

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**



**TRABAJO DE GRADO:**

APRECIACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS FUNCIONARIAS DE  
CIUDAD MUJER E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA PSICOLOGICO,  
COMO FACTOR ESTRATÉGICO AL CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN, A  
DESARROLLARSE EN LA SEDE SAN MIGUEL, DURANTE LOS MESES  
FEBRERO-AGOSTO 2015.

**PRESENTADO POR:**

ASCENCIO MEDINA, ELSA YAMILETH

LAZO RAMIREZ, KAREN LILIANA

TEJADA BARAHONA, ANA VICTORIA

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**DOCENTE DIRECTORA:**

MTRA. ELEYDA VICTORIA PARADA TREMINIO

**CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, AGOSTO DE 2015**

**SAN MIGUEL,**

**EL SALVADOR,**

**CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES**

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO

**RECTOR**

MS.D ANA MARÍA GLOWER DE ALVARADO

**VICE-RECTORA ACADÉMICA**

DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

**SECRETARIA GENERAL**

LIC. FRANCISCO CRUZ LETONA

**FISCAL GENERAL**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**

**AUTORIDADES**

LIC. CRISTÓBAL HERNÁN RIOS BENÍTEZ

**DECANO**

LIC. CARLOS ALEXANDER DÍAZ

**VICE - DECANO**

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ

**SECRETARIO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**AUTORIDADES**

MTRO. RUBÉN ELÍAS CAMPOS MEJÍA

**JEFE DEL DEPARTAMENTO**

MTRO. LUÍS ROBERTO GRANADOS GÓMEZ

**COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO**

MTRO. NAHÚN VÁSQUEZ NAVARRO

**COORDINADOR DE LA SECCIÓN DE PSICOLOGÍA**

MTRA. ELEYDA VICTORIA PARADA TREMINIO

**DOCENTE DIRECTORA**

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo no hubiese sido posible sin la ayuda y la colaboración de muchas personas es por eso queremos dar nuestros agradecimientos a las personas que nos colaboraron en el presente trabajo:

A la Directora de Ciudad Mujer San Miguel, Licda. Miriam Wembesg por darnos la oportunidad de realizar nuestra investigación en esta institución tan importante y brindar su respaldo en las actividades realizadas con las funcionarias.

A la Jefa de Módulo de Atención Licda. Claudia Castillo por su dirección, paciencia, entrega y valiosos consejos que permitieron alcanzar los objetivos de esta tesis.

A las funcionarias de Ciudad Mujer de Secretaria de Inclusión Social por su colaboración y accesibilidad en las actividades realizadas, por motivarnos a seguir ejerciendo nuestra profesión de manera responsable y comprometidas a seguir promoviendo la salud mental en la mujer Salvadoreña.

MTRA. Eleyda Victoria Parada Treminio por su dirección, disponibilidad y compromiso en este proceso tan importante de nuestra carrera, por compartir sus conocimientos y experiencia, por creer en nuestras capacidades, inspirar en nosotras sentido de seriedad, responsabilidad y esfuerzo, nuestra mayor admiración por el gran ser humano que es.

A los docentes de la sección de Psicología que a lo largo de nuestra formación nos transmitieron los conocimientos necesarios para nuestra formación académica, personas de gran sabiduría y de las cuales tenemos muchas cosas que aprender.

Elsa, Liliana y Victoria.

## DEDICATORIAS

**A Dios** Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

**A mi madre** Yolanda Elizabeth Ascencio Medina por su gran amor incondicional, por educarme en valores morales y espirituales, por enseñarme a luchar y ser valiente para enfrentar los retos de la vida, por su apoyo, sus consejos y ayuda durante todo este proceso de formación académica y en mi vida general.

**A mis hermanos** Brenda Ascencio, Yoni Ascencio, Lesly Ascencio y Cristian Ascencio por sus ánimos, buenos deseos, por creer en mí, por sus sonrisas cuando estaba en desánimo, gracias por siempre mostrarme su cariño en todo momento.

**A mi familia** en especial a mis abuelos Miguel Ascencio y Elsa de Ascencio, a mis tías Alba Ascencio, Carmen Ascencio y Juana Ascencio por su motivación, por creer en mí en todo momento para alcanzar mis meta, por su ayuda económica y apoyo emocional durante todo mi proceso y en mi vida.

**A Carlos Marchante** por estar siempre alentándome y animándome cuando sentía decaer, por mostrarme su paciencia y cariño en todo momento.

Elsa Yamileth Ascencio Medina

## DEDICATORIAS

**A mis padres** Guillermo y Marta son los seres humanos más valientes que me han motivado a lo largo de mi vida a luchar por mis metas, por todo el amor y comprensión que me han dado y que han sacrificado parte de su felicidad por brindarme todo lo que necesito este logro también es de ustedes.

**A mis abuelos** Nelly y Ramón gracias por todos sus consejos, por alentarme a seguir adelante, cuidarme y consentirme tanto; su sabiduría influyo en mi madurez es para ustedes está tesis en agradecimiento por todo su amor.

**A mis hermanos** Alejandra gracias por todo tu cariño, consejos y por animarme siempre a seguir adelante, por ser mi cómplice en mis alegrías y tristezas, Willy gracias por tu cariño y por estar pendiente de mi espero ser un buen ejemplo para ambos como hermana mayor.

**A mis tíos** hombres talentosos y luchadores que han influido de manera muy positiva en mi vida.

**A mis amigos** Fernando tienes el corazón más noble y admiro la fortaleza con que enfrentas la vida gracias por ayudarme a ser mejor persona cada día y compartir toda esa alegría conmigo y Karina este trayecto no hubiera sido lo mismo sin vos, gracias por enseñarme tantas cosas por ser un buen ejemplo de esfuerzo y talento, gracias por todas esas sonrisas y lágrimas compartidas.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño está tesis se las dedico a ustedes.

Karen Liliana Lazo Ramírez.

## DEDICATORIAS

**A Dios** por darme la chispa de la vida, por guiarme por el camino adecuado que pese a las dificultades que son experiencias que nutren la sabiduría, permiten tomar decisiones que lo guían a uno en busca de sus objetivos, gracias Dios por tu amor incondicional.

**A mi Madre** por sus consejos y disciplina que permitió forjar en mí una mujer de carácter preparada para afrontar bien las adversidades en el camino, porque me enseñaste a ser resiliente, porque siempre admiro tu capacidad de salir adelante, conozco tu esfuerzo tus tristezas y espero madre mía ser para ti ese suspiro de felicidad que llenara esos esfuerzos tan grandes que has hecho.

**A Mi Hermana**, mi amiga, por estar siempre presente, por brindarme su amor incondicional, por apoyarme en mis decisiones, por su comprensión, por su paciencia, por sus sabios consejos, por llegar siempre a mi corazón y estimular en mí el deseo de superación, a ti hermana gracias por siempre estar presente, ahí lista para ayudarme y escucharme y orientarme en todo momento en esta etapa de mi vida.

**A mi Padre** por ser mi inspiración, mi prototipo de profesional, ese que sembró en mí la semilla de la sabiduría, de amor a la ciencia, de convicción de superación, gracias padre amado por haberme enseñado que la clase no es el dinero sino la educación, gracias por tu amor constante, por los regaños, por tu constante preocupación por cultivar siempre en cada momento la inteligencia a través del conocimiento.

Ana Victoria Tejada Barahona



## INDICE DE CONTENIDO

CAPITULOS	PAG.
<b>TABLA DE ABREVIATURAS.....</b>	<b>XII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XIV</b>
 <b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	18
1.2 ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN.....	18
1.2.1 ¿QUÉ ES CIUDAD MUJER?.....	18
1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	25
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	25
1.5 OBJETIVOS.....	27
1.5.1 OBJETIVOS GENERAL.....	27
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	27
 <b>CAPITULO II: FUNDAMENTACIÓN TEORICA</b>	
2.1 ANTECEDENTES.....	29
2.1.1 NUESTRAS DOS MENTES: RAZÓN Y EMOCIÓN.....	29

2.2 EL DESARROLLO DEL CEREBRO.....	32
2.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DE LA HISTORIA.....	36
2.4 DEFINICIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	41
2.5 MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	42
2.5.1 MODELOS MIXTOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	44
2.5.1.1 MODELO DE DANIEL GOLEMAN.....	44
2.5.1.2 MODELO DE REUVEN BAR-ON.....	47
2.5.1.3 MODELO DE R.K COOPER Y A. SAWAF.....	49
2.5.2 MODELO DE HABILIDADES.....	51
2.5.2.1 MODELO DE MAYER Y SALOVEY.....	51
 <b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	
3.0 DISEÑO METODOLÓGICO.....	55
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.3 POBLACIÓN.....	57
3.4 MUESTRA.....	57
3.5 TÉCNICAS: ENTREVISTA Y GRUPO DE DISCUSIÓN.....	57
3.6 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DATOS.....	58
3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	58

3.8 LIMITACIONES DEL DISEÑO.....	59
----------------------------------	----

#### **CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 RESULTADOS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA FOCALIZADA.....	61
---	----

4.2 RESULTADOS DEL GRUPO DE DISCUSIÓN.....	66
--	----

4.3 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA PSICOLOGICO.....	69
---	----

#### **CAPITULO V: ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION**

5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	71
---------------------------------	----

5.2 CONCLUSIONES.....	79
-----------------------	----

5.3 RECOMENDACIONES.....	81
--------------------------	----

5.4 REFERENCIAS.....	82
----------------------	----

#### **ANEXOS**

ANEXO 1: GUÍA DE ENTREVISTA FOCALIZADA.....	84
---	----

ANEXO 2: GUIA DEL GRUPO DE DISCUSION.....	85
---	----

ANEXO 3: FRAGMENTOS DE LA ENTREVISTA Y GRUPO DE DISCUSION.....	86
--	----

ANEXO 4: PROGRAMA PSICOLOGICO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL....	92
--	----

ANEXO 5: FOTOGRAFIAS.....	178
---------------------------	-----

#### **ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1:</b> COMPETENCIA PERSONAL Y COMPETENCIA SOCIAL.....	45
---	----

<b>FIGURA 2:</b> MODELO DE REUVEN BAR-ON DE CINCO COMPONENTES.....	48
--	----

<b>FIGURA 3:</b> MODELO DE LOS CUATRO PILARES.....	50
--	----

<b>FIGURA 4:</b> MODELO SALOVEY Y MAYER.....	52
--	----

### TABLA DE ABREVIATURAS

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
SIS	Secretaría de Inclusión Social.
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.
MINSAL	Ministerio de Salud.
PNC	Policía Nacional Civil.
MTPS	Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
INSAFORP	Instituto Salvadoreño de Formación Profesional.
CONAMYPE	Consejo Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.
BFA	Banco de Fomento Agropecuario.
RNPN	Registro Nacional de las Personas Naturales.
PGR	Procuraduría General de la República.
CSJ	Corte Suprema de Justicia.
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería.
FGR	Fiscalía General de la República.
FOSOFAMILIA	Fondo Solidario para la Familia Microempresaria.
SECULTURA.	Secretaría de Cultura.
FISDL	Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local.
MOP	Ministerio de Obras Públicas.
SNA	Sistema Nervioso Autónomo

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer la percepción de inteligencia emocional que poseen las funcionarias de Ciudad Mujer San Miguel. Esta institución es un ente que cubre muchas de las necesidades que tienen las mujeres de la zona oriental; por lo tanto es importante dotar de herramientas de inteligencia emocional a las funcionarias, las cuales les servirán como una estrategia para el cumplimiento de su misión. Reconociendo la importancia que tiene la inteligencia emocional en la vida de las mujeres se tomó a bien conocer la apreciación sobre inteligencia emocional y luego desarrollar un programa de Inteligencia Emocional con las funcionarias que pertenecen a la Secretaria de Inclusión Social. Para la realización de la investigación se gestionó el respectivo permiso con la directora de Ciudad Mujer, San Miguel. La investigación es cualitativa y las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista focalizada y el grupo de discusión. Para el análisis de los datos se utilizó el programa Welf QDA el cual permitió categorizar la información de las entrevistas de forma concisa, para llegar así a la esencia del mensaje manifestado. Los resultados obtenidos muestran que las participantes no manejaban conocimientos técnicos, sin embargo conocían empíricamente que la inteligencia emocional “era saber controlar y no dejarse controlar por el exterior y cómo influyen las emociones en el comportamiento” mientras que otras expresaban no haber escuchado nunca el término, no obstante dentro de la percepción que ellas manifestaban hacían referencia al beneficio que conllevaría manejar y practicar los principios de la inteligencia emocional en la relación con las usuarias y en su vida.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, percepción, funcionarias de Ciudad Mujer.

## INTRODUCCIÓN

Ciudad Mujer es un programa impulsado por el Gobierno de El Salvador a través de la Secretaría de Inclusión Social, con el que se garantizan los derechos fundamentales de las mujeres salvadoreñas, a través de servicios especializados como: salud sexual y reproductiva, la atención integral a la violencia de género, el empoderamiento económico y la promoción de sus derechos.

El éxito del modelo de atención de Ciudad Mujer se debe a que concentra dentro de un mismo espacio a catorce instituciones del Estado que prestan diferentes servicios especializados para las mujeres, garantizando que sean atendidas de manera oportuna, en un ambiente de confiabilidad y calidad. Los centros de Ciudad Mujer operan con personal solo de mujeres que tienen la sensibilidad y el profesionalismo para brindar la atención con calidez que necesitan las usuarias.

Partiendo de las habilidades antes mencionadas las cuales son una parte imprescindible en el servicio que brindan las funcionarias, surge el interés de realizar la investigación donde su principal objetivo es identificar la percepción de inteligencia emocional que poseen las funcionarias de Ciudad Mujer San Miguel.

Lo anterior, se presenta con el propósito de conocer si las funcionarias cuentan con los conocimientos y las habilidades emocionales que la institución menciona; y en base a los resultados obtenidos de la investigación se da paso a la creación e implementación de un programa psicológico como factor estratégico para el cumplimiento de su misión la cual es brindar servicios con sensibilidad y profesionalismo.

El informe de la investigación cuenta con cinco capítulos que se detallan a continuación:

**En el capítulo I “Planteamiento del Problema”.** Se expone la situación problemática, es decir una descripción de las necesidades de la institución; luego los antecedentes de la misma, haciendo un breve síntesis histórico de Ciudad Mujer, como está conformada y los servicios que brindan; continua con el enunciado del problema, la justificación en la que se detalla el por qué y para que se realiza la investigación y finalizando con los objetivos un general y cuatro específicos.

