



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRES
GRUPOS GENERACIONALES**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

IVONNE PLASCENCIA MUÑIZ

DIRECTORA: DRA. ALEJANDRA VALENCIA CRUZ

REVISOR: LIC. MIGUEL ÁNGEL LUNA IZQUIERDO

SINODALES: DR. MARCO ANTONIO RIGO LEMINI

DRA. IRENE DANIELA MURIA VILA

MTRA. ARLETTE MOTE NOLASCO

CIUDAD UNIVERSITARIA, CDMX , 2022





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

A mi padre, por ser el mejor ejemplo de un ser humano maravilloso, por guiarme, por no soltarme y por acompañarme a lo largo de mi camino, gracias por tu paciencia, tu amor y tus enseñanzas. Gracias por siempre creer en mí. Te amo.

A mi madre, por ser ejemplo de fortaleza, gracias por tus cuidados y tu cariño, por guiarme y enseñarme, por estar conmigo en el camino y verme crecer. Gracias por tu paciencia y amor. Te amo.

A mi hermano Ivan, por ser mi cómplice y mejor amigo. Por tu interés en mi profesión, por las largas e interminables charlas, por las risas. Te admiro como el profesional que eres y por la increíble persona que eres. Te amo.

A mis abuelas, Esther y Rosa, por creer en mí, por ser mis amigas, por ser mis compañeras, mi refugio y brindarme tanto amor. Las amo.

A dos mujeres que creyeron en mí sin duda alguna, Tía Margarita y Yolanda que sin su confianza y cariño no estaría donde me encuentro ahora. Mi total admiración a su valentía y bondad siempre. Las admiro.

A aquellas personas que coincidieron conmigo en algún momento del camino en mi formación profesional impulsándome a formarme como psicóloga, amigos que trascendieron las aulas, Diana Martínez, Brandon Juárez, Itzel Camacho, Sandy Escamilla, Letty Rayas, Rodrigo Vázquez, Los quiero.

A mis profesores y a la UNAM, por ser fuente de conocimiento y apoyo; por creer en la juventud, en especial a la Dra. Cristina Pérez Agüero y a la Dra. Alejandra Valencia, quienes creyeron en todo momento tanto personal como profesionalmente y me han apoyado para lograr ser una excelente psicóloga. Las admiro y aprecio.

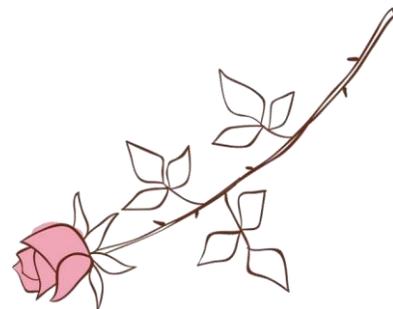
A Dios que me ha rodeado de hermosas personas en mi vida como son mi familia, mis amigos; que me ha dado tanto amor, apoyo y bendiciones en mi camino, que no me suelta y que me sigue cuidando al lado de aquellos que se adelantaron.

No te rindas,
aún estás a tiempo de alcanzar
y comenzar de nuevo, aceptar tus sombras,
enterrar tus miedos,
liberar el lastre, retomar el vuelo.

No te rindas que la vida es eso,
continuar el viaje,
perseguir tus sueños,
destrabar el tiempo,
correr los escombros,
y destapar el cielo.

No te rindas, por favor no cedas,
aunque el frío queme,
aunque el miedo muerda,
aunque el sol se esconda,
y se calle el viento,
aún hay fuego en tu alma
aún hay vida en tus sueños.

Porque cada día es un comienzo nuevo,
porque esta es la hora
y el mejor momento.
porque no estás solo,
porque yo te quiero.



Mario Benedetti, “No te rindas”

Índice

Resumen	7
Introducción	8
Capítulo 1. La Inteligencia Emocional	14
1.1 Antecedentes	14
1.2 Definiciones de inteligencia emocional	18
1.3 Modelos de Inteligencia Emocional	20
1.4 Medición de la inteligencia emocional	31
1.5 La inteligencia emocional en las organizaciones	34
Capítulo 2. Características de los Grupos Generacionales	39
2.1 División y características	42
Método	54
3.1 Planteamiento del problema	54
3.2 Justificación	55
3.3 Preguntas de Investigación	58
3.4 Objetivos	58
3.5 Hipótesis	58
3.6 Instrumento	59

3.7 Población	60
3.8 Procedimiento	61
Resultados	64
4.1 Fase 1. Resultados del desarrollo del instrumento.....	64
4.2 Fase 2. Estudio final	72
4.3 Análisis psicométrico.....	72
4.3.1 Normalidad	72
4.3.2 Análisis factorial.....	75
4.3.3. Análisis de confiabilidad	81
4.4 Análisis de diferencias entre generaciones	82
4.4.1 Dimensión Adaptación al medio (AMM).....	83
4.4.2 Dimensión Autoconocimiento (ATC)	83
4.4.3 Dimensión Autorregulación (AR)	85
4.4.4 Dimensión Autocontrol (ACO)	86
4.4.5 Dimensión Comprensión de otros (CDO)	87
4.5 Análisis de diferencias de inteligencia emocional entre hombres y mujeres	89
4.5.1 Análisis entre hombres y mujeres por generación.....	89
4.5.2 Análisis entre hombres y mujeres de todas las generaciones	94

Discusión	97
Conclusiones.....	102
Referencias	105
Anexo A.....	113

Resumen

La presente investigación se realizó con la finalidad de identificar el nivel de inteligencia emocional y conocer si existen diferencias en tres grupos denominados: la generación baby boomers, la generación X y la generación millennial. Adicionalmente, se planteó conocer las dimensiones de inteligencia emocional representativas en el grupo millennial. Para ello, se aplicó el Cuestionario de Inteligencia Emocional (Camacho, Garzón, Plascencia y Solís, 2016); en una población muestra donde el análisis de los resultados arrojó que no existen diferencias significativas en el nivel de inteligencia emocional entre las distintas generaciones; sin embargo, se encontraron diferencias significativas en la dimensión de autocontrol entre la generación millennial comparada con los otros dos grupos de generaciones. En el grupo millennial fueron las dimensiones relacionadas al autocontrol las más representativas. Es importante tomar en cuenta que para este trabajo el tamaño de la muestra fue pequeña; por otro lado, también se debe considerar que el instrumento fue aplicado a personas que, en su mayoría, contaban con formación mínima de nivel licenciatura y se encontró en la teoría que a mayor nivel de preparación académica aumenta la probabilidad de que sea mayor el nivel de inteligencia emocional. Los resultados muestran las diferencias del nivel de inteligencia emocional en tres grupos generacionales, lo cual permite, desmitificar creencias que han surgido en torno a la generación millennial en el mundo laboral, y señalar que la inteligencia emocional es importante y necesaria en el desarrollo de habilidades para desempeñarse de manera óptima y eficiente en el ámbito laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, generación Millennial, generación X, Baby Boomers habilidades emocionales

Introducción

Mucho se ha escrito acerca de la inteligencia emocional y su importancia en el ámbito laboral como un elemento clave entre las cualidades en distintos perfiles de puesto y su impacto, en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Aquellas personas que poseen un mayor coeficiente de Inteligencia Emocional, tienden a ascender de manera más rápida en sus carreras profesionales que aquellas que no poseen un alto nivel de ésta (Ortega, 2014).

Por lo tanto, las oportunidades de promoción y ascenso (que se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa) como las facilidades de formación, constituyen un factor motivacional para los trabajadores, el cual incrementa la calidad de vida laboral, debido a que permite un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Estas constituyen, por tanto, una herramienta en la gestión de recursos humanos (Granados, 2011).

De acuerdo con Romero (2016) los procesos de reclutamiento y selección de personal han evolucionado con el paso del tiempo. Antes del siglo XVIII, los roles laborales se distribuían según el sexo, las características físicas y la edad de los candidatos; pero es a partir de finales del siglo XVIII cuando las organizaciones comenzaron a realizar los primeros episodios de selección de personal, ejecutados por los supervisores, basándose en la observación y en datos subjetivos. Los avances en la industria provocaron una mayor socialización de los procesos y es así como cada día lo que se busca en un candidato se transforma y evoluciona, por ello es importante conocer las

demandas actuales del mundo laboral donde destaca la posesión de habilidades, capacidades y conocimientos.

Actualmente, en cuanto a la fuerza laboral en Centroamérica, se cuenta conformada principalmente por una mezcla generacional compuesta por *Baby Boomers*, *Generación X* y *Millennials*. Los gustos, valores, anhelos, expectativas y formas de aprendizaje en cada grupo son diferentes, lo que representa un desafío para el área de Recursos Humanos, sobre todo, en lo denominado retención de talento, como en el motivar a personas tan distintas con equidad y consistencia en los valores y cultura de las organizaciones. Dentro de los retos que afrontan las áreas de Recursos Humanos, es adoptar nuevos programas para el desarrollo profesional de los colaboradores y asimilar los diferentes elementos que mantienen motivadas a las generaciones que conviven en la organización (KPMG, 2016).

Con base en lo anterior, es pertinente desmitificar algunas de las creencias que hay respecto de los jóvenes de la generación millennial y el papel que toman cuando se enfrentan al mundo laboral.

Las empresas -en general-, viven el denominado “choque generacional”, y tal como lo afirma Don Tapscott (2006, citado en González, 2011), la alternativa menos aconsejable es desatender los reclamos de los jóvenes. Su recomendación es escucharlos y comprenderlos; ya que resulta inevitable incorporarlos para asegurar la supervivencia y el crecimiento de las organizaciones. Es común escuchar opiniones tales como: “los jóvenes no tienen vergüenza”, “son vagos”, “no tienen motivación”, “trabajan solo por dinero”, “carecen de ambiciones, pero quieren ganar enseguida buen salario”. Sin embargo, es indispensable comprender que los jóvenes actuales funcionan de

forma totalmente distinta a como funcionaron las generaciones anteriores. Y no ocurre sólo en el ámbito laboral, sino que en el personal también es por ello, que cada vez son más las empresas que intentan cambiar y adaptar sus estructuras a las nuevas formas de trabajar de acuerdo con las necesidades de su personal (González, 2011).

En un estudio de Aguilar (2015) denominado “La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia” se encontró que ésta, es un componente de alta importancia para el desempeño laboral en cuanto al coeficiente intelectual, por lo cual los métodos de selección para altos cargos en las empresas se deben enfocar con mayor eficacia hacia las habilidades emocionales y la capacidad del colaborador para administrar las mismas teniendo en cuenta el entorno de cambio constante en el cual nos desarrollamos. Algunos aspectos a considerar en el entrenamiento de las emociones, son la identificación de sentimientos propios y la de los demás, el control de impulsos, el reconocimiento de situaciones problemáticas y su verbalización, la empatía, la búsqueda de soluciones adecuadas a diferentes situaciones cuestionables, el mejoramiento de la actitud y vocación de servicio, el trabajo en grupo, el mejoramiento de la cooperación, la ayuda y la actitud de compartir (Aguilar, 2015).

Por otro lado, Goena (2015) investigó “La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo” concluyendo que, en lo referente al ámbito empresarial, se ha podido observar que existen determinadas competencias que todos los líderes tienen en común, y que gran parte estas se guían por la inteligencia emocional.

El estudio de la inteligencia emocional, ha sido abordado desde varias perspectivas, en algunos casos ha sido calificada como una habilidad y en otros es considerada como una capacidad (Goleman, 1995).

Para fines de esta investigación, la Inteligencia Emocional será considerada como una herramienta que permite a las personas manejar su conducta de una manera favorable para una convivencia adecuada con los demás (Morales, 2010).

Por lo que al ser una herramienta es importante conocer el nivel que poseen los individuos y cómo la manejan ya que, si conoce sus emociones y sabe cómo gestionarlas, le resultará útil y ventajoso en su vida (Salovey y Meyer 1990), siendo esto similar al enfrentar problemas que surgen diariamente en su entorno laboral.

Es por ello que al estudiar y conocer a fondo la inteligencia emocional y sus dimensiones, se puede capacitar en este sentido a la generación millennial, que hoy en día ocupa cada vez más lugares dentro de las organizaciones y al mismo tiempo convive con generaciones anteriores a ella por lo cual, resulta importante conocer también el nivel de inteligencia emocional de las otras generaciones, esto debido a que no ha sido fácil la interacción entre ellas en un ámbito laboral (González, 2011), sin embargo, este es un reto en donde la psicología tiene un amplio campo de acción para encontrar soluciones y alternativas que permitan una óptima convivencia entre generaciones en el ámbito laboral.

Las organizaciones van adaptándose a las nuevas y cambiantes circunstancias a medida que avanza el tiempo, gran parte debido a los cambios acontecidos en las últimas décadas, es por

ello que resulta necesario ubicar el momento histórico en el que se encuentra actualmente la generación millennial laborando ya que, la tecnológica, los avances científicos y el uso de una amplia gama de herramientas tecnológicas, ha traído consigo múltiples beneficios en cuanto a productividad y comunicación, sin embargo, esto también ha traído desventajas ya que no todos los individuos se han adaptado a estas nuevas tecnologías y a las nuevas formas, métodos y procesos en los que se desarrollan las condiciones laborales actualmente (Hernández, 2016).

Con base en lo anterior este trabajo incluye la medición de la inteligencia emocional en tres diferentes grupos generacionales con el fin de conocer si existen diferencias entre éstos grupos generacionales, así como una investigación en el capítulo 1, de los antecedentes de la inteligencia emocional y sus definiciones de acuerdo con diferentes teóricos, mencionado las dimensiones que la componen, los modelos que han sido planteados en diferentes perspectivas teóricas, los instrumentos de medición que se han utilizado para medir ésta variable, así como las investigaciones actuales sobre el tema y su relación en el ámbito organizacional hoy en día.

Por otro lado, la presente investigación aporta en el capítulo 2 la definición y las características de los tres grupos generacionales que se manejaron para desarrollar esta investigación siendo estos la Generación de los Baby Boomers, la Generación X y la Generación Millennial, esto con el fin de plantear una mirada a un enfoque integrativo respecto a la inteligencia emocional como herramienta para el desarrollo laboral de los trabajadores, generando en ellos, habilidades que les permitan adaptarse, desempeñarse y responder a las demandas del mundo laboral actual. Del mismo modo, conocer estas diferencias pueden favorecer a los procesos de contratación y capacitación, clima organizacional, e incluso al diseño de perfiles de puesto y

procesos de integración del personal dentro de una organización, así como a la satisfacción laboral de éstos.

En los siguientes apartados se presentan los principales antecedentes históricos respecto a la inteligencia emocional, el método empleado para identificar los niveles de inteligencia emocional que posee una muestra de individuos, así como los resultados obtenidos y las conclusiones generadas de éste trabajo.

Capítulo 1. La Inteligencia Emocional

1.1 Antecedentes

Es una realidad que en los últimos años se ha escuchado con fuerza el término de inteligencia emocional, este es un concepto compuesto de dos elementos centrales la inteligencia y la emoción. Para comenzar a abordar la temática de la inteligencia emocional, es importante definir qué es inteligencia y qué se comprende por emoción, con el fin de situar un contexto histórico y evolutivo sobre el concepto de acuerdo a los teóricos que se presentan.

En el marco de inteligencia, Galton (1911) investigó exhaustivamente la medición de la inteligencia, él define este concepto basado en la regresión a la media y correlación ya que buscaba medir en el laboratorio psicométrico las capacidades físicas y mentales que, según él, el conocimiento era adquirido a través de los sentidos y señalaba que a mayor inteligencia mejor era la capacidad de discriminación sensorial.

En el año 1920 Thorndike publicó un artículo titulado: "La inteligencia y sus usos" (citado en Molero et. al 1998) en donde da un paso hacia una mejor comprensión de lo que significa inteligencia, sin limitarse al componente fisiológico que era lo más estudiado en aquel entonces, introduce el componente social en su definición. En dicho artículo señala la existencia de tres tipos de inteligencia: la abstracta, como la habilidad para manejar ideas y símbolos tales como palabras, números, fórmulas químicas y físicas, decisiones legales, leyes, etc. la inteligencia mecánica y la inteligencia social. Por inteligencia mecánica la habilidad para entender y manejar objetos y utensilios tales como armas y barcos y finalmente, la inteligencia social como la habilidad de

entender y manejar a hombres y mujeres; en otras palabras, de actuar sabiamente en las relaciones humanas.

Por otro lado, Stanford y Binet (1937) acuñan el término de cociente intelectual (C.I.) dentro de la inteligencia como la razón entre la edad mental y la edad cronológica. Estos autores realizaron procesos de estandarización y tiempo después se hace una nueva revisión en 1937 con Terman – Merrill, siguiendo en el marco de la parte fisiológica de la inteligencia.

Dentro del concepto de inteligencia, David Weschler (1939) define a la inteligencia como el conjunto o capacidad global para actuar de modo propositivo, pensar de manera racional y enfrentarse efectivamente al ambiente.

Gardner (1954) menciona que la inteligencia es la habilidad para resolver problemas o para elaborar productos que son de importancia en un contexto cultural o en una comunidad determinada. Gardner consideró necesario incluir la categoría de inteligencia naturista por tratarse de una de las inteligencias esenciales para la supervivencia del ser humano, en donde incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento del entorno. Posteriormente volvió a modificar su teoría al incorporar la inteligencia existencial en 1985.

Del mismo modo Mayer (1990) realizó su aportación del concepto de inteligencia como las características cognitivas internas y relativas a las diferencias individuales en el rendimiento, para la resolución de problemas.

Conforme siguieron las investigaciones respecto a la inteligencia, Gardner (1993) reformuló el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las Inteligencias Múltiples, bajo la

cual se establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes, auditiva-musical, kinestésica-corporal, visual-espacial, verbal-lingüística, lógico-matemática, Intrapersonal e interpersonal. Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la inteligencia social de Thorndike: las inteligencias intrapersonal e interpersonal.

A partir de estas definiciones y planteamientos se estudió la inteligencia, con diferentes perspectivas y metodologías, pero siempre con un mismo objetivo, el de explicar su funcionamiento, desarrollo y procesos que implican la inteligencia. De esta tendencia y auge por el estudio de la inteligencia y sus componentes, comienza a desarrollarse y popularizarse el término inteligencia emocional, sin embargo, aún se debe definir qué se entiende por emoción, para puntualizar de manera exacta, el cómo la parte de la emoción tiene relación cuando se habla de inteligencia.

Respecto a la definición del concepto de emoción, los siguientes autores la definen de las siguientes maneras:

Schachter y Singer (1962) plantean que la emoción involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utiliza para valorar una situación concreta y que influye en el modo de percibir dicha situación.

Por su parte Goleman, teórico dedicado a la investigación de la Inteligencia Emocional, plantea que aquello que regulan la conducta y el comportamiento de los individuos como respuesta a los estímulos que perciben del ambiente, son las emociones y que existen ocho emociones básicas,

con sus respectivas manifestaciones. Estas son: frustración-enojo, miedo-ansiedad, tristeza-depresión, vergüenza-evitación, satisfacción-culpa, alegría, repulsión, sorpresa y amor; y que son estas emociones

Otro autor es Zanjoc (1998), el cual reconoce que las emociones requieren de procesos cognitivos para generar las preferencias. Con base en la lógica que subyace a todo proceso emocional; la emoción es una respuesta a la valoración de la significación.

Respecto al aspecto fisiológico, la emoción es regulada por el sistema nervioso simpático ante la excitación y el sistema nervioso parasimpático ante la calma, al igual que la interacción de diferentes hormonas que son parte de esta generación de la emoción en lo que respecta a la parte fisiológica, esto de acuerdo a la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales del Instituto de Neurociencias, Universidad Miguel Hernández (2007).

Como se señala en las definiciones anteriores, la emoción se compone de tres principales factores: cognición y expresión que dan lugar a la experiencia, y la fisiología que da la respuesta primaria ante un estímulo determinado.

A partir de ambos conceptos, la inteligencia y la emoción, surge el estudio de la inteligencia emocional por la necesidad de responder la interrogante: ¿Por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria? A la cual dieron respuesta definiendo como un término de estudio la inteligencia emocional.

