



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.

NÚMERO Y FECHA DE ACUERDO DE VALIDEZ OFICIAL 8931-25

TESINA PROFESIONAL.

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CAMBIO DE ACTITUD DEL
TRABAJADOR**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

JESSICA LIZETH PELLICO DELGADO

ASESOR:

PSIC. ANABEL VILLAFAÑA GARCIA

ORIZABA, VER.

2023



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen de Juquila por siempre guiarme e iluminarme en todo momento de mi vida y en este proceso tan significativo para mí.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por su cariño, su comprensión y sobre todo su confianza, por siempre impulsarme para lograr todo lo que me he propuesto en la vida, gracias por su apoyo y amor incondicionalmente. Los amo.

A mis hermanos por su apoyo y amor incondicional.

A mis profesores por enseñarme, por su paciencia, tolerancia y sobre todo por compartir sus conocimientos y experiencias, Gracias.

A mi Asesor por haberme guiado y por su paciencia durante este proceso de investigación, Gracias.

INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCION	5
 CAPITULO I. ACTITUDES NEGATIVAS DEL TRABAJADOR	
1.1 Actitud.....	7
1.2 Cambio de Actitudes.....	19
1.3 Consecuencias Conductuales: Actitudes Negativas del Trabajador.....	26
 CAPITULO II. INTELIGENCIA EMOCIONAL	
2.1 Emociones.....	32
2.2 Inteligencia Emocional.....	55
2.3 Beneficios de la Inteligencia Emocional en el Trabajador.....	60
 CAPITULO III. MODELO Y ÁREA DE LA PSICOLOGICA	
3.1 Modelo Psicológico: Cognitivo Conductual.....	64
3.2 Área de la Psicología Organizacional.....	78
 CONCLUSION	 84
REFERENCIAS	88
GLOSARIO	93

RESUMEN

En la presente investigación se recopiló el tema de actitudes de forma más detallada que presenta una persona, también se describen las consecuencias conductuales que tiene un empleado mediante en el área organizacional y como afecta en el trabajo.

De igual manera se describe el concepto de Inteligencia Emocional, desglosando cuales son los tipos de emociones, teorías, componentes y sobre todo las funciones principales y los beneficios que tiene para que un ser humano pueda desarrollar una mejor inteligencia emocional y poder desenvolverse mejor dentro de un trabajo, en la sociedad, entre otras áreas.

Finalmente se explica el modelo cognitivo conductual que en la actualidad se ha considerado como en una de las aproximaciones más efectiva para modificar actitudes, conductas, entre otras situaciones. Posteriormente se describen las técnicas que forman parte del modelo que fueron aportadas por diferentes autores y que cada una de ellas tiene una función específica para poder mejorar comportamientos y pensamientos en una persona, también se realizó una breve descripción acerca del área organizacional, concluyendo con una conclusión acerca de dicha investigación.

INTRODUCCIÓN

Las Actitudes es uno de los principales temas para abordar desde el ámbito psicológico dentro del Área Organizacional, ya que es importante que los individuos presenten una actitud positiva para obtener un mejor rendimiento, mejores relaciones entre compañeros y el gerente de la empresa, entre otros factores, es necesario recalcar que las actitudes siempre están en constante cambio que pueden ser de manera agradable o desagradable, por esta razón es fundamental que las personas empleen la Inteligencia Emocional ya que es la capacidad que tiene el ser humano para entender, adaptarse, regular sus propias Emociones y establecer Relaciones Interpersonales, lo cual beneficia en la esfera laboral y en otras esferas.

Es importante resaltar que las actitudes y la inteligencia emocional juegan un papel importante en la vida cotidiana ya que cuando se desarrolla de la mejor manera tiene mejores beneficios, puesto que el individuo puede expresarse e identificar mejor sus emociones, es por ello que la investigación va dirigida para tener en cuenta sobre los temas antes mencionados y conocer más a fondo sobre sus beneficios, características, consecuencias entre otros factores, de tal manera que se pueda generar una conciencia en cada persona y tener en cuenta que es considerable desarrollar un inteligencia emocional para resolver conflictos, mejorar las relaciones con los demás, etc. . Por ende, el problema es la falta de autorregulación de las emociones en las personas puesto que generan efectos negativos.

Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es analizar la importancia de la Inteligencia Emocional en el cambio de Actitud del trabajador mediante una revisión teórica.

En el Capítulo I, denominado Actitudes Negativas del trabajador se presentan la definición de Actitud, Estímulos o componentes que las denotan, así como las respuestas que se obtienen, posteriormente se nombra las funciones, su formación, diferentes teorías sobre las actitudes por distintos autores, los cambios de actitud, de igual manera las consecuencias conductuales que son reflejadas por Actitudes Negativas del trabajador.

En el Capítulo II, se explica el concepto de Inteligencia Emocional que se desglosan temas como por ejemplo el concepto de Emoción, se exponen los principales Tipos de Emociones cada una con sus diferentes funciones al igual que con sus respectivas características que las identifican como emoción, posteriormente se describe sobre las Teorías de las Emociones que fueron implementadas por varios Autores que se dedicaron a investigar, más adelante se explica acerca de la Inteligencia Emocional, la importancia que tiene en la vida Intrapersonal e Interpersonal de una persona, sus beneficios en el Área Laboral y en el trabajador, también se expone sobre la Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman junto con sus componentes que la conforman como también los tipos de Inteligencia Emocional que existen.

En el Capítulo III, definido como Modelo y Área de la psicología, se especifican los antecedentes sobre el Modelo Cognitivo-Conductual, sus principales representantes que son: Aaron Beck y Albert Ellis, en donde se detallan acerca de sus aportaciones que realizaron para en el enfoque, así mismo se hace mención de las Técnicas más aplicadas del enfoque que ayuda para intervenir, prevenir, disminuir conductas o pensamientos inapropiados, finalmente en este capítulo se describe el Área Organizacional en la Psicología, desde sus antecedentes hasta la actualidad, de tal manera que también existen aportaciones que realizaron psicólogos para desarrollar más la Psicología del Trabajo y su importancia en el Área en el que está enfocada esta investigación documentada .

CAPÍTULO I

ACTITUDES NEGATIVAS DEL TRABAJADOR

1.1. Actitud

Dentro de los problemas sociales que hoy en día se vive en la actualidad es acerca de la Actitud de las personas ya que dicho término es una forma de Adaptación del individuo a su contexto, pero también puede ser una reacción de grado favorable o desfavorable hacia otra persona, grupo, familia, amigos; lo cual conlleva a que se presente un comportamiento inadecuado en una situación en la que se esté presentando en el momento, agregando a lo anterior es un problema más en el Campo Laboral dado que siempre existen ciertas diferencias respecto a cada persona por su Personalidad, Valores, Actitudes y sobre la Resolución de problemas, tanto en la atención del cliente que si en un momento se analiza una situación probablemente la mayor parte de las personas ha recibido un mal trato por el Cambio de Actitudes que tiene el Trabajador o quizás por motivos personales por lo que provoca que el cliente se sienta disgustado por el trato.

Algunos pueden llegar a preguntarse, ¿Qué son las actitudes?, ¿Cuál es su objetivo?, ¿Cuáles son?, ¿Cómo y Por qué se desarrollan?, ¿Cómo se pueden cambiar? O ¿cómo influyen en la vida cotidiana? y sobre todo en el Área Laboral ya que se debe de modificar para mejorar la convivencia, el ambiente entre trabajador-jefe, trabajador –cliente y otros factores que influyen, en esta área es muy importante conocer sobre el tema y como modificar para evitar conflictos puesto que la personas tienen interacción con otro individuo y en muchas ocasiones se recibe una respuesta impropia del trabajador hacia el cliente o al revés del cliente al trabajador no descartando que dentro del mismo personal de trabajo.

Son incontables las definiciones acerca de la actitud, pero el psicólogo Gordon Allport en 1935 recopiló más de 100 conceptos, Una de ellas es la siguiente: La Actitud se puede definir como un estado mental y neural de disposición que responde a través de la experiencia directiva o dinámica en la conducta ante diversas situaciones (Gómez et al, 2012, p.16).

La Actitud Social es una organización duradera de Creencias y Cogniciones en general dotada de carga Afectiva a favor o en contra de un objeto social definido que predispone a una acción coherente con las Cogniciones y Afectos Relativos a dicho objeto (Rodrigues et al, 2002 p. 86).

De igual manera la Actitud se puede definir que es la forma de proceder y actuar de cada individuo, lo cual se entiende que es lo que caracteriza a una persona de otra esto depende también ante las creencias, experiencias entre otros factores (Estrada, 2012, p.3).

Otra de las definiciones de Actitud es la siguiente: Es un estado psicológico en el cual una persona manifiesta a través de respuestas cognitivas y/o conductuales de manera favorables o desfavorables conductas que son observables para las demás personas (Morales et al, 2001, p.195).

Las actitudes siempre han sido un objeto de estudio para la psicología social, puesto que siempre es un tema de suma importancia ya que se encuentran presenten en casi todas las dimensiones como, por ejemplo; en las percepciones sociales, prejuicios, estereotipos, etcétera. Por esta razón las actitudes forman parte como fenómeno social porque pueden ser evaluadas para conocer mejor a la sociedad.

Si bien las actitudes se forman mediante estímulos que denotan respuestas evaluativas que pueden ser dos variantes positivas o negativas, de otro modo puede representarse de diferentes categorías o componentes (Estrada,2012, p.5).

- a) La primera denominada “**Componente/ Respuestas Cognoscitivas**” son aquellos pensamientos e ideas o bien “Creencias” que el ser forma a partir de su crianza, ya que en diferentes situaciones se puede reflejar la actitud por una creencia que se adquieren desde la infancia es decir de las mismas experiencias que se obtienen, incluyendo la manera de pensar que tiene el sujeto en la actualidad esto dependerá mucho también en el medio en que se rodea.

Hay que resaltar que este componente es el más efectivo para modificar una Actitud, por tal motivo posee algunas características propias que lo identifican, las cuales se describen a continuación (Guillén y Guil, 2000, p.66):

- **Fijación:** Consta de creencias o de información estables o inestables y sobre todo duraderas.
- **Firmeza:** Se enfoca en las creencias que la persona posee, pero entre más este arraigado a cierta creencia, será más difícil de corregir la actitud, mientras tanto si la creencia es débil, hay más posibilidades de que las respuestas de modificar sean mayores.
- **Singularidad:** En este concepto hace referencia acerca de los conocimientos simples dirigidos especialmente a un objeto.
- **Amplitud:** Es la cantidad de conocimientos que forman parte del componente cognitivo, por lo que puede ser extensa la información o poco extensa.

- **Concreción:** implica sobre informaciones concretas sobre específicos objetos, que por lo general el número de valores de las personas son escasos, es por ello que las actitudes que logra desarrollar son ilimitadas.
 - **Concienciación:** Toda actitud debe de implicar un argumento informativo para tener una conciencia clara.
- b) Otra de las respuestas que forma parte de la escala es el/la “**Componente/ Respuestas Afectivas**” además es el componente más evidente de las actitudes, en ella se desglosan como bien su nombre lo dice los Sentimientos, los Estados de Ánimo y sobre todo las Emociones, incluso algunos autores estiman que son los principales elementos de la Actitud, puesto que si tiene una Actitud Positiva o Negativa puede que se vea influida por lo antes mencionado.
- c) No descartando que el /la siguiente “**Componente/Respuesta Conductual**” también es de suma importancia ya que indica que todo tipo de comportamiento que el sujeto pueda llegar a presentar ante la Actitud que tenga en el instante, cabe señalar que hay muchos autores que tiene diferentes percepciones acerca de las Actitudes, De hecho en 1918 un Autor llamado Thomas Y Znaniecki determino que la Psicología Social es el “Estudio Científico de la Actitudes”, para otro significa que las Actitudes humanas son competentes para proporcionar una cierta atención por una motivación en especial, aunque en si se basan en las experiencias de la persona y la situación actual que esté viviendo la persona lo cual provoca la conducta del sujeto hay que resaltar que las Actitudes involucran el Pensamiento, lo que sienten y la manera en cómo les gustaría comportarse con otros individuos, por tanto la Conducta es el resultante de numerosas Actitudes .

Las tres respuestas evaluativas puede que sean diferentes entre sí, aunque no del todo porque todas contribuyen ciertas vías de expresión para formar parte de una misma variable que es la "Actitud".

Otro punto importante es acerca de cómo se originan las actitudes y se ha visto que muchas ocasiones surgen de Experiencias Afectivas o Conductuales, lo que equivale que no todas surgen de un mismo conocimiento esencial, detallado. Así que la persona llega a desarrollar en ciertas situaciones actitudes que no necesariamente dependen de sus creencias adquiridas.

Las Actitudes pueden llegar a ser aprendidas, se sabe que la sociedad juega un rol en el que influye en las personas de tal modo que se convierten en individuos con valores, creencias similares que conllevan a gustos y comportamientos estereotipados, pero también hay sujetos que sus dominios y su control de sus actitudes les hace ser independientes al medio en el que se rodea, lo cual significa que no se impactan por los demás.

Por otro lado existen diferentes funciones, una de ellas son las respuestas evaluativas puesto que cada categoría desarrolla un propósito, sin embargo un autor junto con sus asistentes describen que hay funciones habituales: instrumental y la expresiva de valores, la primera conlleva a que el sujeto logre alcanzar sus objetivos con excelentes beneficios, en general la función también es definida como adaptativa o utilitaria porque se caracteriza por basarse de medio-fines: puesto que la actitudes se expresa para llegar a un propósito útil para la persona. La expresiva de valores hace referencia a lo que una persona piensa, siente y sobre todo quiere dar conocer a los demás sobre él o ella (Morales et al, 2001, p.201).

En relación con las Funciones de las Actitudes, estas nos ayudan para que el ser humano pueda adaptarse en el Ambiente Social, aunque muchos teóricos destacan varias propuestas en la que nos ayudan las funciones en nuestro entorno, Por otra parte, el Psicólogo Daniel Katz destacó en 1960 cuatro funciones fundamentales en las Actitudes, esto quiere decir que, aunque existen otras, las que se menciona a continuación son más explícitas (Guillén et al ,2000, pág.71).

- La primera fue denominada “**Función de Economía y Conocimiento** “Para Katz dicha función se basa en que el ser humano busca una necesidad de dar significado al mundo en el que se encuentra, a lo que se refiere que cualquier pensamiento o hecho ayude a convertirse en una actitud positiva.
- La segunda es” **Función de Autorrealización Expresiva**” hace referencia a que los individuos se sienten satisfechos cuando defienden sus valores, sus principios, su identidad entre otras características que los define como persona, no descartando sus proyectos personales.
- Una tercera función denominada “**Función Instrumental, Utilitaria o de Adaptación**” también fue considerada por otros autores como se hizo mención anteriormente, en esta función podemos definirla en que las Actitudes nos permiten lograr nuestros objetivos deseados y prevenir los no deseados, para mejorar nuestra adaptación.
- Finalmente, la cuarta nos hace mención acerca de la “**Función Ego (Defensiva)**” porque ayuda al ser humano a proteger sus sentimientos negativos tantos conocimientos desagradables sobre su persona.

Gracias a todas las respuestas y/o componentes, funciones que forman parte de las actitudes podemos tener una idea más clara acerca dichas funciones de las actitudes y

la importancia de conocerlas ya que como se mencionó las actitudes tienen un propósito útil para cada persona esto depende si es positivo o negativo.

En función de lo planteado, hay diferentes factores determinantes que consideran que las Actitudes Sociales se aprenden y se desarrollan a partir de las experiencias que adquiere cada persona a lo largo de su vida, dicho esto; Allport destacó en 1935 cuatro factores condicionantes que estimulan la adquisición de las Actitudes (Arnold & Randall, 2012, p.208).

- La acumulación e integración de las experiencias.
- La diferenciación y discriminación de las experiencias.
- Experiencias traumáticas.
- Adopción de Actitudes Convencionales por imitación o identificación social.