**Capítulo II “Fundamentación Teórica”.** Se muestran los antecedentes teóricos donde se describe el funcionamiento de nuestra mente, luego se plantea el devenir en concepto de la inteligencia emocional a través de la historia, seguidamente algunas definiciones de inteligencia emocional, y finalizando con la presentación de dos modelos de inteligencia emocional: el modelo mixto expuesto por los autores Daniel Goleman, Reuven Bar-on y R.k Cooper y a. Sawaf; y el modelo de habilidades donde sus exponentes son Mayer y Salovey.

**Capítulo III “Diseño Metodológico”.** Se describe el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, muestra, las técnicas utilizadas las cuales fueron: entrevista y grupo de discusión, el procesamiento de datos que se desarrolló y finalizando con las limitaciones del diseño.

**Capítulo IV “Presentación de los Resultados”.** Expone los resultados obtenidos a través de la guía de entrevista focalizada y del grupo de discusión, para luego procesarlos en un programa especializado que categoriza la información; así como también se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del programa psicológico.

**Capítulo V Análisis e Interpretación de la Información.** Para la realización de este apartado se desarrolló una triangulación entre la teoría revisada, los resultados obtenidos de la entrevista focalizada, grupo de discusión y los resultados del programa psicológico. Para luego hacer las conclusiones a las que se llegaron; seguidamente con las recomendaciones dirigidas a la institución, a las funcionarias y a los futuros investigadores; finalizando con las referencias bibliográficas y los anexos.



# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Situación problemática**

Ciudad Mujer es un proyecto nacional que responde a las grandes necesidades del sector género; según investigaciones en la mayoría de países las mujeres no son tratadas con equidad, por tener impregnada a través de la historia y la educación la cultura patriarcal, y no se escatima la violencia que día a día sufre la mujer salvadoreña.

Partiendo de la naturaleza y misión de la institución que es atender a las usuarias con sensibilidad y profesionalismo, no se pone en duda que las funcionarias estén capacitadas para cumplir con los requerimientos de la institución.

Dentro de Ciudad Mujer San Miguel, las funcionarias constantemente reciben capacitaciones acerca de leyes y derechos de género, pero no basta solamente el conocimiento legal y empoderamiento económico, también se requiere del manejo emocional, pues en el perfil de una mujer violentada las evidencias muestran que existe una dependencia emocional, por lo tanto es de suma importancia conocer la apreciación que poseen sobre inteligencia emocional en relación a esta necesidad; así mismo basado en las necesidades encontradas se diseñó un programa que permitió generar habilidades como control de emociones, manejo de estrés, empatía, asertividad y resolución de conflictos que contribuya a su desempeño en la atención con las usuarias.

### **1.2 Antecedentes de la institución**

#### **1.2.1 ¿Qué es Ciudad Mujer?**

Es un programa impulsado por el Gobierno de El Salvador a través de la Secretaría de Inclusión Social, con el que se garantizan los derechos fundamentales de las mujeres salvadoreñas, a través de servicios especializados como: salud sexual y reproductiva, la

atención integral a la violencia de género, el empoderamiento económico y la promoción de sus derechos. Además, se cuenta con un área de atención infantil para que las hijas/hijos sean atendidas mientras sus madres reciben los diferentes servicios.

Este programa inició oficialmente con la apertura del primer centro Ciudad Mujer Colón, ubicado en el departamento de La Libertad, donde por primera vez se implementó el modelo de atención integral y que siguió con la apertura de la sede de Ciudad Mujer en el municipio de Usulután, departamento de Usulután, el pasado 30 de Septiembre de 2012; además, en 2013 se abrieron las sedes de Santa Ana y San Martín (San Salvador). Posteriormente se inauguraron los centros de San Miguel y Morazán para acercar los servicios a las mujeres de la zona oriental del país.

El éxito del modelo de atención de Ciudad Mujer se debe a que concentra dentro de un mismo espacio a catorce instituciones del Estado que prestan diferentes servicios especializados para las mujeres, garantizando que sean atendidas de manera oportuna, en un ambiente de confiabilidad y calidad. Los centros de Ciudad Mujer operan con personal sólo de mujeres que tienen la sensibilidad y el profesionalismo para brindar esa atención con calidez que necesitan las usuarias.

Dentro de cada sede de Ciudad Mujer, se cuenta con la participación de algunas instituciones del Estado, siendo estas: la Secretaría de Inclusión Social; el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer; Ministerio de Salud; Policía Nacional Civil; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Instituto Salvadoreño de Formación Profesional; Consejo Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; Banco de Fomento Agropecuario; Registro Nacional de las Personas Naturales; Procuraduría General de la República; Fiscalía General de la República; el Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, Instituto de Medicina Legal, la Corte Suprema de Justicia y el Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Otras instituciones de apoyo a la labor de Ciudad Mujer son: Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local; Secretaría de Cultura y el Ministerio de Obras Públicas.

A continuación se detallan los módulos que conforman Ciudad Mujer:

### **1. Módulo de Prevención y Atención a Violencia.**

La violencia está presente en todos los ámbitos en que se desenvuelven las mujeres. Además de la violencia física que es la más conocida, existen otros tipos de agresiones como el abuso sexual, el acoso en el trabajo, violencia psicológica, hostigamiento en los espacios públicos, entre otros.

Para brindar una atención especial a las mujeres víctimas de violencia, Ciudad Mujer ofrece un conjunto de servicios que les permite superar las secuelas físicas, psicológicas y emocionales.

Las víctimas son atendidas por personal calificado que de manera profesional da seguimiento a cada caso de violencia que llega al centro. Las mujeres pueden acercarse con la seguridad de que serán tratadas de forma respetuosa y cálida, evitándoles cualquier proceso de revictimización, humillación o vergüenza.

Los servicios que se brindan son:

1. Atención en crisis
2. Asesoría legal
3. Terapias psicológicas
4. Grupos de apoyo y auto cuidado.

La prevención de la violencia se logra a través de charlas en las comunidades y capacitaciones a grupos específicos dentro del centro.

Las instituciones que forman el módulo de Atención y Prevención de Violencia son:

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.

Policía Nacional Civil con servicio las 24 horas.

Fiscalía General de la República.

Instituto de Medicina Legal

Procuraduría General de la República.

## **2. Módulo de Autonomía Económica.**

Ciudad Mujer tiene un programa diseñado para fortalecer las capacidades productivas y empresariales de las mujeres y para facilitar su incorporación en los diferentes ámbitos productivos del país.

La autonomía o independencia económica no es más que la capacidad de las mujeres de contar con sus propios ingresos, información, bienes y servicios para lograr su participación en la vida económica para sostenerse por sí mismas y contribuir al ingreso familiar. La autonomía económica es también indispensable para que las mujeres víctimas de violencia puedan poner fin al ciclo de maltrato.

Se logra la autonomía económica de las mujeres con actividades como:

1. Bolsa de empleo para acercar a empleadores y empleados (Intermediación laboral).
2. Orientación y actualización de hojas de vida (Curriculum Vitae)
3. Bolsa de Trabajo
4. Capacitación y formación vocacional
5. Asistencia técnica para el fomento del emprendedurismo (desarrollo de micro y pequeñas empresas).
6. Servicios de microcréditos con tasas competitivas
7. Ferias de mujeres emprendedoras.

Las instituciones que conforman el módulo de Autonomía Económica son:

Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.

Instituto Salvadoreño de Formación Profesional.

Fondo Solidario para la Familia Microempresaria.

Banco de Fomento Agropecuario.

Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Registro Nacional de las Personas Naturales.

### **3. Módulo de Salud Sexual y Reproductiva.**

Para mejorar la calidad de vida de las mujeres salvadoreñas, Ciudad Mujer cuenta con el módulo de Salud Sexual y Reproductiva, contribuyendo a la reducción de la mortalidad femenina y materna por medio de la prestación de servicios especializados. La salud sexual y reproductiva es un componente de la salud de todos los seres humanos, y por lo tanto de las mujeres, que aborda la dimensión de las relaciones sexuales, así como de la reproducción humana y la procreación.

La salud sexual es el bienestar físico, mental psicológico y social en el ejercicio de la sexualidad. Implica la prevención, diagnóstico y tratamiento de las infecciones de transmisión sexual, la información necesaria para decidir el inicio de las relaciones sexuales y el ejercicio de una vida sexual segura, placentera y basada en el consentimiento, y por tanto, ausente de coacción, fuerza, discriminación, violencia, intimidación o amenazas.

Los servicios específicos que se brindan son:

1. Odontología para mujeres embarazadas.
2. Atención en la especialidad de pediatría.
3. Atención en la especialidad de obstetricia.

4. Atención en medicina interna.
5. Atención nutricional.
6. Atención en ginecología.
7. Prevención y detección temprana del cáncer cérvico – uterino.
8. Prevención y detección temprana del cáncer de mamas.
9. Servicios de radiología y ultrasonografía.
10. Servicios de laboratorio clínico.
11. Servicios de enfermería.
12. Entrega de medicamentos.
13. Información y educación sobre prácticas saludables de vida.
14. Transporte gratuito a las mujeres embarazadas hacia los centros Ciudad Mujer para sus controles de embarazo.

#### **4. Módulo de Educación Colectiva**

La educación colectiva es implementada a través de jornadas de reflexión, cursos, talleres, actividades culturales, material didáctico, coloquios y conversatorios, tanto dentro de Ciudad Mujer como fuera del centro, en el ámbito comunitario. De esta manera, Ciudad Mujer promueve la dignidad de las mujeres y previene la violencia de género a través de la divulgación y visibilización de los derechos de las mujeres.

Las mujeres tienen los mismos derechos que puede ejercitar todo ser humano; sin embargo, hay un conjunto de derechos que corresponden específicamente a ellas, que reconocen sus particularidades de vida, y deben ser respetados para que la sociedad sea equitativa entre ambos géneros.

Algunos derechos exclusivos de las mujeres son:

1. Vivir libres de la violencia de género.
2. No sufrir discriminación por razón de género o por ser mujer.
3. No ser despedidas de centros educativos, lugares de empleo, ni privada de ninguna de sus oportunidades, por motivos de embarazo y de maternidad.
4. Ser respetadas y garantizadas en la autonomía sobre las decisiones que atañen a sí mismas.

## **5. Módulo de Sala de Atención Infantil**

Es un espacio para que las hijas e hijos de las usuarias de Ciudad Mujer permanezcan en un lugar seguro y agradable, mientras sus madres reciben los servicios ofrecidos en el centro.

La Sala de Atención Infantil cuenta con áreas de juego y estimulación intelectual adaptadas para las diferentes edades (3 meses a 12 años). También se brindan servicios de salud y nutrición cuando los niños/as así lo requieran.

En la sede de Colón, se cuenta con un Juego Bus, el cual es un espacio diseñado para que las niñas y niños puedan aprender y divertirse mientras sus madres reciben los servicios que ofrece el centro.

En la Sala de Atención Infantil los niños y niñas podrán despertar su creatividad a través de la pintura y el dibujo; leer bibliografía actualizada; entretenerse con juegos educativos en computadoras y relajarse con música y juegos de armar.

Pensando siempre en la atención a los infantes, los centros Ciudad Mujer tienen un cuarto de cunas y un área para que las madres puedan amamantar a sus hijos e hijas.

Las funcionarias de Ciudad Mujer son capacitadas frecuentemente en temas del ejercicio profesional en la institución, no obstante en la mayoría de las instituciones aún no



se valora la inteligencia emocional como una herramienta indispensable para el buen desempeño y satisfacción laboral.

Son muchos los intentos de los/as profesionales de la psicología por cambiar este esquema y sustituirlo por la real necesidad de incorporar al sistema de capacitación la inteligencia emocional, especialmente Ciudad Mujer necesita que las funcionarias adquieran habilidades que les permitan atender a las usuarias con sensibilidad como lo dice la misión de la institución pero a su vez promover el auto cuidado en ellas para la eficiencia en sus actividades.

Bajo esta premisa surge la necesidad de responder a la siguiente pregunta de investigación que nos permita identificar cuán importante consideran la inteligencia emocional en su labor.

### **1.3 Enunciado del problema**

¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS FUNCIONARIAS DE CIUDAD MUJER?

### **1.4 Justificación**

La coyuntura de género en El Salvador está pasando por un auge en el que está estrechamente involucrada la aparición de Ciudad Mujer proyecto que nace aproximadamente en el año 2011, hoy en día es catalogado internacionalmente como un modelo a seguir por su novedosa atención integral que se concentra en una sola institución, esta iniciativa beneficia a mujeres de diferentes sectores del país entre ellos el Departamento de San Miguel.

En la actualidad se está haciendo cada vez más evidente la apuesta por el desarrollo de competencias emocionales tanto para la capacitación de individuos

como de equipos profesionales; dentro de Ciudad Mujer estas competencias son de suma importancia por la naturaleza de la institución.

La investigación sobre inteligencia emocional se expande en un momento en el que se empiezan a valorar una serie de necesidades que precisan respuestas efectivas. Tanto en las instituciones como en el entorno académico se perciben carencias que afectan, en primer lugar, a los individuos y, por tanto, más tarde a las organizaciones e instituciones.

Por lo tanto conocer la apreciación que las funcionarias tienen sobre inteligencia emocional indica qué papel juega a nivel personal y profesional; los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, permitieron obtener información para la creación de un programa que se adaptó a cada una de las necesidades que se requirieron, además se promovió una percepción efectiva de inteligencia emocional como un factor estratégico en el cumplimiento de la misión como institución.

La trascendencia de la investigación reside en aportar a las trabajadoras habilidades que permitan el bienestar emocional tanto a nivel personal como profesional y que representen los conocimientos y experiencias adquiridos para la atención que brindan a las usuarias de esta institución que en su mayoría son violentadas en múltiples formas como física, psicológica, patrimonial y simbólica; esto también ayuda como estrategia de prevención para la violencia a las que se podrían ver expuestas; así mismo al manejo proactivo y superación de las experiencias de maltrato.

## **1.5 Objetivos de la investigación**

### **1.5.1 Objetivos General:**

- Identificar la apreciación de inteligencia emocional que poseen las funcionarias de Ciudad Mujer, San Miguel.

### **1.5.2 Objetivos Específicos:**

- Conocer la percepción que tienen las funcionarias de Ciudad Mujer sobre la inteligencia emocional.
- Aplicar un programa psicológico para afianzar las habilidades emocionales de las funcionarias de Ciudad Mujer.
- Promover mediante el programa una percepción efectiva de inteligencia emocional como un factor estratégico en el cumplimiento de la misión como institución en las funcionarias de Ciudad Mujer.

