4 Dinámica: "Mi retrato"	20´	
		1.5 Explicar la importancia del control de las emociones y mostrar la técnica de relajación	S1.5 Enseñar técnica de relajación mediante respiración diafragmática	10´	



## ACTIVIDAD 1.1

**Nombre:** “La pelota preguntona”

**Objetivo:**

1. Conocer el nombre de todos los participantes y que ellos se conozcan entre si
2. Conocer las expectativas de los participantes acerca del taller

**Material:**

Una pelota pequeña o mediana

**Desarrollo:**

1. Cada integrante deberá presentarse con su nombre, cargo y área donde labora, tendrá que responder una pregunta acerca de que espera del taller.
2. El participante que se presentó pasa la pelota a otro integrante de la manera que desee, rodándola por el piso, lanzándola, o pasarla de mano al de al lado y este repetirá el proceso, no debe pasarse la pelota al que ya se presentó, esta acción se hará sucesivamente hasta que todos se hayan presentado.



## ACTIVIDAD 1.2

**Nombre:** “Lluvia de ideas”

**Objetivo:**

1. Estimular la creatividad entre los participantes
2. Indagar entre los conocimientos previos que tienen los participantes acerca del tema
3. Producir nuevas ideas sobre el tema

**Material:**

Rota folio

Plumones de colores

Cinta adhesiva

**Desarrollo:**

1. El instructor se para frente al grupo y le realiza una serie de preguntas:
  - ¿Qué es la inteligencia emocional?
  - ¿Para qué sirve desarrollar inteligencia emocional en el trabajo?
  - ¿Porque es bueno desarrollar inteligencia emocional en el trabajo?
2. El instructor deberá anotar las respuestas de los participantes en forma de palabras o ideas completas
3. Al final con ayuda de los participantes y en base a las respuestas de los mismos se deberá formular una definición sobre inteligencia emocional y sobre los beneficios personales y laborales de desarrollarla.



### ACTIVIDAD 1.3

**Nombre:** “Mi retrato”

**Objetivo:**

1. Que los participantes reconozcan las situaciones que los ponen felices, enojados, tristes y como externalizan sus emociones

**Material:**

Hojas de colores

Plumas

**Desarrollo:**

1. Se debe doblar la hoja en 4 partes y en cada parte poner una frase de acuerdo a la emoción e inmediatamente abajo poner como es su comportamiento personal, tomando en cuenta las emociones felicidad, enojo y tristeza y en el último cuadro poner que método utiliza para el control de las emociones, huir, ignorarlas, externalizarlas, etcétera.
2. Que varios participantes externalicen su ejercicio

Me siento feliz cuando... ¿Cómo me reacciono cuando estoy feliz?	Me siento triste cuando... ¿Cómo reacciono cuando estoy triste?
Me siento enojado cuando... ¿Cómo reacciono cuando estoy enojado?	Que hago para controlar mis emociones...



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S. C.



Sesión 2	Objetivo	Metodología	Actividad	Tiempo	Indicador de logro
Empatía y trabajo en equipo	Entender la importancia de sentir empatía hacia los compañeros para poder trabajar en equipo y mejorar las relaciones entre los compañeros.	2.1 Introducción al tema "Empatía"	2.1 Lluvia de ideas sobre empatía	10´	Reconoce las propias emociones y las de los que conforman el equipo, además se desarrolla la capacidad de unión en el ámbito laboral
		2.2 Exposición "La empatía"	2.2 Exposición sobre la empatía	10´	
		2.3 Dinámica de Empatía	2.3 Dinámica: "Tres urnas"	10´	
		2.4 Dinámica de trabajo en equipo	2.4 Dinámica "el nudo humano"	20´	
		2.5 Exposición de las opiniones acerca de la experiencia acerca de actividad realizada	2.5 Externar las complicaciones a la hora de trabajar en equipo (opiniones diferentes, no hay presencia de un líder, apatía, no existe cooperación, entre otros)	10´	
		2.6 Exposición "trabajo en equipo"	2.6 Exposición acerca del trabajo en equipo y sus beneficios personales y para la organización	10´	



### ACTIVIDAD 2.3

**Nombre:** “Tres urnas”

**Objetivo:**

1. Conocer la importancia de la empatía
2. Fomentar la ayuda mutua

**Material:**

Tres urnas (pueden ser cajas de zapatos con la tapa perforada).

Una hoja de etiquetas: "Me gustaría superar...."; "Me arrepiento de...."; Un problema mío es..."

Papeletas en blanco y bolígrafos.