Krech consideró cuatro factores determinantes para la Formación y Desarrollo de las Actitudes (Guillén y Guil, 2000, p.72):

- ❖ **Necesidades personales:** Cuando un objeto social satisface nuestras necesidades lo que tiende a desarrollar Actitudes Favorables.
- ❖ **La información:** Todo tipo de información que se adquiere y sobre todo el procesamiento que se le dé a dicha información.
- ❖ **Los grupos de pertenencia y referencia:** Son todos aquellos grupos a lo que se pertenece o se desea pertenecer (familia, escuela, grupo de amigos, grupo de trabajo, etc.) en este caso las Actitudes se van formando mediante las características con las que nos sentimos identificados con los demás.
- ❖ **Características de la personalidad:** Las Actitudes se desarrollan mediante las cualidades de cada persona y sobre todo a las necesidades.

Se debe agregar que existen teorías que hablan acerca de las actitudes cada una de ellas tiene un propósito y se relacionan con los componentes que forman parte de las actitudes, alguna de las teorías se describe a continuación:

- **La Teoría del Principio de Equilibrio.**

Después de haber hecho mención de ciertos factores, no hay que descartar que el autor Fritz Heider habló acerca de “**El Principio de Equilibrio**” se considera importante de tal modo que está centrado en el Enfoque Gestáltico lo que significa que se basa en la percepción *de las cosas*, es decir que busca en si fundamentos explicativos a lo que es nuestra visión perspectiva de las cosas y de todo lo que rodea en nuestro entorno.

Por su parte Heider afirmó que los seres humanos tienen la tendencia de mantener el equilibrio, pero eso no quiere decir que siempre se mantenga en las Relaciones Interpersonales, de tal modo que argumento que, si el individuo no llegase tener equilibrio en una situación desequilibrada, lo único que logrará es manifestar tensión.

Al mismo tiempo se realizaron cambios respecto a la Teoría del Equilibrio, como por ejemplo una de ellas fue sobre la prueba empírica que refiere acerca de los tres modelos teóricos, en donde se atribuyó tres fuentes de tendencia Cognoscitiva: Equilibrio, Concordancia y Positividad, esto ayuda a identificar sobre la Atribución de Valores las tres fuentes de tendencia, de acuerdo con el dominio del Equilibrio y sobre el resultado de los Valores, así que durante años cierta teoría ha sido fundamental en la Psicología Social (Guillén y Guil ,2000,p.75).

En esta teoría para Heider más que nada se interesó por la coherencia entre actitudes y sus relaciones que una persona mantiene con otra, porque considero que el equilibrio ocurre cuando dos personas sienten equilibrio mutuamente, actitudes y situaciones similares.

- **La Teoría de la Disonancia Cognoscitiva.**

En segundo Lugar, se encuentra la **“Teoría de la Disonancia Cognoscitiva de Leon Festinger** “antes de explicar a qué se refiere dicha teoría es importante saber ¿Qué es Disonancia?, el término se refiere a la falta de conformidad e igualdad entre dos o más cosas y la palabra Cognoscitiva como se ha definido anteriormente hace referencia a los Pensamientos, Creencias, Conocimientos que se tiene de una persona, u objeto.

Por lo tanto la Teoría de la Disonancia Cognoscitiva se publicó en 1957 por el Psicólogo Leon Festinger, consiste en que los seres humanos buscan una armonía en sus cogniciones, en otras palabras quiere decir que propuso que los individuos experimentan molestias cuando tienen creencias contradictorias o mejor dicho cuando sus acciones contradicen sus creencias, igualmente puede especificarse como un conflicto mental en donde los comportamientos y creencias de una persona se contradicen entre sí, de modo que provoca que los sujetos experimenten sentimientos de intranquilidad, molestias, tensión, etc., en este caso se intentara aliviar con ciertas molestias de diferentes maneras, un ejemplo de ello es, “explicar las cosas “ o rechazar información nueva que contradigan sus creencias, en efecto también se le conoce como “Principio de Consistencia Cognoscitiva” (Rodrigues et al. 2002, p.102).

La Disonancia Cognoscitiva se puede decir que es también como aquel estado que causa “Conflicto” en una persona y tiene como consecuencia sentimientos y pensamientos contradictorios que generan tensión y una desarmonía interna entre sus ideas o actitudes, lo que después provoca un estado de incomodidad entre las actitudes o incluso ante las ideas contradictorias, lo que se conoce como Disonancia Cognoscitiva (Estrada, 2012, p.9).

Es importante saber que no todos experimentamos Disonancia Cognoscitiva, algunos tienen una tolerancia muy alta a la incertidumbre y otros tienen la tolerancia muy

baja, asimismo comprender que nuestras relaciones y cogniciones pueden llegar a ser relevantes o irrelevantes, que más adelante se expresan.

Debido a esto la Teoría se convirtió en la más influyente y sobre todo la más investigada en la Psicología Social, pero como a la mayoría de Teorías o Principios con el transcurso de los años y de nuevas ideas se llegaron a modificar para un mejor funcionamiento.

Tal es el caso de Brehm y Cohen que atribuyeron dos puntos fundamentales a la Teoría de Festinger, una de ella es la “Idea del Compromiso” que es aquella fuerza motivadora para reducir la Disonancia y la siguiente es la importancia de la noción de volición que es la determinación de la Existencia y de la Magnitud de la Disonancia, otros creadores también contribuyeron con diferentes opiniones (Rosero et al,2015, p.170).

Para Festinger era importante tener conocimiento sobre la diferencia entre conflicto y disonancia, para tener en cuenta cuando una persona se encuentra en una situación y decide una opción para ser sobrevalorados y los elementos Cognoscitivos entran en Disonancia y tienden a ser devaluados.

De la misma forma otro punto destacado por el autor, son los Mecanismos de Reducción de la Disonancia, estos comienzan a surgir cuando se ha tenido un previo análisis para la toma de decisión, es entonces que el surgimiento se registra inmediatamente.

Existen algunas pruebas experimentales de la Disonancia Cognoscitiva, donde se formula una pequeña información de lo que se trata, como por ejemplo las siguientes (Rodrigues et al, 2002, p.105):

-Disonancia como resultado de las Decisiones: Cuando una persona no decide por alguna circunstancia y ya se evaluaron las posibles alternativas con sus ventajas y desventajas, nos ayuda a resaltar ciertas características favorables de dicha opción y a devaluar la que se ha rechazado.

-Disonancia que es producida por el Compromiso de una persona con un Conducta contraria a sus Principios: Festinger confirmó que entre mayor sea la recompensa, menor será la disonancia como resultado de un compromiso, puesto que como personas no se está exento de equivocarse con la toma de decisiones y en consecuencia, el cambio será menor.

Disonancia Resultante de la Exposición a Posiciones Contrarias Asumidas por la Persona: Dicho ejemplo se trata acerca de cuando una persona detecta una opinión contraria a la suya, es donde existirá una Disonancia Cognoscitiva y lo cual se evitará a exponerse a situaciones en donde se contradiga nuestra opinión o información.

La Teoría demuestra que una decisión desencadenará mecanismos que reducirán la Disonancia, cabe decir que hay diferentes formas de reducir la Disonancia, que influyen en la devaluación de ciertos elementos disonantes tanto como irrelevantes, entre otros aspectos.

Aunque la Teoría obtuvo muchas críticas y algunas modificaciones aun así se aprobó que es positiva, tiene Características Psicológicas ante el Proceso de Decisión, por esa razón se volvió importante.

- **Teoría de la Congruencia.**

En esta Teoría se intenta explicar del Cambio de Actitud y se compone por medio de tres elementos fundamentales: Una fuente comunicativa (objeto o persona), El mensaje comunicado y el receptor (el que evaluara todos los elementos), dicha congruencia se realiza cuando dos objetos son evaluados de la misma manera (Guillén y Guil, 2000, p. 76).

A continuación, también se detalla la diferencia y la semejanza que tienen las actitudes con los valores, cabe mencionar que existen muchos factores que determinan a las actitudes. Algo semejante ocurre con los valores, dado que también se forman mediante categorías de Componentes Cognoscitivos y afectivos para a fin de obtener una Conducta determinada en donde influyen algunas Actitudes.

Autores como Allport, Vernon y Lindzey en el año de 1951 plantearon una clasificación de las personas, que otorgan seis valores que son los siguientes (Rodrigues et al, 2006, p94).

- *Teórico: Se basa en buscar la verdad, las personas se basan en los aspectos más racionales y críticos.*
- *Estético: Se encarga en la esencia, la percepción de la belleza y la armonía.*
- *Práctico: Énfasis en la utilidad y el pragmatismo.*
- *Social: Hace hincapié a todo aspecto de humanidad y generosidad.*
- *Político: Es el ejercicio del poder en sus diversas esferas.*
- *Religioso: Búsqueda por el sentido por la vida.*

Pero bien se debe recalcar que, aunque los Valores y las Actitudes tienen algo en común, debe quedar claro que los Valores se basan principalmente en Atributos Morales,

y se conoce como el Código de Conducta de una Persona, mientras que las Actitudes son Percepciones que tiene uno, respecto a varios temas, pero como se mencionó ambos comparten componentes similares y sin embargo las Actitudes se acumulan de acuerdo a los Valores.

Con Relación al tema de los Valores existe un “Test de Valores “que fue desarrollado por Gordon Allport, Philip Vernon y Gardner Lindsay. El Test de Valores de Allport es una prueba psicométrica que es clasificada en los test de personalidad, ya que su función principal es evaluar los principios y valores morales que rigen la conducta de un individuo, la prueba es útil para las empresas cuando requieren conocer más acerca del candidato a un puesto, esta prueba se consideró como uno de los primeros instrumentos psicológicos diseñados para medir los valores o motivación subyacente de una persona.

1.2 Cambio de Actitudes

El siguiente aspecto trata acerca de los Cambios de Actitudes, es necesario recalcar que las Actitudes siempre están sujetas al cambio lo cual también como sociedad influye mucho y la información que obtenemos durante el día esto quiere decir que los medios pasaron a ser uno de los principales en esparcir ideas a través de los medios de comunicación (televisión, radio, internet), todo esto parece confirmar que a través de ellos las personas son capaces de obtener ideas para provocar Cambios de Actitudes, habría que decir también que los cambios se dan respecto a lo que se ha visto anteriormente a Componentes Cognitivos, Afectivos y Conductuales de este modo ambas influyen entre sí, dicho de otra manera cualquier cambio que se observe en uno de los tres es capaz de corregir a los demás esto puede ser en una situación para un cambio prospero pero también puede ser adverso, es por ello que se debe considerar ciertos elementos para asimilar los cambios de las personas, sin embargo hay investigaciones sobre diversas teorías de los cambios que en si son semejantes y en algunas cambian su contexto, pero también en la actualidad Psicólogos Sociales hacen mención que no

hay un proceso que determine un cambio o los condicione en sí, pero además para que haya una Modificación en las Actitudes es recomendable el Enfoque Cognitivo y Conductual.

Además, las actitudes pueden ser relativamente permanentes, sin embargo, se pueden llegar a modificar, pero antes de que se modifique debemos de conocer y evaluar la actitud. Las Actitudes se pueden evaluar mediante diferentes métodos, pero los más utilizados son las “Escalas”, las cuales contienen frases o afirmaciones en donde las personas muestran su nivel de acuerdo o desacuerdo, gracias a estas evaluaciones se puede conocer las actitudes más a fondo y la manera de pensar y actuar de cada persona y finalmente saber si tiene actitudes que no son adecuadas para modificarlas.

Aunado a esto, hay influencias que destacan en los Cambios de Actitudes, al mismo tiempo los tipos de cambios y sus características, a continuación de desglosan de manera breve las influencias que las ejerce (Rodrigues et al, 2002, p.117):

- **Influencia ejercida por el comunicador sobre el fenómeno de cambio de las actitudes.**
 - En este aspecto los autores Hovland, Janis y Kelley afirmaron que una persona debe de recibir varios estímulos para que se obtenga un Cambio en la Actitud, lo que significa que debe ser constantes los incentivos y los reforzamientos, de hecho se basaron en la Teoría del Aprendizaje por Refuerzo.
 - Para los creadores, implementaron dos características esenciales para la Comunicación Persuasiva, que son la Credibilidad y la Competencia del Comunicador, si se tiene una alta credibilidad se obtienen varios Cambios de Actitudes que si adquiere de una fuente baja.

➤ **Influencia Ejercida por la forma de Presentación de la Comunicación sobre el Fenómeno del Cambio de Actitud.**

Se presenta por medio de una presentación que se defiende por el receptor de la comunicación para recibir Argumentos Emocionales y Racionales.

A su vez hay otro aspecto que destacan en los Cambios de Actitud, uno de ellos es la influencia del grupo, en donde intervienen a veces la posición social, económica y sobre todo el tipo de personalidad de las personas; dado que pertenecer a un grupo familiar, social, amigos o de trabajo es capaz de modificar las Actitudes de los individuos.

Dentro de este concepto cabe mencionar que la susceptibilidad al cambio consta de diferentes tipos de reacciones en donde algunas personas cambian con extrema docilidad por nuevos Estímulos y otras modifican sus Actitudes respecto a un grado más razonable, pero también se impone un punto importante que es la **Resistencia al Cambio**, que la conforma varios factores; entre ellos (López et al, 2013, p.150):

- ✓ Cuando la Actitud ha sido aprendida a temprana edad.
- ✓ Cuando la Actitud se ha aprendido por diferentes factores (experiencias propias de identidad).
- ✓ Cuando las satisfacciones contribuyen de una o varias formas a las necesidades del sujeto.
- ✓ Cuando la actitud se presentó fuerte a la personalidad del individuo.

Ambos factores están condicionadas al tipo de personalidad de cada individuo, incluso hay personas que son más indefensos ante todo tipo de influencias, que carecen de firmeza para oponerse a los Estímulos Externos, por otra parte, están las personas que

se aferran a sus experiencias, creencias u opiniones adquiridas, aunque pueda causarles aislamiento o conflicto en su medio social.

Ya conocimos las influencias del cambio ahora es el momento de tener conocimientos referentes a los tipos de Cambio de Actitud (Rodrigues et al ,2002, p.119).

- **Cambio de actitud y el Principio de Equilibrio.**

Como su nombre lo dice se relaciona con el principio que se detalló anteriormente, en este caso se encarga de aportar cierta congruencia para un cambio de actitud ente los componentes que ya se conocen, los cuales son Afectivos, Cognoscitivos y Conductuales, es importante ya que otorgar una gran utilidad para una comprensión mejor para la modificación la postura.

- **Cambio de actitud y la teoría de la disonancia cognoscitiva**

De acuerdo a la teoría de la Disonancia Cognoscitiva por Festinger, hace mención que entre más fuerte sea el incentivo serán más eficientes los cambios de actitud, pero si existe pequeñas recompensas habrá pocos beneficios referentes a las actitudes, lo cual genera también sobre dichos pensamientos cognoscitivos al tomar una decisión para obtener recompensas, anteriormente se mencionó de manera breve acerca de experimentos que se desarrollaron que afirman la teoría.

- **Cambio de actitud y la Teoría de la Reactancia.**

En este caso se trata acerca de la libertad con la que cuenta en el individuo, así que cuando esta se ve amenazada, se expresa tal cual una motivación para recuperarla,

es por ello que genera un Cambio de Actitud agradable o desagradable dependiendo si se cuenta con la libertad, puesto que si se ve amenazado esta será desagradable.

- **Cambio de Actitud del Trabajador**

En lo que respecta al tema hablemos acerca de los Cambios de Actitud del Trabajador ya que es de suma importancia puesto que si tienen una Actitud Negativa trae consigo malos entendidos, problemas con los compañeros, ausentismo, rendimiento bajo, un deficiente servicio al cliente, para la empresa las inadecuadas actitudes de sus trabajadores puede afectar seriamente la competitividad de la empresa, los directivos anhelan actitudes favorables para así obtener mejores resultados positivos, no sólo por dicha razón si no también buscan que los empleados muestren interés sobre si mismos y analizar sobre su comportamiento para así mejorar su rendimiento y se sientan a gusto en el trabajo.

Los cambios implican transformación, alteraciones, interrupciones y sobre todo rupturas, en las organizaciones se dan los cambios a cada instante y ocupa un papel muy importante sobre la factibilidad de la organización de igual manera si el cambio se realiza de forma satisfactoria el cambio sigue siendo viable y sobre todo competitivo, pero si se realiza incorrectamente el cambio puede destruir a una organización o inviable (Chiavenato, 2009, p.412).