1.2 Definiciones de inteligencia emocional

El término de "inteligencia emocional" fue acuñado por Salovey y Mayer en el año 1990 y definida "como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones" (Salovey y Mayer, 1990). Se refiere a la capacidad de una persona para comprender sus propias emociones y las de los demás, y expresarlas de forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece. Ellos consideraban que la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros, y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas, replanteándola como la habilidad de supervisar y comprender los estados emotivos propios y de otros, discernir entre ellas y utilizar la información para guiar nuestros pensamientos y acciones (Salovey y Mayer, 1993).

No podemos hablar de inteligencia emocional sin referirnos a Goleman quien define a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos propios y de otros, para motivarse y gestionar la emocionalidad de uno mismo y dentro de las relaciones interpersonales (Goleman, 2003).

Autores del nuevo milenio como Fernández - Berrocal, Extremera y Pacheco (2002) sitúan a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, a partir de la percepción, comprensión y regulación de las emociones. Para distinguir su postura de otros acercamientos, los autores hacen énfasis en que la inteligencia emocional, desde

su perspectiva, tiene que ver con la habilidad para razonar sobre las emociones y la capacidad potencial de las emociones para mejorar y guiar el pensamiento.

Otro autor contemporáneo resulta ser Bar - On (2014) quien define inteligencia emocional como la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida.

En el campo de la investigación, la inteligencia emocional ha sido relacionada con ámbitos importantes de la vida de los individuos, como la satisfacción con la vida, la calidad de las relaciones interpersonales o el éxito en el trabajo, etc. (Bar - On, 1997; Goleman, 1995; Palmer, Donaldson & Stough, 2002; Salovey & Mayer, 1990).

Con base en la revisión teórica, se construye la definición de inteligencia emocional para usos de esta investigación, que incluye los aspectos más relevantes de los teóricos mencionados dando como resultado que: *“la inteligencia emocional es una herramienta que dota al individuo de la capacidad para identificar sus propias emociones y la manera en la que las expresa así como el adecuado manejo y control sobre ellas, que permite observar e identificar emociones en los demás por medio del desarrollo de diversas habilidades sociales, para ello se cuenta con la capacidad de adaptación, flexibilidad del pensamiento y motivación para determinar su conducta y comportamiento”*.

1.3 Modelos de Inteligencia Emocional

Aunado a las definiciones expuestas, también se propusieron modelos que permitieran entender los componentes de la Inteligencia Emocional, así como la funcionalidad de sus dimensiones en conjunto, dando lugar a los siguientes modelos:

1) *Modelo de Salovey y Mayer (1990 – 2000)*

Estos teóricos consideran que al hablar de inteligencia emocional es necesario hacer énfasis en que el planteamiento está dirigido desde la perspectiva de una habilidad. Evalúan la inteligencia emocional a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones y c) utilización de las emociones de forma adaptativa y que de primera mano este se compone por; percepción emocional, facilitación o asimilación emocional, comprensión emocional y regulación emocional. A continuación, se presenta un cuadro con los componentes principales de sus postulados.

Cuadro 1

Modelo de inteligencia emocional de Salovey y Mayer (2000).

Dimensión	Definición y/o componentes
Percepción emocional	Habilidad para identificar emociones en sí mismo y en los demás.
Facilitación emocional del pensamiento	Proyectar atención hacia la información importante facilitando el razonamiento inductivo y la creatividad.
Comprensión Emocional	Resolver problemas e identificar emociones semejantes.
Dirección Emocional	Comprensión de la implicación de los actos sociales en las emociones.

2) Modelo de Extremera y Fernández Berrocal (2001)

Por su parte, este planteamiento evalúa tres variables respecto a la inteligencia emocional: percepción, comprensión y regulación. Utilizada principalmente en contextos clínicos y educativos donde ha sido implementada principalmente para la población de estudiantes a nivel bachillerato, abarca los componentes que se muestran en el Cuadro 2 en donde se describen las definiciones de los componentes propuestos en este modelo.

Cuadro 2

Modelo de inteligencia emocional de Extremera y Fernández Berrocal (2001).

Dimensión	Definición y/o componentes
Percepción	La capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente.
Comprensión	Comprensión de los estados emocionales
Regulación	Capacidad de regular estados emocionales correctamente

Estos modelos presentados coinciden en que son modelos basados en habilidades a comparación de otros modelos que se denominan modelos mixtos ya que combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones. Estas se establecen de acuerdo con el contexto que se desea estudiar y son las que se presentan a continuación:

3) *Modelo de Bar - On (2014).*

En el cuadro 3 se muestra el modelo de Bar - On (2014) en este modelo se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general. A su vez dividió estos factores en subcomponentes, tales como: aprobación de la realidad, manejo de estrés, control de impulso entre otros, se clasifica como modelo mixto. Este modelo se trata de un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales, en el Cuadro 3, se pueden distinguir los componentes de cada una de las dimensiones propuestas dentro de este modelo.

Cuadro 3

Modelo de inteligencia Emocional de Bar – On (2014).

Dimensión	Definición y/o componentes
Inteligencia Intrapersonal	1) Percepción de uno mismo: autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, autoconcepto y autorrealización. 2) Expresión de uno mismo: asertividad y expresión de emociones e independencia.
Inteligencia Interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales.
Adaptación	Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidades sociales.
Manejo del estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos sociales.
Estado general anímico	Felicidad, optimismo.

4) *Modelo de Goleman (1995 – 2002)*

Este modelo se centra en los siguientes factores principales para determinar la I.E.

- a. La conciencia de uno mismo
- b. La autorregulación
- c. La conciencia social
- d. Capacidad para manejar relaciones

Asimismo, define de manera aislada los siguientes términos:

- Inteligencia emocional: determina la capacidad para aprender los rudimentos de autocontrol y similares.
- Competencia emocional: grado de dominio de las habilidades (cociente emocional).

A partir de esto, determina los siguientes factores y componentes para poder hablar de inteligencia emocional señalados en el cuadro 4.

Cuadro 4

Modelo de inteligencia emocional de Goleman (2002).

Dimensión	Definición y/o componentes
Conocer las propias emociones	Autoconocimiento Autocontrol Autorreconocimiento
Manejo de las emociones	Regulación emocional
Motivarse a uno mismo	Establecimiento de metas Atención dirigida Creatividad
Reconocer emociones en los demás	Empatía
Capacidad de relacionarse con los demás	Competencia social Interacción

Este autor, también propone un modelo de inteligencia emocional en el aspecto laboral en donde considera los factores generales planteados en su modelo original, tal como se observa en el Cuadro 4.1 en donde los factores se alinean a habilidades necesarias en el desarrollo laboral, es por ello que llevó estos elementos a un contexto administrativo – laboral y demostró que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo asimismo, saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros Goleman (2009).

Cuadro 4.1

Modelo de inteligencia emocional de Goleman en las organizaciones (2009).

Factor	Componentes
Autoconocimiento	Conciencia emocional Autoevaluación precisa Confianza en uno mismo
Comprensión de los demás (Empatía)	Empatía Ayuda para desarrollarse Orientación hacia el servicio Aprovechar la diversidad Conciencia política
Autorregulación	Autocontrol Confiabilidad Escrupulosidad Adaptabilidad Innovación

Habilidades Sociales	Influencia Comunicación Manejo de conflictos Liderazgo Catalizador de cambio Establecer vínculos Habilidades de equipo
Motivación	Afán de triunfo Compromiso Iniciativa

También aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional, de esta forma, muestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro y responsable. Los colaboradores más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de comprender los sentimientos ajenos.

En este modelo se toman en cuenta las habilidades que permitan empatizar con los demás que del mismo modo que la parte intrapersonal emocional, es un elemento de alta importancia para complementar la inteligencia emocional que abarca los contextos en los que interactúa emocionalmente un individuo.

Goleman (2011) da un sustento biológico para la inteligencia emocional, señala que desde la neurociencia se puede explicar cómo las emociones, poseen las habilidades necesarias para

governar adecuadamente nuestros impulsos, se desarrollan aptitudes sociales, habilidades y todas aquellas capacidades que permiten a los seres humanos una convivencia bien adaptada con las exigencias del proceso evolutivo.

5. Modelo de Habilidad (2015)

El modelo de habilidad parte de la definición de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (citado en Fragoso, 2015), mencionan la inteligencia emocional incluye un conjunto de capacidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender las emociones. Dichas capacidades son las de supervisar los sentimientos y las emociones propias, así como las de los demás, de discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones. De esta definición se desprenden las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional en este modelo.

1. ***Percepción, valoración y expresión de las emociones.*** Es la habilidad más básica y se refiere a la certeza con la que las personas identifican las emociones y el contenido emocional en ellos mismos y otras personas. Incluye el registro, la atención y la identificación de los mensajes emocionales, su manifestación se observa en expresiones faciales, movimientos corporales, posturas, tonos de voz, etcétera.

Se conforma de cuatro sub-habilidades:

- a) Habilidad para identificar emociones en las sensaciones, estados físicos y pensamientos propios.

- b) Habilidad para identificar emociones en otras personas, formas de arte, lenguaje, sonidos, apariencia y comportamiento.
- c) Habilidad para expresar emociones adecuadamente y para expresar necesidades relacionadas con esos sentimientos.
- d) Habilidad para discriminar la adecuada o inadecuada, honesta o deshonesto expresión de los sentimientos (Mayer y Salovey, 1997; Mestre et al., 2008).

2. *Facilitación emocional del pensamiento.* Esta habilidad se relaciona con el uso de las emociones como una parte de procesos cognitivos como la creatividad y resolución de problemas, esto se debe a que los estados emocionales dirigen nuestra atención hacia cierta información considerada relevante, que determina tanto la manera en que procesamos la información como la forma en que enfrentamos problemas. Se integra de cuatro sub-habilidades:

- a) Priorización y redirección del pensamiento basado en los sentimientos.
- b) Uso de emociones para facilitar el juicio y la memoria.
- c) Capitalización de variaciones en los estados emocionales para permitir al individuo cambiar de perspectiva y considerar diversos puntos de vista.
- d) Uso de diferentes estados emocionales para facilitar formas específicas de abordar un problema, el razonamiento y la creatividad (Mayer y Salovey, 1997; Mestre et al., 2008).

3. *Comprensión de las emociones.* La habilidad se refiere al conocimiento del sistema emocional, en otras palabras, a conocer cómo se procesa la emoción a un nivel cognitivo, y cómo afecta el empleo de la información emocional en los procesos de razonamiento; comprende el etiquetado correcto de las emociones, la comprensión del significado emocional, no sólo de

emociones sencillas, sino también de emociones complejas, así como la evolución de unos estados emocionales en otros. Igual que las otras ramas se conforma de cuatro sub-habilidades:

- a) Habilidad para etiquetar emociones y reconocer las relaciones entre ellas y las palabras, como las relaciones entre gustar y amar
- b) Habilidad para la expresión de las emociones en función de relaciones, por ejemplo, que la tristeza siempre acompaña a una pérdida
- c) Habilidad para entender emociones complejas como sentimientos simultáneos de amor y odio o combinaciones de amor y tristeza
- d) La habilidad para reconocer posibles transiciones entre emociones como el paso de enojo a satisfacción o tristeza (Mayer y Salovey, 1997; Mestre et al., 2008).

4. **Regulación reflexiva de las emociones.** Es la que propone el modelo y se relaciona con la capacidad de estar abierto tanto a los estados emocionales positivos como negativos, reflexionar sobre los mismos y determinar si la información que los acompaña es útil sin reprimirla ni exagerarla, así como para la regulación emocional de las propias emociones y las de otros. La habilidad de regulación reflexiva se integra con cuatro sub-habilidades:

- a) Habilidad para permanecer abiertos a sentimientos, ya sean placenteros o no.
- b) Habilidad para atraer o distanciarse reflexivamente de una emoción dependiendo de su información o utilidad juzgada.
- c) Habilidad para monitorear reflexivamente las emociones en uno mismo y otros reconociendo cuán puras, comunes, importantes o razonables son.

- d) Habilidad de manejar en uno mismo y otros las emociones, que incrementa sus efectos negativos y maximiza los positivos sin reprimirlas o exagerarlas al momento de expresarlas (Mayer y Salovey, 1997; Mestre et al., 2008).

Estos modelos permiten identificar los aspectos que se tienen en común entre uno y otro, de esta manera se asegura su importancia y se rescatan los principales (Trujillo & Rivas, 2005).

6. El modelo teórico de competencia emocional de Bisquerra y Pérez (2007)

Este modelo propone que las competencias emocionales se pueden agrupar en cinco grandes dimensiones: Conciencia emocional, regulación emocional, autonomía personal, la competencia social y competencias para la vida y el bienestar. La conciencia emocional integra la capacidad de ser consciente de las propias emociones, y la capacidad de captar el clima emocional en un contexto específico. Regulación emocional se refiere a la capacidad de utilizar las emociones adecuadamente. Se requiere ser consciente de la relación entre emoción, cognición y comportamiento, y tener estrategias eficaces de afrontamiento y la capacidad de auto-generar emociones positivas. Autonomía personal incluye un conjunto de características relacionadas con el auto-manejo de emociones tales como: la autoestima, la actitud positiva ante la vida, la responsabilidad, la capacidad de analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos cuando sea necesario, y las creencias de autoeficacia. La competencia social se refiere a la capacidad de establecer relaciones positivas con otras personas. Se requiere el dominio de habilidades sociales básicas, la comunicación efectiva, el respeto por los demás, la conducta prosocial asertiva. Competencias para la vida y el bienestar se refiere a la capacidad de mostrar un comportamiento responsable y adecuado para resolver los problemas de tipo personal,

familiar, profesional, sociales dirigidos a la mejora de la persona y de la sociedad del bienestar. El modelo de Bisquerra y Pérez se puede considerar un modelo de IE porque incorpora tanto rasgos cognitivos como dimensiones de la personalidad. En comparación con los modelos típicos capacidad de inteligencia emocional (por ejemplo, Mayer y Salovey, 2007), tiene la ventaja de ser más amplio.

Los modelos de inteligencia emocional resultan importantes ya que permiten visualizar un contexto completo de sus componentes, lo cual ha permitido a los teóricos desarrollar mediciones que han aportado en el ámbito de la educación, donde se vincula la inteligencia emocional con aspectos de personalidad, de habilidades, captación y desarrollo del aprendizaje etc., para identificar los indicadores de la inteligencia emocional con el fin de darle respaldo científico a la aportación y desarrollo del constructo.

Es importante destacar que los modelos fundamentan el constructo de inteligencia emocional basados en aspectos tanto de personalidad como de habilidades para el procesamiento de la información emocional y habilidades cognitivas, es decir, algunos se enfocan en la parte intrapersonal y otros centran el desarrollo de este constructo hacia la parte interpersonal (García – Fernández & Giménez, 2010).

Al analizar las dimensiones y componente de los modelos mencionados, se observa la coincidencia de varios elementos; a partir de esta revisión de modelos, y para fines de esta investigación, se consideran como dimensiones generales de la inteligencia emocional las siguientes:

- Autoconocimiento emocional (motivación)

- Autorregulación emocional (autocontrol)
- Habilidades Blandas (sociales/ adaptativas)
- Empatía (comprensión del otro)

De acuerdo a estas dimensiones es importante resaltar la consideración de las habilidades blandas en el desarrollo de la inteligencia emocional, ya que la toma de decisiones, la capacidad de resolución de problemas, la adaptabilidad, la tolerancia a la frustración son componentes de total importancia para poder afirmar que un individuo posee un adecuado nivel de inteligencia emocional, ya que, a su vez, estas habilidades permiten al individuo su bienestar personal, así como una correcta interacción con otros.

1.4 Medición de la inteligencia emocional

A partir de las definiciones y modelos que se mencionan anteriormente, se conoce una amplia gama de escalas que han sido elaboradas con el fin de obtener una medición sobre el nivel de inteligencia emocional que posee un individuo, para esta investigación, se retoman instrumentos de medición con no más de 10 años de antigüedad, las cuales se presentan en el cuadro 5 en donde se señala el nombre de las escalas, sus autores, los años en donde se crearon y los contenidos que conforman al instrumento.

Cuadro 5

Escalas de medición de inteligencia emocional

Escala	Autor	Año	Contenido
Cuestionario de Inteligencia Emocional	Claudia Camacho, Erick Garzón, Ivonne Plascencia y Viridiana Solís	2016	<ul style="list-style-type: none"> • 80 Reactivos • 4 opciones de respuesta. Escala tipo Likert (Nunca, casi nunca, casi siempre, siempre). • 4 dimensiones (Autoconocimiento, autorregulación, autocontrol, adaptación al medio, comprensión de otros).
MSCEIT. Test de Inteligencia Emocional Mayer- Salovey-Caruso	Jhon Mayer, Peter Salovey y David Caruso	2009	<ul style="list-style-type: none"> • 24 reactivos • 5 opciones de respuesta • Escala tipo Likert que van de “muy de acuerdo” a “muy en desacuerdo”. • 4 Factores (Percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y manejo emocional).
Wong and Law Emotional Intelligence Scale	Wong, P.M., y Law, K. S.	2007	<ul style="list-style-type: none"> • 16 reactivos • 4 Factores (Valoración auto emocional, evaluación emocional de otros, regulación de la emoción y el uso de la emoción).
TMMS-24	Jhon Mayer y Peter Salovey Adaptado a la version española por Fernandez- Berrocal, Extremera y Ramos	2004	<ul style="list-style-type: none"> • 24 reactivos (originalmente 48 reactivos) • 5 opciones de respuesta y tipo Likert que van de “nada de acuerdo” a “totalmente de acuerdo”. • 3 Factores (Percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional, tención, claridad y reparación).

Escala	Autor	Año	Contenido
Cuestionario de Inteligencia Emocional (CIE)	Mestre	2002	<ul style="list-style-type: none"> • 56 reactivos • 4 Factores (Autoconocimiento / Bienestar psicológico, autorregulación, autoeficacia y empatía)
Emotional Intelligence IPIP Scales	Kim Barchard	2001	<ul style="list-style-type: none"> • 68 reactivos • 7 Factores (Expresividad positiva, expresividad negativa, atención a las emociones, toma de decisiones basada en las emociones, sensibilidad a la diversión, sensibilidad a la angustia y preocupación empática)
Emotional Intelligence Self-Regulation Scale	Manuel Martínez - Pons	2000	<ul style="list-style-type: none"> • 52 reactivos • 7 opciones de respuesta de tipo Likert. 4 Factores (Motivación, fijación de objetivos, uso de estrategia y autoevaluación del ajuste y de la efectividad de la estrategia).

Al observar los factores y dimensiones que han buscado medir los teóricos al referirse a la inteligencia emocional, resalta que se ha trabajado en la medición de una inteligencia que ya se posee, sin la especificación de saber cómo es que se desarrolló en el individuo para obtener ese nivel, así como la identificación de las variables que interfieren para que el nivel de inteligencia emocional sea diferente de un individuo a otro a pesar de poseer características similares como el sexo y la edad o el grupo generacional.

Gran parte de las escalas presentadas, se utilizan en el ámbito educativo y de entretenimiento y estas son utilizadas como indicadores de referencia para dirigir a necesidades de atención a la salud mental o necesidades educativas relacionadas al aprendizaje.

Por otro lado, también se tratan de pruebas creadas, probadas y analizadas en otros países e incluso continentes, por tanto, no cuentan con validación para la población mexicana ya que las traducciones no están tropicalizadas en términos de conceptos esenciales para hispanohablantes; sumado a lo anterior, se tratan de instrumentos con más de quince años de antigüedad en su mayoría, lo cual implica una desactualización en términos de lo que compete a la inteligencia emocional.

Esta revisión permite conocer las dimensiones y componentes que intervienen para medir la inteligencia emocional, es decir, los indicadores que competen a este constructo y que han permitido tener un sustento teórico metodológico sobre la medición de éste.

1.5 La inteligencia emocional en las organizaciones

Existen diversos estudios que han demostrado cómo se relaciona la inteligencia emocional con el ejercicio profesional, algunos de estos son: Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería (Limonero, Tomás, Fernández & Gómez 2004), el cual consistió en analizar el papel del moderador de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de 218 profesionales de enfermería, donde concluyeron que es importante promover la introducción de medidas de reducción del estrés en los lugares de trabajo, estrategias que, a su entender, tendrían que estar relacionadas con los diferentes componentes de la inteligencia emocional; por ejemplo, potenciar el uso de técnicas de regulación y comprensión de emociones, y reestructurar la percepción de elementos altamente estresantes; y por otra, realizar los cambios oportunos estructurales y organizativos en el ámbito de trabajo que faciliten el desarrollo de la labor sanitaria a un menor coste emocional y de bienestar personal.