**Desarrollo:**

1. Se colocan a la vista de todos, las tres urnas con las siguientes etiquetas (cada una): "Me gustaría superar..."; "Me arrepiento de...."; "Un problema mío es...."
2. Se trata de terminar las frases en papeletas sin firmar, que se depositarán en las urnas correspondientes. Se pueden escribir todas las papeletas que se desee.
3. Una vez hayan depositado todos sus papeletas, se comienzan a leer los papeles de cada una y comentarlas en grupo, entre todos, aportando soluciones y brindando consejos.
4. Al finalizar la actividad, los participantes deberán dar su opinión acerca de la experiencia de la actividad, que sintieron al recibir el apoyo de los demás y su opinión acerca de conocer las dificultades que los otros tienen.



## ACTIVIDAD 2.4

**Nombre:** “El nudo humano”

**Objetivo:**

1. Observar la limitantes a la hora de trabajar en equipo
2. Buscar la mejor opción para resolver problemas del trabajo en equipo
3. Destacar la importancia del trabajo en equipo

**Material:**

Solo los participantes

**Desarrollo:**

1. Los participantes deberán levantarse y formar un círculo mirando hacia el centro, hombro con hombro.
2. Que estiren el brazo derecho y tomen la mano de alguien de enfrente.
3. Deben estirar el brazo izquierdo y agarren otra mano al azar de otra persona situada enfrente.
4. En un plazo de tiempo determinado, el grupo tendrá que desenredarse los brazos sin soltar las manos. Si el grupo es demasiado grande, se harán varios círculos pequeños para que los grupos compitan entre ellos.





Sesión 3	Objetivo	Metodología	Actividad	Tiempo	Indicador de logro
Autorregulación	Conocer cómo una persona ejerce control sobre sus propias respuestas para perseguir metas y vivir de acuerdo con normas.	3.1 Introducción a la sesión La responsabilidad y adaptabilidad	3.1 Exposición participativa sobre la responsabilidad y adaptabilidad	10'	Conoce por qué la responsabilidad y de la adaptabilidad son necesarias para la autorregulación y su importancia el ámbito laboral
		3.2 Ejercicio practico	3.2 Ejercicio "Aumentar la responsabilidad"	20'	
		3.3 Ejercicio de PNL	3.3 Ejercicio de "ya no te quiero escuchar más" para pensamientos negativos provocadas por emociones negativas	15'	
		3.4 Ejercicio de gimnasia cerebral	3.4 Ejercicio "botones cerebrales"	25'	



### ACTIVIDAD 3.2

**Nombre:** Aumentar la responsabilidad

**Objetivo:**

1. Observa las áreas más vulnerables en que el participante debe trabajar
2. Buscar alternativas para mejorar y ponerlas en practica

**Material:**

- La hoja impresa con la tabla que debe llevar el instructor
- plumas

**Desarrollo:**

1. Se debe marcar con una "X" la valoración personal que se le da a la responsabilidad en los aspectos mencionados
2. Una vez identificadas las áreas en las que se es menos responsable, se necesita saber cómo cambiarlo utilizando la técnica de completar oraciones: por ejemplo, si se considera que es muy poco responsable en el trabajo, completa la oración "Una de las formas en la que puedo ser más responsable en mi trabajo es..." y escribe entre 5 y 10 finales para esa frase
3. Por último, intentar traducir los pensamientos a conductas. No basta con decir "Voy a ser más amable con mi pareja". Sino convertir ese pensamiento en conductas concretas: saludar a su pareja todas las mañanas con una sonrisa, quedarse

hablando juntos media hora después de comer, compartir una actividad, entre otros.

Ejercicio para valorar la responsabilidad es puntuar del 1 (mínimo) al 10 (máximo) con una "X" cuán responsable eres en estos aspectos de tu vida:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Salud										
Emociones										
Elección de pareja										
Elección de amigos										
Economía										
Trabajo										
Relaciones personales										
Forma de tratar a los demás										
Desarrollo intelectual										
Carácter										
Felicidad										
Autoestima										



### ACTIVIDAD 3.3

Nombre: ¡Ya no te quiero escuchar más!

#### Objetivo:

1. Utilizando la programación neurolingüística como ejercicio para poder controlar los pensamientos como respuesta de las emociones

#### Material:

Solo los participantes

#### Desarrollo:

1. El instructor deberá guiar a los participantes con las siguientes narraciones:

Para empezar, los participantes deberán pensar en esa voz incómoda que es el pensamiento negativo.

Observa de dónde viene la voz, y es mejor aún si reconoces de quién es. ¿Es tu voz o se trata de alguien más?