Por otra parte, cabe mencionar que dentro de los cambios de actitudes de los empleados un factor que contribuye a ellos es la **Satisfacción en el Trabajo** es decir que son las Emociones y Sentimientos favorables o desfavorables que ven los trabajadores en su trabajo, las Actitudes consisten en Pensamientos, Sentimientos e Intenciones de actuar, hay que hacer notar que la satisfacción se basa en un enfoque individual (a un solo empleado), no obstante también se puede realizar una evaluación grupal como la

individual para poder detectar la adaptación de los trabajadores y las actitudes que pueden llegar a desarrollar en el área (Ansa y Acosta, 2008, p.125).

En relación a la idea anterior, la Satisfacción en el Trabajo debe de generar una estabilidad, pero en la mayoría de las personas provoca una Insatisfacción en su Trabajo lo que indica que no se está generando una estabilidad, es por ello que se recomienda que el encargado de la empresa o fabrica preste mucha atención en los trabajadores día tras día, semana tras semana y año tras año para poder prevenir dificultades en el desempeño laboral y en el compañerismo.

Se considera que ahora el impacto ambiental que influye en el empleado puesto que se refiere al ambiente fuera del trabajo que influye de manera indirecta en el trabajo del empleado, por lo consiguiente existe un “Efecto Cascada” que da como resultado a una dirección entre la Satisfacción en el Trabajo y la vida del empleado, es por ello que los gerentes deben de estar al pendiente de la situaciones o realizar cada mes alguna evaluación o entrevista a cada empleado para conocer si no se encuentra en alguna situación difícil en las siguientes esferas: Trabajo, familiar, político, religión, entre otros.

Cabe considerar, por otra parte, que se realizaron estudios acerca de los niveles de la Satisfacción en el Trabajo en donde se afirmó que Estados Unidos relativamente sus estándares son altos y sobre todo estables.

Desde una perspectiva más general, el nivel de Satisfacción en el Trabajo se relaciona con distintas variables, aunque también existen ciertos datos en donde se indican que el nivel de satisfacción es más cuando se trabaja en empresas pequeñas considerando que en las asociaciones grandes suelen abrumar al personal con demasiado trabajo y limitar la cercanía del personal.

Es necesario tener en cuenta que otro Componente en el Cambio de Actitud del Trabajador es sobre la “**Dedicación al trabajo**” que es el grado de desempeño que el trabajador ofrece a la compañía, el tiempo que invierten, lo cual consideran que es parte esencial de su vida, se ha verificado que las personas que están a gusto con su trabajo y muestra un compromiso impecable, lo que facilita que se adapten al ambiente del trabajo, demuestran interés por capacitarse, tratan de adquirir nuevos conocimientos para desempeñarse mejor, disfrutan de su trabajo y demuestran una participación clara en la toma de decisiones (Davis y Newstrom , 2011,p.249).

Es importante considerar que un punto también destacado es el “**Compromiso Organizacional**” en si se basa en el grado en que el empleado se identifica con la empresa en particular y las metas de ésta, se ha confirmado que los empleados con mayor antigüedad en el trabajo son los que representan un mayor compromiso para la empresa, ya que están más satisfechos con el trabajo que tienen desde hace años.

Considerando también que los “**Estados de Ánimo en el Trabajo**” son fundamentales, ya que cambian en cualquier momento del día, por esta razón los gerentes deben de estar atentos al personal, ya que si un trabajador tiene un estado de ánimo negativo puede traer desventajas tanto para el trabajador como para la empresa, porque pueden llegar a mostrar Emociones Negativas , algunos ejemplos son: Ira, Tristeza, Miedo, entre otras; pero si un empleado muestra emociones contrarias que son las positivas las cuales son : Alegría, Esperanza, Orgullo, etc.

Es valioso que se evalué todas las Actitudes antes vistas, porque gracias a ellas se puede orientar, prevenir e intervenir, si en dado caso el personal llega a presentar algunas dificultades puede verse afectado tanto en su trabajo como en lo personal, pero si se encuentran estables en ciertas actitudes se puede reforzar e incrementar para mantener un sitio de trabajo agradable.

Además, todos los empleados tienden a presentar resistencia al cambio por los costos psicológicos que los acompañan ya sea de manera favorable o desfavorable esto depende también a qué tipo de cambio se refiera puesto que para el individuo pueda ser agradable o desagradable, ya que como se sabe los cambios pueden ser no planeados ,drásticos o graduales, positivos o negativos, fuertes o débiles, lentos o rápidos y estimulados, sin importar su fuente los cambios pueden llegar a tener efectos en quienes lo sufren.

1.3 Consecuencias Conductuales: Actitudes Negativas del Trabajador.

a) Actitudes Negativas del Trabajador.

Las Actitudes son aquellas Disposiciones de Ánimo, que se manifiestan de algún modo, es decir que es una forma de respuesta, es así como la define la Real Academia Española; es necesario recalcar que las Actitudes Negativas es una posición que toma una persona frente a cualquier situación, es decir constantemente se queja de todo lo que lo rodea y no se siente bien consigo mismo, se ve reflejado cuando el pensamiento de una persona no ve posibilidades, sino solo problemas, puesto que estas Actitudes son reguladas por los Pensamientos y la Emociones.

Algunas Actitudes Negativas que un Trabajador puede mostrar en su empleo o con los demás compañeros del trabajo o los clientes, son las siguientes (Gonzales, 2006, p.5):

- **Poca Adaptación al Cambio:** La Adaptación dentro del Área Laboral es la capacidad que tiene el individuo para asumir diferentes cambios a diversas situaciones, en ciertas ocasiones el trabajador no desarrollar tal cual dicha

capacidad ya que se considera un Proceso de Aprendizaje, lo que provoca que no se sienta a gusto, no se presente un desempeño favorable, etc.

- **Quejas y Comentarios Negativos:** Esto puede llevar a que obtenga un bajo rendimiento individual, tanto un ambiente incómodo para todos los demás que forman parte del compañerismo y esto provoca que se fracture dicho trabajo en equipo y se margine comentarios negativos.
- **Irresponsabilidad:** Este concepto se refiere a la incapacidad y falta de voluntad de una persona para cumplir cualquier obligación, compromiso, y tarea asignada. En un trabajo va desde el horario de entrada, como los atrasos de proyectos y baja de productividad.
- **Ser Arrogante:** La Arrogancia en una persona es un rasgo de la personalidad que en la mayoría de veces provoca conflictos y más en un trabajo ya que la arrogancia consta de sentimientos de superioridad que desarrolla con los demás, lo que produce un ambiente pesado con los demás.
- **Baja Inteligencia Emocional:** Cuando no se ha desarrollado nuestra capacidad de comprender, procesar y expresar nuestros sentimientos, en ocasiones todo puede interpretarse de manera personal y no saber separar la parte laboral, puede ocasionar muchos conflictos en el trabajo,

b) Efectos de las Actitudes de los Empleados.

Los resultados de los Efectos de las Actitudes se refieren a lo que se ha afirmado anteriormente a los comportamientos agradables o desagradables, aunque también se puede desencadenar un Retraimiento Psicológico, que se puede definir como un Estrés

Intenso que sufre la persona, como de igual manera una forma de reservarse ante los demás, falta de comunicación; no descartando que también se padezca de un retraimiento físico, que en este caso una característica que lo identifica es la agresión y presuntas injusticias dentro de las áreas de rendimiento, rotación del personal, ausentismo, retardos y otros comportamientos (Davis y Newstrom, 2011, p.251).

- **Bajo Rendimiento de los Empleados:** Se confirmó que los empleados satisfechos pueden llegar a mostrar un Rendimiento tanto alto, término medio y baja; aunque la Satisfacción no promete un Rendimiento puesto que es más complejo; lo que se quiere dar a entender es que en ocasiones cuando se obtiene algún éxito, por ejemplo ganar un partido, un concurso de baile, un reconocimiento al mejor promedio del curso, un nombramiento en la empresa como supervisor, gerente, entre otros, en este sentido se comprende que los logros pasados o recientes, hacen que las personas se vuelvan más complacientes, descuidados con lo que realizan, lo que provoca un vencimiento; algunos encargados de un trabajo llevan a cabo en tener a los empleados insatisfechos para así proporcionar nuevas aportaciones, motivarlos para que mejoren su rendimiento, así pues la insatisfacción puede llevar a un mejor rendimiento.

Se debe agregar que el Rendimiento consta de un proceso donde se cita que para adquirir una mejoría en el rendimiento se requiere de recompensas tanto económicas como Sociales y Psicológicas para una Percepción de Equidad en las recompensas justas e injustas, para una Satisfacción Mayor o Insatisfacción Menor al compromiso y así también lograr un mayor o menor esfuerzo para el rendimiento, pero si existe Satisfacción o Insatisfacción por lo tanto se puede presentar diversas situaciones como rotación de personal, llegadas tarde, robo, violencia, ausentismo y ciudadanía organizacional inadecuada, que más adelante se expone información de cada una de las situaciones mencionadas.

- **Rotación del Personal:** En efecto la Rotación del Personal, se basa en un proceso que la compañía opta para reemplazar a los empleados por otros, son movimientos de entrada y salida de los trabajadores, ciertas causas no son de forma natural, lo que quiere decir que no son salidas naturales como por ejemplo jubilación o fallecimiento. Existen diferentes causas por las que se realiza una rotación, incluso se relaciona con lo antes visto de la Satisfacción, Rendimiento, Estados de Ánimo y Compromiso.

Para Chiavenato (2001) La Rotación del Personal lo definió como la Fluctuación del Personal entre una organización y su ambiente, lo cual se entiende que es un intercambio entre personas que existe en toda organización y el ambiente, se determina por el número de personas.

Toda Organización debe de esperar un cierto grado de Rotación del Personal, ya que si no llega a ocurrir la empresa puede llegar a presentar un estado de estancamiento (Chiavenato, 2009, p.414).

Además, los empleados que tiene una satisfacción adecuada en su trabajo tienen menores probabilidades de pasar por un proceso de rotación, esto también dependerá si el trabajo en el que se encuentra cumple también con las necesidades que el trabajador necesita, así pues, hay más posibilidades de que permanezcan por más tiempo en el trabajo, lo contrario a las personas que no están satisfechas y no cumplen con un rendimiento y compromiso adecuado pues suelen a tener más tasas altas de rotación.

Como producto de la rotación también tiene consecuencias negativas, tanto para la empresa como para los empleados, porque es difícil la reposición de los que salen y como repartir las actividades nuevamente, para los demás trabajadores es arduo también puesto que deben de tener mejor organización para llevar a cabo las nuevas tareas como para volver a interactuar con el nuevo personal (ambiente laboral).

- **Impuntualidad:** Dentro de este marco la impuntualidad en la mayoría de los casos se da en los empleados que no tienen un compromiso con la empresa y tienden a faltar más, las cuales son faltas voluntarias (por actitud) que se deben por la insatisfacción de la persona, también están las faltas involuntarias que son por causas médicas que en ocasiones son predecibles, al igual están las llegadas tardes media hora o una hora después de la entrada, ya que forma parte de una característica de insatisfacción, aunque también existe alguna razón por la que una persona llegue tarde de vez en cuando, pero también los retardos frecuentemente es un factor de actitud negativa que requiere de atención gerencial.

- **Robos:** Un robo es aquella sustracción no autorizada de recursos de la compañía, aunque son muchas las razones por las que se da un robo, especialmente cuando los trabajadores se sienten explotados, frustrados por el trato del personal. Los robos no solo se enfocan en cuestión de dinero o algún material específico, si no que pueden hacer llamadas a larga distancia en el trabajo (robo en costo de la llamada), algunos pueden falsificar cheques o cometer otros tipos de fraude, es por ello que debe de prestarse atención al empleado.

- **Violencia:** Por consiguiente una de las consecuencias más extremas es la violencia, que de tal sentido es forma de agresión verbal o física en el trabajo, que puede llegar a darse entre los mismos compañeros del trabajo o incluso entre el empleado y cliente, ciertos casos de violencia son producidos por la insatisfacción del trabajador ya que se encuentra con una actitud no adecuada con los demás tanto verbal como físicamente, por ello se debe de emprender acciones preventivas para que el ambiente laboral siga funcionando de una manera apropiada.

Como se precisó anteriormente son muchos los factores los que intervienen en el Cambio de Actitud en los Trabajadores que son tanto positivos como negativos, lograr que se produzca cambios en ocasiones es difícil, pero si se desean modificar en una dirección prospero es recomendable aplicar diferentes enfoques con lineamientos para que el resultado sea conveniente y de igual manera estar alerta y poder prevenir Actitudes Destructivas para la empresa y el personal.

Otro rasgo también que se debe de tomar en cuenta, que es posible obtener información de las Actitudes mediante cuestionarios, entrevistas, capacitación (actividad) entre otros, estos ayudaran para comunicar a los gerentes sobre comparaciones relevantes y sustentación, para así dar seguimiento ante los resultados obtenidos.

CAPÍTULO II

INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1 Las Emociones

Las Emociones es un tema complejo, por ende, tiene una infinidad de definiciones, lo cual es difícil comprender una sola, ya que distintos autores tienen una perspectiva diferente ante dicho tema, todas las ideas propuestas por los creadores aciertan con lo que son las emociones. Ahora bien, las Emociones se define como una Experiencia Multidimensional, un Estado que influye en nuestras Acciones con al menos tres sistemas de Respuestas las cuales son: Cognitivo/Subjetivo, Conductual/Expresivo y Fisiológico/Adaptativo, además orientan nuestra conducta con el fin de activar Mecanismos de Supervivencia y poder asegurar un Bienestar Físico y Mental (Chóliz, 2005, p.3).

Otro concepto de Emoción refiere que son Reacciones Psicofisiológicas que se determinan ante un Estímulo determinado, tanto internos (recuerdos, evocaciones, etc.) como externos (situaciones, etc.); Por una parte, la Experiencia de una Emoción generalmente involucra un conjunto de Cogniciones, Actitudes y Creencias (Maganto & Maganto, 2016, p.9).

Por otro lado, también se considera que las emociones son alteraciones tanto fisiológicas, como cognitivas y comportamentales como consecuencia de un estímulo que da como resultado a una respuesta (García, 2013, p.7).

También la Emoción se estima que es un proceso de adaptativo, el cual forma parte de procesos afectivos, en pocas palabras la emoción es una respuesta ante un estímulo

o situación que se aproxima que puede generar connotaciones positivas o negativas, pero siempre se encuentra vinculada a la adaptación ante diversas situaciones que pueden ser de amenaza, alegría, para el equilibrio del ser humano (Mestre & Guil, 2012, p.49).

Muchos Autores hablan acerca de las Emociones y los diferentes Tipos de Emociones que existen, incluso existen diferentes Teorías que hablan del tema que más adelante se exponen, pero regresando a lo anterior aún no se ha podido llegar a un consenso claro.

Las Emociones Básicas, se definen como primarias que conllevan a unas características en específico que es la expresión corporal, su duración consta de solo unos segundos; están biológicamente determinadas y ligadas a las conductas de supervivencia; si bien se afirma que cada emoción consta de características que las identifica, es decir; cuenta con cuatro componentes cada uno tiene funciones específicas, que a continuación se presentan (Reeve, 2003, p.443):

- **Componente Subjetivo (Cognitivo)**

Se enfoca en todos los Sentimientos y Pensamientos que experimenta una persona, se puede decir que también son las experiencias y el significado que el individuo le da a cada situación en su vida.

- **Componente Biológico (Fisiológico)**

Son los sistemas Autónomo y Hormonal que ayuda al organismo a preparar y regular la Conducta (Respuestas Motrices).

- **Componente Funcional (Propósito)**

Es una Motivación dirigida a la meta, en donde el individuo se beneficia ante los resultados que se obtengan.

- **Componente Expresivo (Social)**

Es la Comunicación Social de la Emoción, que se reflejan mediante Expresiones Faciales, Posturas Corporales y Vocalizaciones.

Es considerable tener en cuenta cada uno de ellos para conocer más a fondo sobre las emociones que el ser humano experimenta en su día a día y sobre sus características a nivel fisiológico, funcional, cognitivo, entre otros factores, de igual manera las emociones ayudan como base del funcionamiento de la conciencia de las personas.

Además, para los siguientes autores, Fernández, Martín y Domínguez, clasificaron las Emociones en Primarias, Secundarias, Positivas, Negativas y Neutras, a continuación describen de la siguiente manera (Vivas et al ,2007, p.25).