Por otro lado, estudios recientes como Inteligencia emocional y “La ventana del líder” en los directivos turísticos de López y Martínez (2014) arrojan que la dimensión de la inteligencia emocional en el que presentan mayores problemas los líderes de ventas es la motivación, lo que significa que se debe trabajar e indagar en los factores que estimulan a la motivación de los colaboradores, e incorporar las demás dimensiones en las que se ven involucradas las emociones del individuo para lograr un equilibrio adecuado en el nivel de inteligencia emocional de ellos.

Con casi diez años de diferencia se observa que, aunque existen estudios relacionados con la vida laboral y la inteligencia emocional, aún no hay las aplicaciones adecuadas dentro de la cultura organizacional que permitan dotar de herramientas a los colaboradores para que esta variable trabaje a su favor y no en su contra ya que implica consecuencias negativas como el estrés psicológico, que se ha convertido en un problema de gran magnitud, generando elevados costos a individuos, organizaciones y a la sociedad en general (Zeidner, Matthews, & Roberts, 2009).

El estrés laboral es un proceso subjetivo en el que las percepciones resultan de una gran importancia tanto para resolver las situaciones socio-emocionales como para mantener un buen estado de salud. Así, en las interacciones laborales debe tomarse en cuenta las diferencias individuales y de carácter estable entre los profesionales, por la repercusión de las mismas sobre la percepción de los estresores, los recursos de afrontamiento disponibles y el bienestar físico y emocional del trabajador (Zeidner et al, 2009).

Se ha comprobado que las habilidades emocionales desempeñan un papel fundamental en aspectos relacionados a la interacción social (Lopes et al. 2004), la satisfacción laboral (Wong & Law, 2002), y el compromiso organizacional (Nikolaou & Tsaousis, 2002), entre otros.

Desde la psicología positiva se ha comprobado que los niveles de estrés se asocian inversamente con la Inteligencia Emocional percibida (especialmente con las habilidades percibidas para comprender y para regular las emociones) en muestras de trabajadores (Limonero, Tomás, Fernández, & Gómez, 2004; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002). De esta forma, el procesamiento de la información emocional que hacen las personas emocionalmente inteligentes les ayudaría a mejorar su ajuste psicológico y a responder de una forma óptima a las exigencias del entorno, a través de la valoración que hacen de esas exigencias y de su interpretación como más o menos estresantes.

Las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral, de la ira al entusiasmo, de la frustración a la satisfacción, cada día nos enfrentamos a emociones (propias y ajenas) en el trabajo. La clave está en utilizar las emociones de manera inteligente: hacer deliberadamente que las emociones trabajen en beneficio propio, de modo que ayuden a controlar nuestra conducta y pensamientos para obtener mejores resultados. (Maestres, 2006).

Zunni (2010) Refiere que la inteligencia emocional se ha convertido en una de las piezas clave para interpretar las interrelaciones personales dentro de la organización, y las de ésta con todos sus miembros. Porque de ello se trata: el cumplimiento de los objetivos fijados depende más que nunca de ese equilibrio emocional de todas las partes integrantes de cualquier organización.

Una organización, pública o privada, tiene vida propia a través de su gente, porque al final se confunden sus decisiones con las que toman sus máximos responsables, al consubstanciarse tanto entre ellas—en referencia a la personalidad de la organización y la de sus miembros— una

comunidad de intereses que requiere de una perfecta armonía entre las acciones operativas diarias y las relaciones humanas entre todas las partes que intervienen en los procesos.

El Management actual cuenta con pruebas suficientes sobre cómo lograr el más alto grado de eficiencia de una organización a través del mayor rendimiento de su gente, lo que en sí mismo implica mayor grado de compromiso de la gente con la organización y viceversa.

El lado emocional ha crecido y seguirá de esta manera, porque si algo se ha comprendido adecuadamente en la “moderna” Dirección de Recursos humanos es que no hay mejor medicina que la gente satisfecha y con un sentimiento de felicidad por el deber cumplido.

Goleman (2013) menciona en su libro Inteligencia Emocional en el Trabajo los líderes demandan las siguientes necesidades:

- Las personas deben afrontar grandes y rápidos cambios.
- Las personas deben ser más creativas a fin de impulsar la innovación.
- Las personas deben manejar enormes cantidades de información. La organización necesita aumentar la fidelidad de los clientes.
- Las personas deben estar más motivadas y comprometidas.
- Las personas deben trabajar mejor juntas. La organización debe utilizar mejor los talentos especiales disponibles en una fuerza laboral diversa.
- La organización debe identificar líderes potenciales entre sus filas y prepararlos para ascender. La organización debe identificar y reclutar a los más dotados.

- La organización debe tomar buenas decisiones acerca de nuevos mercados, productos y alianzas estratégicas.
- La organización debe preparar a las personas para desempeñar puestos en el extranjero.

La inteligencia emocional tiene que desempeñar un importante papel a fin de satisfacer esas necesidades. Por ejemplo, afrontar a los grandes cambios requiere, entre otras cosas, de la habilidad de percibir y comprender el impacto emocional del cambio en nosotros mismos y en los demás. Para ser eficaces a la hora de ayudar a las organizaciones con los cambios, los líderes deben, en primer lugar, ser conscientes y manejar sus propias sensaciones de ansiedad e incerteza (Bunker, 1997).

De esta forma, la inteligencia emocional se convierte en una herramienta para las personas en el ámbito laboral, dotando así de habilidades que les permiten enfrentar las diversas situaciones que se pueden presentar en el campo de acción profesional, aumentando los beneficios para la productividad y eficiencia de las organizaciones.

Al conocer las dimensiones y componentes de la inteligencia emocional, así como los modelos planteados y los instrumentos empleados en su medición, resulta importante comprender que todos los individuos son diferentes y su comportamiento se forma a partir de sus experiencias, vivencias y temporalidad, por ello una característica de interés es la brecha generacional a la que los individuos pertenecen para conocer si esta tiene influencia en su inteligencia emocional. En el siguiente capítulo, se exponen las características principales de tres generaciones que hoy en día conviven en un mismo ámbito laboral.

Capítulo 2. Características de los Grupos Generacionales

Desde hace unas décadas, el mundo ha cambiado, no sólo en los avances tecnológicos, sino además en el modo como las personas interactúan entre sí. Las relaciones interpersonales y las formas en cómo estas se manejan, cobran especial relevancia, hasta en la oportunidad de acceder a determinados trabajos u ocupaciones. El concepto de inteligencia emocional, ha influido en que hoy en día los seres humanos, presten cada vez mayor atención a las formas relacionales que solemos emplear en nuestra interacción cotidiana (Lenti, 2015).

La inteligencia emocional, en un nivel alto o no, es un componente que forma parte de cualquier individuo, sin embargo, existen otras variables que impactan en los individuos y que se deben tomar en cuenta para conocer su influencia, por ejemplo, las etapas de crecimiento en las que los individuos se desarrollan, el nivel de madurez en determinadas etapas y los cambios científicos y tecnológicos que ha sufrido el ser humano a lo largo del tiempo.

La importancia de vincular el concepto de inteligencia emocional con la brecha generacional, reside en que actualmente la población que abarca la generación millennial en México, es decir, los nacidos entre 1981 y 1995, son de acuerdo al reporte de la INEGI en 2017, cerca de 30 millones de jóvenes, los cuales están insertándose en el campo laboral conviviendo con generaciones como los baby boomers nacidos entre 1946 y 1964 y la generación X nacidos de 1966 a 1980.

Al hablar de tres generaciones que conviven en un mismo momento histórico podemos encontrar escenarios en los que resulta evidente el grupo generacional al que pertenecen los individuos, ya que, al momento de plantear determinadas responsabilidades laborales, se evidencia

las diferencias tecnológicas y avances científicos como elementos que impactan directamente en el pensamiento de los individuos.

Al vivir, crecer y desarrollarse en diferentes momentos y contextos históricos, el pensamiento es diferente ya que los eventos acontecidos y la época vivida difiere al proceso de crecimiento entre generaciones, es por ello que resulta importante resaltar las características que identifican a una persona perteneciente a cada una de éstas tres generaciones.

Gilburg (2007) se refiere al término generación como un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores.

Actualmente, se observa que los equipos de trabajo que conforman las organizaciones actuales están compuestos por individuos pertenecientes a las 3 últimas generaciones, que son la generación de los baby boomers, la generación X y la generación millennial los cuales se conviven en un mismo campo laboral y persiguen objetivos similares y aunque en este momento comparten el momento histórico, su comportamiento es diferente debido a estas características particulares del momento histórico en el que nacieron, crecieron y se desenvuelven.

Para William Strauss y Neil Howe (citado por Chirinos 2009) autores y oradores conocidos por sus teorías sobre un ciclo recurrente de generaciones en la historia; una generación está formada por personas cuya ubicación común en la historia les proporciona una imagen colectiva. El alcance de una generación es aproximadamente el período de una fase de vida.

De acuerdo a Lenti (2015), la inteligencia emocional abarca algunos aspectos como son: la capacidad que necesita el individuo para relacionarse con los demás, a través de la cooperación,

el captar de modo hábil los puntos de vista de quienes le rodean y saber conciliar las diferencias surgidas, se emplea una postura de negociación en donde todos sientan que han ganado.

Entonces, se hace imprescindible preguntar cómo hace el individuo para desarrollar e incorporar tales capacidades, en un mundo que históricamente ha dado mayor importancia a una educación gobernada por el manejo de las matemáticas y la lectoescritura, materias que si bien, se reconocen como importantes para el avance del conocimiento, su dominio, no resulta del todo suficiente para interactuar con los demás y de algún modo, han dado durante muchos años, la sensación de desdeñar la importancia que tiene reconocer, manejar y desarrollar la inteligencia emocional.

Es importante también considerar el contexto donde se desarrollaron las generaciones ya que se torna como un factor clave en el entendimiento de las generaciones y las distintas características que poseen, ya que como menciona Deal citado en González (2017), la conducta individual surge como producto de la interacción entre la persona y el ambiente, para fines prácticos en el entorno laboral, detenerse a analizar el contexto social, político y económico que circunda a los trabajadores, se transforma en una ventaja competitiva para las empresas en la búsqueda y retención del talento en las organizaciones. (González, 2017).

2.1 División y características

Aunque el fenómeno de las generaciones ha sido objeto de estudio desde hace décadas por diversos autores y disciplinas, no existe consenso en torno a su definición, elementos determinantes ni a los comportamientos asociados a los grupos generacionales. Lo anterior, complejiza su análisis y dificulta el desarrollo de estrategias que permitan una adecuada gestión de las generaciones en el trabajo. Sin embargo, para fines de esta investigación se toma en cuenta la clasificación con base en los grupos de generaciones que han sido estudiados frente a las variables trabajo, motivación y educación de las cuales se describen las tres generaciones que constituyen la fuerza laboral actual: Baby Boomers, Generación X, Generación millennials. Lo anterior aporta a la comprensión de los grupos de humanos que conforman la sociedad actual; siendo esto útil para que las organizaciones desarrollen estrategias que permitan aprovechar las diferencias generacionales en el contexto laboral. Díaz, S. C., López, L. M. y Roncallo, L. L. (2017).

El término *generación* citado por Gilburg (2007) está referido a “un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores”.

Por su parte, Comte (como se citó en Leccardi y Feixa, 2011) plantea que las generaciones pueden ser medidas y condensadas dentro del ciclo humano nacimiento-muerte. También establece que las generaciones son instrumentos de medición del progreso en las sociedades; progreso que ocurre y se perpetúa gracias al balance entre los aportes de las nuevas generaciones y la estabilidad brindada por las generaciones pasadas.

La concepción de generación bajo el enfoque Histórico-Romántico se aparta un poco del concepto lineal y de la “sucesión mecánica” tal como lo establece Guisado y Agoiz (2013) para concentrarse en los elementos causantes de cohesionar a los integrantes de una generación. Dilthey (como se citó en Martin, 2015) define generación como un grupo de personas que viven en un tiempo común, en el cual se comparten conductas y costumbres que los identifica y los hace sentirse cercanos en diferentes facetas de su vida. Su idea de generación y de la conexión que une a los individuos con una generación en particular son los hechos, circunstancias y acontecimientos que se suscitan en su época; siendo estos los que ocasionan que, los individuos de una misma generación, puedan responder a situaciones de manera similar. El autor resalta que debido a que ese grupo humano vive el mismo momento de la historia y recibe la misma influencia cultural, política y social tendrá entonces una estructura de comportamiento, valores y moral semejante. Por esto, lo que da la esencia a las generaciones, no es su tiempo cronológico sino su tiempo vivencial que construye un ser interior idénticamente determinado.

De acuerdo con lo expuesto, se puede apreciar que bajo el enfoque positivista no hay unicidad en el significado que se le atribuye a la palabra generación. Mientras unos autores relacionan el término con grupos humanos que lideran procesos de cambio en la sociedad otros la asocian con individuos que comparten un mismo período biológico, delimitado por el nacimiento y la muerte; algunos autores lo relacionan con una etapa específica del ciclo de las personas como la juventud, madurez o vejez mientras que otros lo asocian con grupos que han sufrido la influencia de acontecimientos propios de un momento de la historia. Lo cierto es que, pese a las diferencias en su conceptualización, se observa el interés que comparten los autores por el entendimiento de

las características que diferencian los grupos sociales a través de la historia, y el impacto que dichos grupos tienen en la evolución y el progreso de la sociedad. (Díaz, S. C., López, L. M. y Roncallo, L. L., 2017).

Resulta interesante conocer investigaciones orientadas al aspecto generacional, ya que con ello se puede contrastar el arquetipo de comportamientos y actitudes de las generaciones frente al trabajo, así como posibles formas de motivación para conseguir un mejor desempeño. En otras palabras, estas investigaciones permiten comprender un panorama sobre la forma de comportarse de las personas en relación al trabajo de acuerdo a su época generacional. Por ello, los líderes y gerentes necesitan estar al corriente de las generaciones que actualmente ofertan sus servicios a las organizaciones y poder evaluar las tendencias resultantes aplicables a los procesos de selección de personal. (Citado en Chirinos, 2009).

Actualmente en los equipos de trabajo del mundo laboral es posible ver tres generaciones conviviendo: Baby Boomers (de 1946 a 1964), generación “X” (de 1961 a 1980) y generación “Y” o Millennials (nacidos después de 1980 - 2000). Cada generación responde, según los investigadores del tema, a diferentes actitudes y expectativas en relación al trabajo y su carrera.

Chirinos (2009) menciona en su investigación que: “Una generación está formada por personas cuya ubicación común en la historia les proporciona una imagen colectiva. El alcance de una generación es aproximadamente el período de una fase de vida. Las generaciones tienen cuatro arquetipos, siempre en el mismo orden, cuyas posiciones en la fase de vida conforman una constelación”. Se hace referencia a los tres últimos arquetipos (Baby Boomers, Generación “X” y

Generación “Y o Millennial”) por ser la materia prima disponible actualmente en el mercado laboral y donde se materializan los procesos de búsqueda de personal.

ψ **Generación Baby Boomers (Nacidos entre 1946 y 1964)**

D’Amato y Herzfeldt, (2008) proponen que es la generación que se consideran profetas e idealistas introvertidos, moralistas, pretenciosos y seguros de sí mismos. Sus principales motivaciones van dirigidas al posicionamiento y prestigio. Considerados adictos al trabajo con alta lealtad a las empresas y un enfoque en el proceso. Buscan oportunidades de reto y significativas para el trabajo y seguir con el aprendizaje generalmente en modalidades de talleres (Cekada, 2012). En el campo laboral sus características van orientados al servicio, dedicados, valiosos por la experiencia y conocimiento ya que el estilo de liderazgo que prefieren es un acercamiento democrático, donde se define la misión del grupo que asegurar que se hace la diferencia. Las recompensas para ellos van enfocadas a la apreciación personal, promociones y reconocimiento formal. Emplean como principales fuentes de comunicación la interacción personal cara a cara, llamadas personales, correos electrónicos (Chirinos, 2009).

De acuerdo con New Strategist Publication (2010), los Boomers fueron criados por madres jóvenes, en su mayoría amas de casa, tradicionalistas y conservadoras. Fueron enseñados a ser independientes y a creer que podían controlar su destino. Entre sus fortalezas laborales se encuentran la capacidad de guiar, generar y ser flexibles a los cambios (Kupperschmidt, 2000).

Están muy preocupados por la participación y el espíritu en el trabajo, en poner corazón y humanizar la vida en la oficina, así como en crear ambientes igualitarios para todos. Respecto a los cambios, según Lieber (2010) esta generación se siente cómoda con el trabajo de forma

estructurada y poco flexible, por lo que los cambios que representen salir de esta comodidad son tomados con renuencia por ellos, se muestran con resistencia al cambio y poca integración a los equipos de trabajo (Salar, 2014). Sin embargo, también se destaca en ellos la capacidad para usar su experiencia y visión de largo plazo en la solución de problemas, eliminar el negativismo en el trabajo y negociar mejor que sus colegas más jóvenes. Si bien es cierto que las generaciones más jóvenes se destacan por su capacidad para trabajar en equipo y por su experto manejo de redes sociales, los Boomers son ejemplo de responsabilidad y confiabilidad. (Juergensmeyer y Anheier, 2012). Todavía con presencia activa en las organizaciones y principalmente en cargos de poder.

ψ Generación X (Nacidos entre 1965 y 1978)

Esta generación se caracteriza por ser individualista y poseer un sentido del “yo” altamente marcado, nacieron en plena expansión del control de la natalidad, por lo que representan un menor número de personas. Se caracterizan por pensar de modo desconfiado, no se involucran de modo sólido en compromisos: matrimonios, empleos, política, religión. (Penagos y Rubio, 2015).

En su etapa más joven, Smola y Sutton (2002) encontraron que eran menos leales a la organización y más orientados en su beneficio personal. Sin embargo, el X de la actualidad, es un profesional maduro, bien preparado, con responsabilidades y que compone gran parte del mercado laboral. Resultan ser flexibles, adaptables con orientación a los resultados (Barford y Hester, 2011).

Las personas que pertenecen a esta generación buscan un balance entre el trabajo y la vida personal, deseosos de crecimiento profesional ya sea horizontal o verticalmente. Son

independientes y se caracteriza por ser una generación de emprendedores (Begazo y Fernández, 2015).

Se destacan por ser adaptables, por comenzar en el manejo de computadoras en el campo laboral, independientes, creativos, con deseos de cambiar sistemas. Su estilo de liderazgo es orientado a lo competente, es decir, directos al objetivo sin rodeos, genuinos, que su trabajo les permita impactar en su aprendizaje y crecimiento. Capaces de delegar y ser flexibles. Sus recompensas residen en obtener tiempo libre, otorgar recursos, oportunidades de desarrollo, certificaciones etc. Su principal vía de comunicación los correos electrónicos, las llamadas tipo conferencia y los mensajes de textos breves (Chirinos, 2009).

Tay (2011) menciona que las personas pertenecientes a esta generación y que actualmente se encuentran en mandos gerenciales deben mejorar sus habilidades de liderazgo y manejo de nuevas tecnologías si quieren empatizar con las generaciones venideras, así como mejorar el trato personal y la comunicación directa a sus colaboradores.

ψ Generación Millennial (Nacidos entre 1979 y 1995)

El término Millennial es introducido por primera vez por Strauss y Howe en 1991, su contexto social se caracteriza por el avance tecnológico, la masificación tecnológica, información disponible a cualquier hora del día, todos los días y el aumento del consumismo multimedia (Barford y Hester, 2011) siendo hábiles en el manejo de dispositivos electrónicos (Chirinos, 2009).

Crecieron y fueron educados por cuidadores protectores, preocupados y que se ocuparon de su desarrollo procurando siempre brindarles un buen trato y comodidades, siendo auge de la sobreprotección de los padres a los individuos pertenecientes a esta generación (Espinoza, 2012).