Una vez que tengas una idea clara de cómo suena la voz, vamos a cambiarla.

¿Cuánto la afectaría esa voz si viniera de muy lejos, de modo que apenas puedas oírla?

¿Qué pasaría si la voz sonara como el pato Donald o Mickey mouse?

¿Cómo sonaría si el orador tuviera la boca repleta de panes y no se le entendiera lo que dice?

¿Y qué sentirías si en el fondo escucharas la música que ponen los payasos del circo o de alguna película cómica?

¿Ahora puedes escuchar esa voz sin reírte?

¿Puedes seguir considerando esa voz con la misma seriedad?

## 2. Dar una explicación de ¿Qué Pasó?

Al cambiar la estructura de la voz mental, se puede transformar el sentimiento que se tiene hacia ella.



### ACTIVIDAD 3.4

Nombre: Botones cerebrales

#### Objetivo:

1. Lograr relajarse ante emociones negativas mediante ejercicios físicos
2. Ayuda a normalizar la presión sanguínea, activa y mejora la actividad del cerebro, estabiliza la presión normal de la sangre al cerebro, optimiza el funcionamiento del sistema vesicular que es el encargado de controlar el equilibrio y ayuda a aumentar la atención cerebral.

#### Material:

Solo los participantes

#### Desarrollo:

1. El instructor debe guiar a los participantes con las siguientes instrucciones:

Colocar las piernas abiertas de forma moderada, a la vez que la mano izquierda se posa sobre el ombligo presionando levemente.

Por otra parte con los dedos índice y pulgar de la mano derecha presionar las arterias carótidas (que son las que van del corazón al cerebro), en el cuello, así mismo apoyar la lengua al paladar y masajear por 20 o 30 segundos.

Al principio se notara que esta zona esté un poco tensa y puede hasta doler un poco, después de realizar varias veces este ejercicio y con el pasar de los días se notara como la tensión disminuye y se obtiene un mejor grado de relajación.



Sesión 4	Objetivo	Metodología	Actividad	Tiempo	Indicador de logro
Emoción y reacción	Adquiere la capacidad de ubicar, expresar y maneja adecuadamente la inteligencia emocional a través de técnicas de relajación.	4.1 Dinámica de cierre	4.1 Dinámica: "emoción-reacción"	30´	Reconoce y maneja las emociones adecuadamente mediante técnicas aprendidas
		4.2 Cierre del taller	4.2 Resumen o Retroalimentación del taller mediante la participación de los trabajadores	15´	
		4.3 Técnica de relajación	4.3 Muestra de técnica de relajación muscular progresiva contra las emociones negativas	15´	





## ACTIVIDAD 4.1

**Nombre:** “Emoción – reacción”

**Objetivo:**

1. Analizar lo importante del manejo de emociones y las soluciones a considerar

**Material:**

Hojas blancas

Lápices

Plumones

Bolsa negra

**Desarrollo:**

1. Se les pedirá que cierren los ojos y piensen en un momento de estrés cotidiano y al mismo la manera de reaccionar ante la situación, de acuerdo a los que se aprendió en el taller, luego al despertar recibirán la mitad de una hoja y escribirán los resultados que obtendrán con lo pensado.
2. Después se les solicitara que piensen el mismo momento de estrés, sin embargo la reacción ante la situación sería de la manera que ellos lo hubieran hecho anteriormente, así mismo escribirán la otra mitad de la hoja y escribirán los resultados que hubieran obtenido con lo pensado.
3. Para finalizar: Ahora que comparen ambos pensamientos obtenidos en esos momentos y luego se le preguntará ¿Cómo se sintieron? Liberado, frustrado,

impotente, satisfecho y finalmente escoger a una de las dos mitades que consideren adecuada para ellos, y la mitad no escogida romperlo en pedazos y ponerlo en una bolsa negra que tendrá el examinador para luego botarlo, para brindar luego la importancia que es manejar las emociones ante el estrés del entorno.



### **ACTIVIDAD 4.3**

Nombre: Ejercicios de relajación muscular progresiva

#### **Objetivo:**

1. Lograr relajarse ante emociones como la ira, el miedo, el asco, la tristeza y sentimientos de ansiedad o estrés.

#### **Material:**

Solo los participantes

#### **Desarrollo:**

El instructor será el guía dando las instrucciones para partes del cuerpo:

Para puños:

Cerrar los puños con fuerza durante cinco segundos para sentir la tensión que esto produce. Después, relajar por completo e intentar notar la diferencia entre lo que era tensión y lo que es relajación. Intentar concentrar toda la atención en desplegar los músculos durante aproximadamente un minuto.