- **Emociones Primarias:** Son aquellas que responden a los instintos y se tiene desde que nacemos, están presentes en todas las personas.
- **Emociones Secundarias**
Estas emociones surgen a raíz de la combinación de las Emociones Primarias y se aprenden con el tiempo en el contexto en el que nos encontramos, tienen un mayor grado de complejidad, contribuyen a la formación de una identidad.
- **Emociones Positivas:** Se definen por Sentimientos o Experiencias Emocionales agradables, tiene una duración temporal, facilitan el rendimiento y mejora las relaciones sociales y de salud.
- **Emociones Negativas:** Se basa en los Sentimientos Desagradables o Experiencias que los individuos experimentan en su vida cotidiana.

- **Emociones Neutras:** Se caracterizan porque no son ni agradables ni desagradables, es decir, ni positivas ni negativas.

Por consiguiente, las siguientes Emociones son las que forman parte de la vida de forma natural: Alegría, Tristeza, Miedo, Ira, Sorpresa y Asco; cada una consta de características principales.

- **Emoción de la Alegría**

La Alegría es una Emoción Amistosa o una Sensación de Satisfacción o Felicidad, que corresponde con una respuesta multidimensional con Funciones Adaptativas. Su principal función es incrementar la capacidad para disfrutar ciertos aspectos de la vida, pero también tiene otros beneficios tanto para la salud mental como la salud física. La Alegría tiene beneficios como, por ejemplo: Refuerza el Sistema Inmune, alarga la vida y protege al corazón (Palmero et al, 2002, p.340).

Algunos de los Procesos Cognitivos que implica la Alegría es (Chóliz, 2005, p.10):

- Facilitar la Empatía.
- Favorece el Rendimiento Cognitivo, la Memoria y el Aprendizaje.
- Resolución de los problemas.

Posteriormente refleja Efectos Fisiológicos:

- Se produce un Aumento de Frecuencia Cardíaca
- aumento de Presión Sanguínea.

Además, las Expresiones Corporales que identifica a la Alegría es:

- Elevación de los parpados
- Separación de los labios
- Las mejillas se elevan, entre otras expresiones más.

Debe de señalarse que la Alegría es una Emoción que se experimenta, pues bien es una Emoción Agradable puesto que nos genera placer por un acontecimiento positivo.

- **Emoción de la Tristeza**

La Tristeza es una Emoción que ocurre por un acontecimiento desagradable, también se considera como un proceso de valoración que la misma emoción lo origina. La Tristeza también es importante que se experimente, dado que nos motiva a la reflexión, a realizar un análisis y a buscar ayuda cuando se requiera (Reeve, 2003, p.461)

Las personas experimentamos muchas emociones, cada una es útil para determinadas situaciones que nos ayuda a adaptarnos en ese momento, en el caso de la tristeza, tiene su función, algunas son (Palmero et al, 2002, p.359):

- Sirve para darnos un tiempo (parar y analizar que nos está pasando en ese instante).
- Tener un aprendizaje de lo vivido.
- Ayuda a sentirnos mejor (liberar una carga emocional que puede afectar nuestro estado ánimo).
- Tiene connotaciones Personales, puesto que es la emoción más reflexiva, permite que la persona haga una introspección, realizando un análisis personal, en alguna situación específica o de su futuro y de su vida en general.

Los Procesos Cognitivos implicados que llega a presentar una persona cuando esta triste una persona es (Chóliz, 2005, p.15):

- Valoración de pérdida o daño que no puede ser reparado.
- Focalización de la Atención, también la Tristeza puede inducir un Proceso Cognitivo relación a la Depresión.

Algunos Aspectos Fisiológicos de la tristeza son:

- Aumento de presión Cardíaca tanto Sanguínea.
- Conductancia de la piel.

Las Expresiones Corporales de una persona que esta triste es:

- Elevación de la parte interior de las cejas.
- Descenso de la comisura de los labios.
- Ascenso de los pómulos y estrechamiento de la apertura de los parpados.
- Inclinación de la cabeza.
- Mirada hacia abajo

Es por eso que no debemos de ignorar la Tristeza, al contrario, si nos encontramos en una situación que nos provoca tristeza es mejor vivir nuestra emoción, claro si solo es en ese momento y no afectar en nuestras demás esferas, puesto que si es así debemos de acudir con un profesional de la Salud Mental, para así llevar un Proceso Terapéutico y no pase a mayores.

- **Emoción del Miedo**

El Miedo es una Emoción la cual tiene una Función Adaptativa ya que nos impide que no arriesguemos a situaciones en las que podríamos salir heridos también se considera como una reacción que se produce ante un peligro inminente.

El miedo también se considera como una señal ante un estímulo o situación que genera conductas (huida, evitación, resistencia) para superar dicha situación (Mestre & Guil, 2012, p.116).

Por tanto, el Miedo tiene un papel muy importante en nuestras vidas, la mayoría de veces nos parece desagradable vivirla, ya que nos hace sentir incómodos, pero como todas las emociones es agradable verlas de manera positiva, sea la emoción que sea, en este caso el miedo es evasiva porque se trata de reiterarnos lo que ocurre, claro que también nos ayuda a alejarnos de un suceso del cual todavía no estamos preparados.

Si bien sabemos cómo las demás emociones, cuenta con aspectos que la identifican al miedo, comenzando por Aspectos Fisiológicos, los cuales son (Vivas et al, 2007, p.25):

- Aumento de la expresión cardíaca.
- Sudoración.
- Dilatación de las Pupilas.
- Descenso de la Temperatura Corporal.
- Aumento del Tono Muscular.
- Presión sanguínea.

Aspectos Corporales del Miedo:

- Subir un poco las cejas.
- Entrecejo permanece tenso.
- Párpados Inferiores Tensos.
- Cruce de los brazos.
- Mirada fija.
- Separación de los labios

Ahora bien, también hay Aspectos Cognitivos que reconocen el miedo:

- Focalización de la percepción.
- Pensamiento o imágenes negativas.
- Baja capacidad para resolver problemas.

Fundamentalmente el Miedo nos sirve para reaccionar y escapar eficazmente de cualquier peligro que se presente en nuestro entorno, por lo que también es un mecanismo de defensa, se afirma que es necesario y positivo porque prepara al organismo para reaccionar ante situaciones, sin duda alguna es una sensación de alerta o alarma extrema para la sobrevivencia del ser humano.

La emoción del miedo además es la base de las fobias es por esta razón que se debe regular cuando se presenta y tomar en cuenta todo lo antes mencionado ya que también se puede generar desconfianza, preocupación y malestar.

- **Emoción de la Ira**

La Ira se define como una Reacción Emocional y surge cuando una persona se ve sometida a situaciones que le producen un resultado negativo para sus intereses o frustración (Palmero et al., 2002, p.353).

La emoción de la ira prepara al ser humano para afrontar una situación que es valorada como significado de ofensa o desprecio (Mestre & Guil, 2012, p.130).

La Ira contribuye también de manera Positiva a la Adaptación del Individuo, permite desarrollar de forma rápida conductas de defensa o de ataque ante situaciones desagradables. Así que la ira también puede surgir por experiencia de la restricción lo

cual quiere decir que es la interpretación ante los planes y metas que fueron obstaculizadas por factores externos.

A continuación, se presenta algunas sensaciones Físicas que habitualmente son las más habituales (Reeve, 2003, p.459):

- El cuerpo aumenta su temperatura.
- El corazón se acelera.
- Los músculos se tensan.
- Los movimientos son más rápidos y con más fuerza.
- Los ojos se dilatan.

Los Aspectos Corporales de la Ira son los siguientes:

- Labios tensos y Finos.
- Ceño Fruncido.
- Mirada Afilada y Fija.

Los Procesos Cognitivos que se reflejan en la Emoción de la Ira son:

- Incapacidad o dificultad para la ejecución eficaz de los pensamientos.
- Falta de focalización de la atención.
- Frustración.

- **Emoción del Asco**

El Asco es una Emoción Básica generada por una reacción profunda por una aversión hacia algo que resulta desagradable o repugnante. El Asco cumple con diferentes funciones, una de ellas es escapar de aquellas situaciones que nos puedan poner en peligro en nuestro bienestar corporal, tanto proteger al organismo de la ingestión de alimentos en malas condiciones, ya que puede resultar desagradable y no placentera, lo

cual quiere decir que en si es una función adaptativa puesto que prepara al organismo para que ejecute eficazmente un rechazo (Vivas et al, 2007, p.27).

Los Síntomas Físicos del Asco son (Chóliz, 2005, p.19):

- Tensión muscular.
- Malestar Gastrointestinal.
- Elevación de la frecuencia cardiaca.
- Elevación de la respiración.

Aspectos corporales que reflejan el asco es:

- Elevación de la barbilla.
- Reducción acentuada de los parpados.
- Nariz fruncida.
- Elevación de las mejillas.

El Asco se considera que es innata, de igual manera se puede afirmar que tiene metas y tendencias de acción, lo que quiere decir es que tiene una función motivacional que ayuda al individuo a potenciar hábitos saludables, higiénicos y adaptativos.

- **Emoción de la Sorpresa**

La definición de Sorpresa consta en que es una Emoción Breve y Neutra, puesto que se trata de una Reacción que es causada por algo que resulta imprevisto, novedoso, casual o desconocido para una persona (Mestre & Guil, 2012, p.119).

Sus principales funciones contribuyen al individuo en lograr afrontar de manera efectiva cambios relevantes y sobre todo repentinos, logra facilitar la atención, la aparición de conductas de exploración, provocar interés en situaciones peculiares.

Algunas de las características que implican los Procesos Cognitivos de la Sorpresa son (Pallarés, 2010, p. 34):

- Capacidad Baja del Control.
- Capacidad Baja de la Predicción.
- Necesidad Alta para afrontar la situación.

Se caracteriza por ciertas Expresiones Corporales, que son las siguientes:

- Descenso de la mandíbula.
- Apertura de la boca.
- Elevación del parpado superior.
- Elevación de las cejas.

Aspectos Físicos que influyen en dicha Emoción:

- Incremento momentáneo de la actividad neuronal.
- Disminución de la frecuencia cardiaca.
- Aumenta la respiración.

Sin duda alguna no se puede decir que la emoción de la Sorpresa sea Positiva o Negativa, porque como se mencionó anteriormente es una Emoción Neutra y tiene una duración muy breve, lo cual nos beneficia en diversas situaciones.

Las Emociones son un tema muy espacioso, del cual siempre hay muchos subtemas por analizar, comprender y entender, inclusive se han hecho investigaciones para saber más de ellas; en este caso se menciona a continuación algunas características notables (Maganto, 2016, p.11):

- ❖ Las Emociones no son buenas ni malas, mejor dicho, se pueden definir como agradables y desagradables esto depende al estímulo para que haya una reacción y se presente una emoción.
- ❖ Se adquiere por maduración y son evolutivas, es decir que se determinan en diferentes edades y el modo de vivirlas, mejor dicho, a través de la experiencia.
- ❖ Se piensa que se obtiene un Aprendizaje en el Ámbito Familiar, y Personal, dado que se le otorga un nombre a cada Emoción desde pequeños y también en ocasiones se habla de cómo manejar las emociones esto depende al estímulo.
- ❖ Las Emociones aparecen en todas las circunstancias de la vida, es difícil no demostrar una emoción, ya que siempre hay un estímulo que hace a que se presente una, además las emociones son innatas.
- ❖ La Emoción surge como una Respuesta ante un Estímulo.
- ❖ Se consideran como Experiencias Internas con diferentes intensidades, que se clasifican en niveles, también pueden llegar a ser tanto fuertes como débiles.
- ❖ Es cierto que las Emociones son contagiosas, esto depende en determinadas situaciones por las vivencias grupales.
- ❖ Efectivamente se identifican por Expresiones Faciales como Corporales.
- ❖ Provoca Reacciones Biológicas involuntarias en el organismo.
- ❖ Las Emociones están presentes desde el nacimiento y perduran a lo largo del tiempo.

- ❖ De igual manera no se pueden ocultar, siempre es notable la reacción y la emoción que provoca un estímulo en específico para que una persona se encuentre Feliz, Triste y con Miedo, etc.

Así como existen características que identifican a las Emociones, también se encuentran funciones específicas que hacen que el individuo se adapte al mundo exterior y mantener una vida saludable.

Los seres humanos somos Seres Emocionales por naturaleza, expresamos sentimientos que nos ayuda a accionar frente a situaciones o incluso a lo que comemos o vemos alrededor de nuestro entorno. Así mismo cada emoción tiene su función porque nos ayuda a mantener un control saludable y sobre todo tomar decisiones de manera informada y más efectiva, puesto que nos sirve para una mejor adaptación y relación social.

De acuerdo con el autor Plutchick, mencionó que las Emociones sirven para ocho propósitos distintos: Protección, Destrucción, Reproducción, Reunión, Afiliación Rechazo, Exploración, y Orientación. Todas estas se relacionan con cada Emoción para cumplir con su función propia (Reeve, 2003, p.464).

Las Emociones cuentan con tres funciones fundamentales, que son las siguientes que se muestran y explican a continuación (Chóliz, 2005, p.4):

- **Funciones Adaptativas:** Esta función es considerable puesto que significa que sea la de preparar al sujeto para que actúe eficazmente su conducta por las condiciones que se presentan en el medio exterior; en efecto nos permite

habituarnos a los cambios en nuestras vidas que pueden ser constantes, por lo tanto, poder sobrevivir a ellos.

- **Funciones Sociales:** Dicha función es necesaria puesto que facilitan las relaciones sociales con los demás, por lo que nos permite predecir el comportamiento asociado con otros(as) y favorece las relaciones interpersonales, no descartando que se puede generar redes de apoyo social.

También beneficia en la comunicación de nuestros sentimientos hacia los demás, regula el modo en que los otros(as) interactúan con nosotros, facilitan la interacción social, desempeñan un papel principal para crear, mantener y disolver relaciones sociales.

- **Funciones Motivacionales:** Es cierto que la Emoción y la Motivación van tomadas de la mano, en vista de que toda conducta motivada genera en si una carga de reacciones emocionales, de tal modo que a la vez una Emoción facilita la aparición de conductas motivadas ya sean agradables o desagradables.

Las Emociones juegan un papel importante en nuestras vidas, en virtud a que nos informan, nos movilizan a la acción, lo que nos da como ventaja para actuar de una manera más precisa; es por ello que debemos aprender a escucharlas y tomarlas en cuenta para la toma de decisiones y sobre todo los estilos de afrontamiento.

Existen distintos(as) factores o razones en que una persona pueda experimentar con más frecuencia unas Emociones que otras, a continuación de citan dichos factores que lo implican (Mangato, 2016, p. 14):

- **Factores Predisponentes:** Dependen de dos Componentes Básicos, el primero se basa en Biológico y el segundo en lo Cultural, es decir, que tenemos la tendencia a sentir más biológicamente, cuando las Emociones son más habituales o persistentes, y culturalmente sobre el “Aprendizaje Vicario”, lo dicho hasta aquí refiere a lo que se había mencionado anteriormente en que las Emociones no se hereden, sino más bien se contagian , ejemplo de ello cuando estamos dentro de un grupo de amigos y se presentan algún estímulo que genera la Emoción de Alegría, uno comienza a reírse y contagia los demás.
- **Factores Precipitantes:** Se refiere a todas aquellas situaciones o acontecimientos, en que inhibimos o no expresamos emociones que estamos sintiendo en ese momento.
- **Factores de Mantenimiento:** Se explica que son los beneficios secundarios que se obtienen mediante las acciones, pensamientos, sentimientos, etc., de una persona; si dicho análisis es favorable para la persona, tratará de mantener este tipo de respuesta en cada emoción que se presente; es válido tanto para las Emociones que se definen como Positivas o Negativas.

Los factores son importantes ya que trabajan juntos de manera automática, aunque para ellos debemos realizar un análisis de la Experiencia Cognitiva de las Emociones para poder trabajar con ellas.

Para algunas personas o incluso autores considerando que nos son útiles las emociones, puesto que generan una desorganización en la conducta y sin embargo para otros argumentaron que las Emociones favorecen las Conductas en formas que optimizan nuestras exigencias.

Para ello, hay aspectos que identifican a las Emociones, los cuales son: Aspectos Biológicos, Aspectos Cognitivos, Aspectos Sociales y Culturales de la Emoción; que en cada uno de dichos aspectos hay ciertas teorías, factores de suma importancia que los describen.