Un cambio importante gestado en los años de crianza y que actualmente se ve reflejado es la importancia que se le dio a los aspectos emocionales, ya que se cultivaron aspectos como la autoestima, que derivaron así personas confiadas en sí mismas y en sus habilidades, capaces de lograr lo que se proponen, educados para ser empáticos por lo cual se encuentran caracterizados por aspectos de tipo pro – social como la orientación al trabajo en equipo (Strauus y Howe, 2007), debido a estas características también se les considera individualistas, superficiales, mimados y perezosos (Lieber, 2010).

Competen poco más de ochenta millones de personas debido a los altos índices de natalidad en este periodo histórico. Se estima que para 2020 serán cerca del 40% de la población total mundial. Destacados por considerarse optimistas, multifacéticos, y dominantes a un nivel tecnológico (Chirinos, 2009). El estilo de liderazgo que prefieren va orientado a la parte motivacional, lo colaborativo, que le provea estructura y orientado al resultado. Altamente enfocados en la autorrealización y el crecimiento profesional. Sus recompensas están encaminadas a la obtención de feedback inmediato y reconocimiento de los alcances logrados y gracias a la globalización, las características de esta generación son más similares entre países que las de cualquier otra generación (Stein, 2013).

Para esta generación las exigencias son distintas, el estrés es un común denominador en la vida de los Millennial, se les exige socialmente mayor entendimiento, lucha por más y sobresalir

(Strauss y Howe, 2000). La tecnología se vuelve parte de los estresores de su vida debido al uso de redes sociales para interactuar y generar amistades (Stein, 2013).

Buscan impactar en la sociedad (Begazo y Fernández, 2015). La comunicación está dirigida a mensajes de texto breves, blogs, correo electrónico, mensajes al momento (Espinosa, 2012). Para 2014 abarcaban el 37% de la fuerza laboral en las organizaciones (Entrepreneur, 2014).

De acuerdo a Penagos y Rubio (2015), suelen definirse como personas motivadas por ideales, los que disfrutan llegar a la concretización, no les interesa tanto el aspecto económico, mantienen un alto sentido del civismo. Generalmente se han desarrollado en una economía con mayor prosperidad que sus antecesores, tienen una actitud más relajada hacia el trabajo, desarrollada en el mismo en su justa medida de tiempo, suelen trabajar por objetivos, manejan la tecnología de modo natural, pues han nacido con ella, denominándose así: “nativos digitales”. Crean, buscan y otorgan reconocimiento por las labores desempeñadas, así como participan activamente de las decisiones de cualquier sistema con el que se sientan identificados: redes sociales, asociaciones civiles, políticas, religiosas, culturales, empresariales, institucionales, familiares, entre otras.

A partir de las características señaladas por cada brecha generacional, es importante recordar que esta caracterización se fue construyendo a partir de las marcadas diferencias, manifestadas con respecto a la generación anterior, las cuales se hacen evidentes cuando la nueva generación entra en la etapa de adolescencia y al mercado laboral. Es decir, cada generación fue forjando su percepción de la siguiente generación a partir del conflicto generado por las diferencias

en el entorno familiar, académico y profesional. (Díaz, S. C., López, L. M. y Roncallo, L. L., 2017).

Es importante no olvidar que se trata de generaciones que actualmente interactúan entre si específicamente en el ámbito laboral y aunado a esto, se tiene la necesidad de conocer el nivel de inteligencia emocional que poseen así como las características de esta misma, ya que al tratarse de generaciones distintas es probable que el desempeño y la manera de llevar a cabo una actividad laboral sean distintas y empleen diferentes estrategias y herramientas, para ello es importante identificar estos aspectos y desarrollar modelos que permitan trabajar la inteligencia emocional para la generación millennial ya que, hasta 2014 se tiene registrado que esta generación abarca el 34% de la población total y se espera que para el 2030 esté abarcando más del 46% (Gil y Gonzáles, 2014) tal como se muestra en la Figura 1 donde se visualiza el total de población perteneciente a la generación millennial para 2014 a comparación del resto de grupos de edad, ante ello, resultaría importante trabajar aspectos emocionales para esta generación en beneficio de las organizaciones ya que estos serán sus principales colaboradores en las siguientes décadas.

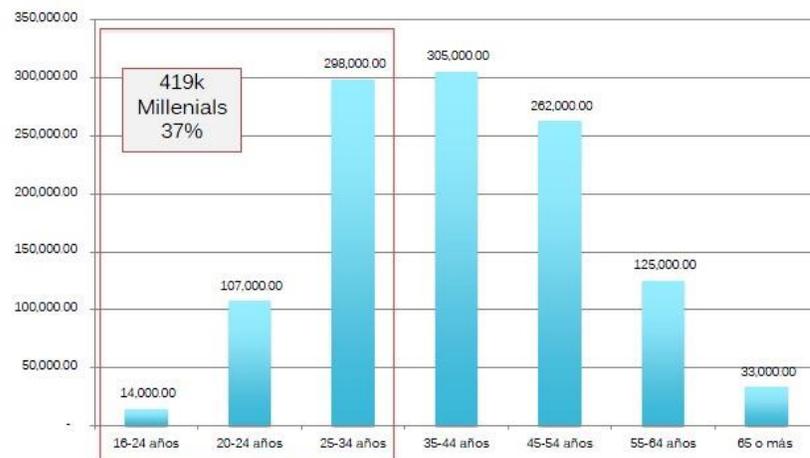


Figura 1. Porcentaje de población millennial en México.

Fuente: Gil y González, 2014

Actualmente las organizaciones y el mundo requieren personas flexibles, con capacidad para aprender y comprometidas con la sociedad en general y/o comunidad que les rodea. En estas circunstancias el proceso de reclutar y retener ese tipo de personas es una condición necesaria a cumplir exitosamente por los gestores de recursos humanos para garantizar la continuidad de cualquier organización y/o institución; por lo que la gerencia de gente debe asumir criterios que muchas veces contradicen prácticas arraigadas y consideradas validas (Chirinos, 2009).

Martin (2014) señala que los millennials, figuran con un rol estratégico en el mundo laboral actual ya que si bien algunos de estos individuos se encuentran concluyendo sus estudios universitarios, muchos otros se encuentran en búsqueda de una oportunidad dentro del ámbito laboral, por lo que esta generación es la que está gestando a los líderes del futuro, factor clave para el desarrollo, éxito y sostenibilidad del futuro de las empresas, por lo anterior, una estrategia seria brindar las herramientas necesarias para el entendimiento y manejo de las diferencias generacionales, así como llenar las expectativas profesionales y de bienestar emocional que tienen los millennials de esta manera se continuará con el impulso hacia la creatividad, la productividad y el compromiso de los colaboradores en las organizaciones.

En el cuadro 6 se observan las principales características y diferencias entre los grupos generacionales, se muestra un panorama general de la distribución de cualidades, aspectos y atributos de cada grupo generacional.

Cuadro 6

Clasificación de generaciones.

Generación	Baby Boomers Nacidos entre 1946 y 1964	Generación X Nacidos entre 1965 y 1978	Millennials (Generación Y) Nacidos entre 1979 y 1995
Momento Histórico	Altas tasas de natalidad. Movimiento por los derechos civiles, la causa feminista en la década de 1970, los derechos de los discapacitados	Fin de la Guerra fría, la caída del Muro de Berlín, la incertidumbre laboral, económica y social.	Globalización, la Guerra del golfo e Internet. Cambio tecnológico y científico. Da paso a la era digital
Fuentes de información y comunicación	Cartas, teléfono alámbrico, televisores de antena parabólica.	Correo electrónico, teléfono inalámbrico, celulares, computadoras.	Chat en línea, Redes sociales, smartphones, laptops.
Características	Pensamiento pasivo. Asegurar su futuro, apertura de oportunidades de educación y trabajo para las mujeres. Mayor estructura y organización.	Pensamiento resistente. Responsables, trabajadores y con na alta referencia de la familia y sus valores. Inserción y adaptabilidad a la tecnología baja.	Pensamiento moderno. Toma rápida de decisiones, adaptabilidad al cambio y adaptación tecnológica. Nivel medio de compromiso.

Conviene que las empresas y la sociedad se preparen para hacer el relevo generacional, de tal forma que aprovechen la ventaja competitiva que brinda tener varias generaciones conviviendo en el mismo lugar para no perder el conocimiento que brinda la experiencia de los Baby Boomers y aprovechar los conocimientos, ímpetu, preparación y juventud de los Millennials. Brindar a nivel

empresarial la oportunidad de enseñar y aprender unos de otros a nivel generacional puede ayudar a romper las barreras que se crean en las relaciones laborales por la convivencia generacional.

Se considera importante abarcar una investigación más profunda y detallada que permita reconocer las diferentes variables que pueden existir entre la inteligencia que posee un joven perteneciente a la generación millennial, en comparación con el nivel de inteligencia emocional que puede poseer un adulto mayor perteneciente a la generación baby boomers y hacer una comparación con el fin de identificar las diferencias en el nivel de la inteligencia emocional. (Díaz, S. C., López, L. M. y Roncallo, L. L., 2017).

Método

3.1 Planteamiento del problema

Se realizó un estudio descriptivo para obtener información sobre el nivel de inteligencia emocional que poseen las personas que actualmente participan en alguna actividad laboral.

Zapata (2017) investigó la relación disonante entre los planes de estudio de carreras relacionadas a los negocios (grado y posgrado) y los requerimientos para empleos en empresas en egresados universitarios argentinos; por medio de entrevistas a los reclutadores obtuvo que el nivel de egresados de la carrera es muy bueno en contenidos académicos pero respecto a las demandas actuales del mercado de trabajo, resulta necesario desarrollar e incorporar en muchos de estos egresados ciertas destrezas necesarias para desempeñarse laboralmente o bien, cuando realizan presentación de proyectos, es necesario conocer cómo podrían mejorar los procedimientos o productos que las empresas en las que trabajan ofrecen, siendo estas algunas de las habilidades que actualmente buscan en los colaboradores.

Posterior a lo anterior, se concluyó que hoy en día el poseer habilidades adecuadas para el desempeño laboral, juegan un papel muy importante en las organizaciones, pues son piezas clave para que un individuo se relacione adecuadamente con el resto de las personas, ya sea dentro o fuera del ámbito laboral. A partir de esta investigación se propuso que tanto las carreras de grado como las de posgrado deben incluir en su currícula, materias que apunten principalmente al desarrollo de las habilidades sociales fundamentales para el profesional de hoy complemente la currícula escolar para lograr una formación integral, de esta manera las empresas se verán beneficiadas por el cambio de perfil del profesional y podrán orientar sus esfuerzos a la mejora de

otros procesos que serán favorables para todas las parte, con el fin de contar con más disponibilidad para el desarrollo de las carreras que para poner a punto a sus colaboradores de acuerdo a las exigencias del mercado.

Ante esta situación resulta de vital importancia que las instituciones que brindan formación a los profesionales del futuro, tomen en cuenta las directrices en las que funcionan las empresas en la actualidad para formar a los profesionales con las habilidades necesarias, incluyendo las habilidades que implica la inteligencia emocional para lograr insertarse en el ámbito laboral y así de esta misma manera, las empresas en donde trabajen continúen con en el fortalecimiento de esta inteligencia emocional para asegurar calidad y productividad en sus colaboradores.

3.2 Justificación

Conforme a los establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, uno de los principales objetivos es un México con Educación de Calidad, para ello es necesario que el sistema educativo mexicano sea capaz de estar a la altura de las necesidades del mundo globalizado, ya que *“la falta de educación es una barrera para el desarrollo productivo del país ya que limita la capacidad de la población para comunicarse de una manera eficiente, trabajar en equipo, resolver problemas, usar efectivamente las tecnologías de la información para adoptar procesos y tecnologías superiores, así como para comprender el entorno en el que vivimos y poder innovar”* (Gobierno de la República, 2013, p.16).

La falta de una adecuada vinculación entre los sectores educativo, empresarial y social, así como el creciente desarrollo científico y tecnológico ha generado que aun con las facilidades en

el acceso de la información, sea muy bajo el interés por el desarrollo de habilidades y herramientas que permitan preparar a los profesionistas desde un planteamiento de una formación integral, tal como es el caso del estudio realizado en 2008 por el Centro de Alto Rendimiento de Accenture, empresa multinacional de consultoría estratégica, servicios tecnológicos y externalización en colaboración con UNIVERSIA, una red de vinculación universitaria que consta de 1.401 universidades en 20 países: Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana y Uruguay, los cuales realizaron una investigación donde se consultó a docentes y empresas, sobre las competencias profesionales que se buscan en los titulados, encontró que la valoración de las denominadas “competencias profesionales” se convierte en un factor determinante de los procesos de selección y por ello, un universitario que complementa su currículo académico con una formación reconocida en este tipo de habilidades, lo cual incrementó su posibilidad de insertarse de manera exitosa al mercado laboral. De acuerdo con su investigación, las competencias con mayor demanda fueron: capacidad de expresión oral y escrita, trabajo bajo presión, habilidad para tomar decisiones, habilidades interpersonales, adaptación, iniciativa, motivación, que coincide con los elementos que abarca la inteligencia emocional ya que las habilidades personales se han convertido en un elemento de alta importancia para facilitar el acceso de los profesionales egresados al mundo laboral.

En 2012 se realizó el estudio *Habilidades demandadas por el mercado laboral para los profesionales de la construcción* (Torres, Pellicer, Yepes & Picornell) en donde se identificaron las competencias demandadas por el mercado laboral para comprobar si de esta forma, se

puede evaluar en qué medida los estudios de posgrado en construcción cubrían estas carencias, obteniendo resultados dirigidos a que la principal carencia dentro del mundo laboral está relacionada con habilidades personales como son el trabajo en equipo y la comunicación, entre otros, por lo tanto resulta crucial que en los programas académicos universitarios se fomente este tipo de habilidades en la formación de sus profesionales.

Repetto (2009) quien habla sobre la formación de competencias socioemocionales cita a Chong quien mostró que los alumnos con mayor rendimiento académico poseían mayores niveles de inteligencia emocional y retoma a Lopes y Salovey (2004) quienes desarrollaron programas para estimular el desarrollo de la inteligencia emocional en donde demostraron que estos programas no solo ayudaron a mejorar el aprendizaje y el éxito académico de los alumnos, sino que también favoreció la integración social de ellos para prevenir factores como el desempleo o el escaso desarrollo laboral.

Gil y Méndez (2014) calculan que para el 2020, los nacidos en la década de los 80 y principios de los 90 serán la tercera parte de la fuerza laboral en el mundo. Las otras dos terceras partes estarán conformadas por los nacidos a partir de 1995 —o generación Z— (24%); los baby boomers —nacidos entre 1946 y 1964— (6%) y la generación X —nacidos entre las décadas de los 60 y 70— (35 por ciento), destacando que el 63% de los millennials mexicanos dicen que para progresar en el trabajo deben mejorar sus habilidades y competencias.

Ante estas demandas se vuelve una necesidad preparar a la generación millennial la cual ocupará para 2020 cerca 50% de la fuerza laboral del país, con capacitaciones e intervenciones dirigidas al desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional, lo cual les permitirá

desarrollar las competencias y habilidades profesionales y personales que actualmente demanda el mercado laboral. (Gil y Méndez, 2014).

3.3 Preguntas de Investigación

¿Existen diferencias entre las generaciones baby boomers, generación X y generación millennial en relación a su nivel de inteligencia emocional?

De la generación Millennial, ¿Qué dimensiones de la inteligencia emocional son representativos en ellos?

3.4 Objetivos

- Identificar el nivel de inteligencia emocional en individuos pertenecientes a la generación baby boomer, generación X y generación millennial.
- Conocer si existen diferencias entre las generaciones baby boomers, generación X y generación millennial en relación a su nivel de inteligencia emocional.
- Identificar las dimensiones de la inteligencia emocional en la que la generación millennial tiene un bajo nivel.

3.5 Hipótesis

Existen diferencias entre el nivel de inteligencia emocional entre los tres grupos generacionales planteados baby boomers, generación X y generación millennial.

3.6 Instrumento

El Cuestionario de Inteligencia Emocional (CIE, ver Anexo A) fue elaborado y validado para la presente investigación por Camacho, Garzón, Plascencia y Solís, (2016), con el objetivo de medir el nivel de inteligencia emocional en población mexicana de trabajadores que abarca desde mandos operativos hasta directivos o gerenciales.

El cuestionario está conformado por 80 afirmaciones con 4 opciones de respuesta: Nunca, casi nunca, casi siempre, siempre (Escala Likert), donde de acuerdo a la carga positiva o negativa del reactivo el puntaje indica que se posee un nivel adecuado de inteligencia emocional o bien, un nivel no adecuado de inteligencia emocional

La escala presenta una consistencia interna basado en el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach fue de 0.862. A partir del análisis se identificó que el cuestionario mide el nivel de inteligencia emocional de acuerdo a las cinco principales dimensiones apegadas a la teoría.

La validez fue obtenida a partir de una validez de constructo ya que se basa en las formaciones individuales de los significados a través de lo social, lo cual permite tener un acercamiento a la propia realidad, a través de la aplicación de redes semánticas lo cual permitió tener una validez de constructo sobre la variable a medir, por tanto, se puede obtener un panorama general de los factores que componen al constructo y asimismo de lo que se compone cada uno de ellos.

3.7 Población

3.7.1 Selección de la muestra

Muestra no probabilística por conveniencia debido a que los individuos empleados en la investigación se seleccionaron por su facilitación de disponibilidad, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico ya que la selección de participantes fue de acuerdo con las características necesarias para llevar a cabo esta investigación procurando que fuera representativa (Shaugnessi, 2009).

Participaron 140 personas de las tres generaciones en las que se centró este trabajo (generación millennial, generación X y baby boomers) de los cuales fueron 58 hombres y 82 mujeres que tenían como mínimo un año de labor de manera activa, agrupándose de la siguiente manera.

- 97 millennial de los cuales 41 fueron hombres y 56 mujeres
- 21 generación X de los cuales fueron 7 hombres y 14 mujeres
- 22 generación baby boomers de los cuales fueron 10 hombres y 12 mujeres

Respecto al grado de escolaridad:

- El 9% tiene una escolaridad máxima de posgrado
- El 54% tiene una escolaridad máxima de licenciatura
- El 21% tiene una escolaridad máxima de bachillerato
- El 16% tiene una escolaridad máxima de secundaria

3.7.2 Criterios de selección de la muestra

- Criterios de inclusión:

Personas que tuvieran como mínimo un año de experiencia laboral

Personas que pertenecieran a una de las tres categorías generacionales que maneja la teoría incluida en este estudio.

- Criterios de exclusión:

Personas con discapacidades (motora, auditiva o visual.)

3.8 Procedimiento

Para realizar esta investigación el proceso se dividió en dos fases, la primera fue el desarrollo del instrumento de medición y la segunda, consistió en la implementación del instrumento de medición a tres muestras diferentes para el estudio. A continuación, se describen ambas fases.

3.8.1 Fase 1. Desarrollo del Instrumento

El instrumento se creó para fines de esta investigación debido a que los instrumentos que miden inteligencia emocional no se encuentran actualizados y tampoco cuentan con una adaptación a la población mexicana. Se empleó la metodología de elaboración de redes semánticas para elaborar los reactivos del instrumento.

La elaboración de la prueba se realizó a través de la aplicación de redes semánticas naturales, para esto la muestra seleccionada solo tuvo un único requisito el cual fue, tener mínimo 6 meses de experiencia en cualquier ámbito laboral. El proceso inició con la identificación del objetivo de la red, es decir, conocer el significado psicológico de la inteligencia emocional.

Se identificaron aquellas conductas o indicadores que la población a la que va dirigida considera pertenecen al constructo de interés y se utilizaron como estímulos conductas de la definición teórica del constructo, sin incluir la palabra clave.

Para su aplicación se le solicitó a cada participante realizar las siguientes tareas:

- Definir con la mayor claridad y precisión al estímulo que se le presenta, mediante el uso de cinco palabras sueltas (definidoras) como verbos, adverbios, sustantivos, adjetivos, etc. que consideren están relacionados con el estímulo indicado.
- Posteriormente, se solicitó a los participantes leer sus palabras (definidoras) y asignarle números en función de la relación, importancia o cercanía que consideraron con mayor relación respecto el estímulo.
- Se les solicitó jerarquizar las palabras donde marcaron con el número uno (1) la palabra más cercana o relacionada con el estímulo, con el número dos (2) a la que consideraban seguía en orden de importancia de importancia, y así sucesivamente hasta terminar las 5 palabras escritas por estímulo.
- La red semántica se realizó con un tiempo de cuatro minutos para producir las definidoras y un minuto aproximadamente para la jerarquización. Después se les indicó pasar al siguiente estímulo hasta terminar todos los estímulos.
- De acuerdo con la frecuencia de las definidoras se construyeron los reactivos para la elaboración del instrumento Cuestionario de Inteligencia Emocional.