# **CAPÍTULO II:**

# **FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

## **2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

### **2.1 ANTECEDENTES**

#### **2.1.1 Nuestras dos mentes: Razón y Emoción.**

En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental.

Una de ellas es la mente racional, es la responsable de que seamos más comprensivos, conscientes, despiertos, pensativos, capaz de ponderar y de reflexionar; es la que nos permitirá meditar las consecuencias que pueda acarrear el actuar de un modo u otro y, en función de nuestros intereses, nos permite optar por aquella conducta que nos parezca más acertada. Es decir la mente racional tiene como fundamento la razón que se refiere a la capacidad del entendimiento que le permite al ser humano discurrir, reflexionar o pensar, diferenciándose por esta aptitud del resto del mundo animal y puede descubrir realidades y cuestionarlas.

El otro tipo de mente, más impulsivo y más poderoso aunque a veces ilógico, es la mente emocional, dicha mente tiene como base las emociones las cuales podrían describirse como reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo. Una emoción es un estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos.

En el ser humano la experiencia de una emoción involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Estas emociones tienen un impacto a nivel **psicológico** lo que implica que alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria, **Fisiológicamente**, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, la actividad del sistema nervioso autónomo (SNA) y la del sistema endocrino, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo y a nivel **conductual**, es decir, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas (Levenson, 1994).

Es decir, la dicotomía entre lo emocional y lo racional se asemeja a la distinción popular existente entre el «corazón» y la «cabeza». Saber que algo es cierto «*en nuestro corazón*» pertenece a un orden de convicción distinto de algún modo, un tipo de certeza más profundo que pensarlo con la mente racional.

Existe una proporcionalidad constante entre el control emocional y el control racional sobre la mente ya que, cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante llega a ser la mente emocional y más ineficaz, en consecuencia, la mente racional. Ésta es una configuración que parece derivarse de la ventaja evolutiva que supuso disponer, durante incontables ocasiones, de emociones e intuiciones que guiaran nuestras respuestas inmediatas frente a aquellas situaciones que ponían en peligro nuestra vida, situaciones en las que detenernos a pensar en la reacción más adecuada podía tener consecuencias francamente desastrosas.

La mayor parte del tiempo, estas dos mentes —la mente emocional y la mente racional— operan en estrecha colaboración, entrelazando sus distintas formas de conocimiento para guiarnos adecuadamente a través del mundo. Habitualmente existe un equilibrio entre la mente emocional y la mente racional, un equilibrio en el que la emoción alimenta y da forma a las operaciones de la mente racional y la mente racional ajusta y a veces censura las entradas procedentes de las emociones. En todo caso, sin embargo, la mente emocional y la mente racional constituyen, como veremos, dos facultades relativamente independientes que reflejan el funcionamiento de circuitos cerebrales distintos aunque interrelacionados. En muchísimas ocasiones, pues, estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y lo mismo ocurre a la inversa.

Pero, cuando aparecen las pasiones, el equilibrio se rompe y la mente emocional desborda y secuestra a la mente racional. Erasmo de Rotterdam, el humanista del siglo XVI, describió irónicamente del siguiente modo esta tensión perenne entre la razón y la emoción:

*«Júpiter confiere mucha más pasión que razón, en una proporción aproximada de veinticuatro a uno. Él ha erigido dos irritables tiranos para oponerse al poder solitario de la razón: la ira y la lujuria. La vida ordinaria del hombre evidencia claramente la impotencia de la razón para oponerse a las fuerzas combinadas de estos dos tiranos. Ante ella, la razón hace lo único que puede, repetir fórmulas virtuosas, mientras que las otras dos se desgañitan, de un modo cada vez más ruidoso y agresivo, exhortando a la razón a seguirlas hasta que finalmente ésta, agotada, se rinde y se entrega.»*

## 2.2 El desarrollo del cerebro

Para comprender mejor el gran poder de las emociones sobre la mente pensante —y la causa del frecuente conflicto existente entre los sentimientos y la razón— consideraremos ahora la forma en que ha evolucionado el cerebro. El cerebro del ser humano, ese kilo y pico de células y jugos neurales, tiene un tamaño unas tres veces superior al de nuestros primos evolutivos, los primates no humanos. A lo largo de millones de años de evolución, el cerebro ha ido creciendo desde abajo hacia arriba, por así decirlo, y los centros superiores constituyen derivaciones de los centros inferiores más antiguos (un desarrollo evolutivo que se repite, por cierto, en el cerebro de cada embrión humano).

La región más primitiva del cerebro, una región que compartimos con todas aquellas especies que sólo disponen de un rudimentario sistema nervioso, es el tallo encefálico, que se halla en la parte superior de la médula espinal. Este cerebro rudimentario regula las funciones vitales básicas, como la respiración, el metabolismo de los otros órganos corporales y las reacciones y movimientos automáticos. Mal podríamos decir que este cerebro primitivo piense o aprenda porque se trata simplemente de un conjunto de reguladores programados para mantener el funcionamiento del cuerpo y asegurar la supervivencia del individuo. Este es el cerebro propio de la Edad de los Reptiles, una época en la que el siseo de una serpiente era la señal que advertía la inminencia de un ataque.

De este cerebro primitivo —el tallo encefálico— emergieron los centros emocionales que, millones de años más tarde, dieron lugar al cerebro pensante —o «neocórtex»— ese gran bulbo de tejidos replegados sobre sí que configuran el estrato superior del sistema nervioso. El hecho de que el cerebro emocional sea muy anterior al racional y que éste sea una derivación de aquél, revela con claridad las auténticas relaciones existentes entre el pensamiento y el sentimiento.



La raíz más primitiva de nuestra vida emocional radica en el sentido del olfato o, más precisamente, en el lóbulo olfatorio, ese conglomerado celular que se ocupa de registrar y analizar los olores. En aquellos tiempos remotos el olfato fue un órgano sensorial clave para la supervivencia, porque cada entidad viva, ya sea alimento, veneno, pareja sexual, predador o presa, posee una identificación molecular característica que puede ser transportada por el viento.

A partir del lóbulo olfatorio comenzaron a desarrollarse los centros más antiguos de la vida emocional, que luego fueron evolucionando hasta terminar recubriendo por completo la parte superior del tallo encefálico. En esos estadios rudimentarios, el centro olfatorio estaba compuesto de unos pocos estratos neuronales especializados en analizar los olores. Un estrato celular se encargaba de registrar el olor y de clasificarlo en unas pocas categorías relevantes (comestible, tóxico, sexualmente disponible, enemigo o alimento) y un segundo estrato enviaba respuestas reflejas a través del sistema nervioso ordenando al cuerpo las acciones que debía llevar a cabo (comer, vomitar, aproximarse, escapar o cazar).

Con la aparición de los primeros mamíferos emergieron también nuevos estratos fundamentales en el cerebro emocional. Estos estratos rodearon al tallo encefálico a modo de una rosquilla en cuyo hueco se aloja el tallo encefálico. A esta parte del cerebro que envuelve y rodea al tallo encefálico se le denominó sistema «límbico», un término derivado del latín *limbus*, que significa «*anillo*». Este nuevo territorio neural agregó las emociones propiamente dichas al repertorio de respuestas del cerebro.

Cuando estamos atrapados por el deseo o la rabia, cuando el amor nos enloquece o el miedo nos hace retroceder, nos hallamos, en realidad, bajo la influencia del sistema límbico.

La evolución del sistema límbico puso a punto dos poderosas herramientas: el aprendizaje y la memoria, dos avances realmente revolucionarios que permitieron ir más allá de las reacciones automáticas predeterminadas y afinar las respuestas para adaptarlas a las cambiantes exigencias del medio, favoreciendo así una toma de decisiones mucho más inteligente para la supervivencia. Por ejemplo, si un determinado alimento conducía a la enfermedad, la próxima vez sería posible evitarlo. Decisiones como la de saber qué ingerir y qué expulsar de la boca seguían todavía determinadas por el olor y las conexiones existentes entre el bulbo olfatorio y el sistema límbico, pero ahora se enfrentaban a la tarea de diferenciar y reconocer los olores, comparar el olor presente con los olores pasados y discriminar lo bueno de lo malo, una tarea llevada a cabo por el «rinencéfalo» —que literalmente significa «el cerebro nasal»— una parte del circuito límbico que constituye la base rudimentaria del neocórtex, el cerebro pensante.

Hace unos cien millones de años, el cerebro de los mamíferos experimentó una transformación radical que supuso otro extraordinario paso adelante en el desarrollo del intelecto, y sobre el delgado córtex de dos estratos se asentaron los nuevos estratos de células cerebrales que terminaron configurando el neocórtex (la región que planifica, comprende lo que se siente y coordina los movimientos).

El neocórtex del *Homo sapiens*, mucho mayor que el de cualquier otra especie, ha traído consigo todo lo que es característicamente humano. El neocórtex es el asiento del pensamiento y de los centros que integran y procesan los datos registrados por los sentidos. Y también agregó al sentimiento nuestra reflexión sobre él y nos permitió tener sentimientos sobre las ideas, el arte, los símbolos y las imágenes.

A lo largo de la evolución, el neocórtex permitió un ajuste fino que sin duda habría de suponer una enorme ventaja en la capacidad del individuo para superar las adversidades, haciendo más probable la transmisión a la descendencia de los genes que contenían la

misma configuración neuronal. La supervivencia de nuestra especie debe mucho al talento del neocórtex para la estrategia, la planificación a largo plazo y otras estrategias mentales, y de él proceden también sus frutos más maduros: el arte, la civilización y la cultura.

Este nuevo estrato cerebral permitió comenzar a matizar la vida emocional. Tomemos, por ejemplo, el amor. Las estructuras límbicas generan sentimientos de placer y de deseo sexual (las emociones que alimentan la pasión sexual) pero la aparición del neocórtex y de sus conexiones con el sistema límbico permitió el establecimiento del vínculo entre la madre y el hijo, fundamento de la unidad familiar y del compromiso a largo plazo de criar a los hijos que posibilita el desarrollo del ser humano. En las especies carentes de neocórtex —como los reptiles, por ejemplo— el afecto materno no existe y los recién nacidos deben ocultarse para evitar ser devorados por la madre. En el ser humano, en cambio, los vínculos protectores entre padres e hijos permiten disponer de un proceso de maduración que perdura toda la infancia, un proceso durante el cual el cerebro sigue desarrollándose.

A medida que ascendemos en la escala filogenética que conduce de los reptiles al mono rhesus y, desde ahí, hasta el ser humano, aumenta la masa neta del neocórtex, un incremento que supone también una progresión geométrica en el número de interconexiones neuronales. Y además hay que tener en cuenta que, cuanto mayor es el número de tales conexiones, mayor es también la variedad de respuestas posibles.

El neocórtex permite, pues, un aumento de la sutileza y la complejidad de la vida emocional como, por ejemplo, tener sentimientos sobre nuestros sentimientos. El número de interconexiones existentes entre el sistema límbico y el neocórtex es superior en el caso de los primates al del resto de las especies, e infinitamente superior todavía en el caso de los seres humanos; un dato que explica el motivo por el cual somos capaces de desplegar un abanico mucho más amplio de reacciones —y de matices— ante nuestras emociones.

Mientras que el conejo o el mono rhesus sólo disponen de un conjunto muy restringido de respuestas posibles ante el miedo, el neocórtex del ser humano, por su parte, permite un abanico de respuestas mucho más maleable. Cuanto más complejo es el sistema social, más fundamental resulta esta flexibilidad; y no hay mundo social más complejo que el del ser humano. Pero el hecho es que estos centros superiores no gobiernan la totalidad de la vida emocional porque, en los asuntos decisivos del corazón —y, más especialmente, en las situaciones emocionalmente críticas—, bien podríamos decir que delegan su cometido en el sistema límbico. Las ramificaciones nerviosas que extendieron el alcance de la zona límbica son tantas, que el cerebro emocional sigue desempeñando un papel fundamental en la arquitectura de nuestro sistema nervioso. La región emocional es el sustrato en el que creció y se desarrolló nuestro nuevo cerebro pensante y sigue estando estrechamente vinculada con él por miles de circuitos neuronales. Esto es precisamente lo que confiere a los centros de la emoción un poder extraordinario para influir en el funcionamiento global del cerebro (incluyendo, por cierto, a los centros del pensamiento).

### **2.3 Inteligencia emocional a través de la historia**

Hay autores que realizan un acercamiento al concepto de inteligencia emocional desde la teoría de las emociones, remontándose a los orígenes de la Antigüedad Clásica, estableciendo relaciones entre la búsqueda del bienestar y la felicidad. Pero, puesto que hay evidencias que demuestran que los orígenes claramente científicos de la inteligencia emocional surgen a partir del siglo XIX, abordaremos la aproximación al constructo desde esa determinación.

En su obra “*El origen de las especies*” publicada en 1859, Charles Darwin centró sus investigaciones en el desarrollo de la teoría de la evolución. Subraya que, desde sus

orígenes, el ser humano ha desarrollado el manejo de las emociones con el propósito de prepararse para la acción, manifestándose de forma más explícita en las situaciones de peligro o emergencia. Desde una perspectiva similar, Darwin publicó en 1876 la obra “*La expresión de las emociones en el hombre y los animales*”. Constituye una investigación en la que se relaciona la conducta animal y humana, poniendo de manifiesto la proximidad existente entre los monos y los hombres en lo que a la expresión de emociones se refiere. De este modo estableció una relación entre las emociones y los componentes biológicos, ya que mediante el método de observación pudo constatar que existen actos animales similares a hábitos expresivos humanos.

Las primeras propuestas sobre el estudio de la emoción deben ser atribuidas a Charles Darwin, William James y Walter B. Cannon, aunque después de sus hallazgos la investigación sobre las emociones sufrió un estancamiento hasta la llegada de la psicología cognitiva.

Habrá que esperar al siglo XX para encontrar la definición de inteligencia emocional, tal y como la conocemos hoy, y así, poder delimitar aquellos componentes que forman parte de su estructura.

A comienzos de ese siglo, concretamente en 1920, L. Thorndike profesor de psicología educativa de la Universidad de Columbia, a quien algunos autores señalan como precursor del concepto inteligencia emocional, estableció el término *inteligencia social* para referirse a ciertas capacidades que poseen los individuos. La definió como la “habilidad para entender y manejar a los hombres, mujeres, muchachos y para actuar sabiamente en las relaciones humanas”. Thorndike destacaba de la inteligencia social que “era una habilidad que se mostraba en las guarderías, en el patio de recreo, en los cuarteles y en las fábricas y era difícil observarla en las situaciones formales del laboratorio”. Su

definición de inteligencia social permite ya entrever e identificar algunos de los aspectos característicos de la inteligencia emocional.