- **Aspecto Biológicos de la Emoción**

Las Emociones cumplen con diferentes Reacciones Biológicas en diversas situaciones, hay cinco Aspectos que la Biología contribuye (Reeve, 2003, p.480):

- Sistema Nervioso Autónomo.
- Sistema Endocrino.
- Circuitos Cerebrales Neuronales.
- Tasa de Impulso Neural.
- Retroalimentación Facial

Es importante porque se identifican Reacciones Biológicas del cuerpo que se relaciona con las Emociones con diferentes situaciones en la vida, de hecho, los Aspectos Biológicos se relacionan con todas las Teorías que varios autores describieron, una de ellas es la de James-Lange, en donde sugiere que la emoción se experimenta y de que inmediato se muestra cambios corporales.

En los Aspectos Biológicos también se habla acerca de los **Circuitos Neurales** específicos que en si cumplen con un patrón Distintivo Conductual Emocional, ejemplo de ello es; que se tiene un sistema de acercamiento de la conducta, cuenta con un sistema de pelea o huida que tiene como propósito para alejar al individuo de ciertos sucesos que le genera repulsión, al igual que un sistema de inhibición conductual para tenerse o evitar momentos aversivos.

La **Activación Neural** también cumple una intención dentro del Aspecto Biológico, que cuenta con tres patrones básicos de impulso: aumenta la actividad, disminuye o permanece constante, esto depende sobre los sucesos (Pallarés,2010, p.36):

- **Aspectos Cognitivos de la Emoción**

Al igual que los Aspectos Biológicos, estos aspectos también son muy importantes, puesto que se relacionan con todos los pensamientos que tiene una persona y como se ve reflejan en la conducta cuando aparece una emoción.

- **Aspectos Sociales y Culturales de la Emoción**

La Interacción Social influye en las personas para generar identidades particulares, incluso las situaciones definen a las emociones que sean las adecuadas.

Es recomendable realizar algún Análisis Emocional, ya que la mayoría de las Emociones surgen a través de la Interacción Social.

Antes de hablar de las teorías que son más reconocidas, no olvidemos que las Emociones tienen más antecedentes que se implementaron y de ahí dio origen a las que hoy en la actualidad se conocen.

Antecedentes filosóficos (Palmero et al, 2002, p.290):

- En Grecia, para Aristóteles las Emociones se enfocan en unir una unidad de forma Racional e Irracional, en donde se incluye creencias y ciertas expectativas.
- En la Edad Media las Emociones se enlazaron con las pasiones, el conocimiento de los humores y las temperancias.
- Para Descartes la Conducta fue el resultado del alma Irracional.
- Para Spinoza, las Emociones son Pensamientos Erróneos.

- Kant mantuvo una distinción entre razón que son equivalentes a inclinaciones que es en sí las Emociones.

Antecedentes Evolucionistas

Se focaliza principalmente en la obra de Charles Darwin acerca de “La expresión de las Emociones en el hombre y los animales”; Para Darwin las Emociones las conceptualizo como aquella Función Adaptativa de la Supervivencia. Además, el Comportamiento Expresivo Emocional mencionó que no es aprendido, sino que es Evolutivo, es decir, Biológico-Genético.

La Expresión Emocional posee una Función Adaptativa, que deriva que:

- Es universal.
- Esta Determinadamente Genéticamente.
- Función Comunicativa-Adaptativa en situaciones de emergencia.

La Expresión y Reconocimiento Facial Emocional confirma la existencia de los patrones innatos de respuesta, pero para ellos hay tres principios que regulan las Expresiones Emocionales, que son las siguientes (Francesc et al 2002, p.291):

- Hábitos útiles asociados: se basa en la Función Adaptativa, desarrollada en el Aprendizaje.
- Antítesis: Expresión conformada por categorías Expresivas Morfológicamente.
- Acción directa del Sistema Nervioso: Coordinación de los principios antes mencionados, tanto los Cambios Fisiológicos de la Secuencia Adaptativa-Expresiva.

Darwin considero que las emociones no son ni racionales, ni irracionales ya que son adaptativas porque considero que son señales internas que dirigen al ser humano para ser mantenerse vivo.

Por otro lado, existen autores que implementaron teorías diferentes acerca de las emociones, cada uno con su perspectiva y sus características.

- **Teoría de Paul Ekman**

Paul Ekman es el principal autor de la Corriente Neodarwinista, ya que contribuyó al estudio acerca de la Expresión Facial Emocional; donde sostiene que ciertas Emociones (Ira, Tristeza, Alegría, Sorpresa) tienen Respuestas de Músculos Faciales, las cuales poseen las siguientes características (Palmero et al, 2002, p.296):

- Cada Emoción tiene una Expresión Facial.
- Implica señales Faciales como Vocales.
- Tiene una duración corta facial entre 0.5-4 segundos.
- Las expresiones faciales pueden ser simuladas.
- La intensidad de expresión facial refleja la vivencia emocional.
- Existen estímulos que son capaces de provocar Emociones.
- La Evaluación de Estímulos produce ante Estímulos Complejos.
- Los Estados de Ánimo se producen por Emociones de corta duración.
- Existen patrones Neurofisiológicos Universales y Específicos.

Para Ekman, algunos acontecimientos nos ayudan como antecedentes para cada Emoción, pero también cada emoción posee elementos diferenciales que se expresan en 3 niveles: Facial-Expresivo, Subjetivo-Cognitivo y Fisiológico (Reeve,2003, p.296).

Hay que mencionar, que para Ekman las emociones son biológicas, pero han evolucionado a su valor adaptativo para tareas fundamentales de la vida cotidiana, lo cual

reconoció que las contribuciones cognitivas, sociales y culturales acerca de la experiencia emocional residen en el núcleo causal de la emoción.

- **Teoría de Carroll Izard**

El Autor sostiene que las Expresiones Emocionales no solo reflejan una Experiencia Emocional si, no al contrario la ayuda regular así mismas, además identifica 10 emociones, que son innatas y universales.

En dicho proceso su función social es predominante comunicativa (Mora y Martínez, 2012, p.137):

- Señalar o comunicar el sentimiento y la intención del sujeto.
- Bases para evaluar y sobre todo efectuar inferencias sobre el medio.
- Aumentar las interacciones sociales.
- Fomentar la forma en que los demás reaccionan en nuestras Emociones.

- **Teoría de Robert Plutchik**

El creador planteo una Teoría Psicoevolucionista, lo que quiere decir las emociones aumenta las posibilidades de sobrevivir, para que las Reacciones Adaptativas se basen en su función ante los cambios ambientales.

Posteriormente en el año de 1991 postuló la distinción de Motivación y Emociones, pero afirmó que la Motivación (se da por factores internos), mientras que la Emociones (hace presencia por factores externos) ante diversos Estímulos, posteriormente dio firmeza que, ante dicha Teoría, existe 8 Emociones Básicas que incumbe en la Conducta

Adaptativa, que son: Alegría, Miedo, Ira, Confianza, Asco, Anticipación y Sorpresa, las cuales cada una de ellas tiene una emoción opuesta equivalente (Palmero et al 2002, p.297).

De igual manera es conocido por ser el creador de la Rueda de las emociones, que consta de ocho emociones básicas y las otras ocho que son avanzadas.

- **Teoría de Silvan Tomkins**

Se enfoca en que un Sistema Motivacional es Innato, pero que hay un limitado grupo de emociones que se divide en dos magnitudes. Positivas que son: Interés, Sorpresa y Alegría, las negativas (Angustia, Miedo, Asco, Vergüenza e Ira), todas estas presentan Respuestas Innatas que se activan por Estímulos y se reflejan por vías faciales.

Silvan Tomkins, aportó un marco para el estudio de la Expresión Facial de las Emociones, puesto que sustentó que la activación de algunos músculos faciales que envía señales al Cerebro y provoca una Experiencia Emocional, el estudio lo realizó para motivar a la Teoría de los autores antes mencionados, para seguir contribuyendo el tema de las Emociones (Palmero et al.,2002, p.298).

- **Teoría de William James y Carl Lange**

La Teoría de William James afirma que los Estímulos causan Cambios Fisiológicos en el cuerpo que dan lugar a las emociones, en esta teoría tuvo participación Carl Lange ya que ambos tuvieron puntos de vista tan parecidos, que más adelante se explicara las perspectivas que tuvieron.

El Sistema Nervioso reacciona por Estímulos, pero también causan Efectos Fisiológicos como, por ejemplo: Temblores, una mayor Frecuencia Cardíaca, Sudor, entre otros; Según James y Lange opinaron que esas reacciones en el cuerpo por alguna situación conforman nuestra Experiencia Emocional. James se basó en dos suposiciones en donde menciono que:

- El cuerpo reacciona diferente ante diversos estímulos, lo que provoca una reacción.
- Los Estímulos no Emocionales no causan Cambios Corporales.

Un ejemplo referente que James realizó fue el del “Oso”, en donde expuso que, ante los Estímulos Ambientales, si una persona se encuentra en un bosque a un oso, causan Cambios Fisiológicos en el Organismo (aceleración cardíaca, respiración profunda o superficial, y ante todo esto significa que las Alteraciones Fisiológicas dan origen a las Emociones, incluso James sostenía que las Reacciones Físicas son esenciales para sentir las emociones, de lo contrario nuestras experiencias estarían carentes de calidez.

Carl Lange en 1884 propuso de forma independiente una teoría similar, pues bien ambos entendían que las emociones se identificaban por cambios fisiológicos, pero Lang acentuó factores ante las respuestas emocionales.

En esta Teoría propuesta por James y Lange recalcaron cuatro principios muy destacados acerca de las emociones (Barragán y Jeaneth, 2021, p.150):

- Cada Emoción posee un Patron Fisiológico en específico por Respuestas Somato-visceral y Motorico-Expresivas.
- Activación fisiológica en condiciones necesarias a la existencias de la emoción.

- La propia Percepción de la Activación fisiológica de ser contingente con el episodio Emocionalmente.
- Los Patrones de Activación Característicos de una Emoción puede al menos reproducirse.

- **Teoría de Cannon-Bard**

Walter Cannon planteó un análisis crítico acerca de la Teoría de James-Lange, referente a cinco áreas de objeción sobre la teoría, que son las siguientes que se muestran a continuación (Papalia y Wendkos ,2001, p.353):

- Separación total de las Vísceras y el Sistema Nervioso Central.
- Los Cambios Viscerales se producen en Emociones aparentemente diversas.
- Las Vísceras son Estructuras relativamente insensibles, con pocas terminaciones Nerviosas.
- Las Respuestas en el Sistema Nervioso son lentas, pero las Respuestas Emocionales ante los Estímulos son rápidos.
- La inducción de los Cambios Viscerales de forma artificial, no provoca Reacciones Emocionales.

En esta Teoría propuesta por Walter Cannon y Philip Bard afirmaron que el desarrollo del Proceso de las Emociones y de las Respuestas Orgánicas ocurre de una manera simultánea. La Teoría supone Estímulos Emocionales que tienen dos efectos excitatorios independientes: La primera provoca el sentimiento de la Emoción en el Cerebro, como expresión de la Emoción en el Sistema Nervioso y Somático. Incluso Cannon-Bard proponen sobre la existencia de centros específicos en el Sistema Nervioso Central que son los responsables de la Experiencia Emocional.

Cannon argumentó que las Emociones anteceden a las Conductas mientras tanto los Cambios Corporales no son determinantes en la Experiencia Emocional, dado a esto, presentó una Teoría Alternativa, conocida como “La Teoría Emergentista de las Emociones”, en la Teoría se hace mención acerca de los Cambios Corporales que serían idénticos a distintas Emociones, su función principal es preparar al organismo para actuar en situaciones de emergencia.

Las ideas de Cannon han contribuido al desarrollo de conceptos Motivacionales que son relacionados con Aspectos de la Conducta: Activación e Impulso, referente a la Teoría de James Lange y Cannon explican el marco de referencia sobre dos aspectos importantes en Psicología que es la Conducta Emocional, que se basa en los patrones asociados con las Emociones y Cambios Fisiológicos.

Realmente la Teoría de Cannon-Bard lo que quiere da a entender que si se presenta un Estímulo percibido tendrá una emoción experimentada lo cual como respuesta tendrá una conducta corporal (Palmero et al, 2002, p.156).

2.2 Inteligencia Emocional

El término de Inteligencia Emocional desde hace años ha sido polémica, dado que es un tema de suma importancia desde la infancia hasta nuestra edad adulta ya que debemos de aprender a canalizar nuestras emociones, de igual manera durante años ha sido un contenido en el que se han hechos investigaciones y sobre todo que existieron autores que otorgaron puntos de vistas.

La inteligencia Emocional se refiere a la Capacidad de entender las Emociones de los demás, como comprender nuestras propias emociones, así como tener la habilidad de reconocer, entender, usar, controlar y gestionar las emociones de manera positiva. Se

puede utilizar de dos formas: Tanto en forma intrapersonal, que conlleva al desarrollo y la relación con nosotros mismos y la otra forma es de manera interpersonal que se relaciona con la interacción con las demás personas.

La inteligencia emocional tiene enormes beneficios cuando se tiene una capacidad muy desarrollada para adaptarnos, regular nuestras emociones, para establecer relaciones interpersonales y más que nada tener confianza en uno mismo y una motivación que nos ayuda día a día para lograr todo lo que nos proponemos. Los beneficios se pueden percibir a nivel de rendimiento profesional, salud y relaciones e interacciones con los demás.

A continuación, se explica cada factor sobre la importancia que tiene la inteligencia emocional (Castillo, 2015, p. 1):

- **Rendimiento Profesional:** Las personas que tienen una buena inteligencia emocional en el Área Laboral son más hábiles lo cual les beneficia, porque cuentan con la Capacidad de Motivar y de tener el Liderazgo en grupos, de igual manera tienen las posibilidades para tener una realización profesional más alta.
- **Salud Física y Mental:** Las personas deben de saber controlar sus Emociones si no de lo contrario no serán capaces de afrontar diversas situaciones que afecten al cuerpo, es por ello si se sabe desarrollar bien las Emociones fortaleceremos al nuestro sistema inmunitario.
- **Relaciones e Interacciones Sociales:** La inteligencia Emocional permite expresar las emociones y tratar de entender a las demás personas, lo cual ayuda a que se puede obtener una mejor comunicación con los demás y establece relaciones interpersonales más sólidas.

No descartando que si se tiene una buena Inteligencia Emocional nos ayuda a conseguir lo siguiente:

- Medir el interés que otras personas tiene hacia a ti.
- Lograr un Equilibrio de tu Sistema Nervioso.
- Sentir Amor y Felicidad.
- Establecer Límites.

Ahora bien, que ya se sabe acerca del término de Inteligencia Emocional y su importancia, debemos de tener en cuenta que existen ciertas características y Componentes que atribuyen para mejorar nuestra Habilidad, Capacidad de Expresar y aceptar nuestras Emociones, las cuales se exponen a continuación (Castillo, 2015, p. 2):

Habilidades y Beneficios:

- Habilidad de controlar impulsos y emociones.
- Capacidad de reconocer las propias emociones.
- Capacidad de reconocer las emociones de los demás.
- Habilidad para construir buenas relaciones.
- Toma de decisiones y adaptabilidad en cualquier entorno.
- Autoconfianza, motivación, capacidad para reconocer fortalezas y debilidades.
- Capacidad para entender a los demás y crear vínculos fuertes.
- Buena comunicación, liderazgo en un equipo de trabajo y confianza.

La inteligencia emocional juega un papel muy importante en la educación, en el área laboral, en si en todas las áreas ya que a través de ella se puede llegar a lograr la motivación, el control de impulsos, la regulación de los estados de ánimo y acerca de las relaciones con los demás.

En relación con el tema existe una teoría de la Inteligencia Emocional por parte de Daniel Goleman, es un psicólogo, periodista y escritor estadounidense, quién en 1995 escribió un libro titulado “**Inteligencia Emocional**”, como bien se sabe fue todo un éxito y a partir de ahí el tema antes mencionado se convirtió en ese entonces en un objeto de estudio para más de cientos ejecutivos en más de 200 empresas, puesto que se llegó a la conclusión que se trata acerca del rendimiento profesional, la inteligencia emocional es dos veces más importante que el Coeficiente Emocional o las habilidades, técnicas que una persona pueda tener.