Para hombros:

Encoger los hombros, elevándolos hacia la nuca a la vez que se siente la tensión en ellos. Mantener esa misma posición durante unos cinco segundos y después soltar y relajar. Dejando que los hombros caigan con todo su peso y se desplieguen. Mantener esa sensación durante un tiempo hasta percibir sensaciones de relajación.

Para ojos y entrecejo:

Ponerlos en tensión frunciéndolos con fuerza al mismo tiempo que se cierran con fuerza los ojos. Mantener esa misma posición de tensión durante unos cinco segundos y después relajar. Sentir el alivio y seguir suavizando la caída de las cejas a la vez que se perciben las sensaciones que poco a poco van surgiendo. Durante el minuto siguiente concentrarse únicamente en estos músculos.

Para piernas:

Tensar apretando los muslos, extendiendo las piernas hacia delante con fuerza y dirigiendo los dedos de los pies hacia abajo. Mantener esa misma posición durante cinco segundos. Sentir la tensión en las piernas y después relajar por completo. Sentir cómo la tensión va desapareciendo poco a poco de las piernas. Y continuar relajando, desplegando los músculos todo lo que se pueda y percibiendo esas sensaciones que poco a poco irán apareciendo.

# **CAPÍTULO VI**

## **METODOLOGÍA DESARROLLAR**

## **5.1 Planteamiento del problema**

Es importante tener presente que poseer un adecuado nivel de Inteligencia Emocional es indispensable y una prioridad, considerándola como la base para el desarrollo de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de los trabajadores dentro de la organización. Es frecuente observar personas que poseen un alto cociente intelectual (CI) y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un CI moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso, llegan a tener más éxito en su vida laboral y personal.

En las organizaciones generalmente no se toma en consideración al empleado como un elemento integral conformado por diferentes sentimientos y emociones, y se introducen cambios buscando los beneficios de la organización, sin una evaluación que tome en consideración la variable emocional, la cual es el ente motivador de toda actividad desarrollada por los individuos dentro de la organización, también se conoce que los trabajadores sufren una serie de estados emocionales como carencia de adaptabilidad, miedo, el nerviosismo e incomodidad personal ante el cambio, agregándose la dificultad de toma de responsabilidad y decisiones. Es en este sentido cobra importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales pudiesen repercutir de manera negativa en el desempeño laboral, por lo que es importante considerar la capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para orientarlos al trabajar con otros.

Cabe resaltar que las emociones dominan la forma de respuesta de las personas, de comunicación y de comportamiento, es decir que las respuestas están determinadas por los sentimientos y esta a su vez determina el comportamiento dentro del lugar de trabajo, por lo tanto, estas emociones deben manejarse de forma inteligente siendo analizadas cada día de manera personal.

Con la implementación de un taller dentro de la organización ASHAV S.A de C.V, ubicada en la Ciudad de México, con el título de “Inteligencia emocional”, en el que se

centrara en temas para desarrollar la capacidad de controlar impulsos, emociones, regular estados de ánimo para facilitar la convivencia con otras personas a nivel laboral, y así mejorar el desempeño de los trabajadores, para que con esto también mejore la productividad de la organización.

La importancia de cumplir los objetivos de esta tesis se puede resumir en la siguiente pregunta: ¿Cómo la propuesta de un taller de inteligencia emocional ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores dentro de una organización?

## **5.2 Justificación del problema**

La inteligencia emocional es un campo de estudio reciente al que no se le ha prestado tanta importancia como debería, el objetivo de esta investigación desde el punto de vista del área psicología laboral, donde la rama de la psicología busca actuar como mediador entre el trabajador y la organización, tomando en cuenta los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta que el empleado es un ser independiente al cual le afectan las condiciones de trabajo, las relaciones con compañeros, la carga de trabajo, el clima organizacional, entre otros, sin perder de vista los objetivos de la organización,

Existen varios factores que pueden afectar al individuo el cual puede salir perjudicado por sus propios sentimientos y emociones, dejándose guiar por sus impulsos negativos, actuando de manera errónea ante las situaciones externas, tomando malas decisiones y perjudicando los objetivos de la organización, de aquí la gran importancia de la creación de un taller sobre inteligencia emocional el cual ayuda a los individuos a comprender la importancia de las emociones y sentimientos, y como se beneficia la organización y ellos mismos al lograr el autocontrol, también es una herramienta para lograr canalizar las emociones de forma positiva, convirtiéndolas en la motivación necesaria para actuar de acuerdo a los beneficios obtenidos, también sirve para moldear su conducta, favoreciendo relaciones interpersonales sanas dentro de su entornos laboral.