A las aproximaciones de L. Thorndike les seguiría un periodo dominado por las teorías conductistas de autores como John B. Watson (1878-1958) y B. F. Skinner (1904-1990), que cobraron importancia durante las décadas cuarenta y cincuenta.

Watson, fundador de la escuela de psicología conductista, plantea la importancia de analizar el comportamiento externo de los individuos, y como aportación a la psicología propone que no sólo se centre en el estudio de la estructura mental del ser humano sino también en la conducta, aplicando métodos objetivos de análisis.

Por su parte, Skinner fue el encargado de ampliar la teoría de Watson introduciendo en la psicología académica el conductismo más radical, entre otras razones porque a diferencia de Watson, consideraba que debían ser excluidos del estudio del ser humano todos los fenómenos que forman parte de su estructura interna, tales como los sentimientos y las emociones. De este modo quedarían fuera de su análisis aquellos componentes de la personalidad que, a pesar de ser inherentes al ser humano, no pueden ser medidos de modo objetivo a través de métodos de observación. Por lo tanto, fueron excluidos todos los aspectos relacionados con las emociones de los individuos. Es decir, el conductismo con Skinner redujo el análisis del comportamiento humano a procesos de estímulo respuesta, observables y medibles.

Posteriormente, a finales de la década sesenta, se produce una ruptura con la teoría conductista y surge el cognitivismo que abandona toda creencia basada en la pasividad del individuo y en su comportamiento mecanicista. El cognitivismo bajo la premisa de que los individuos actúan sobre la base de sus creencias, actitudes y deseos para alcanzar ciertas metas sin ser guiados por estímulos, revolucionó la psicología aplicada hasta el momento.

Se produjo un cambio de dirección que condujo a que los sentimientos, las percepciones y la motivación interna fueran los elementos primordiales que guiaran la vida del ser humano. A partir de entonces, se produjo el intento de averiguar cómo la mente registra y almacena la información y cuál es la naturaleza de la inteligencia. La teoría cognitivista se centró en aspectos como el procesamiento de la información por parte de los seres humanos, pero sin tener en cuenta el lugar que ocupan las emociones y los sentimientos en la mente de los individuos.

Conforme avanzan las investigaciones en psicología y el intento por conocer al ser humano, se van contemplando todos los elementos que forman parte de su capacidad emocional, pero fueron estas dos corrientes, el conductismo y el cognitivism, las que se convirtieron en las teorías dominantes de la psicología experimental del siglo XX.

Aun así no habría que esperar mucho tiempo para que el término inteligencia emocional apareciera escrito en una obra. En 1966, Jane Austen recurre por primera vez al concepto de inteligencia emocional en un libro de crítica literaria, en el que menciona una “inteligencia que informa a las emociones”. Ese mismo año, B. Leuner “publica un artículo en alemán cuya traducción sería *Inteligencia emocional y emancipación*. En él se plantea el tema de cómo muchas mujeres rechazan un rol social a causa de su baja inteligencia emocional”; a pesar de esta aproximación, en estos estudios el término de inteligencia emocional no aparece desarrollado.

En 1988, Reuven Bar-On presentó su tesis doctoral *The development of a concept of psychological well-being*, convirtiéndose en precedente del estudio de la inteligencia al proponer un cociente emocional (EQ) paralelo al coeficiente intelectual. Para este autor tuvieron una gran influencia las investigaciones llevadas a cabo por la psicóloga Marie Jahoda, que relacionó salud mental y bienestar psicológico, con la intención de demostrar

la influencia que éste último podía llegar a ejercer sobre el primero y restándole importancia a los estudios psicopatológicos. Está autora estudió componentes de bienestar psicológico que fueron la base sobre la que Bar-On estableció los siguientes factores de personalidad relacionados con el bienestar psicológico: la autoobservación, las relaciones interpersonales, la responsabilidad social, la flexibilidad, la independencia, la resolución de problemas, la asertividad, la prueba de realidad, la tolerancia al estrés, la actualización y la felicidad. A partir de estos factores Bar-On construye su inventario de inteligencia emocional (EQ-I) y comienza un periodo en el que en la psicología cobran importancia el estudio de la personalidad y los factores determinantes de la felicidad personal. Por ello los trabajos realizados por Bar-On desde su tesis doctoral suponen los primeros estudios llevados a cabo sobre inteligencia emocional.

Sin embargo, el interés por la inteligencia emocional lo despertaron dos artículos de Salovey y Mayer publicados en 1990. “En ellos repasaron las investigaciones existentes en las áreas de la psicología y la psiquiatría, la inteligencia artificial y otras áreas. De dicho análisis hipotético se planteó la existencia de una habilidad humana que bien pudiera denominarse inteligencia emocional. Para ello se basaron en la idea de que unas personas razonaban mejor que otras sobre las emociones y también en la idea de que ese razonamiento emocional se veía mejorado por estados emocionales positivos adecuados. Como consecuencia de ello, presentaron la primera definición formal de inteligencia emocional, a la vez que apuntaron que determinadas tareas de habilidad podrían servir para medir dicho constructo. A pesar de ello, estos autores no se atribuyen el constructo de inteligencia emocional, sino que a ella se ha llegado paulatinamente”.

El impulso al concepto inteligencia emocional y el reconocimiento fuera de la comunidad científica es atribuido a Daniel Goleman, psicólogo de la Universidad de Harvard, quien en 1995 publica el *Inteligencia emocional*, obra en la que realiza



aproximaciones, propias y ajenas a la delimitación del término, definiéndolo desde diferentes perspectivas y aportando las conclusiones de aquellos autores que han llevado a cabo investigaciones al respecto, ayudando a la configuración del concepto.

## **2.4 Definiciones de inteligencia emocional**

Peter Salovey y John Mayer, publicaron en 1990: “definimos la inteligencia emocional como un subconjunto de la inteligencia social que implica la habilidad de reconocer los sentimientos y las emociones tanto propios como ajenos, discriminar entre ellos y usar esa información para orientar el pensamiento y las acciones”.

Los mismos autores en 1997, afirman que la inteligencia emocional es "la habilidad para percibir las emociones, acceder a ellas y generar estados emocionales que ayuden al pensamiento a entender las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual" y consideran que implica los siguientes aspectos:

- La habilidad de percibir con exactitud, valorar y expresar las emociones.
- La habilidad para acceder y/ o generar sentimientos que facilitan el pensamiento.
- La habilidad para entender las emociones y el conocimiento emocional.
- La habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

En el año 2000, estos autores junto a Caruso aportaron otra definición en la que consideran que la inteligencia emocional formalmente debe ser entendida como: “la habilidad para percibir y expresar las emociones, asimilarlas en el pensamiento, entender y razonar a través de ellas, y regularlas tanto en nosotros mismos como en los demás”.

Desde otra perspectiva, Daniel Goleman, al hablar de inteligencia emocional se está refiriendo al conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias presentes en un individuo, que determinan su conducta, sus reacciones, estados mentales, etc.

En 1998 reformula la definición anterior y afirma que la inteligencia emocional es: “la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

Robert Cooper y Ayman Sawaf. Para estos autores la inteligencia emocional, tal y como recoge su obra de 1998, es “la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”. A su vez la inteligencia emocional requiere que “aprendamos a reconocer y entender sentimientos –en nosotros y en otros– y que de manera apropiada les respondamos con eficacia, aplicando la información y la energía de las emociones en nuestra vida diaria y nuestro trabajo”.

Reuven Bar-On, a quien se atribuyen los primeros estudios sobre inteligencia emocional, la definió en 1997 como un “conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente”.

## **2.5 Modelos de inteligencia emocional**

Las investigaciones sobre inteligencia emocional llevadas a cabo en los últimos años han centrado gran parte de sus esfuerzos en construir su corpus epistemológico. Este interés por evaluar la inteligencia emocional provocó desde un principio que las aproximaciones al concepto se realizaran desde diversas perspectivas teóricas, lo que trajo consigo que, a su vez, en el desarrollo de los modelos de inteligencia emocional estén

presentes distintas consideraciones, dependiendo de la base teórica sobre la que se fundamenta cada investigación.

Entre los distintos modelos de inteligencia emocional se pueden identificar dos tendencias: la primera de ellas se corresponde con lo que se ha denominado modelos mixtos y la segunda con los modelos de habilidades.

Respecto a los modelos mixtos, éstos incluyen componentes procedentes de la personalidad, “rasgos como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, el optimismo, la asertividad, la confianza, la persistencia, etc., parecen solaparse con componentes emocionales y con estilos de comportamiento socio-emocional”. También se identifican, estos modelos, por pretender un conocimiento que sea a la vez directo y aplicativo, no únicamente teórico. Alguno de los investigadores que han desarrollado modelos mixtos son: Daniel Goleman, Reuven Bar-On, R. K Cooper y A. Sawaf.

Los modelos de habilidades, al contrario de los anteriores no incluyen factores de la personalidad, “postulan la existencia de una serie de habilidades cognitivas o destrezas para evaluar, expresar, manejar y autorregular la emocionalidad de un modo inteligente y adaptado al logro del bienestar personal, teniendo en cuenta las normas sociales y los valores éticos”. El modelo de habilidades con mayor reconocimiento en la comunidad científica es el desarrollado por Peter Salovey y John Mayer.

Las diferencias fundamentales entre los modelos mixtos y los modelos de habilidades se pueden resumir de la siguiente manera: mientras los primeros combinan factores de la personalidad con el desarrollo de habilidades emocionales, los modelos de habilidades se centran en el estudio de las capacidades presentes en el procesamiento de la información emocional.

A continuación se exponen los principales modelos de inteligencia emocional, comenzando por el modelo mixto desarrollado por Daniel Goleman.

## **2.5.1 Modelos mixtos de inteligencia emocional**

### **2.5.1.1 Modelo de Daniel Goleman**

Para explicar la propuesta de su modelo, Daniel Goleman (1998) comienza por definir el término competencia emocional como “una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. En el núcleo de esta competencia se encuentran dos habilidades: la empatía, que supone la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos, y las habilidades sociales que nos permiten manejar diestramente esos sentimientos”. En esta definición Daniel Goleman está haciendo referencia a las competencias sociales que se encuentran muy presentes en el mundo laboral y cuyo desarrollo favorece las relaciones efectivas con los demás.

Por otra parte, al tratar las competencias personales, este autor asegura que “nuestra inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación”. Por lo tanto, Daniel Goleman encuentra la utilidad de su modelo en el desarrollo profesional: la competencia emocional de los individuos será la que indicará si aquellas capacidades personales que aparecen en el modelo propuesto han ayudado a aumentar su potencial en el terreno laboral.

Como se puede observar a continuación, el modelo que propone este autor se sustenta en dos competencias básicas. Por una parte se encuentra la competencia personal que es aquella que comprende la aptitud emocional, ayuda en el control de las emociones y se constituye sobre el autoconocimiento. La competencia social, sin embargo, se

fundamenta en las relaciones con los demás y en las competencias que favorecen el entendimiento de los otros.

Daniel Goleman ha agrupado las competencias emocionales en dos conjuntos, “cada uno de los cuales está basado en una capacidad subyacente de la inteligencia emocional, capacidades que son vitales si las personas quieren aprender las competencias necesarias para tener éxito en su trabajo”. Estas capacidades deberán garantizar primeramente el éxito personal de los individuos, pues, si el desarrollo de las mismas no empieza por los aspectos personales, estos no podrán ser extrapolados al mundo laboral.

<b>Competencia personal</b>	<b>Competencia social</b>
<p><u>Conciencia de uno mismo</u>: conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones.</p> <p><u>Conciencia emocional</u>: reconocer las propias emociones y sus efectos.</p> <p><u>Valoración adecuada de uno mismo</u>: conocer las propias fortalezas y debilidades.</p> <p><u>Confianza en uno mismo</u>: seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.</p>	<p><u>Empatía</u>: conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.</p> <p><u>Comprensión de los demás</u>: tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.</p> <p><u>Orientación hacia el servicio</u>: anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.</p> <p><u>Aprovechamiento de la diversidad</u>: aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas.</p> <p><u>Conciencia política</u>: capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.</p>
<p><u>Autorregulación</u>: control de nuestros estados, impulsos y recursos internos.</p>	<p><u>Habilidades sociales</u>: capacidad para inducir respuestas deseables en los demás.</p>
<p><u>Autocontrol</u>: capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.</p> <p><u>Confiabilidad</u>: fidelidad al criterio</p>	<p><u>Influencia</u>: utilizar tácticas de persuasión eficaces.</p> <p><u>Comunicación</u>: emitir mensajes claros y convincentes.</p>

<p>de sinceridad e integridad.</p> <p><u>Integridad</u>: asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal.</p> <p><u>Adaptabilidad</u>: flexibilidad para afrontar los cambios.</p> <p><u>Innovación</u>: sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.</p>	<p><u>Liderazgo</u>: inspirar y dirigir a grupos personas.</p> <p><u>Catalización del cambio</u>: iniciar o dirigir los cambios.</p> <p><u>Resolución de conflictos</u>: capacidad de negociar y resolver conflictos.</p> <p><u>Colaboración y cooperación</u>: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.</p> <p><u>Habilidades de equipo</u>: ser capaces de crearla sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.</p>
<p><u>Motivación</u>: las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos.</p> <p><u>Motivación de logro</u>: esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.</p> <p><u>Compromiso</u>: secundar los objetivos de un grupo u organización.</p> <p><u>Optimismo</u>: persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.</p>	

**Figura 1. Competencia Personal y Competencia Social.**

Fuente: Goleman, 1999.

En este modelo se exponen los cinco componentes que Daniel Goleman considera que forman la inteligencia emocional. El desarrollo de los mismos depende únicamente de los individuos. Para este autor, una correcta aplicación de este modelo consistiría en desarrollar al menos seis capacidades de entre las presentes en esos cinco componentes, pero advierte que no es posible ser perfecto en esta escala, sino que cada persona presentará distintas habilidades, y tendrá unos aspectos más desarrollados que otros.

En definitiva, se trata de un modelo eminentemente práctico, cuya finalidad es el desarrollo emocional no sólo en el ámbito personal sino en el organizacional.

### **2.5.1.2 Modelo de Reuven Bar-On**

Al igual que el anterior, el modelo de este autor es denominado modelo mixto porque incluye componentes de la personalidad. Está formado por cinco componentes que constituyen lo que Bar-On ha denominado inteligencia emocional y social y hace referencia a las capacidades emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad de los individuos para adaptarse a las presiones y demandas del ambiente.