Goleman propuso que la Inteligencia Emocional probablemente es el factor más importante para el éxito de una persona, lo que quiere decir, es, que las personas con que tienen más desarrolladas o aceptan sus emociones tal cual y saben relacionarse efectivamente con las Emociones de los demás, disfrutan de una situación ventajosa en todos los sentidos de la vida. Las personas se sienten más satisfechas en todo aspecto, más eficientes, y con una Capacidad Mental para determinar una productividad y aquellas personas que tiene dificultad para controlar sus impulsos y no poder identificar sus Emociones, entre otros aspectos que contribuyen a la Inteligencia, es más difícil, lo que les impide a pensar con claridad y tener más eficacia en un trabajo, en pocas palabras con todo su entorno que lo rodea (Alegre,2018, p.11).

Daniel Goleman diferencia dos tipos de Inteligencia Emocional (Castillo, 2015, p. 2):

- **Inteligencia Intrapersonal**

Está relacionada con nosotros mismos, ya que es la forma en la que uno entiende sus propias emociones, tratar de regularlas y sobre todo identificar nuestros Estados Emocionales que solemos tener.

- **Inteligencia Interpersonal**

En esta Inteligencia, se enfoca en la forma en como reconocemos las emociones de los demás, es por ello que debemos de tener en cuenta que debemos de mejorar nuestras relaciones sociales y aprender a desarrollar nuestras habilidades para relacionarnos o generar Empatía para obtener una mejor Asertividad.

Para Goleman la inteligencia Emocional también fue definida como una meta-habilidad puesto que la determinó como un grado de destreza que puede conseguir a base de las facultades, así mismo la considero como un importante factor que interviene en los ajustes personales.

Por ello la Importancia del control y la regulación de las emociones es fundamental para los seres humanos para no dejarse llevar en todo momento por los impulsos emocionales, ya que de lo contrario tendrían consecuencias negativas tanto a nivel personal como social, por esta razón también es conveniente tener una educación emocional desde temprana edad, pero también seguir fomentando los componentes que forman parte de la Inteligencia Emocional para mejorar nuestra estabilidad.

Es necesario explorar cinco componentes que, según Daniel Goleman, forman parte de la Inteligencia Emocional (Dueñas, 2002, p.87):

- **Conciencia de uno Mismo**

Es la capacidad que tiene una persona para entender sus propias Emociones y Pensamientos.

- **Autorregulación**

Capacidad que tiene una persona para controlar y regular impulsos que pueden generar algún efecto negativo, en pocas palabras también puede definirse como la capacidad que se tiene antes de actuar.

- **Motivación**

Es la Pasión que se tiene para trabajar con energía y persistencia, que consta de componentes como, por ejemplo: Misión, Visión y Valores.

- **Empatía**

Es la Habilidad de entender las necesidades Emocionales de las personas que nos rodean y tratarlas de manera acorde a dicha percepción, tanto los puntos de vista.

- **Destreza Social**

Es la Competencia que se tiene para manejar y construir las Relaciones Sociales.

2.3 Beneficios de la Inteligencia Emocional en el Trabajador

Actualmente en el Área laboral , la Inteligencia Emocional es muy considerable, como se ha visto anteriormente es la Capacidad que cada ser humano tiene para entender sus propias Emociones, así como la de los demás ,entre otros aspectos; por esta razón en un trabajo es crucial el tener desarrollada nuestra Inteligencia Emocional, puesto que juega un papel importante para poder procesar la Frustración, Estrés, el Ambiente Laboral (compañerismo) y otros factores que intervienen tanto negativamente como positivamente.

De este modo es muy fundamental que los empleados traten de manejar las situaciones en las que aparecen las emociones de manera incontrolable, utilizando estrategias y técnicas que permitan realizar un análisis y darle una solución agradable. Daniel Goleman, explico que nuestra Inteligencia Intelectual, tan solo representa el 20% del éxito de una persona y que el otro 80% se le otorga, a la Inteligencia Emocional.

Los trabajadores que tienen una Inteligencia Emocional alta o está trabajando en ella conllevan a tener buenos beneficios tanto en el trabajo como en lo personal, además para poder ayudar a mejorar la inteligencia emocional, es considerable trabajar con diferentes técnicas, que a continuación se presentan (Alegre, 2018, p.16):

- **Análisis de la Situación.**

Analizar la situación de manera Neutra y permitir perspectivas diferentes para llegar a mejores conclusiones.

- **Escucha Asertiva y Sincera.**

Nos permite conocer a fondo las Emociones de los demás cuando están expresando lo que siente y piensan en ese momento.

- **Comunicación Asertiva**

Permite transmitir Ideas, Pensamientos, desde una Perspectiva de Autoconfianza, Equilibrada y de manera respetuosa.

- **Lenguaje Corporal**

Analizar el propio Lenguaje, es un método que nos ayuda a identificar o entender lo que realmente está pasando a Nivel Emocional.

La Inteligencia Emocional dentro de las empresas, hoy en día se ha destacado principalmente en la Función del Liderazgo, puesto que es indispensable para obtener o

mejorar las Relaciones Interpersonales, lo que favorece que el equipo de trabajo logre un máximo desempeño en las tareas asignadas, individualmente como en equipo. Interviene en la toma de decisiones y del apropiado control de Inquietudes, Estrés, Frustración, Apatía, entre otras.

En la actualidad la Inteligencia Emocional se ha convertido en una Habilidad Comunicativa para todo líder de una empresa, no descartando de todo el personal de un empleo debe de trabajar en su Inteligencia, para así encontrarse estable consigo mismo y con los demás, para poder tener una satisfacción en su vida Personal, Familiar y Laboral.

Algunos beneficios que se logra, se si trabaja la Inteligencia emocional son los siguientes (Bello et al, 2010, p.41):

- ✓ Permite tomar conciencia de nuestras Emociones.
- ✓ Es una fuente de Salud y de Felicidad.
- ✓ Permite buscar Alternativas para Solucionar Conflictos y optar por una buena decisión.
- ✓ Combate la Negación y con ello el malestar Psíquico y Físico.
- ✓ Aumenta las posibilidades de tener un Rendimiento a Nivel Laboral y Educativo.
- ✓ Permite tener estrategias de afrontamiento más Adaptativas para combatir el Estrés, Frustración, Ansiedad, entre otros.
- ✓ Facilita la Expresión con nuestras Emociones, sin exagerarlas y que nos dominen.
- ✓ Favorece nuestros Vínculos Personales, porque podemos entender a los demás y ellos a nosotros.
- ✓ Aumenta la Motivación y ayuda alcanzar las Metas.

La Inteligencia Emocional es considerada como uno de los factores más importantes que intervienen en las personas, como también en el éxito de las relaciones interpersonales y sobre todo en el ámbito del trabajo. Si una persona cuenta con una Inteligencia Emocional estable es muy probable que pueda conseguir mejoras en el mundo laboral y en las relaciones sociales, ya que la competencia emocional influye en todos los ámbitos de la vida.

Se han realizado estudios acerca de la inteligencia emocional con la finalidad de saber y comprender mucho el tema sobre sus beneficios importancia y la influencia que hoy en día tiene dentro de una organización, aunque no solo se basa en el área laboral si no también se considera dentro del área educativa, social, entre otras, puesto que en la actualidad se busca mejorar y sobresaltar el desempeño laboral entre otras actitudes. Desde esta perspectiva existe un interés para desarrollar habilidades, cualidades, capacidades, actitudes, entre otros, para cada individuo.

CAPÍTULO III

MODELO Y ÁREA DE LA PSICOLOGÍA

3.1 Modelo de la psicología: Cognitivo Conductual.

a) Antecedentes

El Enfoque Cognitivo-Conductual se ha convertido en una de las aproximaciones más efectiva por sus tratamientos para diversas situaciones, con la Terapia del Enfoque Cognitivo-Conductual se pretende modificar los Comportamientos y Pensamientos, está orientada hacia el presente, no descartando que también, se realiza una historia clínica para tener en cuenta los patrones disfuncionales actuales, como los comportamientos y pensamientos de una persona.

El modelo Cognitivo-Conductual se ayuda mediante las Pruebas Psicométricas, gracias a esto, un Profesional de la Salud Mental, que le ayuda para establecer énfasis, obtener dimensiones Cognitivas, Actitudinales y de Personalidad, entre otros, esta medición es repetida periódicamente hasta el final del proceso, para poder detectar los cambios que se han podido modificar durante el proceso terapéutico. La Terapia busca en sí, lograr un buen funcionamiento, modificar las Conductas que están siendo un conflicto en la actualidad de una persona, realizar las tareas de autoayuda, entre otros aspectos (Butcher,2007, p.587).

Para obtener una mejor comprensión en el panorama de la terapia Conductual es necesario aplicar las siguientes categorías: Condicionamiento y Aprendizaje, Procesamiento de la información en el Organismo Humano, La Naturaleza de los Seres Humanos Y sus problemas (González, 1999, p.53) .

Realmente la TCC está enfocada en la Resolución de síntomas que se presenten, incluso su objetivo principal es el Aumentar, Reducir o Eliminar Conductas Específicas. La Terapia emplea diferentes tratamientos para cada situación y se les otorga sesiones para darle continuidad al proceso (Sánchez, 2008, p.307).

El Enfoque Cognitivo Conductual cada vez es más predominante entre otras propuestas, esto se debe a la eficacia que ha desarrollado en la área clínica ante diversos trastornos, ejemplo de ello: depresión, ansiedad, agorafobias, disfunciones sexuales, violencia, conflictos de pareja, entre otros conflictos sociales que se viven en la actualidad, algunas características destacantes que tiene el Modelo es sobre la brevedad en la que se realiza , más aún que se centra en el presente, en el problema y su solución; se debe agregar que tiene un carácter preventivo ante futuros trastornos, además se toma en cuenta que ante recaídas del cliente se puede retomar lo aprendido de la TCC (Álvarez et al., 2016, p.53).

b) Principales Representantes:

- **Albert Ellis**

Existen autores que aportaron Técnicas, Terapias al Modelo Cognitivo-Conductual, algunos de ellos se presentan a continuación con sus perspectivas contribuciones al enfoque:

Uno de los creadores es **Albert Ellis** quién en 1955 inicio una nueva corriente y en 1993 fue denominada Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC), en donde resumió que su teoría la determinó como “ABC”, lo cual significa que “entre el Acontecimiento Activador y las Consecuencias (C) siempre hay un Pensamiento(B).

El objetivo principal que sostiene Albert Ellis acerca de la Terapia Racional Emotiva Conductual, consiste en Reestructurar el Sistema de Creencias y la Autoevaluación de la persona hacia sí misma y sobre todo de Creencias Irracionales que dificulta que un individuo pueda desarrollar una Autoestima y una Satisfacción Emocional Estable, nos sirve para que una persona pueda generar su Autorrealización y eliminar las Creencias Irracionales.

Los componentes que conforman a las TREC son (Álvarez et al, 2016, p.54):

(A) Evento Activador: Se refiere a la situación externa o interna.

(B) Sistema de Creencias: Es el principio de las creencias, pero se entorna a los pensamientos cognitivos (pensamientos, recuerdos, actitudes, atribuciones, etc)

(C) Consecuencias: Representa la consecuencia o reacción que una persona tiene ante un evento, las consecuencias pueden ser Emotivas, Cognitivas y/o Conductuales.

Incluso en dicho tema, implica una discusión en el que el terapeuta con el cliente acerca de sus Creencias Irracionales, para así poder generar Creencias Racionales, tanto nuevas Consecuencias Emocionales Adaptativas y Funcionales para que la persona pueda lograr sus metas.

En cuanto al Sistema de Creencias, para comprender sus conceptos, Ellis y Dryden, ejemplificaron algunas cogniciones (Álvarez et al, 2016, p.56):

- Observaciones.
- Inferencias no Evaluativas las cuales se refieren a Hipótesis o supuestos que pueden ser acertados o erróneos.
- Inferencia Evaluativas que también pueden llegar a ser hipótesis o supuestos acertados o erróneos, pero con un impacto emocional en la persona.

- Evaluaciones que son preferenciales, deseos o intenciones acerca de algo que quiere una persona.

Dentro de la Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC) se encuentran las evaluaciones demandantes que forman parte de las creencias, que son calificadas por “Irracionales” y de “Racionales”), las evaluaciones demandantes se caracterizan por una Rigidez y de una Intolerancia a la Frustración.

Las Creencias Irracionales constan de algunas características, por ejemplo (Álvarez et al, 2016, p.55):

- ✓ Son inconsistentes de una manera lógica, que se dan a partir de algunas premisas falsas o de formas incorrectas de razonamiento.
- ✓ Inconsistentes con la realidad; ya que es distinto a lo observable.
- ✓ Dogmática, se expresa con demandas (en vez de demandas o preferencias).
- ✓ Emociones o Conductas Inapropiadas o de Auto-Saboteadoras.
- ✓ No ayudar en el logro de las personas.
- ✓ Las demandas se pueden dirigir hacia uno mismo o hacia los demás.

Las Actitudes demandantes conducen a las Emociones o Conductas Disfuncionales o mejor dicho Auto-Saboteadoras. Por lo tanto, el aceptando que las personas tienden a dirigirse hacia sus metas, como lo plantea las TREC, puesto que ayuda a las personas en sus propósitos y metas.

Las consecuencias que es otro punto que conforma la Teoría “ABC” en la TREC se distingue entre las apropiadas que pueden ser funcionales o no perturbadas se basan en dos consideraciones (Álvarez et al, 2016, p.56):

- La intensidad debe ser acorde con la situación dependiendo a como se genere.
- Debe de favorecer, al menos que no sea contraproducente o adverso:
 - Preservar la vida.
 - Proteger la salud.
 - Evitar un sufrimiento.
 - Solucionar los conflictos, en dado caso de que existieran.
 - El logro de Metas y Objetivos que se propone la persona.

Por otro lado, las consecuencias “Inapropiadas” (Álvarez et al, 2016, p.56):

- ✓ Generan un sufrimiento innecesario o desproporcionado con respecto a la situación.
- ✓ Implican comportamientos “Autosaboteadores”.
- ✓ Se Dificultan o implican llevar a cabo conductas necesarias para lograr ciertos objetivos.

Todo lo que tiene que ver con las consecuencias es de suma importancia, ya que, gracias a todos los puntos antes señalados, es señal de un indicador respecto a los pensamientos de una persona, que determinan si son funcionales o no, lo que ayuda a hacer consciente al paciente de la problemática.

En el Modelo ABC debe de considerarse las metas “G” (Goals), que se caracterizan por los Valores, Propósitos y Deseos, las cuales pueden ser Biológicos como aprendidas, influyen de cierta forma, en crear distintas “A”, “B”, y “C”. Las Metas, determinan el Sistema de Creencias, de igual manera las Emociones, Estado de Ánimo y sobre todo las Conductas.

Albert Ellis en 1994, afirmó desde un punto Constructivista que la TREC, acepta, la realidad externa, es representada e interpretada por los seres humanos auto organizadores.

La TREC define que la percepción de la gente de la realidad, es decir, de manera Irracional, solo cuando se crea o construye Pensamientos, Sentimientos o Conductas que frecuentemente sabotean los propios Intereses, Valores y Metas Personales, que para la TREC el término “Irracional”, conlleva a Auto-Saboteadores y “Racional”, significa productor de mejores soluciones (Álvarez et al ,2016, p.57).

- **Aaron Beck**

La Terapia Cognitiva de Aaron Beck fue diseñada especialmente para el tratamiento de la Depresión, no descartando que también se ha aplicado a otros problemas psicológicos; algunos de ellos son; Trastorno de la Ansiedad, Trastorno de la Alimentación, Trastorno de la Personalidad y de Sustancias, entre otros.

La Terapia consiste en que existe una clara relación entre los pensamientos, las Emociones, los Sentimientos que experimenta una persona a lo largo de su vida. De este modo, una Reacción Emocional influirá en lo que es, una Reacción Comportamental de un individuo, dependiendo a la situación, ante una conducta de otro, o a los síntomas que genere, según el caso.