A todo esto, si un individuo satisface sus metas u objetivos personales y laborales, orienta a la organización a alcanzar el éxito, siendo benéfico para ambas partes, pudiendo lograr más recompensas personales y laborales.

### **5.3 Hipótesis**

HI: a mayor aplicación de un taller aumenta el desarrollo de la inteligencia emocional

HO: a mayor aplicación de un taller no aumenta el desarrollo de la inteligencia emocional

HA: a falta de aplicación de un taller disminuye el desarrollo de la inteligencia emocional

### **5.4 Variables**

Variable independiente: desempeño laboral

Variable dependiente: inteligencia emocional

### **5.5 Objetivos**

**Objetivo general:** Proponer un taller acerca de cómo desarrollar inteligencia emocional, dirigido a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa ASHAV S.A de C.V

#### **Objetivos específicos:**

1. Proporcionar herramientas para que los trabajadores puedan desarrollar inteligencia emocional
2. Diseñar un plan de acción para mejorar el desarrollo de inteligencia emocional en los trabajadores



3. Explicar cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores

## **5.6 Diseño de investigación**

El presente trabajo se basa en el diseño de investigación relación causa efecto, en el cual se estudia la relación de la causa de un fenómeno con los efectos producidos por el mismo.

## **5.7 Tipo de estudio**

Se guía por una investigación no experimental causal, la cual busca información entre dos o más muestras con el fin de observar el comportamiento y analizar la información.

## **5.8 Teoría**

Se basa en la teoría de Daniel Goleman, quien habla de la inteligencia emocional y la define como la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, de motivarse y de manejar adecuadamente las relaciones y en la teoría de Idalberto Chiavenato quien tiene un enfoque administrativo destacando que su teoría busca que en la administración de los recursos humanos en una compañía se tenga como principal objetivo a el trabajador contemplado como un ser integro que no solo necesita remuneración económica sino también atención a los demás aspectos emocionales culturales que lo conforman así generando una balanza de equilibrio entre la remuneración vs trabajo realizado; y así conseguir productividad para la empresa y bienestar para el empleado.

## **5.9 Método**

Esta investigación se apoya en el método cualitativo que según Sampieri es la que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

## **5.10 Técnica**

Se utiliza la técnica de cuestionario que es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto.

## **5.11 Instrumento**

La investigación utilizara una hoja de cotejo que es un instrumento de *verificación*, y este consiste en un listado de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc.), al lado de los cuales se puede calificar con una marca dando un puntaje, una nota o un concepto.

Es decir, actúa como un mecanismo de revisión durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de ciertos indicadores prefijados y la revisión de su logro o de la ausencia del mismo.

## **5.12 Universo**

Trabajadores de ASHAV S.A de C.V ubicada en la Ciudad de México

## **5.13 Muestra**

23 trabajadores

#### **5.14 Criterios de inclusión**

Mujeres y hombres que laboren dentro de la organización ASHAV S.A de C.V

#### **5.15 Criterios de exclusión**

Trabajadores que no aparezcan registrados en la lista de empleados y/o nomina

#### **5.16 Criterios de eliminación**

Practicantes o personas que no laboren dentro de SHAV S.A de C.V

# GLOSARIO

**Aprendizaje:** proceso a través del cual se modifican y adquieren habilidades, destrezas, conocimientos, conductas y valores. Esto como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación.

**Asco / aversión:** es la respuesta emocional causada por la repugnancia que se tiene a alguna cosa o a algún suceso.

**Capacidades cognitivas:** son aquellas que se refieren a lo relacionado con el procesamiento de la información, esto es la atención, percepción, memoria, resolución de problemas, comprensión, establecimientos de analogías entre otras.

**Clima laboral:** conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo.

**Coficiente intelectual (CI):** es un número que resulta de la realización de una evaluación estandarizada que permite medir las **habilidades cognitivas** de una **persona** en relación con su grupo de edad.

**Cognición:** es la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido y características subjetivas que permiten valorar la información.

**Comunicación:** acción de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información.

**Desempeño laboral:** el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

**Dinámico:** que implica movimiento o lo produce

**Discriminar:** diferenciar, distinguir, separar una cosa de otra.

**Emoción:** proviene del latín *emoveo* (conmovido, perturbado) que viene del verbo *movere*, que significa mover o trasladar, concluyendo que es un movimiento como respuesta ante un estímulo.

**Emociones negativas:** implican sentimientos desagradables, valoración de la situación como dañina y la movilización de muchos recursos para su afrontamiento. Ej.: el miedo, la ira, la tristeza y el asco.