Este modelo surgió a partir de que Bar-On se cuestionara por qué algunos individuos son más capaces de tener éxito en la vida que otros. Para este estudio realizó una revisión sobre las características de la personalidad que parecían relacionarse con el éxito en la vida, e identificó cinco áreas de funcionamiento relevantes para el éxito: (I) Inteligencia intrapersonal, (II) Inteligencia interpersonal, (III) Adaptación, (IV) Gestión del estrés y (V) Estado de ánimo.

Bar-On explica que su modelo se fundamenta en el desarrollo de la inteligencia emocional y social. Estos dos aspectos constituyen una serie multifactorial de capacidades emocionales y sociales interrelacionadas que, a su vez, influyen en la habilidad que permite reconocer, entender y manejar las emociones, relacionarse con los demás, adaptarse a los cambios y solucionar problemas de naturaleza personal e interpersonal, y de manera eficiente enfrentarse diariamente a las demandas, desafíos y presiones de la vida. Todo ello basado primeramente en la capacidad intrapersonal que es la que permite ser conscientes de nosotros mismos, reconocer nuestros estados emocionales y, por tanto, ser capaces de entender los sentimientos de los demás, utilizando esos conocimientos de forma enriquecedora y no destructiva. El nivel interpersonal implica la capacidad de ser

conscientes de las emociones, sentimientos y necesidades de los demás, para mantener y establecer así relaciones constructivas y mutuamente satisfactorias. En última instancia, para este autor, ser emocional y socialmente inteligente significa manejar eficazmente las relaciones personales, adaptándonos a los cambios sociales y ambientales de forma realista, además de enfrentarnos de modo flexible a las situaciones, solución de problemas y toma de decisiones. Para poder llevar a cabo todo esto, es necesario manejar las emociones de forma que trabajen para nosotros y no contra nosotros, aunque también hay que ser suficientemente optimistas, positivos y estar automotivados.

<p><b>Componente intrapersonal</b></p>	<p><u>Comprensión emocional de sí mismo</u>: es la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.</p> <p><u>Asertividad</u>: es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás, y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.</p> <p><u>Autoconcepto</u>: es la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como nuestras limitaciones y posibilidades.</p> <p><u>Autorrealización</u>: es la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.</p> <p><u>Independencia</u>: es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.</p>
<p><b>Componente interpersonal</b></p>	<p><u>Empatía</u>: es la habilidad para percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.</p> <p><u>Relaciones interpersonales</u>: es la habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.</p> <p><u>Responsabilidad social</u>: es la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.</p>



<p><b>Componente de adaptabilidad</b></p>	<p>Solución de problemas: es la habilidad para identificar y definir los problemas, generar e implementar soluciones efectivas.</p> <p>Prueba de la realidad: es la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).</p> <p>Flexibilidad: es la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.</p>
<p><b>Componente del manejo del estrés</b></p>	<p>Tolerancia al estrés: es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentándose activa y positivamente al estrés.</p> <p>Control de impulsos: es la habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.</p>
<p><b>Componente del estado de ánimo en general</b></p>	<p>Felicidad: es la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí.</p> <p>Optimismo: es la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.</p>

**Figura 2. Modelo de Reuven Bar-On de cinco componentes.**

Fuente: Vallés y Vallés, 2003.

### 2.5.1.3 Modelo de R. K. Cooper y A. Sawaf

El modelo creado por Cooper y Sawaf se ha desarrollado en el ámbito organizacional y es conocido con la denominación “Cuatro Pilares”, ya que se sustenta en cuatro capacidades, cada una de las cuales está formada por sus respectivos componentes. Cada pilar de este modelo supone la base desde la que avanzar al siguiente. Por ello, el desarrollo de las siguientes habilidades comienza en un nivel básico, el conocimiento emocional, es decir, la identificación de las emociones, y avanza hasta el nivel más complejo, la alquimia emocional, donde se llega a la aplicación práctica del compendio de habilidades que comprende la inteligencia emocional, tanto en la vida personal como laboral.

Según explican estos autores, no basta con tener sensaciones; “la inteligencia emocional requiere que aprendamos a reconocerlas y valorarlas –en nosotros mismos y en los demás–, y que respondamos apropiadamente a ellas, aplicando de manera eficaz la información y energía de las emociones en nuestra vida diaria y en nuestro trabajo”. Por ello, en la búsqueda por crear herramientas de desarrollo de la inteligencia emocional, aplicables tanto a la vida personal como en el trabajo, estos autores elaboraron un modelo que “saca la inteligencia emocional del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas y lo coloca en el terreno del conocimiento directo, el estudio y la aplicación”.

En un sentido similar al que le otorga Daniel Goleman a su modelo, estos autores lo aplican a la organización de las empresas, aunque la identificación de estas capacidades comienza por los individuos que forman parte de las mismas.

<b>Modelo de los “Cuatro Pilares”</b>	
<b>Conocimiento emocional</b>	Crea un espacio de eficiencia personal y confianza mediante honestidad emocional, energía, conciencia, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión.
<b>Aptitud emocional</b>	Forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor partido del descontento productivo.
<b>Profundidad emocional</b>	El individuo explora las maneras de conformar su vida y trabajo con su potencial único y propósito, y de respaldar esto con integridad, compromiso y responsabilidad, que a su vez aumentan su influencia sin autoridad.
<b>Alquimia emocional</b>	El individuo extenderá su instinto creador y capacidad de fluir con los problemas y presiones, y de competir por el futuro construyendo sus capacidades de percibir –y tener acceso– a soluciones ocultas y nuevas oportunidades.

**Figura 3. Modelo de los “Cuatro Pilares”**

Fuente: Cooper, R. K. y Sawaf, 1998.

## **2.5.2 Modelo de habilidades**

### **2.5.2.1 Modelo de Mayer y Salovey**

El modelo desarrollado por estos autores se centra en un conjunto de habilidades relacionadas con el procesamiento de la información emocional y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento.

Berrocal y Extremera consideran que la teoría desarrollada por Mayer y Salovey es la más extendida y avalada empíricamente. Desde la teoría que propone este modelo, la inteligencia emocional es definida como “la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo y el de los demás”.

Este modelo está formado por cuatro etapas, cada una de las cuales implica el desarrollo de un componente emocional. Las habilidades que integran cada una de estas etapas son superadas a medida que se avanza en las etapas que constituyen el modelo.

Por ello, el primer elemento que tienen en cuenta estos autores es la percepción emocional, ya que es el nivel más básico en el desarrollo de habilidades, durante la cual los individuos toman conciencia de su capacidad emocional, lo que les permite identificar sus propias emociones y las de los demás. Una vez que se ha desarrollado esa habilidad es necesario manejar esas emociones hacia una finalidad, favoreciendo la toma de decisiones y la resolución de los problemas, lo que Salovey y Mayer identifican como facilitación emocional. Lo aprendido anteriormente permite que los individuos desarrollen su comprensión emocional, que es la que les proporcionará entender el funcionamiento de las emociones y los distintos estados emocionales que éstas generan. Por último, la regulación emocional supone el control de las emociones tanto positivas como negativas, la

normalización de las mismas, y por tanto, el equilibrio que otorga reconocer nuestros estados emocionales entendiendo así, también los ajenos.

Salovey y Mayer no proponen en su modelo el desarrollo de habilidades sociales, ni contemplan factores de la personalidad. Han creado un modelo cuya finalidad principal es que los individuos lleguen a alcanzar la regulación emocional y el crecimiento personal.

<b>Habilidades integrantes</b>	<b>Breve descripción</b>
<b>Percepción emocional</b>	La habilidad para percibir las propias emociones y las de los demás, así como percibir emociones en objetos, arte, historia, música y otros estímulos.
<b>Facilitación emocional</b>	La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.
<b>Comprensión emocional</b>	La habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales.
<b>Regulación emocional</b>	La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás así como promover la comprensión y el crecimiento personal.

**Figura 4. Modelo Salovey y Mayer.**

Fuente: N. Extremera y P. Fernández-Berrocal, 2004.

Tanto el modelo de habilidades de Mayer y Salovey como los modelos mixtos presentan, a pesar de sus diferencias, rasgos comunes. Todos los investigadores presentes en estos modelos consideran que el cociente intelectual no es un valor suficiente a tener en cuenta para garantizar el éxito en la vida; es necesario desarrollar habilidades, capacidades

y competencias emocionales que permitan a los individuos manejar sus propias emociones e identificar y reconocer las de los demás.

Es por ello que todos persiguen que los individuos sean capaces de utilizar de forma adaptativa las emociones, manejar y regular sus estados emocionales e identificar tanto sus emociones como las de los demás.

Los modelos antes mencionados han determinado que existen dimensiones endógenas y exógenas del constructo inteligencia emocional. A partir de esto, la aportación que tiene esta investigación es conocer la apreciación de inteligencia emocional; donde se entenderá la apreciación como un mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en valorar, interpretar y comprender situaciones que provienen del exterior.

Partiendo entonces de los datos obtenidos de esta apreciación se determinó desarrollar el programa basado en el modelo mixto de Daniel Goleman ya que los resultados muestran que se debe potencializar las habilidades empíricamente conocidas por las funcionarias, es decir, tratar en primer lugar las competencias personales que permitirán concientizar sobre la importancia de las emociones en su vida y de la misma forma las competencias sociales permiten relaciones armoniosas con los otros; además el modelo de Daniel Goleman incluye componentes que están estrechamente relacionados con los requerimientos de la actividades que cumplen las funcionarias en la atención y servicio que se brinda a las usuarias (como la empatía, orientación al servicio, habilidades sociales, resolución de conflictos etc.) de tal manera que dicho modelo se ajusta a los hallazgos encontrados en la investigación y permite abordar y desarrollar habilidades que ayudaran a mejorar la calidad de vida tanto de funcionarias, como de las usuarias, dándose el resultado de una institución más completa y exitosa.

**CAPÍTULO III:**  
**DISEÑO METODOLOGICO**

### 3. DISEÑO METODOLOGICO

Los procedimientos realizados en la investigación fueron definir el tipo de investigación, a partir de ello, elegir diseño, población, muestra, métodos, técnicas, instrumentos de recolección de datos, procesamiento de datos y limitaciones del diseño.

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. En este estudio se trabajó bajo la modalidad de la investigación acción.

Pérez Serrano (1994), define "la investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y rigurosos de indagación dirigida en el cual se toman decisiones sobre lo investigable en tanto esta en el campo de estudio".

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de persona o lo que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.

El enfoque cualitativo posee las siguientes características:

1. El investigador(a) plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido.
2. Bajo la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego "voltear", el investigador comienza en el mundo social.

3. En la mayoría de estudios cualitativos no se prueban hipótesis, se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos.
4. El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados. (Patton, 1980) define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, conductas observadas y sus manifestaciones.
5. El enfoque cualitativo efectúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir no hay ni manipulación, ni estimulación con respecto a la realidad (Corbbeta, 2003)

### **3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación toma como tipo de diseño la investigación-acción, (Álvarez Gayou, 2003) menciona que la finalidad de la investigación-acción es resolver problemas cotidianos e inmediatos y mejorar practicas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guie la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales.

Sandín, 2003. James Mckernan (citado por Álvarez-Gayou, 2005) fundamentan el diseño en tres pilares los cuales son:

- Los participantes que están viviendo un problema son los que están mayormente capacitados para abordarlo en un entorno más naturalista.
- La conducta de estas personas está influida de manera importante por el entorno natural donde se encuentran.
- La metodología cualitativa es la mejor para el estudio de los entornos naturalistas.



### **3.3 POBLACIÓN**

La población estaba conformada por veintisiete funcionarias de Ciudad Mujer de la Ciudad de San Miguel/ dependencia de la Secretaría de Inclusión Social. Seleccionadas por los criterios de inclusión de la investigación los cuales son: empleadas de la Secretaria de Inclusión Social, disponibilidad temporal y personal.

### **3.4 MUESTRA**

Fue conformada por 17 funcionarias, de las cuales 10 fueron entrevistadas y 7 formaron parte del grupo de discusión. Sus edades oscilan entre 21 a 65 años, en su totalidad de sexo femenino, con niveles de educación Media y Superior; los cargos que desempeñan dentro de la Sede son los siguientes: jefas de modulo, orientadoras, recepcionistas, directora, asistente y personal administrativo.

### **3.5 TECNICAS**

Las técnicas que se utilizaron fueron: la entrevista focalizada, que según Merton Kiske y Kendal (1956), la describen como aquella que centra la atención del entrevistado sobre la experiencia concreta que se quiere abordar; para ello, hay una labor previa que consiste en delimitar los puntos o aspectos que deben ser cubiertos. Esta delimitación se hace en función de los objetivos de la investigación, de las hipótesis de partida, de las características del entrevistado y de su relación con el suceso o situación que quiere ser investigado.

También se realizó un grupo de discusión o enfoque Krueger, 1991; Callejo, 2001; Suárez, 2005, lo definen como una reunión de un grupo de personas que poseen ciertas características comunes, guiada por un moderador y diseñada con el objetivo de obtener información sobre un tema específico en un espacio y un tiempo determinados (ver anexo 2).

### 3.6 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

**Guía de entrevista focalizada:** Conformada por 9 preguntas abiertas con el objetivo de recopilar información sobre la percepción de emoción, algunas emociones, expresión de emociones, inteligencia emocional, sus estrategias, como obtener inteligencia emocional y los beneficios de la misma en su vida y en los demás (Ver anexo 1).

### 3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS

En el marco del procesamiento de datos para el análisis cualitativo, se utilizó el programa Weft QDA un software libre para el procesamiento de la información procedente de las entrevistas y el grupo de discusión.

Se procedió inicialmente, digitando cada una de ellas, con procesador de texto, luego estos archivos fueron importados al referido programa, en el que se establecieron las respectivas categorías del estudio, las categorías construidas para la entrevista fueron: emoción, algunas emociones, expresión, identificación en los demás, influencia en la vida, estrategias, inteligencia emocional, obtener inteligencia emocional y beneficios de inteligencia emocional, y las categorías del grupo de discusión fueron: conozco mis emociones, como expreso mis emociones, es bueno o malo expresar mis emociones, como obtener inteligencia emocional, beneficios de la inteligencia emocional; luego se seleccionó en cada entrevista los párrafos significativos, creando un archivo específico por categoría que sirvió para realizar el respectivo análisis de la información recogida en las entrevistas realizadas a las funcionarias de Ciudad Mujer, San Miguel y de acuerdo a los datos obtenidos se diseñó un programa de Inteligencia Emocional que tiene como objetivo potencializar las habilidades de las funcionaras para un mejor cumplimiento de su misión.