Posterior a la obtención de los reactivos de este instrumento, se elaboraron dos presentaciones de formato, una versión de cuestionario en línea y un formato físico.

3.8.2 Fase 2. Aplicación del instrumento

Se invitó a aquellas personas que tuvieran una experiencia mínima de un año en el ámbito laboral y se solicitaron datos demográficos tales como género, edad (para identificar el grupo generacional al que pertenecían) y tiempo de experiencia laboral.

Se les brindó el instrumento en el formato más accesible para ellos y se les indicó que no había límite de tiempo.

Posteriormente se realizó la captura de las respuestas obtenidas en los cuestionarios tanto de los realizados en formato digital como de los del formato físico para dar paso al análisis estadístico de los datos.

Los datos obtenidos fueron clasificados y manejados a través del programa estadístico SPSS en versión 16.0.

Resultados

A continuación, se describen los resultados obtenidos de ambas fases del estudio. Para el análisis de los datos se manejó la división de fases de acuerdo a la etapa del proceso del estudio.

4.1 Fase 1. Resultados del desarrollo del instrumento

Se obtuvieron los gráficos radiales de los 10 estímulos planteados que se utilizaron para determinar los reactivos, se seleccionaron aquellos que se presentaron en mayor frecuencia de acuerdo a la población que respondió a las redes semánticas. En cada gráfico se muestran las frecuencias de las definidoras que respondieron de acuerdo a lo planteado en cada uno de los estímulos presentados.

E1: Una persona que maneja sus emociones de forma adecuada es ...

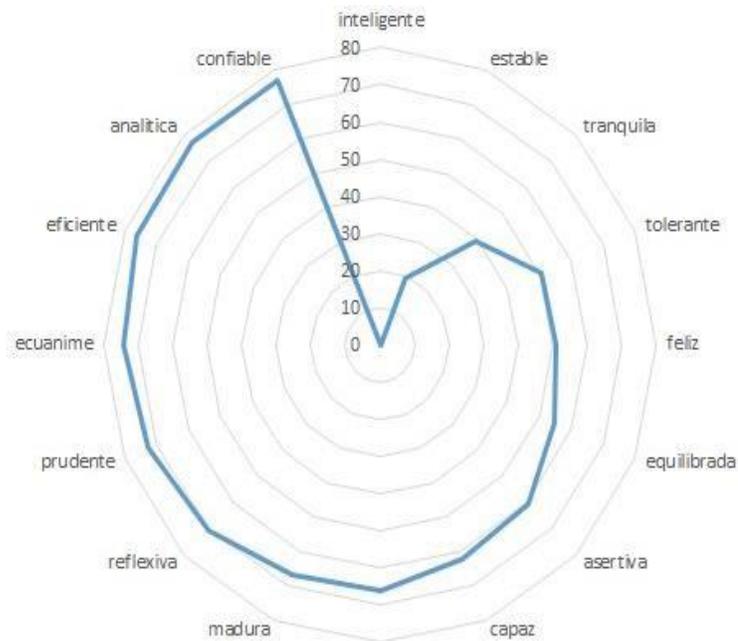


Figura 2. Gráfico Radial del estímulo 01

E2: Una persona que es flexible ante los cambios es ...

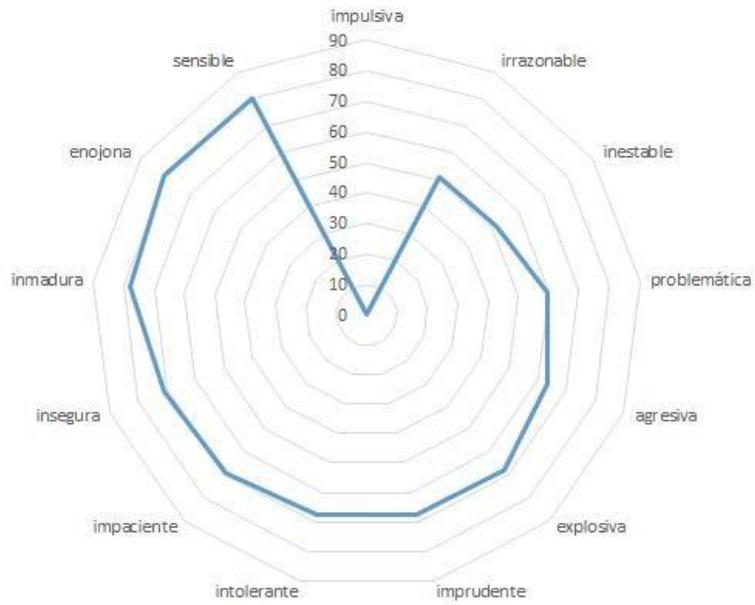


Figura 3. Gráfico Radial del estímulo 02

E3: Una persona que se deja llevar por sus propios impulsos es ...

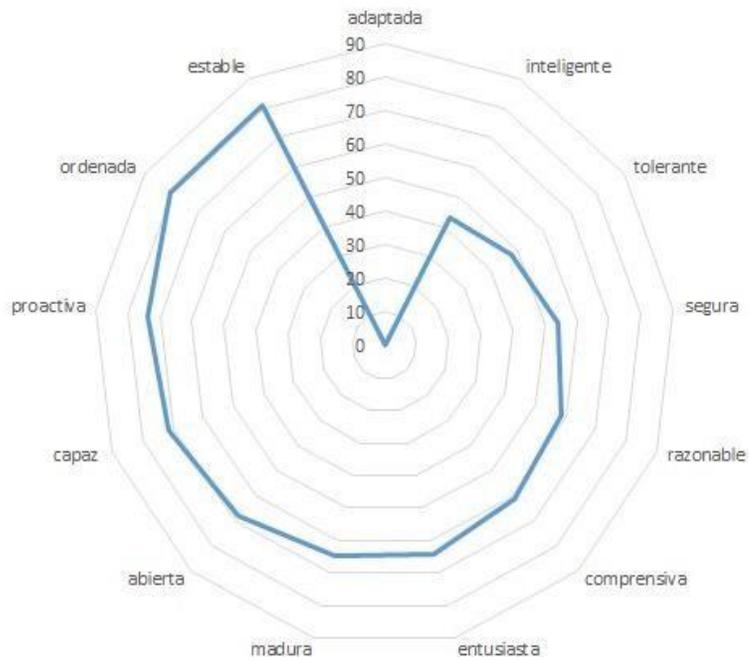


Figura 4. Gráfico Radial del estímulo 03

E4: Una persona que se da cuenta de los sentimientos de otros es ...

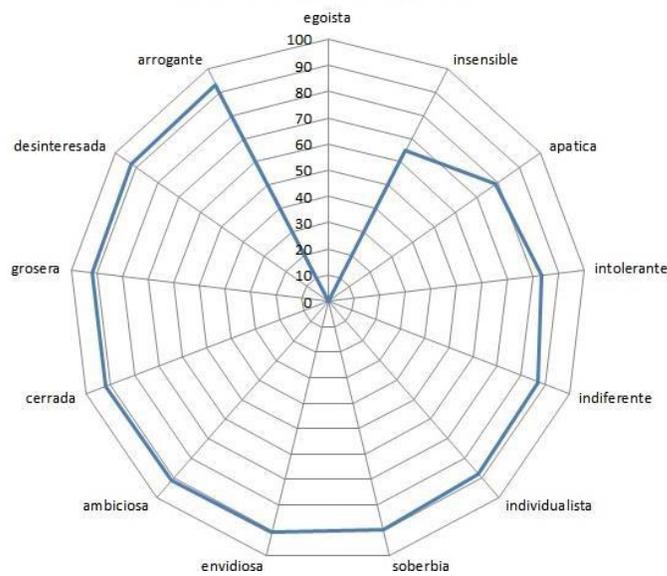


Figura 5. Gráfico Radial del estímulo 04

E5: Una persona que no toma en cuenta las necesidades de los demás es ...

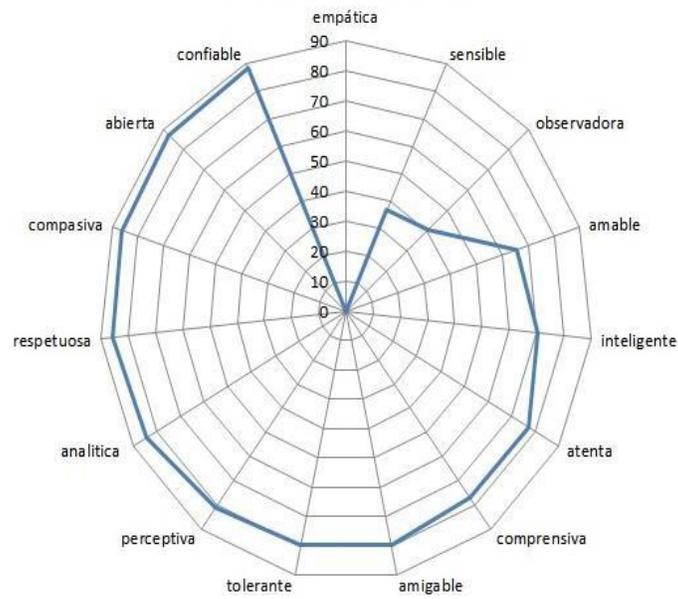


Figura 6. Gráfico Radial del estímulo 05

E6: Una persona que identifica sus propios sentimientos es ...

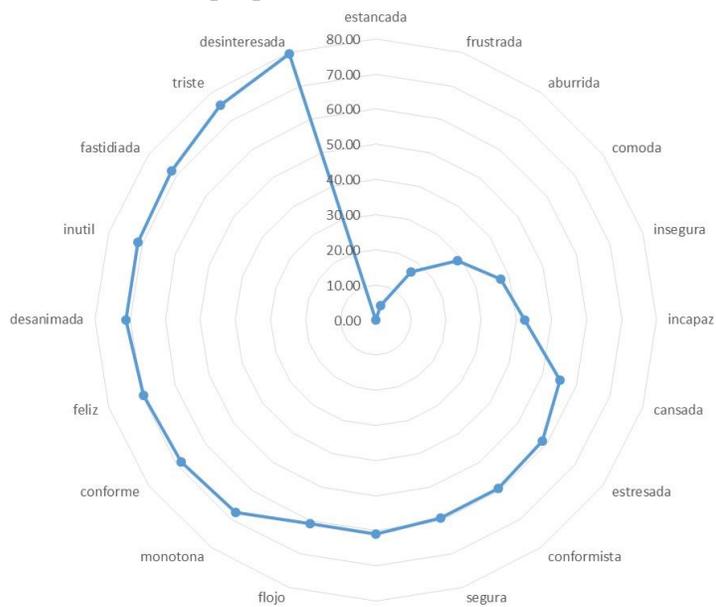


Figura 7. Gráfico Radial del estímulo 06

E7: Cuando una persona no hace cambios en su trabajo se siente ...

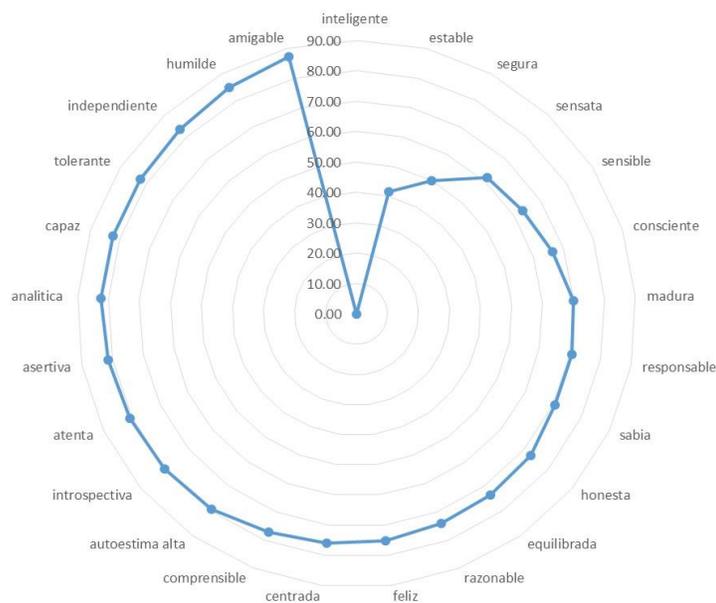


Figura 8. Gráfico Radial del estímulo 07

E8: Una persona que desconoce cómo reaccionarán sus propias emociones es ...

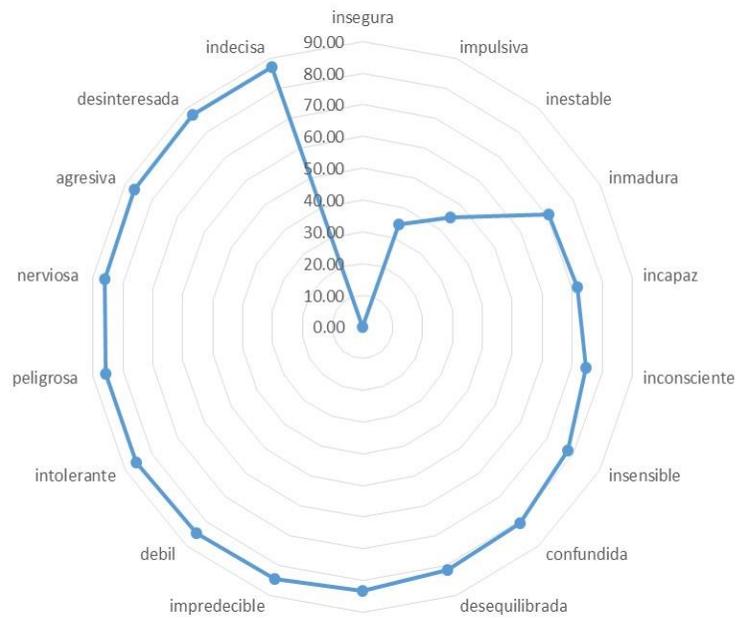


Figura 9. Gráfico Radial del estímulo 08

E9: Una persona emocionalmente estable es ...

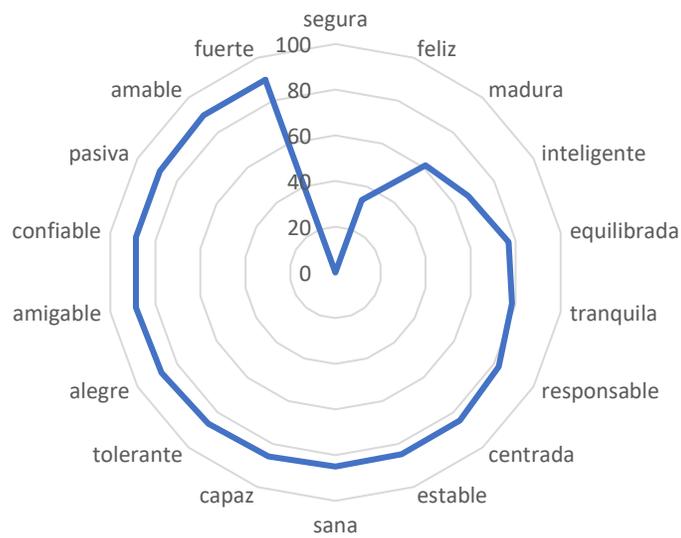


Figura 10. Gráfico Radial del estímulo 09

E10: Una persona que se siente desequilibrada emocionalmente es ...

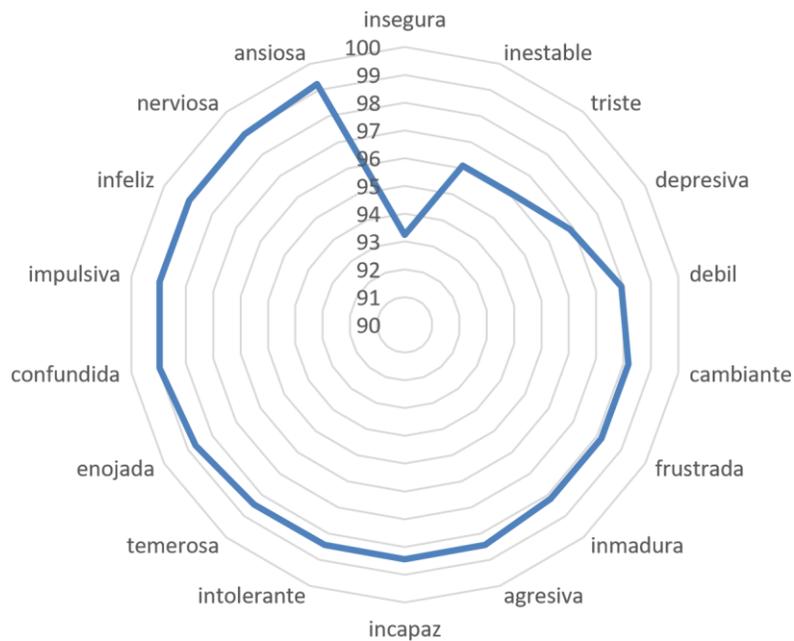


Figura 11. Grafico Radial del estímulo 10

A partir de los resultados de los gráficos radiales se obtuvieron las definidoras que se muestran en el cuadro 7 para elaborar los reactivos del instrumento.

Cuadro 7

Definidoras para reactivos

Estímulo	Definidoras	Reactivos
E1 Una persona que maneja sus emociones de forma adecuada es:	Estable, inteligente y feliz	<ul style="list-style-type: none"> ψ Me siento estable con mis emociones ψ Me considero una persona emocionalmente estable ψ Soy inteligente al hacer uso de mis emociones de manera adecuada ψ Me siento feliz con mis emociones

Estímulo	Definidoras	Reactivos
		<ul style="list-style-type: none"> ψ Me considero una persona feliz
<p>E2 Una persona que es flexible ante los cambios es:</p>	<p>Adaptado, tolerante y razonable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ψ Me adapto a los cambios. ψ Soy tolerante ante los cambios. ψ Soy razonable ante los cambios ψ Actuó de manera razonable ante los cambios ψ Asimilo los cambios con facilidad
<p>E3 Una persona que se deja llevar por sus propios impulsos es</p>	<p>Impulsiva, inestable y agresiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> ψ Actuó de manera impulsiva ψ Soy una persona inestable ψ Me considero una persona agresiva
<p>E4 Una persona que se da cuenta de los sentimientos de otros es:</p>	<p>Empática, observadora e inteligente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ψ Me considero una persona empática ψ Me percato de los sentimientos de los demás ψ Identifico los sentimientos de los demás ψ Considero que soy una persona inteligente
<p>E5 Una persona que no toma en cuenta las necesidades de los demás es:</p>	<p>Agresiva, apática e indiferente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ψ Llegó a actuar de manera agresiva con otros ψ Soy indiferente ante las emociones de los demás ψ Me son indiferentes los sentimientos de otros.

Estímulo	Definidoras	Reactivos
E6 Una persona que identifica sus propios sentimientos es:	Inteligente, segura y sensible	<ul style="list-style-type: none"> ψ Manejo de manera inteligente mis sentimientos ψ Soy una persona segura de lo que siente ψ Me considero una persona sensible
E7 Cuando una persona no hace cambios en su trabajo se siente:	Estancada, aburrida e insegura	<ul style="list-style-type: none"> ψ Considero que estoy estancado ψ Soy una persona aburrida ψ Me siento inseguro ante los cambios
E8 Una persona que desconoce cómo reaccionarán sus propias emociones es:	Insegura, inestable e incapaz	<ul style="list-style-type: none"> ψ Soy una persona insegura de mis emociones ψ Me considero una persona inestable ψ Desconozco cómo reaccionaran mis emociones
E9 Una persona emocionalmente estable es:	Segura, madura, equilibrada	<ul style="list-style-type: none"> ψ Me considero una persona segura emocionalmente. ψ Soy una persona madura ψ Me considero una persona equilibrada emocionalmente
E10 Una persona que se siente desequilibrada emocionalmente es:	Insegura, triste y débil	<ul style="list-style-type: none"> ψ Me considero una persona insegura ψ Me siento triste gran parte del tiempo ψ Me considero una persona emocionalmente débil

4.2 Fase 2. Estudio final

En esta fase se aplicó el Cuestionario de Inteligencia Emocional a 140 personas pertenecientes a las tres principales generaciones en las que se centra este trabajo (Generación Millennial, Generación X y Baby Boomers) de los cuales fueron 57 hombres y 83 mujeres en donde se consideró que tuvieran como mínimo un año de labor de manera activa. De esta muestra 76 personas respondieron de manera online en la versión digital del Cuestionario y 64 lo contestaron en el formato físico (Ver Anexo A).