En esta teoría se afirmó, que no son las situaciones las que produce un malestar, sino que son las Interpretaciones Personales que nos hacemos de ellas; un ejemplo de ello; es cuando recibimos una información o nos encontramos en una situación en la cual no podemos ser lo suficientemente objetivos, lo que conlleva a tener una mala interpretación

o una distorsión de la información, lo que da como resultado conclusiones negativas , que ocasiona que se ignora una Respuesta más Constructiva; cuando esto llega a suceder , Aaron Beck dice que cometemos errores de Interpretación o Errores de Razonamiento (Álvarez et al, 2016, p.58).

c) Técnicas del Modelo

Algunas de las Técnicas que se llevan a cabo en el Enfoque Cognitivo Conductual, se presentan a continuación, esto dependen de acuerdo a los autores que se enfocan en dicho Modelo, puesto que cada uno tiene una perspectiva distinta y sobre todo la situación que se presente en su momento

➤ Técnicas Cognitivas.

- **Formas de Averiguar las cosas** (Álvarez et al, 2016, p.62):
 - Como primer punto, consta en el que el individuo debe darse cuenta de lo inducido.
 - La interpretación por la Inducción: Se refiere a que el Terapeuta agrupa sobre las inferencias, lo que genera conclusiones y las propone a su interpretación, pero para ello el terapeuta puede expresar que su Creencia Irracional gira en torno a la no aceptación del fracaso.
 - Encadenamientos de inferencias, un ejemplo es cuando el sujeto tiene una Creencia Irracional.
 - Se efectúa una Evaluación por Hipótesis.

En esta Técnica existen formas de Discusión Teóricas que consisten en lo siguiente (Álvarez et al, 2016, p.62):

- **Lógica:** Se centra entre la Coherencia Lógica o Deductiva.

- Empírica: Se verifica la realidad con lo sucedido, o bien si los hechos no ocurren o no son así como lo plantean.
- Pragmática: Se comprueba si el Pensamiento (Creencia) si es útil o si se puede resolver de manera satisfactoria.

Algunas Técnicas de ayuda se presentan a continuación, las cuales nos benefician antes los Pensamientos (Creencias) (Álvarez et al, 2016, p.60):

- Biblioterapia: Son las recomendaciones de material escrito que está relacionado con la TREC, esta técnica tiene como objetivo generar una mayor conciencia y conocimiento.
- Imaginación Racional Emotiva: Implica idear un acontecimiento activador que hace sentir a la persona de forma alterada, con ansiedad, pánico, depresión etc. Y trocar ese sentimiento por otro negativo, pero más apropiado.
- Proyección en el Tiempo: Es utilizada para una Reconstrucción Cognitiva, de igual manera ver las consecuencias de un hecho no son tan malas como se espera.

➤ **Técnicas Conductuales**

- **Implosión**

Hace referencia a las tareas en vivo, situaciones desagradables, en donde se crea cambios rápidos y drásticos, a través de actividades de menor a mayor grado de inconformidad (Álvarez et al, 2016, p.61).

Técnicas de Condicionamiento Operante y Contratos Conductuales.

Se realiza mediante Refuerzos o Premios para obtener una conducta deseada o penalizaciones por tener conductas esperadas o inapropiadas, que conlleva a

comprometerse a realizar un cambio de conducta referente a las respuestas de los refuerzos (Álvarez et al, 2016, p.61).

➤ **Técnicas Emotivas**

- **Aceptación incondicional**

El paciente debe de aceptarse a pesar de sus errores y defectos.

- **Métodos Humorísticos**

Mediante canciones humorísticas o bien tomar las cosas negativas por las cuales pasa una persona, otro punto a detalle en este método es el estilo del terapeuta y de su conocimiento, ya que puede que su personalidad no favorezca en dicha técnica.

- **Inversión de Rol Racional**

Argumentos fuertes y dramáticas entre el “Sí Mismo” Irracional y el “Sí Mismo” Racional para darse cuenta de las polaridades, las personas tienen pensamientos diferentes ante una misma situación.

- **Ejercicios de ataque a la vergüenza**

Son ejercicios que ayuda a que las personas puedan sentir de manera habitual lo cual llama vergüenza.

- **Ejercicios de riesgos calculado**

Ejercicios experimentales para conseguir modificar una Conducta o Sentimientos a través de acercamientos prácticos.

- **Tareas para casa**

Enfocadas en Cogniciones, Conductas y/o Emociones.

Técnicas de Conductas- Recondicionamiento I

Las Técnicas de Recondicionamiento se fundamenta con los principios básicos del Condicionamiento Clásico.

En estas Técnicas se pueden emplear otros Recursos Técnicos, ejemplo de ello se muestra a continuación (Feixas y Miró, 1993, p.184):

- Técnicas de Relajación: Son Estados Psicofisiológicos caracterizado de Actividad Somática y Autónoma.
 - Desensibilización Sistémica: La Relajación Muscular podía inhibir Respuesta de Ansiedad.
-
- Técnicas de Implosión e Inundación
Consiste en el que el Terapeuta expone al paciente ante repetido y continuos Estímulos temidos.
 - Práctica Masiva
 - Terapia Aversiva

Técnicas Operantes II

En estas Técnicas Operantes constan de diferentes objetivos (Feixas y Miró, 1993, p.188):

- El Desarrollo y el Establecimiento de la Conducta.
- Fortalecimiento de la Conducta.
- Eliminación de una Conducta.

Para que se lleve a cabo dichos objetivos es necesario diseñar programas de intervención que constan de los siguientes pasos (Feixas y Miró, 1993, p.188):

- ✓ Se plantea el problema en términos Conductuales, incluyendo respuestas inadecuadas.
- ✓ Identificar objetivos conductuales, especificando las conductas que se deben incrementar, reducir o reforzar en la situación apropiada.
- ✓ Desarrollar medidas conductuales.
- ✓ Observar al paciente mediante su ambiente natural.
- ✓ Especificar condiciones bajo el tratamiento.
- ✓ Revisar los resultados.

- **Técnicas para Establecer Conductas.**

El Condicionamiento Operante parte de que una respuesta tiene que realizarse para que sea reforzada.

- **El Moldeado (Método de las Aproximaciones Sucesivas)**

Abarca en reforzar las conductas que se aproximan a la conducta deseada, pero para ello se escoge una variación de una respuesta existente y se refuerza a la vez con eliminar un refuerzo de otro nivel.

- **El Encadenamiento.**

Es similar a la del moldeamiento, pero se utiliza cuando la conducta desea una secuencia repetitiva (Estímulos y respuestas).

- **Técnicas para Incrementar Conductas.**

Son Técnicas Operantes más conocidas y sobre todo utilizadas en el Área Clínica, Educativa y Social. Como se sabe el Refuerzo Positivo da una respuesta que incrementa la probabilidad de una modificación futura, los refuerzos son más eficaces cuando se administra de modo inmediato, de modo contingente y

consistente, antes de que se lleve a cabo es necesario identificar los reforzadores y tener en cuenta sus efectos funcionales.

- **Técnicas para Disminuir una Conducta.**

Así mismo como se utilizan las Técnicas Operantes para incrementar una conducta, también se puede disminuir Conductas inapropiadas, que conlleva a una *Extinción* que consiste en dejar de reforzar una conducta para poder disminuirla.

- **Técnicas de Modelado III**

Han sido utilizadas para la Reducción de Conductas, del Miedo, en tratamientos de adultos Psicóticos, entre otros.

Para poder diseñar un proyecto de Modelado es necesario identificar la fase Adquisición de Conductas, existen factores que lo mejoran, a continuación, se muestra una lista (Feixas y Miró, 1993, p.193):

Características del Modelo:

- ✓ Semejanza (Sexo, Edad y Actitudes)
- ✓ Prestigio
- ✓ Competencia
- ✓ Cordialidad.

Características del Observador

- ✓ Capacidad para Procesar y Retener Información.
- ✓ Incertidumbre
- ✓ Nivel de Ansiedad.
- ✓ Otros Factores de Personalidad.

Factores que mejora la Ejecución de la Conducta (Feixas y Miró,1993, p.194):

- Factores que suponen incentivo.

- ✓ Reforzamiento
- ✓ Vicario.
- ✓ Extinción Vicario del Miedo a responder.
- ✓ Reforzamiento Directo.

Factores que afectan la calidad de la puesta en práctica de la conducta

- ✓ Imitación.
- ✓ Ensayo de conducta.

- **Técnicas Cognitivas** (Feixas y Miró, 1993, p.233):

- Asignación Gradual de Tareas
Destinar de forma controlada la Ejecución de ciertas Conductas.
- Técnicas de Distracción.
Actividades Agradables y Entretenidas para el Individuo.
- Relajación
Percepción del Autocontrol de Sí Mismo.
- Programación de Actividades
Establecer una agenda para poder realizar actividades y evitar la dificultad de la toma de decisiones.
Enfrentamientos Adaptativos que el cliente debe repetir durante y después de situaciones Estresantes o Ansiosas.
- Ensayo Conductual y Role Playing
Su finalidad consta en practicar conductas del contexto natural.
- Identificación de Errores Cognitivos
Enseñar al paciente a reconocer sus errores de procesamiento.
- Comprobación de Hipótesis.

Es una Comprobación Empírica, sobre la Hipótesis que tiene el cliente sobre sí mismo y la situación, que se puede llevar a cabo de diversas formas (Feixas y Miró, 1993, p.233):

- ✓ Información disponible sobre el mismo o en general.
- ✓ Proporciona datos (Parte del terapeuta)
- ✓ Diseño de un experimento que implique la hipótesis
- ✓ Recuperación de datos existentes.

- **Técnicas de Reatribución**

Es un Análisis que se realiza acerca de las suposiciones del individuo sobre la causas o responsabilidades de situaciones (Feixas y Miró, 1993, p.234):

- Trabajo con Imágenes
Se evocan imágenes de enfrentamiento o bien por evocación voluntaria o de imágenes relajantes o placenteras.
- Búsqueda de Soluciones Alternativas
Se le indica al cliente a inventar nuevas soluciones suspendiendo el juicio crítico.
- Técnica de Rol Fijo
Consiste en que el cliente escriba una descripción de sí mismo (Auto caracterización).

3.2 Área de la Psicología Organizacional.

Para entender mejor la Psicología del Trabajo es importante prestar atención referente al término de Psicología. La Psicología es el Estudio de los Procesos Mentales y del Comportamiento Humano, considerando la definición antes mencionada, la Psicología del Trabajo se encarga de dos actividades fundamentales dentro de las Organizaciones (Industrial, Gestión del Desarrollo y del Personal, Organización o de Recursos Humanos) en ambas se traslapa en algunos temas en específico, aunque no son fáciles de distinguir, pero todas influyen entre sí para mejorar el funcionamiento de la empresa.

Un punto que se destaca actualmente es acerca de los Psicólogos del Trabajo ya que participan en diferentes sectores del trabajo y sus principales objetivos son: Capacitación, Asesoría de la Estructura de la Institución , Administración de Recursos Humanos, Consultoría Organizacional ,entre otras , con actividades como: Análisis de Puestos, Administración del Personal , Evaluación de Desempeño, Selección del Personal , Programas de Capacitación , Aplicación de Pruebas Psicométricas, Acciones para Supervisar , Mejorar y Manejar las Relaciones Laborales, entre otras. Los Psicólogos del Trabajo se centralizan en el Fortalecimiento, la Efectividad, la Competitividad de las Empresas y sobre todo en la Colaboración de la Economía, que beneficia a todos (Directivos, Sindicales, Obreros y Clientes). De mismo modo los Psicólogos en el Área Organizacional utilizan Conceptos, Técnicas, Métodos que son aplicadas de la Psicología Básica para resolver conflictos en el Área (Uribe, 2016, p.38).

A continuación, se muestra una lista con las diferentes áreas en donde se centran los psicólogos del trabajo en aplicar técnicas para mejorar el funcionamiento (Arnold y Randall, 2012, p.20):

- Selección del Personal: Para tipo de puestos, aplicando técnicas, métodos y entrevistas.
- Capacitación: Identificación las necesidades y la evaluación de las capacitaciones.
- Evaluación del Desempeño y Desarrollo de Carrera: identificación de los aspectos clave del desempeño en el trabajo.
- Desarrollo y Cambio de Organizacionales: Análisis de las relaciones, habilidades
- Interacción Hombre-Maquina: Análisis y Desempeño de equipo de trabajo y ambientes.
- Asesoría y Desarrollo Personal: Aplicación de técnicas para escuchar y aconsejar.
- Diseño de Ambientes, Trabajo, Salud y Seguridad: Evaluación de las características existentes y preferidas del ambiente.
- Relaciones de Empleados y Motivación de estos: Técnicas para analizar y mejorar las relaciones interpersonales.

La Psicología en México, al igual que los Enfoques de la Psicología, Teorías expuestas por diversos autores, tienen una descripción histórica, en este caso no es la excepción, la Psicología tiene 172 años de que dio inicio, es por ello que Álvarez realizó una revisión referente a la historia de la Psicología en México, incluso dio a conocer los primeros acontecimientos de la Psicología, que se muestran a continuación (Uribe, 2016, p.45):

- El Primer Curso de Psicología.
- Primer Ensayo sobre la Psicología del Mexicano.
- La Catedra Inaugural de la Psicofisiología en la Universidad Autónoma de México.
- Primera Sociedad de Psicólogos con Carácter Nacional.
- Primeras Publicaciones de Psicología
- La Psicología y las Relaciones con otras Disciplinas.

Actualmente la Psicología en México ha tenido diferentes campos para desenvolverse, ejemplo de ello, es, en Neuro Ciencias, Educación, en Psiquiatría entre

otras, pero una en especial ha sido en el Área Organizacional durante los últimos años, puesto que no solamente se enfocan en el Comportamiento Humano del Trabajo, sino también en la Administración de las Organizaciones, Productividad, Relaciones Laborales y sobre todo en el Bienestar Familiar.

Así como en México se aplica la Psicología del Trabajo y tiene antecedentes, también se emplea en Europa y E.U.A de igual manera conociendo que aportaciones se han hecho. La Psicología del Trabajo también conocida como Psicología Industrial, Psicología Organizacional y Psicología del Comportamiento de las Organizaciones es un descubrimiento que desde el siglo XX con raíces del siglo XIX, en los que Psicólogos Experimentales, aplicaron criterios de la Psicología del Desempeño Laboral y de Eficacia, gracias a la ayuda de Técnicas, Métodos Científicos, Métodos Polémicos, que permiten que el Psicólogo tenga reconocimiento (Uribe,2016, p.49).

De acuerdo a lo antes mencionado, algunos autores dieron a conocer sus aportaciones más importantes al Campo de la Psicología del Trabajo (Uribe,2016, p.49):

- Yerkes y otros Psicólogos desarrollaron Pruebas de Capacidad que son conocidas como *Army Alpha* y *Army Beta* para el Ejército de E.U.A
- Mayo y otros colaboradores estudiaron la Iluminación en el Desempeño Laboral.
 - En 1991 los Psicólogos fueron invitados para Métodos de Evaluación contra la Discriminación al igual para utilizar Instrumentos de Medición para la Confiabilidad, Validez y Estandarización.
 - En el año de 1980 a la fecha se han estado aportando reconocimientos a la Psicología del Trabajo por la creatividad a favor de la calidad de vida, Compromiso, Liderazgo, Salud, Ocupacional, Estrés, Prevención de Riesgos del Trabajo, Psicometrías aplicadas, entre otros.

La Psicología del Trabajo en México comenzó su progreso en el siglo XX, se toma en cuenta que es producto y síntoma del nuevo orden mundial por profesionales de la Psicología, es por ello que en el año 2010 se cumplieron 100 años desde que comenzó a existir como especialidad gracias a todas las aportaciones que han realizado a la rama de Psicología.

A continuación, se muestran una serie de contribuciones acerca de la psicología (Uribe,2016, p.51):

- En Coahuila se expidió un decreto en el que se abren departamentos de Psicología en Oficinas Gubernamentales con secciones de trabajo.
- Se fundó el primer Departamento Psicotécnico en el DF, en donde se aplicaba una prueba de Binet para la Selección de Candidatos para ingresar a la Policía y Tránsito, entre otras dependencias superiores.
- Lucia Montona(1927), realizó su primer estudio con estudiantes con el Army Beta y el OTIS, que fueron pruebas que se aplicaron durante varios años para la Selección del Personal en México.
- En 1942 Alfonso Quiroz, se encargó de dirigir Áreas de Selección del Personal aumentando Análisis, Descripción y Aplicación de Exámenes para el Desarrollo del Personal.
- En 1950 la Universidad Iberoamericana por parte de Gerardo y Martínez imparten la primera Catedra de Psicología Industrial.
- En 1951, inicio de la Psicología de la Salud Ocupacional en México.