### **3.8 LIMITACIONES DEL DISEÑO**

La investigación será únicamente realizada con las funcionarias de Ciudad Mujer San Miguel, pertenecientes a la Secretaria de Inclusión Social.

El programa ejecutado se desarrolló de acuerdo a las necesidades de las funcionarias de Ciudad Mujer San Miguel, por lo tanto la implementación de éste en otras sedes del país, dependerá de sí responde a la necesidad o utilidad del mismo en dichas sedes.

La investigación no cuenta evidencias empíricas dentro de las instituciones de Ciudad Mujer con las cuales contrastarlo y compararlo.

Los resultados obtenidos de la investigación no podrán ser generalizados hacia las diferentes sedes de Ciudad Mujer.

# **CAPÍTULO IV**

## **RESULTADOS**

#### **4.1 RESULTADOS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA FOCALIZADA**

##### **Categoría: Emoción.**

La percepción del concepto de emoción que las funcionarias tienen es que; es un sentimiento, puede ser una emoción negativa o una emoción positiva, algo que ocurre a nivel interno de cada persona, toda emoción tiene que ver con el funcionamiento del cerebro y surge de una reacción de algo que sucede en el exterior y desencadena algo en el interior entonces depende de cómo el cerebro lo analiza así reacciona la emoción: mientras que otras piensan que emoción es como una reacción a un estímulo que tiene que ver con sentimientos, con algo interno que es menos razonable sino que es más emotivo, las cosas que experimenta el ser humano sean buenas o sea malas; prácticamente tiende hacer el estado en que nos podemos encontrar ante aquellas situaciones, lo que sentimos, percibimos pero más que todo el sentimiento de nosotras mismas, es un sentimiento que en alguna situación puede traer satisfacción y es una actitud, reacción independientemente de lo que sea como algo espontáneo.

##### **Categoría: Algunas emociones.**

Las funcionarias expresaron conocer las siguientes emociones: aberración al sistema en el que vivimos, alegría, tristeza, enojo, cólera, rabia, angustia, tristeza profunda como la depresión, descontrol, el miedo, amor, amargada, gozo, llanto, aburrimiento, ira, impotencia, preocupación, rebeldía, coraje mientras que otras mencionan que por las emociones vividas hay emociones de satisfacción y de decepción, negativas y positivas.

**Categoría: Expresión.**

La expresión de las emociones las describe de la siguiente manera: de forma verbal como desahogarse con otra persona pero pocas veces les gusta, contar a los demás lo que les sucede, según el estado de ánimo, si están enojadas tienden a hacer un poco diferente su tono de voz, gritar o desahogarse en un lugar donde pueda estar sola para poder irse a relajarse y estabilizarse, las expresan dándose un premio, consintiéndose a sí misma, diciéndose me merezco esto porque lo logre; ser un poco cortante cuando da una respuesta y evitar repetir la misma cosa más de tres veces, hablar más fuerte, en ocasiones son sarcásticas en sus respuestas y gritan.

En cuanto al lenguaje no verbal mencionaron que las expresaban a través del llanto, si tengo tristeza lloro, cuando están contentas sonríen hacen cualquier broma o chiste, se nota en el rostro, en el comportamiento y actitudes que toman para hacer algo y las otras compañeras pueden visualizar, atender a la persona de una manera desagradable, tirar objetos, poner un rostro serio, en un momento determinado uno pierde el control deja que las emociones lo dominen y sonreír pero no es una sonrisa natural sino fingida.

Y no menos importante las manifestaciones fisiológicas como un dolor de cabeza, se le quita el hambre lo que produce gastritis, se sufren las repercusiones físicas de lo que está sucediendo en el interior, sentir frío en las manos, las manos heladas y en el estómago cierto malestar.

**Categoría: Identificación en los demás.**

Las funcionarias mencionan que la manera en la cual identifican las emociones en las demás personas es a través del aspecto físico, en la mirada, la actitud de las mujeres porque se niegan hablar sobre la problemática en sí, a veces son un poco herméticas o ambiguas, por una autoestima muy baja, gestos en el rostro, con expresiones con el cuerpo, tono de voz más fuerte, el silencio, en su estado de ánimo, sus ojos, sonrisa, en el

trato hacia los demás, cuando andan distraídas o alteradas emocionalmente porque algo que les preocupa, cierta ansiedad, su lenguaje corporal y verbal, cuando andan contentas responden amablemente a los demás y su manera de desenvolverse en un momento determinado.

### **Categoría: Influencia en la vida.**

La mayor parte de la población considero que las emociones si tienen influencia en la vida de las personas porque una emoción determina bastante la actitud de la persona, son parte incluso de la cotidianidad; si no controlan bien un evento traumático como la muerte de un ser querido y la emoción pasa de su intensidad, frecuencia y tiempo se vuelve dañina para la persona puede afectar fisiológicamente como bajar de peso o subir de peso, los que no controlan las emociones tales como la cólera, ira y rencor pueden llegar a golpear, herir o matar a alguien; cambian el estado de ánimo de las personas por ejemplo “cuando andan feliz este se nota porque ven todo de una forma más positiva y lo contrario es que si están triste andan un poco bajo entonces todo lo que se le diga puede influir de forma negativa”; si le sucede algo en el trabajo llegan a la casa enojadas y esto influye en su estado de ánimo haciendo que decaiga y que no desean regresar el siguiente día porque el problema persiste, mientras que otras mencionaron que dependerá de cómo las sepan manejar; atribuyen sus estados de ánimo al ambiente o clima; en ocasiones se dejan llevar por las emociones ya que piensan que estas viene y van considerando esto como una técnica. Si andan en una situación que le sobrecarga, no contesta bien, no brinda una buena orientación, no brinda la calidez que la usuaria se merece, entonces si es determinante el estado de ánimo que anden para transmitirlos a las demás personas; influyen porque muchas veces el carácter que tiene persona es débil, son muy sumisas, les cuesta a veces

decir no, casi siempre ceden a todo y eso no está bien; cuando no se logran controlar produce estrés.

### **Categoría: Estrategias.**

Dentro de las estrategias que las funcionarias conocen para controlar sus emociones está leer mucho si tienen un problema, por muy pequeño o grande que sea no se detienen a que les va a influir demasiado negativamente, hacer ejercicio, hablar con otras personas de su entorno con sus amigas a veces con su pareja, revisar qué tipo de pensamientos tienen y cambiarlos los pensamientos negativos, destructivos que no ayudan a ellas, ni a las personas que están a su alrededor por pensamientos más constructivos; prestarle atención a los pensamientos y sustituirlos, tener voluntad para buscarle una solución al problema que se está viviendo, respirar profundo, son bastante precavidas, tratan de decir las cosas cuando tenga que decir las, callar y no responder ante una ofensa ante algo que esté pasando, tener prudencia o evadir, olvidarse de las situaciones, contar hasta diez, mantener un poco la calma o pensar en otra cosa, otras estrategias que se mencionaron fueron agarrar su recipiente y tomar un poco de agua tranquilizarse, salir un momento para no contaminar el ambiente laboral, quedarse callada, cuando hay que quedarse callada, expresar, focalizarla en alguna actividad, respiraciones, tener un momento a solas, buscar alguien con quien desahogarse, sino sola en un espacio piensa, analiza en cosas positivas, alejarse de donde esta esa tensión, distraerse en algo más aunque sea por unos 5 minutos mientras que otras mencionaron no conocer nada respecto a estrategias para controlar las emociones.



**Categoría: Inteligencia emocional**

Los conocimientos o ideas que se expresaron acerca de inteligencia emocional como aplicar o manipular nuestras emociones; es la habilidad, don o gracia de saber reaccionar a los estímulos externos de una manera que no le perjudique a la persona misma y a los que están alrededor de él, es saber controlar y no dejarse controlar por exterior y cómo influyen en nuestro comportamiento además la inteligencia emocional les permite influir, controlar y que las personas hagan lo que ellas quieren tal vez no mandar al otro pero si yo incidir en el actuar de él o en las emociones; prácticamente es manejar las situaciones sin que esto tienda afectar a mi entorno; es la capacidad de poder resolver los problemas tanto propios como de las demás personas, es la forma de controlar o dirigir mis emociones saber reaccionar ante esa emoción ya sea bien o mal tengo que saber reaccionar, el saber manejar la situación, es una cosa que controla el bienestar de una persona; mientras que otras afirmaron no conocer el termino y que nunca lo habían escuchado.

**Categoría: Obtener inteligencia emocional.**

La respuesta que se obtuvo por parte de las funcionarias fue afirmativa; manifestando que la inteligencia emocional se puede obtener a través de una formación y cuando se tiene un problema se detiene a razonar, pensar en lo pros o contras y no actuar de manera intuitiva o impulsiva, se debe desarrollar esa habilidad que tenemos en nuestro cerebro recibiendo algún tipo de orientación no tiene que ser una orientación que se reciba en la universidad sino que en la escuela a nivel de tercer ciclo de bachillerato en materias que tengan que ver con psicología u orientación de la vida, dando a conocer más el término en que consiste y como beneficia y ayuda en nuestra vida diaria a nivel interior a nivel psicológico y nivel emocional, es algo que podemos alcanzar con entrenamiento, son habilidades que se pueden ir adquiriendo a nivel de concientización, con terapia, con

ejercicios y técnicas, se va desarrollando a partir de la experiencia de las actitudes de todo lo que aprendemos en la vida y la herencia; además midiendo u observando el comportamiento de las personas, conociendo primeramente que es inteligencia emocional y como se puede desarrollar consideran que si todos debemos tener inteligencia emocional, dejarse guiar por profesionales y aprendiendo a conocerse uno mismo.

**Categoría: Beneficios de Inteligencia Emocional.**

Los beneficios que la población considera que se obtienen de inteligencia emocional es que pueden controlar sus emociones, desarrollar empatía, a no actuar de manera impulsiva, detenerse a pensar en cuales van hacer las consecuencias de la decisión que se va tomar, más tranquilidad, madurez, es una persona más educada, respetuosa, posee mejores relaciones interpersonales, mejor vida social, por ende tienen mejor desempeño en lo que hacen en cualquier ámbito que se desarrolle y así también evita muchas enfermedades fisiológica y evitan enfermedades que puedan surgir por situaciones psicológicas, es una persona estable, saludable; la inteligencia emocional les permite no evitar los conflictos sino aprender a resolverlos. Son equilibradas no dejan que les afecten las emociones negativas en su día a día pueden manejarlas saben técnicas para que no les influyan, aprenden a afrontar o enfrentar diferentes situaciones que se le presenten a la persona en cualquier ambiente, tener un trato más cálido y sociable con las personas.

**4.2 RESULTADOS DEL GRUPO DE DISCUSIÓN**

**Categoría: Conozco mis emociones**

Dentro de las declaraciones que se dieron en la discusión es que si conocen sus emociones además que hay emociones diferentes en momentos diferentes, algunas de las funcionarias logran identificar cómo reaccionan antes ciertas situaciones, reconocen a que

le tiene paciencia a que no, a quien le tienen paciencia y a quien no y que cosas las hacen llorar.

Expresan que pueden llegar hacer impulsivas pero llega un punto en la cual las equilibran, conocen sus emociones y saben cómo actuar pero también hay momentos en los que no están preparadas para alguna situación de la vida y no saben cómo reaccionar y es hasta después de tener una reacción se dan cuenta si dicha reacción fue buena o mala, en algunos momentos con algunas personas pueden reaccionar de alguna forma pero con otras no porque no en todos los casos o situaciones están preparadas por lo tanto es bien difícil saber cómo actuarán y en algunas situaciones se dan casos en los cuales disfrazan las emociones pueden estar tristes o con mucho dolor pero sonrían.

#### **Categoría: Como expreso mis emociones**

Las emociones las expresan a través del llanto cuando hay enojo, pero no dejan que las vean llorar, encerrarse, hablan mucho y son impulsivas a la hora de hablar y en sus acciones; sin embargo concuerdan que dichos comportamientos dependen del momento, lugar y de la persona con la que se esté; el ámbito familiar sería el contexto más descuidado ya que dejan de conocer las emociones porque no las saben controlar y se dejan ir con todo en cambio en el ámbito laboral se saben controlar.

#### **Categoría: Es bueno o malo expresar mis emociones**

Consideran que expresar las emociones es bueno, porque permite a las personas desahogarse, expresar las emociones negativas ya que no expresarlas afecta emocionalmente y si son emociones positivas es bueno reflejarlas para nuestra salud mental, expresarlas es lo natural, humano lo que debe ser, y que no se puede ir en contra

de eso ya que somos seres sociales y respondemos al estímulo del ambiente o entorno y somos resultado de lo que estamos sintiendo.

Sin embargo lograr un equilibrio entre el 50% racional y el otro 50% emocional no es como tan cumplible ya que a veces si las expresamos pero algunas veces más emocionalmente que racionalmente; además para expresar dichas emociones se debe buscar la persona adecuada con la cual se compartirán esas emociones.

### **Categoría: Como obtener Inteligencia emocional**

En esta categoría las funcionarias expusieron que una persona puede obtener IE a través de la reflexión, cuando analiza su forma de ser, actuar y empieza a ver qué tipo de emociones han predominado en su vida y como ha sido su vida en base a esas emociones y puede llegar a la conclusión cuando ya ha madurado después de algunos eventos de su vida estas emociones en mi vida no me han hecho bien, estas formas que yo he tenido de reaccionar antes ciertas situaciones me ha traído problemas por lo cual la persona se puede proponer cambiar y tener una actitud diferente a la que ha tenido en algunas situaciones de su vida y llegar a ese análisis de que la vida puede ser más sencilla de acuerdo a la forma que una aprende a enfrentar las situaciones, se puede también a través de las actitudes, razonamientos y experiencias.

### **Categoría: Beneficios de inteligencia emocional**

Los beneficios que mencionaron que se obtienen son los siguientes: desarrollo de la personalidad, establecer metas y lograrlas, ser optimista, positivo, una mejor calidad de vida emocional y física, ser una persona más saludable, estable, mejora las relaciones interpersonales en el ambiente laboral y se logra un hogar más productivo.

Además se presentan fragmentos de las respuestas obtenidas de estos instrumentos en el anexo 3.