4.3 Análisis psicométrico

4.3.1 Normalidad

Se realizó la prueba de normalidad para comprobar que los datos se comportaran de manera normal acuerdo a la distribución, los resultados obtenidos se muestran en la siguiente tabla; de los grupos correspondientes a la generación Millennial, a la generación X y a la generación de los Baby Boomers (ver tabla 1).

Tabla 1

Prueba de normalidad de datos

Test de Normalidad				
Kolmogorov-Smirnov ^a				
	Grupo	Estadística	Df	Sig.
Puntaje		.080	97	.140
	G. Millennial			
	G. X	.126	21	.200*
	G. Baby Boomers	.147	22	.200*

a. Corrección de significancia de Lilliefors

A partir del análisis de los datos, se comprueba que los datos de los 3 grupos se comportan de forma normal debido a que la distribución señala simetría alrededor de una media de los grupos. En las figuras 12, 13 y 14 se muestra la distribución normal de cada grupo generacional.

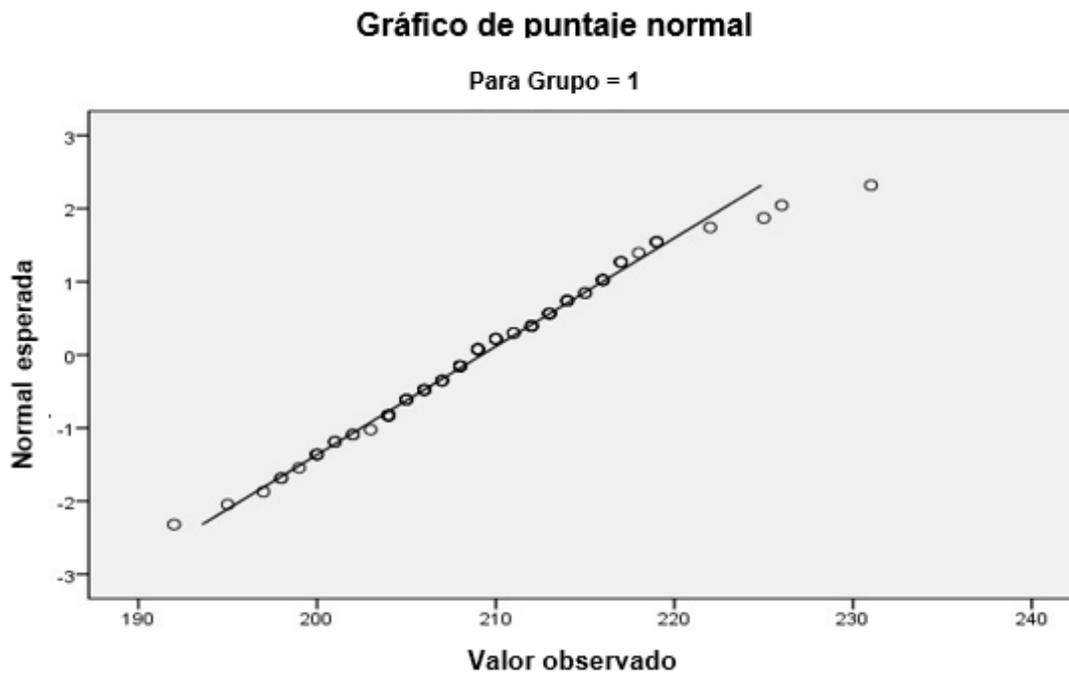


Figura 12. Prueba de normalidad en grupo 1 (Millennials)

Gráfico de puntaje normal

Para Grupo = 2

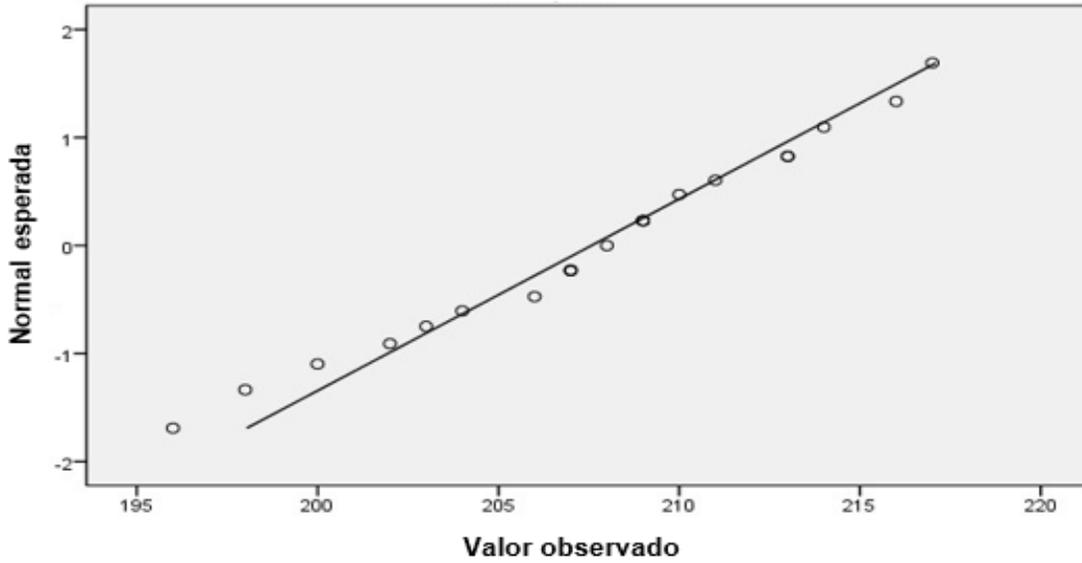


Figura 13. Prueba de normalidad en grupo 2 (Generación X)

Gráfico de puntaje normal

Para Grupo = 3

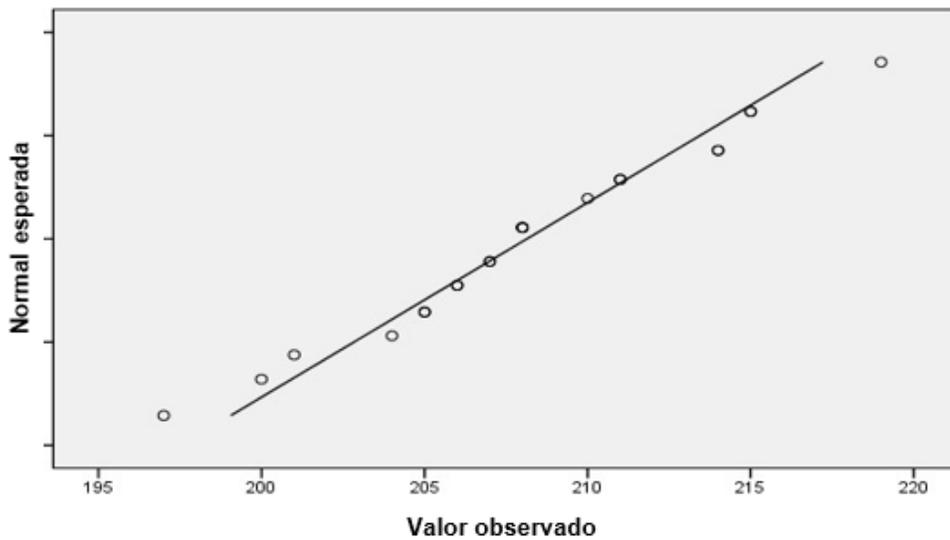


Figura 14. Prueba de normalidad en grupo 3 (Baby Boomers)

Se realizó la prueba de homogeneidad para verificar que los datos tengan igualdad de varianzas plasmados en la Tabla 2.

Tabla 2

Prueba de Homogeneidad

Prueba de Homogeneidad de Varianza			
Puntaje			
Estadística de Levene	df1	df2	Sig.
1.106	2	137	.334

A partir del análisis de los datos con la prueba de Levene se comprueba que se cumple el supuesto de homogeneidad en las varianzas el cual es de 1.106 con gdl 2 y gdl 137, con un nivel de significancia de 0.336; aun cuando el tamaño de los grupos es diferente.

4.3.2 Análisis factorial

Para cada dimensión se hizo un análisis factorial de componentes principales con rotación varimax; también se calculó el coeficiente KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett para verificar que haya correlaciones entre los reactivos y se proceda a interpretar el análisis factorial. A continuación, se describirán los resultados obtenidos de cada dimensión. (De la Fuente, 2011).

- **Dimensión Adaptación al Medio (AAM)**

El valor del coeficiente KMO fue de .825 y el de la prueba de esfericidad de Bartlett fue de 404.258, $gl = 55$, $p = .000$ lo cual indica que si procede el análisis factorial. Se obtuvieron dos factores que en conjunto explican el 49.77 de la varianza total, es decir la variabilidad que existe

en el conjunto de datos respecto a su media. En la tabla tres se muestra la estructura factorial obtenida.

Tabla 3

Matriz de componente rotado – Adaptación al Medio

Matriz de componente rotado	
	Componente
	1 2
43. AAM Me adapto a los cambios	.709
7. AAM Soy flexible ante una situación de cambio	.695
9. AAM Puedo asimilar un cambio nuevo en mi trabajo de manera sencilla	.688
1. AAM Actúo de manera razonable ante los cambios	.675
3. AAM Puedo cambiar lo que tenía planeado para encontrar una mejor solución	.653
68. AAM Soy tolerante ante los cambios.	.611
25. AAM El cambio es una oportunidad para alcanzar objetivos	.449
38. AAM Me frustra que haya cambios en mi trabajo.	.803
18. AAM Mi desempeño se ve afectado si las cosas cambian en mi trabajo	.766
58. AAM Me siento incómodo ante una situación nueva	.664
56. AAM Me resulta difícil cambiar mis planes cuando me lo solicitan	.559

- **Dimensión Autocontrol (ATC)**

El valor del coeficiente KMO fue de .723 y el de la prueba de esfericidad de Bartlett fue de 389.674, $gl = 66$, $p = .000$ lo cual indica que si procede el análisis factorial. Se obtuvieron tres factores que en conjunto explican el 51.322 de la varianza total. En la tabla cuatro se muestra la estructura factorial obtenida.

Tabla 4

Matriz de componente rotado – Autocontrol

Matriz de componente rotado			
	Componente		
	1	2	3
57. ATC Ante una situación estresante recupero la calma de manera sencilla	.747		
29. ATC Ante una situación difícil, se manejar mis emociones	.710		
17. ATC Me considero una persona equilibrada emocionalmente	.604		
41. ATC Manejo de manera inteligente mis sentimientos	.601		.418
54. ATC Soy inteligente al hacer uso de mis emociones de manera adecuada	.550		
21. ATC No sé cómo manejar mis emociones ante una situación difícil		.727	
52. ATC Ante un problema, me resulta difícil tranquilizarme		.722	
61. ATC Me afecta que alguien esté enojado conmigo		.594	
37. ATC Actúo de manera impulsiva		.588	

Matriz de componente rotado	
60. ATC Intento de nuevo, si algo no me sale bien a la primera	.500
19. ATC Ante una situación atemorizante pienso antes de actuar	.777
74. ATC Ante un problema me es difícil plantear soluciones	.748

- **Dimensión Autorregulación (AR)**

El valor del coeficiente KMO fue de .800 y el de la prueba de esfericidad de Bartlett fue de 317.778, $gl = 45$, $p = .000$ lo cual indica que si procede el análisis factorial. Se obtuvieron tres factores que en conjunto explican el 57.606 de la varianza total. En la tabla cinco se muestra la estructura factorial obtenida.

Tabla 5

Matriz de componente rotado – Autorregulación

Matriz de componente rotado			
	Componente		
	1	2	3
11. AR Aunque tenga un problema, soy capaz de concentrarme en mi trabajo.	.734		
4. AR Me mantengo firme ante las decisiones que tomo	.707		
26. AR Sé determinar mis acciones para alcanzar mis objetivos.	.704		
35. AR Soy una persona seguro de lo que siento	.668		

Matriz de componente rotado		
39. AR Actúo de acuerdo a mis valores y principios.	.760	
33. AR Mantengo respeto por mis compañeros de trabajo.	.643	.459
45. AR Me comprometo ante otras personas.	.621	
47. AR No sé responder ante un problema que se me presente.	.486	
76. AR Me considero una persona agresiva		.830
77. AR Me considero una persona insegura	.424	.670

- **Dimensión Autocontrol (ACO)**

El valor del coeficiente KMO fue de .825 y el de la prueba de esfericidad de Bartlett fue de 416.795, $gl = 55$, $p = .000$ lo cual indica que si procede el análisis factorial. Se obtuvieron tres factores que en conjunto explican el 57.181 de la varianza total. En la tabla seis se muestra la estructura factorial obtenida.

Tabla 6

Matriz de componente rotado – Autoconocimiento

Matriz de componente rotado			
	Componente		
	1	2	3
46. ACO Mis emociones abruman mis pensamientos	.773		
14. ACO Pensar en el pasado no me permite concentrarme	.727		

Matriz de componente rotado

24. ACO Me es difícil controlar mis emociones si algo me incomoda	.621		
65. ACO Me considero una persona emocionalmente estable	.569		
16. ACO Considero que estoy estancado	.566	.422	
69. ACO Soy una persona aburrida		.850	
48. ACO Me considero una persona emocionalmente débil	.423	.668	
78. ACO Desconozco cómo reaccionaran mis emociones		.518	
31. ACO Conozco lo que soy capaz de hacer y lo que no			.853
34. ACO Me considero una persona feliz			.638
36. ACO Soy una persona madura			.429

- **Dimensión Comprensión de otros (CDO)**

El valor del coeficiente KMO fue de .616 y el de la prueba de esfericidad de Bartlett fue de 263.769, $gl = 36$, $p = .000$ lo cual indica que si procede el análisis factorial. Se obtuvieron tres factores que en conjunto explican el 57.105 de la varianza total. En la tabla siete se muestra la estructura factorial obtenida.

Tabla 7*Matriz de componente rotado – Comprensión de otros*

Matriz de componente rotado			
	Componente		
	1	2	3
22. CDO Soy indiferente ante las emociones de los demás	.817		
20. CDO Me son indiferentes los sentimientos de otros	.790		
30. CDO Me percato de los sentimientos de los demás	.573		
67. CDO Me da gusto que otro tenga éxito		.806	
23. CDO Reconozco cuando alguien hace un buen trabajo		.713	
62. CDO Soy capaz de preguntar a otros que les sucede si no están teniendo un buen desempeño	.465	.598	
10. CDO Escucho atentamente a mis compañeros			.772
6. CDO Soy tolerante a las opiniones de los demás.			.685
79. CDO Me es difícil entablar un diálogo si alguien opina distinto a mi			.489

4.3.3. Análisis de confiabilidad

Se obtuvo la confiabilidad de cada grupo de ítems de acuerdo a cada dimensión de medición que califica el instrumento de inteligencia emocional se obtuvieron los siguientes resultados recabados en la tabla 8.

Tabla 8*Estadística de confiabilidad por dimensión*

Dimensión	Alpha de Cronbach	N. de ítems
Adaptación al medio (AMM)	.823	11
Autocontrol (ATC)	.805	14
Autorregulación (AR)	.817	10
Autocontrol (ACO)	.861	14
Comprensión de otros (CDO)	.725	9

De acuerdo a la confiabilidad obtenida que en todos los casos es mayor a .70 se puede decir que el instrumento mide de manera adecuada cada dimensión.

Posteriormente se realizó una medición para comparar las varianzas entre las medias de los grupos por medio de anovas con el objetivo de señalar si las medias entre los tres grupos son similares o diferentes. lo cual permitió identificar la existencia de diferencias respecto al nivel de inteligencia emocional de los tres grupos generacionales planteados.

4.4 Análisis de diferencias entre generaciones

Se realizó un análisis de varianza de un factor para determinar las diferencias en cada una de las dimensiones entre las generaciones con una anova debido a que se trata de tres grupos de población pertenecientes a tres diferentes generaciones se obtuvieron así los siguientes resultados.

4.4.1 Dimensión Adaptación al medio (AMM)

Para la dimensión de Adaptación al medio se identificó que no hay una diferencia significativa entre los tres grupos generacionales para esta dimensión ya que la significancia no está entre los valores 0.060 y 0.080 (Tabla 9).

Tabla 9

ANOVA de dimensión Adaptación al Medio.

ANOVA					
	Suma de cuadrados	Df	Cuadrados medios	F	Sig.
Entre grupos	.053	2	.027	.166	.847
Dentro de grupos	21.997	137	.161		
Total	22.051	139			

Valores obtenidos en la prueba ANOVA de la dimensión Adaptación al Medio

4.4.2 Dimensión Autoconocimiento (ATC)

Para la dimensión de Autoconocimiento se identificó que no hay una diferencia significativa entre los tres grupos generacionales para esta dimensión ya que la significancia no está entre los valores 0.060 y 0.080 (Tabla 10).

Tabla 10*ANOVA de dimensión Autoconocimiento.*

ANOVA						
		Suma de cuadrados	Df	Cuadrados medios	F	Sig.
Atc1	Entre grupos	.383	2	.192	.834	.436
	Dentro de grupos	31.474	137	.230		
	Total	31.857	139			
Atc2	Entre grupos	.723	2	.362	1.447	.239
	Dentro de grupos	34.242	137	.250		
	Total	34.965	139			
Atc3	Entre grupos	.140	2	.070	.156	.856
	Dentro de grupos	61.432	137	.448		
	Total	61.571	139			

Valores obtenidos en la prueba ANOVA de la dimensión Autoconocimiento

En esta dimensión las medias corresponden de la siguiente manera: la generación Millennial obtuvo una media de 3.232, la generación baby bommer 3.142 y la generación X 3.204. Se presentan en los tres grupos un adecuado nivel respecto a la dimensión de autoconocimiento.

4.4.3 Dimensión Autorregulación (AR)

Para la dimensión de Autorregulación se identificó que no hay una diferencia significativa entre los tres grupos generacionales para esta dimensión ya que la significancia no está entre los valores 0.060 y 0.080 (Tabla 11).

Tabla 11
ANOVA de dimensión Autorregulación.

ANOVA						
		Suma de cuadrados	Df	Cuadrados medios	F	Sig.
AR1	Entre grupos	.717	2	.359	1.441	.240
	Dentro de grupos	34.091	137	.249		
	Total	34.808	139			
AR2	Entre grupos	.679	2	.339	1.506	.225
	Dentro de grupos	30.855	137	.225		
	Total	31.533	139			
AR3	Entre grupos	.105	2	.052	.141	.868
	Dentro de grupos	50.858	137	.371		
	Total	50.962	139			

Valores obtenidos en la prueba ANOVA de la dimensión Autorregulación

En esta dimensión, las medias corresponden de la siguiente manera: la generación millennial obtuvo una media de 3.407, la generación baby bommer 3.476 y la generación X 3.454. Se presenta en los tres grupos un adecuado nivel respecto a la dimensión de autorregulación.

4.4.4 Dimensión Autocontrol (ACO)

Para la dimensión de Autocontrol se identificó que no hay una diferencia significativa entre los tres grupos generacionales para esta dimensión (Tabla 12), sin embargo, se observa una significancia de .007 respecto al autocontrol que resulta significativa estadísticamente, por lo tanto, puede considerarse un punto focal dentro de la medición de la inteligencia emocional entre estos tres grupos generacionales.

Tabla 12

ANOVA de dimensión Autocontrol.