- Entre 1956 y Decenio de 1960-1969 surgió la primera Catedra de Psicología Industrial en la UNAM y Actividades de la secretaria del Trabajo y Prevención Social.
- 1966 Herrera dirige el Departamento de Psicología Industrial, lo que más adelante sería el Área de Psicología del Trabajo.
- 1973 se lleva a cabo el Primer Congreso de Psicología Industrial.
- En el mismo año (1973) Aras-Galicia publicó su libro de Administración de Recursos Humanos, el cual está dirigido para los Profesionales del Área.
- 1985 inicia el posgrado en Comportamiento Organizacional.
- 1996 se llevó a cabo uno de los grandes Métodos de la Psicología del Trabajo para la Evaluación y Desarrollo del Personal de los Centros de Evaluación (Assessment Centers).
- En 2005 fue apertura del Área de Psicología del Trabajo a otros campos y Actores del Área Laboral en la UNAM.
- Entre 2008-2015 Se editaron después de algunos años, textos de Psicología del Trabajo Mexicanos, como, por ejemplo: Psicología de la Salud Ocupacional en México, Clima y Ambiente Organizacional, Trabajo, Salud y Factores Psicosociales.
- 2015 algunas Universidades han abierto Licenciaturas y Posgrados en Psicología del Trabajo, algunas con mayor éxito son las siguientes: Universidad Autónoma de Querétaro, Universidad Autónoma de Nuevo León, La Universidad Autónoma de Oaxaca, entre otras.

Expuesto todo lo antes mencionado, cabe resaltar que la Psicología del Trabajo se define la siguiente manera: Estudia el Comportamiento como una especialización mediante el extenso conocimiento teórico de varias corrientes que existen de la Psicología con ayuda de la aplicación científica del ámbito del trabajo.

La historia general de la Psicología muestra que desde sus antecedentes hasta la fecha se ha ampliado y modificado las diversas Teorías, Métodos y Técnicas, ya que se trata de una historia mexicana hecha en más de 100 años, que ha sido plasmada por diversos conceptos, ideas, artículos, hechos, que posibilitan la Salud o Enfermedad Mental o Física para el Trabajador mediante diferentes propuestas.

Es por ello que la Psicología del Trabajo en México es una historia que se comparte con la Psicología en general, gracias a la ayuda de empresarios, gobernantes, sindicatos, para su desarrollo, de igual manera México tiene que afrontar antiguas y nuevas perspectivas laborales relacionado con Problemas Sociales, Económicos, entre otros, pero gracias a la Psicología del Trabajo se pueden evitar (Uribe,2016, p.59).

CONCLUSIÓN

Uno de los temas más importantes que hoy en día se presenta son los cambios de actitudes en los trabajadores, ya que influye mucho la Inteligencia Emocional de cada persona, es por esta razón que los individuos deben de tener la capacidad para reconocer, y gestionar las emociones de manera positiva lo cual tendrá beneficios saludables tanto en la Salud Mental en el Trabajo de manera Intrapersonal e Interpersonal (con las demás personas), para tener una mejor adaptación en todos los ámbitos en el que se desarrolle.

La Inteligencia Emocional es, sin duda uno de los conceptos clave para comprender el rumbo que ha tenido la psicología en los últimos años. Este concepto ayuda a que las personas establezcan saludables relaciones con las demás personas, se comuniquen de manera afectiva, resuelvan conflictos y se expresen adecuadamente sus sentimientos. Si bien se sabe, la Inteligencia Emocional en la actualidad es un factor fundamental en la esfera organizacional porque aporta una Comunicación Eficaz, un Clima Laboral adecuado, facilita los procesos de cambio y de mejora continua, se mejora las relaciones con diversos públicos tanto externos como internos, así como la rentabilidad de la empresa.

Por ello la Inteligencia Emocional es considerable en el trabajo ,se ha catalogado en los últimos años como la inteligencia del éxito, ya que las buenas prácticas en el ámbito laboral permiten aumentar la productividad y el rendimiento de los equipos de trabajo, un punto que se toma en cuenta es acerca que no se pueden controlar las Emociones, sino saber manejar las situaciones en las que aparecen las Emociones incontrolables, utilizando Estrategias, Técnicas que permitan a los individuos reflexionar , pensar cual es la mejor opción y no desmostar actitudes inadecuadas con las demás personas.

Si bien las Actitudes se forman mediante Estímulos que denotan Respuestas Evaluativas que pueden ser Positivas o Negativas, es aquí donde la Inteligencia Emocional también toma un rol importante puesto que ambas se relacionan entre sí en el desarrollo del ser humano y crea una reacción en el individuo. Es por ello que en las organizaciones se debe resaltar características y conductas que se requieran para lograr un mejor resultado en todos los aspectos.

Por esta razón es valioso que las Empresas cuenten con Profesionales de la Salud Mental, porque gracias a su ayuda los empleados pueden expresar sus Emociones, conflictos que estén presentando en ese momento y sobre todo ellos cuenta con el Conocimiento, Habilidades, Destrezas para desarrollar y emplear Métodos, Estrategias, Técnicas que sean útiles y que favorezcan para el Crecimiento Personal de los Empleados, el Estado Mental de los Seres Humanos en todos los Niveles Organizacionales, es esencial para que las organizaciones funcionen, ya que a pesar de avances tecnológicos sigue siendo necesaria la mente humana para llevar a cabo todo tipo de actividad, por lo tanto, el ignorar el bienestar no es favorable para la organización.

Para ser más específico es necesario tener un Estado Emocional Saludable, para que una persona cuente con las herramientas precisas para tener un correcto Desarrollo Social, Asertividad, Racionalidad y Conciencia. Es por ello que todas las personas deben de estar pendiente sobre su Salud Mental y si en algún momento no es así, se sugiere buscar Orientación Profesional para que puedan intervenir de manera respetuosa y adecuada para mejorar su desarrollo Intrapersonal e Interpersonal.

Son muchas las formas en que las Actitudes y Emociones pueden influir de modo Positivo o Negativo en las personas y más encontrándose en el Área Laboral. Sin embargo, dentro del Modelo Cognitivo-Conductual se pueden encontrar diversas Técnicas que son adecuadas para la Modificación de las Conductas un poco sanas, pensamientos que afectan las relaciones de la persona. Se debe agregar que el modelo

cuenta con una amplia gama de recursos que están dirigidas para la modificación de los dos aspectos mencionados anteriormente, las cuales se sustituyen por las que sean más sanas y adaptativas para que la persona pueda estar estable de manera individual como en las relaciones que establece con los demás.

Una de las limitantes que se puede llegar a encontrar en este estudio es, acerca de la resistencia que las personas presentan ante los cambios de Actitudes de manera positiva para obtener una mejoría, puesto que se ha observado que en los trabajos o en diferentes áreas se muestran que los individuos tienen inculcadas con mucha firmeza creencias desde su crianza y entre más arraigado este la Creencias más difícil será de Modificar la Actitud, aunque también se puede encontrar personas que estén dispuestas a modificar, como se menciona en los capítulos anteriores las Actitudes también son Aprendidas y sobre todo influyen las personas que se encuentren alrededor.

Uno de los alcances que puede generar esta información, es aplicar dentro del Área Organizacional diferentes Talleres o Conferencias entre otras Técnicas que ayuden a Intervenir, Prevenir, Modificar las Actitudes, de igual modo la inteligencia Emocional puesto que también juega un papel importante y de esta manera poder identificar y tratar de Gestionar nuestras Emociones para no tener Actitudes Negativas con las demás personas , es por ello que la investigación puede generar muchos beneficios para los empleados y gerentes de una empresa, que buscan un mejor Desempeño, Rendimiento, un Excelente Ámbito Laboral y sobre todo la Salud Mental de los Trabajadores.

Finalmente se puede decir que las Emociones influyen mucho en las Actitudes de las personas, aunque existen diversas Teorías y Autores que afirman otros factores desencadenantes, así mismo dentro de las organizaciones siempre debe existir evaluaciones en los empleados y generar métodos eficientes para el desarrollo saludable de la Salud Mental de los Trabajadores y no solo en el área laboral si no en todos las

esferas que forman parte de nuestra vida cotidiana, los profesionales que se dedican a trabajar en esta Área deben constantemente generar Técnicas que ayuden a Intervenir.

REFERENCIAS

Alegre Albert, (2018), *Cómo Desarrollar la Inteligencia Emocional de los Niños*, Madrid, Editorial Pirámides.

Álvarez Silvia Ma. et al, (2016), *Terapia en contexto*, Mérida, Yucatán, México Editorial Manual Moderno.

Arias Fernando y Heredia Víctor, (1999) *Administración de Recursos Humanos Para el Alto Desempeño*, Editorial Trillas.

Arnold John y Ray Randall, (2012), *Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral*, México, Editorial Pearson.

Butcher James et al, (2007), *Psicología Clínica*, Madrid, Editorial Pearson Addison Wesley.

Castillo María de los Ángeles et al, *La importancia de la Inteligencia Emocional*, Editorial La Guía de Antares.

Chiavenato Idalberto, (2009), *Comportamiento Organizacional La Dinámica del Éxito en las Organizaciones*, México, Editorial MC Graw Will.

Chóliz Mariano, (2005), *Psicología de la Emoción*, Valencia, Dpto. de Psicología Básica Universidad de Valencia.

Combe Claudia et al, (2015) La importancia de la inteligencia Emocional, Editorial La guía de Antares.

Davis Keith y Newstrom John W. (2003), Comportamiento Humano en el trabajo, México, Editorial Mc Graw Hill.

Feixas Guillen y Miró M. Teresa, (1993), Aproximaciones a las Psicoterapia, Barcelona, Editorial Paidós.

García Cristina, (2013), Las Emociones en la Infancia, Editorial Edúkame.

González José de Jesús, (1999), Psicoterapia de Grupos, México, Editorial Manual Moderno.

Guillén Carlos y Guil Rocío, (2000), Psicología del trabajo para las relaciones Laborales, España, Editorial Mc Graw Hill.

Maganto Carmen y Maganto Juana Ma., (2016), Como potenciar las emociones positivas y afrontar las negativas, México, Editorial Pirámide.

Mestre José Miguel y Guil Rocío, (2012), La regulación de las Emociones, Madrid, Editorial Pirámide.

Miguel Pallarés, (2010), Emociones y Sentimientos Dónde se forman y Cómo se transforman, Editorial Marge Books.

Morales Francisco et al, (2001), Psicología Social, México, Editorial Mc Graw Hill.

Palmero Francesc et al, (2002), Psicología de la motivación y la Emoción, Madrid, Editorial Mc Graw Hill.

Papalia Diane y Wendkos Sally, (2001), Psicología, México, Editorial Mc Graw Hill.

Reeve John Marshall, (2003), Motivación y Emoción, México, Editorial Mc Graw Hill.

Rodriguez Aroldo et al, (2000), Psicología Social, México, Editorial Trillas.

Sánchez Antonio, (2008), Psicología Clínica, México, Editorial Manual Moderno.

Uribe Jesús Felipe, (2016), Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad, México, Editorial Manual Moderno.

Vivas Mireya et al, (2007), Educar Emociones, Mérida, Editoriales C.A.

1. Artículo de Revista Científica

Adrián Estrada. (2012), La Actitud del individuo y su interacción con la sociedad entrevista con la Dra. María Teresa Esquivias Serrano. <https://www.revista.unam.mx>

2. Artículo de Revista Digital Universitaria

Ansa P., Marysol; Acosta, A. (2008), La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el núcleo humanístico de la universidad del Zulia, 121-130
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673010.pdf>

3. Artículo de Revista Científica.

Bello Dávila, Z. Rionda Sánchez, H.D., Rodríguez Pérez, M.E. (2010), La Inteligencia Emocional y su educación, 36-43. <https://www.redalyc.org/pdf/3606/36065569006.pdf>

4. Artículo de Revista Científica

Dueñas Buey María Luisa. (2002), Importancia de la Inteligencia Emocional: un nuevo reto para la orientación educativa, 77-96.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>

5. Artículo de Liberabit Revista de Psicología

Escalante, G., Eduardo, Repetto, Ana María, M., Gabriela. (2012), Exploración y Analisis de la Actitud hacia la estadística en alumnos de psicología, 18(1), 16-23.
<https://www.redalyc.org/pdf/686/68623931003.pdf>
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686239310003>

6. Artículo de Revista Científica

Londoño Mora, Elizabeth Castro. (2012), Sistemas dinámicos y regulación emocional, julio-diciembre, 129-150. <https://www.redalyc.org/pdf/3439/343929223008.pdf>

7. Artículo de Revista Científica

López Duque, M.E, Restrepo de Ocampo, L.E., López Velásquez, G.L. (2013), Resistencia al cambio en organizaciones modernas, 149-157
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84927487022.pdf>

8. Artículo de Revista Científica.

Patiño Barragán, Martha Jeaneth. (2021), Mecanismo, función, expresión y narración: la cuádruple interpretación de las emociones, una versión desde el pragmatismo, 135-178.
<https://www.redalyc.org/journal/4138/413868675005/4138675005.pdf>

9.Articulo de Revista de ciencias sociales.

Rosero Barzola, Christian; Montalvo Ruilova, Hellen. (2015), La disonancia cognitiva como factor motivador en las decisiones del consumidor.

<https://www.redalyc.org/pdf/5045/504550661005.pdf>

GLOSARIO

Actitud: Es un término que se refiere a la postura que tiene una persona frente a las situaciones de la vida. En el ámbito de la psicología se trata de un comportamiento habitual que el ser humano aplica en diferentes circunstancias.

Adaptación: La adaptación es, en sociología y psicología, el proceso por el cual un grupo o un individuo modifica sus patrones de comportamiento para ajustarse a las normas imperantes en el medio social en el que se mueve.

Autorregulación: La autorregulación es un “proceso formado por pensamientos autogenerados, emociones y acciones que están planificadas y adaptadas cíclicamente para lograr la obtención de los objetivos personales”

Capacidad: Circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función.

Cognitivo: El significado del término cognitivo está relacionado con el proceso de adquisición de conocimiento (cognición) mediante la información recibida por el ambiente, el aprendizaje.

Conducta: La conducta hace referencia al comportamiento de las personas. En el ámbito de la psicología se entiende que la conducta es la expresión de las particularidades de los sujetos, es decir la manifestación de la personalidad.

Emoción: Conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros.

Estimulo: Es cualquier factor que puede desencadenar un cambio físico o de la conducta. Su plural es estímulos. Los estímulos pueden ser externos o internos.

Función: Actividad en particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc.; con un fin determinado.

Inteligencia: Es la habilidad para adquirir nuevos conocimientos, pensar y razonar con eficacia y manejarse en el entorno de modo adaptativo.

Interpersonal: Interpersonal es un término que refiere a la relación entre dos o más personas.

Intrapersonal: Intrapersonal es una palabra que remite a la capacidad que tiene una persona de conocer quién es, cómo es y qué quiere. Es ser consciente de sus potenciales y limitaciones.

Motivación: La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

Psicología: La psicología es una disciplina que tiene como objetivo analizar los procesos mentales y del comportamiento de los seres humanos y sus interacciones con el ambiente físico y social.

Psicólogo: Un psicólogo o psicóloga es un profesional de la psicología, el psicólogo interviene en varios dominios de la sociedad (educación, salud, social, trabajo, deporte, etc.) para preservar, mantener o mejorar el bienestar o la calidad de vida del individuo y su salud psíquica, desarrollar sus capacidades o favorecer su adecuada convivencia social.

Rendimiento: La psicología del rendimiento se encarga de aquellos actos dónde la persona busca una calidad en aquello que hace, busca una eficacia, una efectividad y/o una eficiencia.

Satisfacción: La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad.

Técnica: Una técnica es el concepto universal del procedimiento que se realiza para ejecutar una determinada tarea. En el uso de la técnica se emplean muchas herramientas, con el fin de concretar los objetivos de la responsabilidad adquirida.

Teoría: Conjunto de ideas base de un determinado tema, que busca transmitir una visión general de algunos aspectos de la realidad.

Terapia: La terapia es una herramienta con la cual las personas pueden atender, corregir y curar dificultades y/o errores que no le permiten su desenvolvimiento pleno y sano, a esto nos referimos a en el tema de salud o psicológico.