### **4.3 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA PSICOLOGICO**

Las participantes describen la inteligencia emocional de suma importancia ya que al practicarla se puede lograr un equilibrio entre la emoción y la razón, ayuda a tener mejores relaciones interpersonales y a través de los conocimientos adquiridos se puede realizar un mejor control de las emociones, así mismo es una herramienta para resolver conflictos, es una forma de conocer nuestros estados emocionales y de los demás; así mismo mencionan los beneficios que conlleva como: conocer la relación entre cerebro y emociones, permite la regulación y control emocional, toma de decisiones adecuadas, gestionar soluciones, la inteligencia emocional como filosofía de vida, comprensión de la propias emociones y de los demás, actualización de los conocimientos acerca del tema, comunicación asertiva y actitud positiva, ser empáticas y racionalización de las emociones, la importancia de esta última es que mantiene el equilibrio entre la emoción y la razón ya que ambas orienta el comportamiento, el cual no debe ser ni rígido ni impulsivo, hay personas que son muy brillantes intelectualmente a la hora de socializar carecen de empatía y asertividad este equilibrio contribuye a la formación de salud mental.

Con los conocimientos recibidos las funcionarias podrán poner en práctica la inteligencia emocional en la relación con usuarias identificando las expresiones, emociones y actitudes al momento de brindar los servicios y con el personal de trabajo la comunicación y empatía mejorará los lazos de compañerismo y la aceptación de las emociones de las demás sin que afecte su bienestar emocional, las técnicas y teoría recibida permite entender el comportamiento de los demás. Las participantes exteriorizan que las habilidades aprendidas en el programa fueron las siguientes: control de emociones, manejo de estrés, habilidades sociales entre estas la empatía y asertividad, resolución de conflictos.

**CAPÍTULO V: ANALISIS E  
INTERPRETACION DE LA  
INFORMACION**

## 5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Ciudad Mujer se plantea como una solución innovadora a la violencia de género que históricamente ha sufrido la mujer salvadoreña, nace como complemento de la Ley Integral en contra de la Violencia de Género la que se aprobó el 25 de noviembre de 2010, desde entonces este proyecto se ha percibido como un reto, puesto que esta es la primera experiencia en El Salvador y América Latina, que reconoce la necesidad de avanzar en la realización de los derechos de las mujeres y promover la equidad de género a través de la concentración territorial de una oferta de servicios especializados.

Vanda Pignato la principal promotora de este nuevo proyecto expone que “Ciudad Mujer busca garantizar la realización de una vida digna para las mujeres, con pleno respeto de sus derechos, de una manera integral. Poco más de la mitad de la población, las mujeres, en términos generales, se encuentran excluidas de la participación política y de los beneficios socioeconómicos del desarrollo, así como de la cultura y el arte. Silenciosas y al lado, por regla general han pasado desapercibidas de las políticas públicas. En el mejor de los casos, han logrado beneficiarse de algunos servicios públicos que nunca fueron pensados especialmente para ellas”.

Haciendo alusión a lo anterior B. Leuner publicó un artículo en 1966 en el que planteaba como muchas mujeres rechazan un rol social a causa de su baja inteligencia emocional, esto explica que actualmente las mujeres están sobresaliendo en la sociedad a través de una lucha constante en contra del sistema patriarcal que imposibilita a la mujer a ser autosuficiente, empoderada en todas las facetas de su vida afectiva, económica y social; en ese sentido Ciudad Mujer busca ser esa palanca que permita preparar a la mujer para afrontar la vida de una forma en que ella sea la protagonista, no obstante la institución enfatiza sus servicios en el empoderamiento económico y en conocimiento de derecho

legal del sector femenino, más no es suficiente puesto que el empoderamiento emocional es un pilar fundamental para la verdadera autonomía de las mujeres; todas ellas necesitan poseer habilidades emocionales que les permitan tomar el protagonismo en su vida, para romper el círculo de la violencia a la que se ven expuestas.

Conociendo estos principios y necesidades básicas de esta institución nace el tema de investigación el cuál busco en primera instancia conocer la percepción de inteligencia emocional en las funcionarias de Ciudad Mujer.

Los métodos utilizados fueron entrevistas y grupos de discusión; tomándose diez de ellas para entrevistas y siete formaron parte del grupo de discusión dichos instrumento permitieron conocer la apreciación de la inteligencia emocional de las funcionarias ya que era importante para la investigación explorar que conocimientos previos tenían las funcionarias acerca del tema, sobre el manejo y la práctica del mismo ya que esto daría una pauta acerca de las necesidades específicas en el manejo y utilización del tema para posteriormente diseñar el programa y su ejecución.

Los resultados de las entrevistas indicaron que los conocimientos previos de las funcionarias acerca del tema inteligencia emocional, eran vagos y se encontró que, algunas no habían oído hablar acerca de lo que se trataba dicho término, otras tenían miedo a equivocarse por lo que expresaban una actitud insegura en las respuestas, es así como ellas definieron la emoción como **“un sentimiento que puede ser una emoción negativa o una emoción positiva”**. Sin embargo en el grupo de discusión se les brindo información acerca del tema pero sus respuestas fueron similares a los resultados de la entrevista.

Analizando la percepción desde la teoría de las emociones se encuentra que sentimiento no es lo mismo que emoción y también que no existen emociones buenas ni malas, las emociones en su totalidad son necesarias para la adaptación y supervivencia



como lo dice Darwin en su obra *“El origen de las especies”*; esta definición de las funcionarias acerca de las emociones es carente y también se justifica como una respuesta natural al contexto por las condiciones con las que fueron educadas en donde difícilmente se les enseñó a conocer del término y más aun a saber que las emociones son herramientas que nos pueden hacer la vida más fácil y feliz.

Daniel Goleman (1995) dice en su libro de *Inteligencia Emocional* que “en este siglo aun somos presas de nuestras emociones, de las pasiones que nos impulsan a cometer actos de los que la mayoría de veces nos arrepentimos”, pero es gracias al concepto de inteligencia emocional, que se abre una oportunidad, pues la inteligencia emocional ya no depende del corazón depende de las capacidades intelectuales superiores de la persona, ya que un cerebro primitivo como es el sistema límbico debe someterse a un cerebro más avanzado entre más control tengamos de nuestro cerebro entre más rápido son nuestras conexiones entre el cerebro primitivo y la corteza cerebral mucha más inteligencia emotiva se tendrá.

Sin embargo no se podrán crear estas conexiones si desconocen su propio bagaje emocional, por ello que el autoconocimiento es fundamental y no puede pasar por alto en la recopilación de la información, es decir, se indagó acerca de las emociones que las funcionarias conocían y que habían experimentado entre las que destacaron **“la aberración al sistema en el que vivimos, alegría, tristeza, enojo, cólera, rabia, angustia, tristeza, descontrol, miedo, amor, amargura, gozo, llanto, aburrimiento, ira, impotencia, preocupación, rebeldía, coraje mientras que otras mencionaron emociones de satisfacción decepción, negativas y positivas”**.

Se deja notar como el inconsciente delata la actitud o preponderancia negativa en nuestro cerebro ya que de 21 emociones que mencionaron la mayoría son emociones de naturaleza desagradable cabe aclarar que no se refiere a malas emociones. Así mismo se

analiza siempre que al referirse a negativas y positivas las personas en el común se orientan a bueno o malo, por lo que siempre se recalca la necesidad de dar a conocer el tema objetivamente.

En la entrevista y el grupo de discusión se indago acerca de la expresión emocional y se encontró que la practican de una forma empírica bastante orientada a la teoría, ya que al parecer expresan **“no reprimir sus emociones, dicen ser prudentes en la expresión de las mismas ya que buscan primero alejarse de la situación estresante para meditar y una vez tranquilizadas tratan de resolver el conflicto”**, esto en relación a la expresión de las emociones desagradables, no obstante con las emociones placenteras buscan celebrar y consentirse; también una de las prácticas de expresión emocional que algunas utilizan es el sarcasmo y la impaciencia.

También se encontró a través de las respuestas de las funcionarias que son coherentes en lo que respecta a su emoción y lenguaje corporal y así mismo ya han percibido como las emociones se manifiestan a nivel neuro- fisiológicos como un “dolor de cabeza, ausencia de hambre, manos frías y cierto malestar en el estómago”. Evidentemente hay un buen manejo del tema expresión emocional.

Con respecto a la identificación de emociones en los demás, se obtuvo como resultado que las funcionarias **“mencionan reconocerlas a través del aspecto físico, en la mirada, la actitud, hermetismo, gestos en el rostro, expresiones con el cuerpo, tono de voz más fuerte, el silencio, en su estado de ánimo, sus ojos, sonrisa, en el trato hacia los demás, distracción, alteración emocional, ansiedad”**.

A través de ésta respuesta de las funcionarias se puede decir que tienen un manejo bastante aceptable en lo que refiere a esta habilidad.

El reconocimiento de las emociones en los demás es una condición implícita en el desarrollo de la habilidad social de la empatía puesto que ésta incluye la capacidad de

reconocer las emociones en las personas y a partir de ese conocimiento tratar a las personas como su emoción lo demande, por lo cual las funcionarias expresan tener una base acerca del manejo de la empatía y así con el programa se buscó potencializar y concientizar acerca de esta habilidad que es parte intrínseca de su trabajo.

La percepción de las funcionarias con respecto a la influencia en la vida de las personas es la siguiente: **“influyen por que el estado de ánimo afecta y contagia el ambiente en el que estamos, así como a las personas con las que se convive y cuando no se logran controlar las emociones produce estrés”**.

Se aprecia que las funcionarias valoran las emociones como afectantes en el estado anímico de las personas, se considera importante que sean conscientes de esta verdad puesto que la emoción es imprescindiblemente determinante en la conducta de las personas y de ahí que este afecte las relaciones interpersonales y el ambiente en el que se vive.

Se indago acerca de las estrategias de la regulación emocional que las funcionarias manejaban entre las cuales se encontró: **“distracción, ejercicio, catarsis emocional con sus pares, modificación del pensamiento, respiración profunda, afrontamiento activo del problema, distanciamiento temporal de la situación generadora de estrés, contar hasta diez, no obstante otras funcionarias expresaron no conocer estrategias”** y así también se encontró que algunas utilizan estrategias poco saludables para ellas mismas como: **“callar y no responder ante una ofensa ante algo que esté pasando, tener prudencia o evadir, olvidarse de las situaciones”**, siempre se marca la necesidad de **dotar a todas de los conocimientos**, para aquellas que ya empíricamente manejan o conocen acerca del tema y también para las que no tienen un manejo de las estrategias y así mismo potencializar estas habilidades ya existentes en algunas.

Las funcionarias definieron en la entrevista el termino de inteligencia emocional como **“la habilidad, don o gracia de saber reaccionar a los estímulos externos de una**

**manera que no le perjudique a la persona misma y a los que están alrededor de él”;** mientras que otras opinan que es **“saber controlar y no dejarse controlar por el exterior y cómo influyen en nuestro comportamiento y además la inteligencia emocional les permite influir en las personas; otras dicen que prácticamente es manejar las situaciones sin que esto tienda a afectar a mi entorno;** mientras que otras la perciben como **“la capacidad de poder resolver los problemas tanto propios como de las demás personas, es la forma de controlar o dirigir mis emociones saber reaccionar ante esa emoción ya sea bien o mal tengo que saber reaccionar”**, por último unas participantes de la entrevista expresan que **“es saber manejar la situación, es una cosa que controla el bienestar de una persona”**; mientras que otras afirmaron **“no conocer el término y que nunca lo habían escuchado”**.

Se aprecia la diversidad de opiniones no obstante se parecen y conforman un término muy apegado a la teoría de Daniel Goleman la cual dice que la inteligencia emocional es: **“la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”**. Por lo cual las funcionarias tienen un manejo bastante acertado; a través del programa se buscó capacitarlas en el manejo y comprensión técnico del término.

Para conocer la apreciación de las funcionarias en la entrevista como en el grupo de discusión se les preguntó acerca de los beneficios que creían poder obtener acerca de la adquisición de la inteligencia emocional entre los cuales mencionaron: **“desarrollo de la personalidad, establecer metas y lograrlas, ser optimista, positivo, una mejor calidad de vida emocional y física, ser una persona más saludable, estable, mejora las relaciones interpersonales en el ambiente laboral y el logro de un hogar más productivo”**.

Para precisar la apertura al aprendizaje de las funcionarias se exploró en las entrevistas y grupo de discusión acerca de si creen factible desarrollar u obtener inteligencia emocional a lo cual ellas respondieron que **“si se puede obtener a través de un examen de autoconciencia y así proponerse cambiar y tener una actitud diferente a la que han tenido en algunas situaciones de su vida y llegar a ese análisis de que la vida puede ser más sencilla de acuerdo a la forma que se aprende a enfrentar las situaciones”**. Se aprecia que efectivamente las funcionarias tenían una actitud positiva ante el tema y lo veían como necesario para una vida más armoniosa.

Se conoció la apreciación de las funcionarias acerca de la inteligencia emocional y tomando esta información se diseñó el programa según el modelo teórico de Daniel Goleman, se ejecutó el programa de inteligencia emocional de acuerdo a las necesidades identificadas de las funcionarias el cual plantea cinco pilares fundamentales que son la conciencia de uno mismo, motivación, autocontrol, empatía y la capacidad de relación, este es un modelo que se adapta a las expectativas de la investigación ya que puede utilizarse, no sólo a nivel individual como se exponen en los modelos explicados a partir de la literatura, sino que se puede realizar en sistemas organizativos, como empresas o instituciones.

En relación a las expectativas de las funcionarias con respecto a los beneficios que se pueden obtener con la inteligencia emocional ellas expresaron al final del programa haber logrado:

- Poner en práctica la inteligencia emocional en la relación con usuarias de trabajo
- La comunicación y empatía mejoraron los lazos de compañerismo
- La aceptación de las emociones de las demás (compañeras de trabajo y usuarias) sin que afecte su bienestar emocional

- Las técnicas y teoría recibida permitieron entender el comportamiento de los demás.
- Las participantes exteriorizan que las habilidades aprendidas en el programa fueron las siguientes: control de emociones, manejo de estrés, habilidades sociales entre estas la empatía y asertividad, resolución de conflictos.

La aplicación del programa tuvo logros estratégicos como el hecho de que las funcionarias de atención inicial que son las orientadoras y las recepcionistas recibieran el programa con la mayor cantidad de horas esto se considera un alcance ya que las primeras que atienden y dirigen a las usuarias que visitan la institución son ellas, es decir que la primera impresión de la población femenina que reciben los beneficios de Ciudad Mujer está en sus manos; no obstante en el proceso de aplicación del programa surgieron situaciones inesperadas como la irregularidad en la asistencia a algunas sesiones de las funcionarias por la exigencia de su función dentro de la institución.