ANOVA						
		Suma de cuadrados	Df	Cuadrados medios	F	Sig.
ACO1	Entre grupos	3.227	2	1.614	5.148	.007
	Dentro de grupos	42.938	137	.313		
	Total	46.165	139			
ACO2	Entre grupos	.091	2	.046	.133	.876
	Dentro de grupos	47.102	137	.344		
	Total	47.194	139			
ACO3	Entre grupos	.829	2	.415	2.039	.134
	Dentro de grupos	27.857	137	.203		
	Total	28.686	139			

Valores obtenidos en la prueba ANOVA de la dimensión Autocontrol

En esta dimensión las medias corresponden de la siguiente manera: la generación millennial obtuvo una media de 3.412, la generación baby bommer 3.619 y la generación X

3.378 siendo esta última generación la que señala un nivel inferior a los dos grupos generacionales respecto a la dimensión de autocontrol.

4.4.5 Dimensión Comprensión de otros (CDO)

Para la dimensión de Comprensión de otros se identificó que no hay una diferencia significativa entre los tres grupos generacionales para esta dimensión (Tabla 13).

Tabla 13

ANOVA de dimensión Comprensión de otros

ANOVA						
		Suma de cuadrados	Df	Cuadrados medios	F	Sig.
CDO1	Entre grupos	.539	2	.270	.792	.455
	Dentro de grupos	46.635	137	.340		
	Total	47.175	139			
CDO2	Entre grupos	.733	2	.366	1.873	.158
	Dentro de grupos	26.800	137	.196		
	Total	27.533	139			
CDO3	Entre grupos	.413	2	.206	.938	.394
	Dentro de grupos	30.174	137	.220		
	Total	30.587	139			

Valores obtenidos en la prueba ANOVA de la dimensión Comprensión de otros

En esta dimensión las medias corresponden de la siguiente manera: la generación millennial obtuvo una media de 3.347, la generación baby bommer 3.476 y la generación X

3.287. Se presentan en los tres grupos un adecuado nivel respecto a la dimensión de comprensión de otros.

4.5 Análisis de diferencias de inteligencia emocional entre hombres y mujeres

De la misma manera se realizó una prueba t para la igualdad de medias que permitió identificar el nivel de inteligencia emocional obtenidos entre hombres y mujeres de cada una de las generaciones seleccionadas a manera de identificar o descartar diferencias derivadas de otra variable como lo es el sexo. En las tablas 14, 15 y 16 se muestran los resultados del comparativo de hombres y mujeres entre cada generación baby boomers, generación x y millennials.

4.5.1 Análisis entre hombres y mujeres por generación

Para este análisis de tomaron en cuenta a los hombres y mujeres por cada generación para realizar un comparativo entre ellos.

Tabla 14

Prueba T para diferencias entre sexos entre baby boomers

Prueba de muestras independientes											
		F	Sig.	t	gl	Significación		Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						P de un factor	P de dos factores			Inferior	Superior
CIE	Se asumen varianzas iguales	0.324	0.571	-0.937	95	0.176	0.351	-1.30439	1.39227	-4.06839	1.45962
	No se asumen varianzas iguales			-0.905	73.104	0.184	0.369	-1.30439	1.44165	-4.17752	1.56874
AMM	Se asumen varianzas iguales	0.050	0.823	-1.236	95	0.110	0.220	-0.09586	0.07757	-0.24986	0.05814
	No se asumen varianzas iguales			-1.234	83.702	0.110	0.221	-0.09586	0.07767	-0.25033	0.05861

Prueba de muestras independientes

ATC	Se asumen varianzas iguales	1.961	0.165	0.857	95	0.197	0.393	0.11579	0.13503	-0.15228	0.38386
	No se asumen varianzas iguales			0.897	94.124	0.186	0.372	0.11579	0.12906	-0.14045	0.37203
AR	Se asumen varianzas iguales	0.107	0.744	0.236	95	0.407	0.814	0.03026	0.12810	-0.22405	0.28458
	No se asumen varianzas iguales			0.241	89.062	0.405	0.810	0.03026	0.12582	-0.21974	0.28026
ACO	Se asumen varianzas iguales	1.260	0.264	-0.656	95	0.257	0.514	-0.06362	0.09705	-0.25630	0.12905
	No se asumen varianzas iguales			-0.631	71.826	0.265	0.530	-0.06362	0.10090	-0.26477	0.13753
CDO	Se asumen varianzas iguales	1.730	0.192	-0.954	95	0.171	0.342	-0.09382	0.09829	-0.28895	0.10132
	No se asumen varianzas iguales			-0.933	76.835	0.177	0.354	-0.09382	0.10060	-0.29415	0.10651

Valores obtenidos en la prueba t para la igualdad de medias entre hombres y mujeres de la generación baby boomer.

De acuerdo a este análisis, no se encontraron diferencias significativas mayores a 0.5 entre cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional, así como en el puntaje total.

Tabla 15

Prueba T para diferencias entre sexos entre generación X.

Prueba de muestras independientes

		Significación								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	P de un factor	P de dos factores	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
CIE	Se asumen varianzas iguales	0.009	0.924	-1.527	19	0.072	0.143	-3.85714	2.52591	-9.14394	1.42965
	No se asumen varianzas iguales			-1.507	11.693	0.079	0.158	-3.85714	2.55960	-9.45029	1.73601
AMM	Se asumen varianzas iguales	6.200	0.022	-1.271	19	0.110	0.219	-0.29357	0.23101	-0.77708	0.18994
	No se asumen varianzas iguales			-0.988	7.100	0.178	0.356	-0.29357	0.29727	-0.99449	0.40735
ATC	Se asumen varianzas iguales	0.886	0.358	-1.110	19	0.140	0.281	-0.42857	0.38605	-1.23658	0.37944
	No se asumen varianzas iguales			-0.963	8.659	0.181	0.362	-0.42857	0.44519	-1.44174	0.58460
AR	Se asumen varianzas iguales	1.911	0.183	-1.396	19	0.089	0.179	-0.39286	0.28133	-0.98170	0.19598
	No se asumen varianzas iguales			-1.136	7.664	0.145	0.290	-0.39286	0.34593	-1.19671	0.41099
ACO	Se asumen varianzas iguales	1.090	0.310	-1.274	19	0.109	0.218	-0.21500	0.16877	-0.56825	0.13825
	No se asumen varianzas iguales			-1.171	9.830	0.135	0.269	-0.21500	0.18359	-0.62502	0.19502
CDO	Se asumen varianzas iguales	0.405	0.532	-1.340	19	0.098	0.196	-0.28357	0.21165	-0.72656	0.15941
	No se asumen varianzas iguales			-1.244	10.052	0.121	0.242	-0.28357	0.22802	-0.79128	0.22414

Valores obtenidos en la prueba t para la igualdad de medias entre hombres y mujeres de la generación x.

De acuerdo a este análisis, no se encontraron diferencias significativas mayores a 0.5 entre cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional, así como en el puntaje total.

Tabla 16

Prueba T para diferencias entre sexos entre generación millennial.

Prueba de muestras independientes											
		F	Sig.	t	gl	Significación P de un factor		Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						P de dos factores				Inferior	Superior
CIE	Se asumen varianzas iguales	0.350	0.561	-0.029	20	0.489	0.977	-0.06667	2.32670	-4.92008	4.78674
	No se asumen varianzas iguales			-0.029	19.881	0.489	0.977	-0.06667	2.30160	-4.86957	4.73624
AMM	Se asumen varianzas iguales	0.598	0.448	0.133	20	0.448	0.895	0.02300	0.17244	-0.33670	0.38270
	No se asumen varianzas iguales			0.131	17.614	0.449	0.897	0.02300	0.17542	-0.34613	0.39213
ATC	Se asumen varianzas iguales	0.002	0.967	0.347	20	0.366	0.732	0.08333	0.24015	-0.41762	0.58428

Prueba de muestras independientes

	No se asumen varianzas iguales			0.349	19.692	0.365	0.731	0.08333	0.23863	-0.41494	0.58161
AR	Se asumen varianzas iguales	5.298	0.032	0.729	20	0.237	0.474	0.17500	0.24007	-0.32579	0.67579
	No se asumen varianzas iguales			0.768	17.499	0.226	0.453	0.17500	0.22795	-0.30490	0.65490
ACO	Se asumen varianzas iguales	0.118	0.735	0.848	20	0.203	0.407	0.16117	0.19008	-0.23532	0.55766
	No se asumen varianzas iguales			0.865	19.995	0.199	0.398	0.16117	0.18641	-0.22769	0.55002
CDO	Se asumen varianzas iguales	0.327	0.574	0.437	20	0.333	0.667	0.08400	0.19210	-0.31671	0.48471
	No se asumen varianzas iguales			0.433	18.503	0.335	0.670	0.08400	0.19382	-0.32242	0.49042

Valores obtenidos en la prueba t para la igualdad de medias entre hombres y mujeres de la generación millennial.

De acuerdo a este análisis, no se encontraron diferencias significativas mayores a 0.5 entre cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional, así como en el puntaje total.

4.5.2 Análisis entre hombres y mujeres de todas las generaciones

Por otro lado, también se realizaron anovas para identificar diferencias entre hombres y mujeres de manera general sin importar la pertenencia al grupo generacional. En las tablas 17 y 18 se muestran los resultados correspondientes.

Tabla 17

ANOVA entre hombres

ANOVA						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CIE	Entre grupos	71.130	2	35.565	0.732	0.486
	Dentro de grupos	2624.800	54	48.607		
	Total	2695.930	56			
AMM	Entre grupos	0.086	2	0.043	0.217	0.806
	Dentro de grupos	10.724	54	0.199		
	Total	10.810	56			
ATC	Entre grupos	1.170	2	0.585	1.478	0.237
	Dentro de grupos	21.382	54	0.396		
	Total	22.553	56			
AR	Entre grupos	0.466	2	0.233	0.665	0.518
	Dentro de grupos	18.929	54	0.351		
	Total	19.395	56			
ACO	Entre grupos	0.108	2	0.054	0.218	0.805
	Dentro de grupos	13.424	54	0.249		
	Total	13.532	56			

ANOVA						
CDO	Entre grupos	0.015	2	0.007	0.029	0.971
	Dentro de grupos	13.905	54	0.258		
	Total	13.920	56			

Valores obtenidos en la prueba ANOVA para los hombres de las tres generaciones.

Dentro de los resultados podemos observar que no hay diferencias ya que la significancia no está entre los valores 0.060 y 0.080.

Tabla 18

ANOVA entre mujeres

ANOVA						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CIE	Entre grupos	29.479	2	14.740	0.412	0.664
	Dentro de grupos	2859.942	80	35.749		
	Total	2889.422	82			
AMM	Entre grupos	0.206	2	0.103	0.772	0.465
	Dentro de grupos	10.688	80	0.134		
	Total	10.895	82			
ATC	Entre grupos	0.130	2	0.065	0.134	0.875
	Dentro de grupos	38.840	80	0.485		
	Total	38.970	82			
AR	Entre grupos	0.546	2	0.273	0.704	0.498
	Dentro de grupos	31.020	80	0.388		
	Total	31.566	82			

ANOVA						
ACO	Entre grupos	1.055	2	0.527	2.997	0.056
	Dentro de grupos	14.077	80	0.176		
	Total	15.131	82			
CDO	Entre grupos	0.688	2	0.344	1.757	0.179
	Dentro de grupos	15.666	80	0.196		
	Total	16.354	82			

Valores obtenidos en la prueba ANOVA para las mujeres de las tres generaciones.

Dentro de los resultados podemos observar que no hay diferencias ya que la significancia no está entre los valores 0.060 y 0.080 sin embargo es importante resaltar el valor de 0-056 obtenido en la dimensión de autocontrol.

Es importante mencionar que pueden existir sesgos importantes en estos últimos análisis ya que la muestra no fue seleccionada para hacer una comparación entre sexo, sino por generaciones, lo cual hace que la distribución no sea homogénea.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que estadísticamente no existen diferencias significativas entre los niveles de inteligencia emocional de los tres grupos generacionales que se abordaron.

Estos resultados orientan a desmitificar las creencias que se han generado sobre el comportamiento de los jóvenes pertenecientes a la generación millennial dentro de un ámbito de trabajo. Al no haber diferencias significativas no se puede atribuir las características que han colocado a esta generación acerca de la autorregulación, la adaptación con al medio, el autoconocimiento y la comprensión con otros ya que no es representativo estadísticamente debido a que se demostró que no hay diferencias entre los niveles de estas habilidades entre los grupos. Sin embargo, resulta interesante la diferencia estadística que surge en la dimensión del autocontrol, ya que sugiere que es posible que el grupo de generación de pertenencia sea un factor que influya en las habilidades relacionadas con ésta.

Los resultados obtenidos permiten identificar las áreas de oportunidad para desarrollar las habilidades de inteligencia emocional de acuerdo a las características y necesidades de cada generación., lo cual puede ser una herramienta útil en los procesos de reclutamiento y selección, capacitación, asignación de puestos y tareas e incluso hasta en integraciones.

La literatura sobre la inteligencia emocional señala que este resultado podría ser atribuido a algunos sesgos, tales como que las muestras no son del mismo tamaño entre los grupos generacionales, así como la influencia del nivel escolar que poseen los individuos que fueron estudiados debido a que, el nivel académico es un factor importante que influye en el nivel de inteligencia que pueda poseer un individuo. Para los fines de esta investigación, el 62% de la muestra poseían niveles escolares de licenciatura y posgrado, y con base en la

investigación de Del Rosal et al. (2016) el nivel de estudios que poseen los individuos impacta en el nivel de inteligencia emocional que ellos tienen, es decir, a mayor preparación académica, mayor nivel de inteligencia emocional poseían.

Con base en lo anterior no se podría descartar en su totalidad que no existan diferencias de inteligencia emocional entre generaciones, ya que investigaciones y sondeos actuales como el Millennial Survey 2018 de Deloitte, señala que casi el 80% de los millennials que laboran actualmente para una empresa considerarían trabajar como freelance en busca de mejores ingresos, flexibilidad y balance de vida, es decir con otras condiciones laborales a las que actualmente se ofertan en el mercado. En tanto, el 43% de los encuestados en esta investigación sugirió que planean cambiar de empleo en menos de dos años, esto de acuerdo al análisis que realizó dicha empresa consultora a 10,455 millennials de 36 países; estas decisiones tienen que ver con su sentir y su conducta ante estos escenarios lo cual implica que en este proceso involucren sus emociones, por lo tanto, la inteligencia emocional que posean es determinante en esta toma de decisiones. Sin embargo es importante considerar las diferencias que existen entre generaciones respecto a los valores y expectativas de los colaboradores que bien pueden verse afectados por el momento histórico que viven.

Aunque hoy por hoy los millennials registran una mayor lealtad a las compañías que se preocupan por su bienestar, solo una cuarta parte de los encuestados percibe que sea una verdadera prioridad para los empleadores.

Para la generación que para 2030 representará más del 50% de la fuerza laboral, tanto las escuelas en sus planes de estudio, como las empresas dentro del desarrollo profesional de sus elementos, es necesario atender a las necesidades con un enfoque adecuado las

habilidades que resultan clave al momento de desempeñar un puesto en una organización, lo cual sin duda impacta y se relaciona con la inteligencia emocional ya que en lo que respecta a la satisfacción laboral (referida a la manera en cómo se siente la persona con su trabajo y las emociones que le genera desenvolverse en ese medio), se convierten en elementos que juegan un papel de vital importancia en el desempeño y la permanencia de los elementos humanos en las organizaciones.

En el caso de la investigación de Coca (2010) donde trabajó con docentes, éstos demostraron un nivel promedio de satisfacción con relación a la inteligencia emocional, es decir existen factores emocionales que impacten de manera negativa en la percepción de la satisfacción laboral, la productividad y la permanencia de los colaboradores. A partir de esto, es pertinente detectar tales factores emocionales y asimismo orientar una formación de habilidades socioemocionales dirigidas a la actividad laboral, ya que un empleado satisfecho tiende a presentar un comportamiento mayormente favorable, así como mayor productividad para la organización en comparación de otro que no lo está. (Galaz, 2003).

Por otra parte, en la investigación de Galaz (2003) se encontró que existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la empatía, la cual es una dimensión que abarca la inteligencia emocional en el factor de autoconocimiento y en el factor de comprensión de otros; es decir que la empatía es también un aspecto determinante en el desarrollo laboral de los colaboradores y su satisfacción respecto a este.

Otros factores como la remuneración económica, seguida de la cultura y la flexibilidad destacan como los aspectos más relevantes que los millennials toman en cuenta al elegir una organización en donde desenvolverse profesionalmente. Al último están las

oportunidades de voluntariado, niveles de diversidad e inclusión y reputación de la empresa. Pese a las diferencias con sus empleadores, los millennials aún reconocen el potencial de las grandes compañías para beneficiar a la sociedad —por encima de la clase política— pero desde su punto de vista los líderes empresariales no están haciendo lo suficiente. (Forbes, 2018).

A partir de ello, resulta de suma importancia el planteamiento de una visión enfocada al fomento y desarrollo de la inteligencia emocional como una herramienta que beneficie tanto el bienestar personal y profesional de la generación millennial que está próxima a ocupar un alto porcentaje de población en el mundo laboral.

Algunos planteamientos teóricos como el de Elia López Cassa (2005), enfocada en la educación infantil, también propone un modelo de educación emocional donde menciona que las emociones juegan un papel relevante en la construcción de la personalidad e interacción social, ya que las emociones se viven en cualquier espacio y tiempo; con la familia, con los amigos, con el entorno, con los iguales, con la comunidad educativa, etc. Por lo que la escuela resulta ser un ámbito más de conocimiento y de experiencias en el que se desarrollan las emociones, educar significa contemplar el desarrollo integral de las personas, desarrollar las capacidades tanto cognitivas, físicas, lingüísticas, morales como afectivo y emocionales.

Bisquerra (2005) sugiere conocer las características (causas, predisposición a la acción, estrategias de regulación, competencias de afrontamiento, etc.) de las emociones principales: miedo, ira, ansiedad, tristeza, vergüenza, aversión, alegría, amor, humor, felicidad, etc., ya que resultan importantes para el desarrollo de la inteligencia emocional con múltiples aplicaciones para la práctica, se propone un modelo de educación emocional en

donde la regulación de las emociones se ponen en práctica a través de la tolerancia a la frustración, el manejo de la ira, la capacidad para retrasar gratificaciones, las habilidades de afrontamiento en situaciones de riesgo (inducción al consumo de drogas, violencia, etc.), el desarrollo de la empatía, etc., y esto resulta de componentes importantes dentro del factor de autorregulación que compone a la inteligencia emocional, donde se sugieren algunas técnicas concretas como son: el diálogo interno, el control del estrés (relajación, meditación, respiración), las autoafirmaciones positivas; la asertividad; la reestructuración cognitiva, la imaginación emotiva, la atribución causal, entre otras.

Bisquerra (2018) propone competencias para la vida y para el bienestar desde una perspectiva de educación emocional donde sugiere que la inteligencia emocional sea fomentada a partir del fortalecimiento y desarrollo de habilidades socioemocionales, ya que éstas son estas las habilidades que demanda el mundo laboral actual a las personas que se están posicionando en este mercado.

Ante esto, se plantea la propuesta de resaltar la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional para la generación millennial con base en habilidades, en donde se integren aspectos intrapersonales de la inteligencia emocional que permitan el crecimiento de las competencias laborales que demanda hoy en día el mundo laboral. El autor propone trabajar en la conciencia emocional; la regulación emocional; la autonomía emocional; la competencia social y finalmente presenta las competencias para la vida y el bienestar que representa fijar objetivos adaptativos, tomar decisiones, buscar ayuda y recursos, practicar la ciudadanía activa, participativa, crítica, responsable y comprometida, buscar el bienestar emocional y fluir.

Conclusiones

Con base en la literatura revisada y los resultados obtenidos en esta investigación es importante resaltar que debemos conocer a las generaciones que están tomando las posiciones laborales actualmente, saber qué desean y desmitificar algunos juicios de valor negativo que se han atribuido a la generación millennial.

Al conocer los niveles que poseen respecto a inteligencia emocional , resulta que el desarrollo de ésta puede transformarse en una herramienta aliada en la formación educativa de los profesionales y en las organizaciones, la cual puede favorecer el desempeño y productividad de estos futuros colaboradores; considerar los números y atender a las necesidades que actualmente demanda la mayor fuerza laboral en México que se encuentra concentrada en la población millennial, al demandar crecimiento y desarrollo personal y profesional. El considerar a la inteligencia emocional en su formación como un empuje para el desarrollo de habilidades y de competencias laborales, aumentaría la probabilidad de un buen desempeño y un bienestar emocional para los colaboradores, para cubrir las demandas que hoy en día solicitan en un escenario laboral real.