**Emociones neutras:** son las que no producen intrínsecamente reacciones ni agradables ni desagradables, es decir que no pueden considerarse ni como positivas ni como negativas, y tienen como finalidad el facilitar la aparición de posteriores estados emocionales. Ej.: la sorpresa.

**Emociones positivas:** son aquellas que implican sentimientos agradables, valoración de la situación como beneficiosa, tienen una duración temporal muy corta y movilizan escasos recursos para su afrontamiento. Ej.: felicidad.

**Emociones primarias:** parecen poseer una alta carga genética, en el sentido que presentan respuestas emocionales pre organizadas que, aunque son modeladas por el aprendizaje y la experiencia, están presentes en todas las personas y culturas.

**Emociones secundarias:** emanan de las primarias, se deben en gran grado al desarrollo individual y sus respuestas difieren ampliamente de unas personas a otras.

**Empatía:** es colocarse en el lugar de los demás, para lograr entender el punto de vista ajeno.

**Entrenamiento:** es la preparación con el propósito de mejorar el rendimiento físico o intelectual, el cual busca obtener conocimientos, habilidades y capacidades.

**Estimulo:** es una señal externa o interna capaz de causar una reacción en un organismo.

**Facilitador de aprendizaje:** es la persona que está frente a un grupo y su función es extraer el conocimiento e ideas de los diferentes miembros de un grupo, ayudándolos a que aprendan los unos de los otros, a pensar y actuar en conjunto.

**Factores ambientales:** se refiere al espacio físico en el que el trabajador realiza sus funciones, este comprende aspectos como la iluminación, el ruido, la música, la temperatura, el ambiente, la higiene.

**Felicidad / alegría:** es una emoción positiva la cual produce efectos positivos en las acciones que realizan los individuos en su entorno y con los demás, esta se genera principalmente por algún suceso que favorece la situación del individuo.

**Habilidad:** la aptitud innata, talento, destreza o capacidad de una persona para llevar a cabo con éxito, determinada actividad, trabajo o tarea.

**Habilidades sociales:** es el conjunto de conductas que permiten a las personas interactuar y relacionarse con los demás de manera efectiva y satisfactoria.

**Herramienta:** es el elemento elaborado con el objetivo de hacer más sencilla una determinada actividad.

**Impulso:** acción innata de moverse y de reaccionar ante un estímulo.

**Instructor:** deriva del verbo latino “instruere” con el significado de enseñar o transmitir una doctrina de modo sistemático en dirección a uno o más objetivos predeterminados.

**Inteligencia:** proviene del latín *intelligentia*, que deriva de *inteligere*, que es una palabra que se compone de dos términos *intus* (entre) y *legere* (escoger), la inteligencia es saber elegir la opción más conveniente para la resolución de problemas.

**Inteligencia corporal- kinestésica:** es la capacidad para usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, y la facilidad en el uso de las manos para transformar elementos. Incluye habilidades de coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad, así también la percepción de medidas y volúmenes. Se manifiesta en atletas, bailarines, cirujanos y artesanos, entre otros.

**Inteligencia emocional:** Capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales.

**Inteligencia espacial:** es la capacidad de pensar en tres dimensiones. Permite percibir imágenes externas e internas, recrearlas, transformarlas o modificarlas, recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información gráfica. Se presenta en pilotos, marinos, escultores, pintores y arquitectos, entre otros.

**Inteligencia interpersonal:** se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estado de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones.

**Inteligencia intrapersonal:** el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre estas emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar a la propia conducta.



**Inteligencia lingüística:** es la capacidad de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita. Incluye la habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje (la retórica, la explicación y el metalenguaje). Este tipo de inteligencia se ve en: escritores, poetas, periodistas y oradores, entre otros.

**Inteligencia lógico-matemática:** es la capacidad para usar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y las proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas. Esta inteligencia se ve en científicos, matemáticos, contadores, ingenieros y analistas de sistemas, entre otros.

**Inteligencia Musical:** es la capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales. Incluye la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre. Está presente en compositores, directores de orquesta, críticos musicales, músicos y oyentes sensibles entre otros.

**Inteligencia Naturalista:** es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento del entorno. La poseen en alto nivel la gente de campo, botánicos, cazadores, ecologistas y paisajistas, entre otros.

**Ira:** es una emoción primaria negativa que se desencadena ante situaciones que son valoradas como injustas o que atentan contra la persona.

**Miedo:** es una emoción primaria negativa que se activa por la percepción de un peligro externo, también actúa como una señal de advertencia que se aproxima un daño físico o psicológico.

**Motivación:** el conjunto de razones por las que las personas se comportan de la forma en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido.

**Motivación extrínseca:** es provocada desde fuera del individuo, por otras personas, por el ambiente, depende del exterior, de las condiciones ambientales que rodean a la persona.

**Motivación intrínseca:** es la que activa la persona por sí misma cuando lo desea para lograr lo que quiere, es una motivación que lleva consigo.

**Necesidades de amor y pertenencia:** las personas tienen la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas y se relacionan con el deseo de recibir el afecto de familiares, amigos y sus demás entornos.

**Necesidades de autorrealización:** se les conocen también como necesidades de crecimiento, de realización del propio potencial, de realizar lo que a la persona le agrada y poder lograrlo. Se relacionan con la autoestima, la autonomía, independencia y el autocontrol.

**Necesidades de estima:** se relacionan con el bienestar acerca de sí mismo, de tener una buena valoración de sí mismas, de respeto, de una autoestima positiva, que implica también la estima de otros seres humanos.

**Necesidades fisiológicas:** se relacionan con el ser humano como ser biológico, siendo necesidades fundamentales para continuar con la vida, las personas necesitan satisfacerlos.

**Necesidades de seguridad:** son aquellas que guían a la persona a no encontrarse en una situación de riesgo o peligro, logrando estabilidad, organizar y estructurar el entorno; es decir, de asegurar la sobrevivencia.

**Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

**Organización:** estructuras administrativas conformados de un grupo de personas y medios organizados para lograr un fin determinado.

**Participante:** aquel individuo que se involucra en alguna actividad, acción o tarea.

**Recurso:** conjunto de elementos o medios disponibles para resolver una necesidad.

**Relajación:** etimológicamente procede del latín “relaxatio” que significa acción y efecto de aflojar, soltar y liberar.

**Resiliencia:** es la capacidad de los seres humanos para adaptarse positivamente a situaciones adversas.

**Satisfacción laboral:** grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

**Sorpresa:** es una reacción causada por algo imprevisto, se da cuando se producen consecuencias o resultados inesperados. Es fundamental preparar a las personas para afrontar de forma eficaz los acontecimientos repentinos e inesperados y sus consecuencias.

**Staff:** Conjunto de personas que forman un cuerpo o equipo de estudio, información o asesoramiento en una empresa u organización.

**Taller:** proceso planificado y estructurado de aprendizaje, que implica a los participantes del grupo y que tiene una finalidad concreta, los participantes contribuyen activamente.

**Técnica:** es el conjunto de procedimientos, reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado.

**Tristeza:** es una emoción que se produce como respuesta a sucesos que son considerados como no placenteros y se produce por la frustración de un deseo, el cual no puede satisfacerse en el momento.

**Variable:** que está sujeto a cambios frecuentes o probables.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*.
2. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
3. Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*, New York: Bantman.
4. Martineaud, S. & Engelhart, D. (1996). *El Test de inteligencia emocional*. Barcelona: Martínez Roca.
5. Vallés, A. (2005). *El desarrollo de la inteligencia emocional*. Benacantil.
6. Goleman, D. (2006) *Inteligencia social, la nueva ciencia de las relaciones humanas*. España. Kairos.
7. Wechsler, D. (1939). *The measurement of adult intelligence*. Nueva York: Williams & Wilkins.
8. Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences: The theory and practice*. New York: Basic Books.
9. Olvera, Y., Domínguez, B., y Cruz, A. (2002). *Inteligencia emocional: manual para profesionales en el ámbito industrial*. México: Plaza y Valdez.
10. Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Alianza Editorial.
- 11.. Salovey & DJ Sluyter (1997) *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*. Nueva York: Basicbooks
12. Perea R., (2011). *Educación para la salud y calidad de vida*. España: Díaz de santos.
13. Turner, J. (2005) *The sociology of emotions*. United States of America: Cambridge University Press.
14. Brody, L. (1999) *Gender, Emotion, and the Family*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
15. Fernández-Abascal y Palmero, F. (1999): *Emociones y salud*. Barcelona: Ariel