El fortalecimiento y desarrollo de la inteligencia emocional parte del aspecto personal y de ahí hacia el exterior al momento de interactuar con otros, en este caso en un escenario laboral, es por ello que los aspectos intrapersonales que componen a la inteligencia emocional se consideran los siguientes: el reconocimiento de emociones propias, el autocontrol de respuesta en las emociones, la empatía generada hacia otros, el monitoreo de las emociones propias y la resiliencia; fortaleciendo de esta manera el desarrollo de las habilidades

necesarias en el manejo de las emociones tales como la toma de decisiones, la resolución de problemas, la adaptabilidad, la tolerancia a la frustración y la comunicación asertiva; que a su vez impactan en el desarrollo de las competencias laborales que demanda hoy en día el ámbito profesional como lo es el trabajo en equipo, el liderazgo, la proactividad, el trabajo bajo presión, la negociación y la persuasión, permite así que la inteligencia emocional se vuelva una herramienta formativa que permita que los colaboradores tengan un desempeño adecuado en sus funciones dando respuesta a la necesidad de esta generación de crecer y desarrollarse en la parte personal, lo cual permite que permee hasta la formación profesional dotando de un equilibrio emocional al individuo para su desarrollo.

También, resulta importante que, en la formación de profesionales en educación superior, las instituciones educativas consideren la inclusión de materias que permitan desarrollar inteligencia emocional y el desarrollo de las habilidades que implica, entre sus estudiantes para asegurar la formación integral y completa de un profesional que resulte altamente competitivo y funcional para las demandas del mercado laboral.

Es importante considerar en futuras investigaciones la indagación en cuanto a competencias laborales se actualizan día con día y cómo es que estas se pueden desarrollar a través del fortalecimiento de las dimensiones de la inteligencia emocional en un colaborador, al igual que profundizar en los aspectos de personalidad y el contexto que impactan significativamente en las competencias laborales, a partir de la realización de cuestionarios a empleados de una organización, que ofrezcan información más detallada de problemas emocionales y de conducta que se viven actualmente, con la finalidad de poder visualizar un cambio posterior a una intervención en el eje de inteligencia emocional hablado

de habilidades socioemocionales, lo cual favorece al desarrollo profesional de la fuerza laboral que hoy en día toma un papel protagónico en las grandes organizaciones mundiales y que en un futuro, esta misma cuenta con las herramientas suficientes para poder satisfacer las demandas de una nueva generación, como lo es la Generación Z.

Referencias

- Aguilar, L. (2015). La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia. Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. P. 26. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13786/LAURA%20AGUILARTRABAJO%20DE%20GRA%20DOUMNG.pdf;jsessionid=A8%209382A3B1623D%20940E1A1929F05A4167?sequence=2>
- Barranco, A. Ferreira, J. & González, V. (2017). *Desarrollo de habilidades blandas y el uso del Sistema de Gestión del Aprendizaje en la elaboración de proyectos prácticos en una asignatura introductoria de Ingeniería Telemática*. República Dominicana, Cuaderno de Pedagogía universitaria. Vol 15 No. 29. P. 10.
- Belmonte, C. (2007). *Emociones y Cerebro*. Programa de Promoción de la Cultura Científica y Tecnológica. Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Instituto de Neurociencias, Universidad Miguel Hernández. Vol. 101, N°. 1, Pp. 59-68.
- Bermúdez, M. Álvarez, T., Sánchez, A. (2003). *Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico*. Colombia. Universitas Psychologica. Vol. 2 001, pp. 27 – 32.
- Bisquerra, R. (2005). *La educación emocional en la formación del profesorado*. España. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. N. 19 P. 21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927006.pdf>
- Bisquerra, R. (2028). *La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra*. Venezuela. Universidad Pedagógica Experimental. Revista de investigación. Vol.42, m. 93. P. 13
- Canós, L., Pons, C., Valero, M. (2012). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. España. Universidad Politécnica de Valencia, p.p. 1 – 9.
- Centro de Alto Rendimiento de Accenture y UNIVERSIA. (2008). Las Competencias Profesionales en los Titulados. Contraste Diálogo Universidad – Empresa. España. Diponible en : <https://imagenes.universia.net/files/NET/con1.pdf>

- Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. (CIDAC) (2014). Encuesta de Competencias Profesionales. México. Disponible en: http://www.cidac.org/es/uploads/1/encuesta_competencias_profesionales_270214.pdf
- Chirinos, N. (2009). *Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral.* Venezuela. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 2 N. 4. Pp. 133 – 153. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf>
- Ciarrochi, J., Scott, G., Deane, F., & Heaven, P. (2003). *Relations between social and emotional competence and mental health: a construct validation study.* Australia. Personality and Individual Differences. Vol. 35. Pp. 1947–1963.
- Coca, K. (2010). Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de ventanilla – callao. Perú. P. 178. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/1110>
- Colín et al. (2010). Innovación, Propiedad Intelectual y Competitividad. La Denominación de Origen como Estrategia de Competitividad para la Industria del Calzado de León, Gto., Revista TEACs, junio (2) 4, pp. 1-15.
- Cortés, J., Barragán, C. Vázquez, M. (2002). *Perfil de inteligencia emocional: Construcción, validez y confiabilidad.* México. Salud Mental. Vol. 2, 5, Pp. 50 – 60.
- Chirinos, N. (2009). *Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral.* Venezuela. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 2 No. 4. P.p. 133 – 153.
- De Castro, A. (2014). Comunicación Organizacional. Técnicas y Estrategias. Colombia. Universidad del Norte. P.p. 20 – 25.
- Del Pino, R; Aguilar, M. (2013). La inteligencia emocional como una herramienta de la gestión educativa para el liderazgo estudiantil. Cuadernos de Administración, 29, pp. 132-141. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797003>
- Del Rosal, I., Dávila, M., Sánchez, S., & Bermejo, M. (2016). *La inteligencia emocional en estudiantes universitarios: diferencias entre el grado de maestro en educación primaria y los grados en ciencias.* International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2(1), P.p. 51 – 61.

- De la Fuente, S. (2011). Análisis componentes principales. España. Universidad Autónoma de Madrid. P. 32. Disponible en: <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/ACP/ACP.pdf>
- Díaz, S. C., López, L. M. y Roncallo, L. L. (2017). *Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los Baby Boomers, X y Millennials*. Clío América, 11(22), 188-204. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliioamerica/article/download/2440/1801/>
- Duque, J., García, M. y Hurtado, A. (2017). Influencia de la Inteligencia Emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. España. Universidad ICESI. Vol. 33 Issue 144. P.p. 250- 260
Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012592317300475>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?, México. En Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES), unam-iissue/Universia, vol. vi, núm. 16, pp. 110-125. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>
- Feldman, L., & Blanco, G. (2006). *Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones*. Revista de la Facultad de Medicina, No.29 Vol.2, P.p. 103-108.
- García, M. & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. Espiral. Cuadernos del Profesorado [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. España. Educación XX1.
Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>
- Gil, M y Gonzáles, K. (2014). Creando puentes entre generaciones desde un punto de vista legal y práctico. Ferraiulli Llc. P.p. 8 – 14.
- Gobierno de la República. (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. México, D.F: PND. Disponible en: <http://pnd.gob.mx/>

- Goena, A. (2015), La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo. España. P.p. 52 – 56. Disponible en:
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
- Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. España. Káiros, S.A. P. 395.
- Goleman, D., Chemiss, C. (2005). Inteligencia Emocional en el trabajo. España. Káiros. P. 380.
- Gómez, I., & Ricardo, R. (2012). Cultura organizacional: aproximación sectorial en Bogotá. Revista Facultad de Ciencias Económicas, XX (2), 19-41
- Gohm, L., & Clore, L. (2002). Four emotion traits and their involvement in attributional style, coping and well-being. Cognition and Emotion. 16 (4), P.p. 495 – 518.
- Guisado, M. C. y Agoiz, A. B. (2013). *¿Es operativo el concepto de generación?* Aposta: Revista de ciencias sociales, (56), 1.
- Granados, I. (2011). *Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios*. Perú. Revista de Investigación en Psicología - Vol. 14, N.º 2. P.p. 214 – 226 Disponible en:
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hakkak, M., Nazarpoori, A., Najmeddin, S. Ghodsi, M. (2015). Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity. Irán. Journal of Work and Organizational Psychology. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Publicado por Elsevier España, S.L.U.
- Hernández, C., & Lozano, G. (2016). Inteligencia emocional y adaptabilidad social en mandos gerenciales. PSICUMEX, Vol. 6 No. 1.
- Hernández, J. (2016). Cómo adoptamos la tecnología por generaciones. México. Revista de Gobierno Digital. Disponible en: <https://u-gob.com/adoptamos-la-tecnologiageneraciones/>
- Imperial, I., Modelli, A., & Rivera, L. (2016). El desafío de retener a diferentes generaciones. KPMG International. P.16. Disponible en:

<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pa/pdf/delineandoestrategias/DE-El-desafiode-retener-generaciones.pdf>

- Kupperschmidt, B. R. (2000). Tips to help you recruit, manage, and keep Generation X employees. *Nursing management*, 31(3), 58-60.
- Leccardi, C. y Feixa, C. (2011). El concepto de generación en las teorías sobre la juventud. *Última década*, 19(34), 11-32.
- Lenti, M. (2015). Inteligencia emocional... tres generaciones y una opción distinta para percibir el mundo. Perú. *Revista temática de psicología*. Vol. 11, No. 1. P. 8. Disponible en: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/revista_tematica_psicologia_2015/27LENTI.pdf
- Limonero, J., Tomás, J. Fernández, J. & Gómez, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. España. Universidad Autónoma de Barcelona. *Ansiedad y Estrés*. ISSN 1134 -7937, p.p. 14.
- Lingling, Y. et al. (2014). Mediating effect of job satisfaction on the relationship between emotional intelligence and perceived general health. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 42 (7), pp. 1057-1067.
- López, E. (2005). La educación emocional en la educación infantil. España. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 19(3). P.p. 153 – 167.
- López R, Martínez, A. (2014). Inteligencia emocional y “La ventana del líder” en los directivos turísticos. Cuba. *Ingeniería Industrial*. ISSN 1815 – 5936. Vol. XXXV. No.2. P-p. 229 -239.
- Maestres, R. (2004). Inteligencia Emocional en las organizaciones. Costa Rica. *Debates IESA*. Instituto de Estudios Superiores de Administración. Vol. XI. No. 2. P.p. 8 – 10.
- Mantilla, L. (2001). *Habilidades para la vida. Una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales*. Tercera edición. Colombia: Fe y Alegría.
- Marina, J., (2005), *El vuelo de la inteligencia*, Barcelona, De bolsillo.

- Martin, M. (2015). La teoría de las generaciones de Ortega y Gasset: una lectura del siglo XXI. *Tiempo y espacio*, (20), 98-110.
- Martínez, M. (2018). Las Carreras De Los Millennials: Visión 2020. México. El Economista. Disponible en: <https://imco.org.mx/las-carreras-de-los-millennials-vision-2020-via-manpower/>
- Molero, C., Saiz, E., Esteban, C. (1998). *Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, Pp. 11-30.
- Morales, J. (2010). Competencias laborales, análisis y detección. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de ciencias químicas y farmacia. P. 142. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_29_50.pdf
- Moreno, L., Hernández, J. García, O. & Santacreu, J. (2000) *Un test informatizado para la evaluación de la tolerancia a la frustración*. *Canales de Psicología*, 16 Vol. 2, P.p. 144.
- Muñoz , A. (2005). Baja Tolerancia a la Frustración. España. Centro de Atención Terapéutica de Barcelona.
- Mujica, J. (2015). ¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden? Chile. EDUCREA. P.p. 1 – 12.
- Naranjo, M. (2008). *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas*. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8 (1), 1-27.
- Negrete, C. (2012). Gestión del Cambio Organizacional. *Contribuciones a la economía*. ISSN 1696-8360.
- New Strategist Publication, I. (2010). *American Generations: Who They Are and How They Live*. Ithaca, N.Y.: New Strategist Publications, Inc
- Nilsson, Nils J. (2000). *Inteligencia Artificial: Una nueva síntesis*. McGraw Hill.

- OCC Mundial. (2014). Competencias laborales que piden las empresas para contratarte. México. Disponible en: <https://www.occ.com.mx/blog/8-competencias-laborales-quepiden-las-empresas-para-contratarte/>
- Olvera, Y. Domínguez, B. (2007). Inteligencia emocional en el ámbito académico. México. UNAM, Facultad de Psicología.
- Padrón, A., & Sánchez de Gallardo, M. (2010). *Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el Crecimiento Psicológico*. Revista Venezolana de Gerencia, Vol.15 No. 49. P.p.141-158.
- Palmero, F., Guerrero, C., Gómez, C., Carpi, A. (2006). *Certezas y controversias en el estudio de la emoción*. España. Revista Electrónica de Motivación y Emoción REME. Vol. IX. Pp. 23 -24.
- Pena Garrido, M., & Extremera Pacheco, N., & Rey Peña, L. (2011). *El papel de la inteligencia emocional percibida en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes*. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 22 (1), 69-79.
- Posada, R. (2014). *Formación superior basada en competencias, interdisciplinariedad y trabajo autónomo del estudiante*. Colombia. Revista Iberoamericana de Educación. Vol. 33 No. 1 Edición Especial. P.34.
- Romero, J. (2016). Nuevas tendencias de reclutamiento y selección de personal. Chile. Universitas. Miguel Hernández. P. 42. Disponible en: <http://dspace.umh.es/handle/11000/3973>
- Ruiz de Vargas, M, Jaraba, B., y Romero, L. (2005). *Competencias laborales y la formación universitaria*. Colombia. Psicología desde el Caribe. No. 16. P.p. 64 -91. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301603.pdf>
- Salinas, M., y Rodríguez H. (2011). Toma de Decisiones. Costa Rica. Desarrollo de Competencias profesionales a través de la evaluación participativa y la simulación utilizando herramientas web. ALFA III.

- Salovey, P. y Mayer J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3) P.p. 185–211.
- Smola, K. y Sutton, C. D. (2002). Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium. *Journal of organizational behavior*, 23(4), 363-382
- Subuyuj, W. (2013). Adaptabilidad social de un grupo de auditores que laboran en distintas empresas de la ciudad de Guatemala. Guatemala. Tesis de Licenciatura Universidad Rafael Landívar). P. 80.
- Torres, C., Pellicer, E., Yepes, V. y Picornell, M. (2012). Habilidades Demandadas Por El Mercado Laboral Para Los Profesionales De La Construcción. España. EXCELCON. P.p. 12. Disponible en: https://www.aepro.com/files/congresos/2012valencia/CIIP12_2368_2379.3895.pdf
- Trujillo, M. & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Colombia. INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales. P.p. 16. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
- Vargas, F., Casanova, F. & Montarano, L. (2001). El enfoque de competencia laboral: manual de formación. Uruguay. ISBN 92-9088-124-0, p. 130.
- Zunni, J. (2010). La importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones. Madrid. Salud 2000. Recursos Humanos. Vol. 19 No. 127, p.p. 33 – 36.
- Zapata, L. (2016). Planes de estudio, habilidades blandas y búsqueda de empleos: los casos de la facultad de ingeniería y ciencias sociales de la universidad de buenos aires y trenes argentinos. Argentina. ISSN 2524-955X. p.p. 119 – 130. Disponible en: https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr16/PBR_16_08.pdf



Anexo A
Escala I.E.



Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de frases las cuales se le pide lea cuidadosamente y señale la casilla que vaya de acuerdo a su respuesta. Le solicitamos sea lo más sincero(a) posible. Estos datos son para fines académicos y son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Datos: Sexo: 1() hombre 2() mujer

Escolaridad: 1() primaria 2() secundaria 3() preparatoria 4() universidad 5() posgrado

Edad: _____

Tiempo de experiencia laboral: _____

	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Actúo de manera razonable ante los cambios.				
Puedo herir con mis palabras a alguien si estoy enojado.				
Puedo cambiar lo que tenía planeado para encontrar una mejor solución.				
Me mantengo firme ante las decisiones que tomo.				
Me considero una persona inestable.				
Soy tolerante a las opiniones de los demás.				
Soy flexible ante una situación de cambio.				
Me afecta el estado de ánimo de los demás.				
Puedo asimilar un cambio nuevo en mi trabajo de manera sencilla.				

	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Escucho atentamente a mis compañeros.				
Aunque tenga un problema, soy capaz de concentrarme en mi trabajo.				
Soy una persona insegura de mis emociones.				
Me considero una persona empática.				
Pensar en el pasado no me permite concentrarme.				
Llegó a actuar actúo de manera agresiva con otros.				
Considero que estoy estancado.				
Me considero una persona equilibrada emocionalmente.				
Mi desempeño se ve afectado si las cosas cambian en mi trabajo.				
Ante una situación atemorizante pienso antes de actuar.				
Me son indiferentes los sentimientos de otros.				
No sé cómo manejar mis emociones ante una situación difícil.				
Soy indiferente ante las emociones de los demás.				
Reconozco cuando alguien hace un buen trabajo.				
Me es difícil controlar mis emociones si algo me incomoda.				
El cambio es una oportunidad para alcanzar objetivos.				
Sé determinar mis acciones para alcanzar mis objetivos.				
Puedo expresar mis emociones abiertamente.				

	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Me resulta sencillo reconocer a una persona está pasando por un momento difícil.				
Ante una situación difícil, se manejar mis emociones.				
Me percato de los sentimientos de los demás.				
Conozco lo que soy capaz de hacer y lo que no.				
Me siento triste gran parte del tiempo.				
Mantengo respeto por mis compañeros de trabajo.				
Me considero una persona feliz.				
Soy una persona segura de lo que siente.				
Soy una persona madura.				
Actúo de manera impulsiva.				
Me frustra que haya cambios en mi trabajo.				
Actúo de acuerdo a mis valores y principios.				
Me siento a gusto expresando mis opiniones ante otros.				
Manejo de manera inteligente mis sentimientos.				
Considero que soy una persona inteligente.				
Me adapto a los cambios.				
Sé que puedo aprender de mis errores.				
Me comprometo ante otras personas.				
Mis emociones abruman mis pensamientos.				
No sé responder ante un problema que se me presente.				
Me considero una persona emocionalmente débil.				

	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Mis problemas personales no afectan en mi desempeño laboral.				
Me siento inseguro ante los cambios.				
Soy capaz de no dejarme llevar por una emoción.				
Ante un problema, me resulta difícil tranquilizarme.				
Me considero una persona sensible.				
Soy inteligente al hacer uso de mis emociones de manera adecuada.				
Me resulta difícil expresar cómo me siento.				
Me resulta difícil cambiar mis planes cuando me lo solicitan.				
Ante una situación estresante recupero la calma de manera sencilla.				
Me siento incómodo ante una situación nueva.				
No me gusta trabajar con gente que ni conozco.				
Intento de nuevo, si algo no me sale bien a la primera.				
Me afecta que alguien esté enojado conmigo.				
Soy capaz de preguntar a otros que les sucede si no están teniendo un buen desempeño.				
Soy capaz de entablar una conversación con alguien que no conozco.				
No sé cómo actuar cuando mis amigos tienen un problema entre ellos.				
Me considero una persona emocionalmente estable.				
Utilizo mis emociones en beneficio de mi desempeño.				
Me da gusto que otro tenga éxito.				
Soy tolerante ante los cambios.				

	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Soy una persona aburrida.				
Me resulta fácil trabajar en condiciones nuevas para mí.				
Me considero una persona segura emocionalmente.				
Soy capaz de actuar de manera imparcial ante un problema.				
No acepto las opiniones que son distintas a las mías.				
Ante un problema me es difícil plantear soluciones.				
Me es difícil reconocer mis errores.				
Me considero una persona agresiva.				
Me considero una persona insegura.				
Desconozco cómo reaccionaran mis emociones.				
Me es difícil entablar un diálogo si alguien opina distinto a mí.				
Soy una persona inestable.				

¡Gracias, tu participación es muy valiosa!