16. Abbagnano Nicolás (1973) *Historia de la Filosofía*. Barcelona: Montaner y Simón.
17. Evans, D. (2002). *Emoción: La ciencia del sentimiento*. Madrid: Taurus.
18. Fernández-Abascal, E., Martín, M. y Domínguez, J. (2001). *Procesos Psicológicos*. Madrid: Ediciones Pirámide.
19. Marina, J. y López, M. (1999). *El diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama.
20. Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid: McGrawHill.
21. Izard, C.E. (1984): *Emotion-cognition relationships and human development*. Cambridge: Cambridge University Press
22. Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
23. Ajello, A. M. (2003). *La motivación para aprender: Manual de psicología de la educación*. España: Popular.
24. Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Cisspraxis.
25. Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
26. Naranjo, M. L. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*. San José, C. R.: Universidad de Costa Rica.
27. Mankeliunas, M. (2006) *Psicología de la motivación*. México: Trillas.
28. Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid. España: Pearson Prentice Hall.
29. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill.
30. Hodgetts, R. y Altman, S. (1985) *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana S.A de C.V.
31. Marc, E. y Picard, D. (1992). *Interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona: Paidós.
32. Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

33. Noboa, A. (2011). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Macao, Uruguay: Universidad de la República de Uruguay.
34. Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Bogotá, Colombia: Prentice Hall.
35. Uceró Omaña, J. (2011) *Desarrollo organizacional: cultura y cambio*. España: ESIC.
36. Wayne, R. (2010) *Administración de recursos humanos*. México. Pearson.
37. O'connor, J., Seymour J. (1995) *Introducción a la programación neurolingüística*. Mexico: Urano.
38. Ibarra, L.M. (2007) *Gimnasia cerebral*. México: Garnik.
39. Sambrano, J. (2004). *Súper-aprendizaje*. Venezuela: Alfadil.
40. Turienzo, R., Salas P. (2011). *Gana la resiliencia*. España: LID.
41. Chiavenato, I. (1999) *Administración en nuevos tiempos*, Campus, Río de Janeiro.
42. Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
43. Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

## FUENTES ELECTRÓNICAS

1. Jorge Barraca Mairal. Inteligencia Emocional (2016). Recuperado el 23 de febrero 2019, en <http://jorgebarraca.com/wp-content/uploads/Inteligencia-Social.pdf>
2. *La inteligencia emocional*. revista digital para profesionales de la enseñanza Num. 12, 2011, Localizado 24 de febrero 2019, en <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
3. Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. Recuperado el 23 Febrero 2019, en <http://ei.yale.edu/publication/emotional-intelligence-5/>
4. Lawler EJ (1999) *Bringing emotions into social exchange theory*. Annual Review of Sociology. P.5. Recuperado el 4 de marzo 2019 en <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2236&context=articles>
5. Walton, S. (2005) Humanidad. Una historia de las emociones. Recuperado el 5 de marzo 2019. Desde <http://revistas.uned.es/index.php/HMe/article/viewFile/14285/13644>
6. García Viamontes, D. *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales (2010). Recuperado el 10 de marzo 2019 en <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv>
7. <https://www.sandracerro.com/grafologia-de-los-temperamentos-hipocraticos/>
8. [https://www.academia.edu/7184950/Diogenes\\_laercio -  
\\_vidas y opiniones de los filosofos ilustres - garcia gual](https://www.academia.edu/7184950/Diogenes_laercio_-_vidas_y_opiniones_de_los_filosofos_ilustres_-_garcia_gual)
9. <https://teoriasdelasemociones.wordpress.com/55-2/>
10. IAFI Argentina, ¿Qué es PNL? Recuperado el 16 de Marzo 2019 de <https://www.pnliafi.com.ar/que-es-pnl/>
11. Romero, R., Cueva, H., Barboza, L. (2014). La gimnasia cerebral como estrategia para el desarrollo de la creatividad en los estudiantes. Recuperado el 17 de marzo 2019. Desde <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73737091006>



12. Rodriguez, A.M., (2009). *Resiliencia*. Recuperado el 17 de marzo 2019, desde <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>
13. Barrios, F. (2015) ¿Qué es la relajación? Recuperado el 17 de marzo 2019, de <http://www.ejerciciosderelajacion.com/articulos/que-es-relajacion>
14. Castro, M.P.(2010) Técnicas de relajación. Recuperado el 17 de marzo 2019, de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10704/CC%2043%20art%2013.pdf?sequence=1>
15. Campo, A. (2015) ¿Qué es un taller. Recuperado el 18 de marzo 2019, de [https://bideoak2.euskadi.eus/debates/elkarlan2016/Proyecto\\_18\\_09.pdf](https://bideoak2.euskadi.eus/debates/elkarlan2016/Proyecto_18_09.pdf)
16. Betancourt, R., Guevara, L., Fuentes, E.(2011) *El taller como estrategia didáctica*, recuperado el 18 de marzo 2019, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/7927/T26.11%20B465f.pdf>