Finalmente se agrega que las funcionarias expresaron al finalizar las sesiones del programa lo útil que **“consideran la inteligencia emocional en su función laboral y así mismo en todas las facetas de su vida”**.

## 5.2 CONCLUSIONES

A través del proceso de la investigación y a partir de los hallazgos encontrados en la misma se ha llegado a las siguientes conclusiones:

La inteligencia emocional juega un papel muy importante en la vida de las personas, ya que ésta permite tener una gama de habilidades para poder adaptarse al medio y así enfrentar las diversas situaciones que se presentan en la vida.

El objetivo principal de la investigación fue identificar la percepción de inteligencia emocional que poseen las funcionarias de Ciudad Mujer, San Miguel, el cual se logró con la aplicación de las entrevistas y grupo de discusión a través de ellas se descubrió que manejaban opiniones, ideas, conceptos empíricamente válidos, algunas expresaron no haber escuchado del término, ya que no habían tenido la oportunidad de haber recibido alguna capacitación con respecto a éste, lo cual reflejó el escaso manejo del tema técnicamente hablando, partiendo de la apreciación encontrada ellas se dan cuenta que la inteligencia emocional es necesaria para cumplir sus funciones dentro de la institución y también en su vida.

Relacionando la teoría presentada y las necesidades encontradas tanto en las entrevistas como en el grupo de discusión se trabajó con el modelo mixto de Daniel Goleman para diseñar el programa, ya que éste se ajusta a los hallazgos encontrados en la investigación, puesto que una premisa principal del modelo afirma que una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional da lugar a un desempeño laboral sobresaliente y en el núcleo de esta competencia se encuentran dos habilidades las cuales

son: la empatía y las habilidades sociales, siendo éstas esenciales para brindar un servicio con sensibilidad y profesionalismo a las usuarias que visitan la institución.

El programa de inteligencia emocional se desarrolló como una estrategia para potencializar las habilidades emocionales y su aplicación fue trascendental por el hecho de que las funcionarias de atención inicial que son las orientadoras y las recepcionistas recibieron el programa con la mayor cantidad de horas siendo ellas las que tienen un contacto inicial con las usuarias.

Con la aplicación del programa las funcionarias tienen una percepción más efectiva sobre la inteligencia emocional, logrando así una mejor gestión emocional, conocer y comprender las emociones en ellas y en los demás, mejores habilidades sociales, empatía, asertividad, manejo de estrés; lo cual tiene un efecto positivo para un servicio de sensibilidad y profesionalismo a las necesidades que presentan las usuarias que visitan la institución.

Desde el inicio se percibió una predisposición positiva hacia la investigación y participación en el programa de inteligencia emocional de parte de las funcionarias, ésta es la clave del aprendizaje por ello desde el principio la temática fue aceptada y valorada, lo cual ayudó el cumplimiento de los objetivos de la investigación.



### **5.3 RECOMENDACIONES**

#### **A la institución**

Gestionar con algunas instituciones o universidades en la realización de programas psicológicos que les ayude a potencializar al personal de trabajo, como una estrategia que busque el bienestar emocional de las funcionarias, repercutiendo como un beneficio para las usuarias de la institución.

Expandir el programa de inteligencia emocional a los demás módulos de Ciudad Mujer con el fin de fortalecer las habilidades sobre el manejo y gestión de sus emociones para brindar una mejor atención a las usuarias y cuidando de su salud mental.

#### **A las funcionarias**

Reproducir los conocimientos adquiridos durante la ejecución del programa en su vida personal, familiar y laboral, automotivarse para obtener nuevos conocimientos acerca del cuidado de su salud mental; así como gestión de sus emociones.

#### **A los futuros investigadores**

Profundizar y dar a conocer más a la población sobre la importancia de la inteligencia emocional así como también brindar herramientas de cómo podemos desarrollarla para tener una vida más satisfactoria.

## 5.4 REFERENCIAS

### Libro digital

Daniel Goleman. Inteligencia emocional. Colección ensayo. Editorial kairas. Disponible de [http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material\\_de\\_apoyo-F-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/Inteligenciaemocional.pdf](http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/Inteligenciaemocional.pdf)

Roberto Hernández Sampieri. Metodología de la investigación 4ta edición 2006.pdf

### Tesis en la web.

Sánchez Cobarro, P. (2012). *La inteligencia emocional en el entrevistador periodístico: competencias y formación.* (Tesis doctoral, Universidad Católica San Antonio). Recuperada de

<http://repositorio.ucam.edu/jspui/bitstream/10952/749/1/Tesis.pdf>

Trigoso Rubio, M. (2013). *Inteligencia emocional en jóvenes y adolescentes españoles y peruanos: variables psicológicas y educativas.* (Tesis doctoral, Universidad de León).

Recuperada de

[https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3344/Inteligencia\\_emocional.PDF?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3344/Inteligencia_emocional.PDF?sequence=1)

### Sitios web

<http://me-todos.blogspot.com/2012/02/investigacion-cualitativa-segun.html>

<http://www.ciudadmujer.gob.sv/>

[http://www.academia.edu/8444511/La\\_Entrevista\\_Focalizada](http://www.academia.edu/8444511/La_Entrevista_Focalizada)

<http://www.entreculturas.uma.es/n2pdf/articulo11.pdf>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1****GUÍA DE ENTREVISTA FOCALIZADA**

**Dirigida a:** funcionarias de Ciudad Mujer

**Objetivo:** Conocer la apreciación sobre Inteligencia Emocional en las funcionarias de Ciudad Mujer.

Profesión: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área de desempeño: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es una emoción para usted?
2. ¿Mencione algunas de las emociones que usted conoce?
3. ¿Mencione como expresa sus emociones?
4. ¿Cómo identificar las emociones que expresan las demás personas?
5. ¿Considera que las emociones tienen influencia en la vida de las personas? Sí No  
¿porque?
6. ¿Conoce usted algunas estrategias para controlar sus emociones? ¿Cuáles?
7. ¿Qué sabe o conoce usted de la inteligencia emocional?
8. ¿Considera que se puede obtener inteligencia emocional? ¿Cómo?
9. ¿Qué beneficios considera que se obtiene al ser una persona emocionalmente inteligente?

## ANEXOS 2

### GRUPO DE DISCUSIÓN

**Participantes:** 7 funcionarias de Ciudad Mujer de las diferentes áreas de servicio.

**Objetivo:** Conocer la apreciación que tienen sobre inteligencia emocional las funcionarias de Ciudad Mujer, San Miguel.

#### Agenda

Saludo y bienvenida

Introducción del tema emociones

Video nuestras dos mentes: [www.youtube.com/watch?v=hMNgVMbh29E](http://www.youtube.com/watch?v=hMNgVMbh29E)

Video ¿Qué es IE?: [www.youtube.com/watch?v=GhKPPYCCXLs](http://www.youtube.com/watch?v=GhKPPYCCXLs)

Exposición de un caso (desafío de Aristóteles)

Preguntas de discusión sobre emoción:

¿Conozco mis emociones?

¿Expreso mis emociones? ¿Cómo?

¿Es bueno o malo expresar las emociones?

Preguntas de discusión inteligencia emocional:

¿Se puede desarrollar inteligencia emocional? ¿Cómo?

¿Cuáles son los beneficios de obtener inteligencia emocional?

Despedida.

### ANEXO 3

#### FRAGMENTOS CATEGORIZADOS DE LAS ENTREVISTAS

##### **Categoría: Emoción**

“Una emoción es como una reacción a un estímulo, sí una reacción, una reacción tiene que ver con sentimientos tiene que ver con algo interno que es menos razonable sino que es más emotivo y menos razonable”.

“Es un sentimiento, que es una situación que puede traer satisfacción y pueden haber emociones positivas y negativas”.

##### **Categoría: Algunas emociones**

“Tal vez por las emociones vividas hay emociones de satisfacción y he vivido también emociones de decepción, negativas y positivas

Decepción, tristeza, alegrías”.

“Una emoción puede ser de tristeza de alegría de enojo La depresión, la ira, la impotencia, la alegría”.

##### **Categoría: Expresión**

“Las expreso a veces, a través de palabras, a través del llanto, a través de manifestaciones fisiológicas como un dolor de cabeza se le quita el hambre luego viene la gastritis ahí la emoción se va manifestando también como una repercusión de lo que está sucediendo en el interior”.

“Las expreso cuando me siento molesta por algo simplemente me callo llega un momento que si las puedo decir y puedo desahogarme con otra persona pero de lo contrario no se no me gusta, contar a los demás lo que me sucede la alegría si esas si pero no las comparto con todas las personas”.

**Categoría: Identificación en los demás**

“Si las conozco uno a medida va pasando el tiempo va conociendo a las personas y sabe en qué momento andan enojado o anda triste y si no las conozco a veces solamente con verles el rostro o los ademanes que ellos hacen su lenguaje corporal y verbal también lo dice todo”.

“Por medio de sus actitudes y por medio de su forma de expresarse si alguien está contento llega alegre, sonriente, responde amablemente se sabe manejar si ya lo veo un poco serio tiende a decir a anda un poquito, quizás no anda en su días cosas cuestiones así”.

**Categoría: Influencia en la vida**

“Si influyen pero dependen de como las sepamos manejar en el trabajo porque si hay alguien enfermo en la familia obviamente afecta si hay algo en el trabajo también afecta pero todo depende de cómo lo sepamos manejar depende como este preparado uno emocionalmente para persuadir aquello, para manejarlos pues ante las demás personas”.

“Si depende porque igual si uno anda triste y el día está nublado y todavía el día esta nublado se presta a eso ando triste, ando negativa todo va a salir mal o si es lo contrario la alegría uno lo expresa en cualquier situación o en cualquier plática”.

**Categoría: Estrategias**

“Lo ideal es revisar qué tipo de pensamientos uno tiene y cambiarlo los pensamientos negativos, destructivos que no me ayudan a mí ni a las personas que están a mi alrededor por pensamientos más constructivos hay que prestarle atención a los pensamientos y sustituirlos esto me duele pero voy aprender a vivir así con el tiempo lo voy a superar me voy a distraer en mi trabajo tengo amistades tengo esto y lo otro para superarlo no va hacer fácil pero lo voy a lograr e intentar los pensamientos lo van moldeando y dirigiendo su vida es de tener la voluntad de buscarle una solución al problema que se está viviendo a la emoción”.

“Tratar de hacer ejercicio y más que todo olvidarme de las situaciones”.

**Categoría: Inteligencia emocional**

“Ese concepto de inteligencia emocional no lo había escuchado el concepto de inteligencia en este caso emocional sería de cómo aplicar o manipular nuestras emociones eso lo que se me viene oh como controlar también nuestras emociones”.

“Conozco muy poco pues que uno tiene que manejar las emociones, uno es capaz de manejarlas que eso le digamos le altera todo el sistema prácticamente le afecta en el estrés en todo”.

**Categoría: Obtener inteligencia emocional**

“Si claro es una cuestión que usted va formando cuando tiene un problema se detiene a razonar a pensar en lo pro o contra y no actuar de manera intuitiva, impulsiva si se puede desarrollar inteligencia emocional porque de ello todos y todas somos inteligentes hay que desarrollarla esa habilidad que tenemos en nuestro cerebro”.

“Si este pues la verdad no le sabría decir como pero si imagino que si se podría”.

**Categoría: Beneficios de inteligencia emocional**

“Más tranquilidad este una persona con inteligencia emocional se ve que es una persona más madura, más educada, más respetuosa este una persona con inteligencia emocional mejores relaciones interpersonales una mejor vida social tiene mejor por ende desempeño en lo que esta persona hace en cualquier ámbito que se desarrolle y así también evita muchas enfermedades que surgen a veces de manera que este sea netamente de manera fisiológica sino que evitan enfermedades que puedan surgir por situaciones psicológicas es una persona más estable, más saludable”.

“Son equilibradas no dejan que les afecten las emociones negativas en su día a día pueden manejarlas saben técnicas como manejar para que no les influyan”.



## FRAGMENTOS CATEGORIZADOS DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

### **Categoría: Conozco mis emociones**

“Cada una de nosotras conoce nuestras emociones, son las que cuando uno está enojado o está contento son emociones diferentes en momentos diferentes momentos que actúan instantáneo, pero entra lo que decía usted que a veces domina más ósea no piensa uno, no que solo reacciona”.

### **Categoría: Como expreso mis emociones**

“Yo cuando me enojo mucho lloro, lloro mucho pero no dejo que me vean llorar, si de cólera pero no dejo que me vean llorar, hago lo posible de encerrarme y no me gusta que me vea llorar, este cuando me enojo hablo mucho ósea me defiendo pues me desquito cuando me da cólera y ósea allí es donde a veces en mi reacción al enojo es hasta cuando uno dice cosas que no son después uno se arrepiente, también cuando me enojo soy impulsiva bueno en lo que digo en mis acciones en mi pensar”.

“Yo soy impulsiva yo soy mecha corta reacciono puya que hice que dije pero creo que esa es mi reacción pero a veces depende del momento porque ósea si estoy en mi casa posiblemente reaccione de una manera y si estoy en el trabajo, depende del lugar”.

### **Categoría: Es bueno o malo expresar mis emociones**

“Es bueno porque si no las expresamos no estamos desahogando ya sean si son emociones negativas en cierta medida emocionalmente afecta y si son emociones positivas digamos es bueno reflejar las emociones positivas de igual manera reflejarlas para nuestra salud mental”.

“Es necesario, creo que es lo natural es lo humano lo que debe ser no podemos ir en contra de esa no he conocido nunca a nadie que no viva que no exprese alguna emoción somos así

somos sociales y respondemos al estímulo a la estimulación que hay en lo que sucede en nuestro ambiente al entorno nos afecta somos resultado de lo que estamos sintiendo, viendo cada día y estamos reaccionando siempre ante cualquier momento que estemos viviendo”.

### **Categoría: Cómo obtener inteligencia emocional**

“Mire quizás hay muchas personas que no conocen el término; así el término puede ser desconocido, pero tal vez no puede ser desconocido o no puede ser difícil en un momento de su vida una persona empieza a reflexionar, a analizar su forma de ser, su forma de actuar, como usted decía si conocemos nuestras emociones, este y empieza a ver qué tipo de emociones han predominado en su vida, y, y como ha sido su vida en base a esas emociones”.

“Yo siento igual que dependiendo de lo que a uno le haya pasado, va aprendiendo a desarrollar su inteligencia por los eventos que ha tenido por las experiencias”.

### **Categoría: Beneficios de inteligencia emocional**

“Si eso es uno de los beneficios más importantes considero yo es una persona más saludable más estable yo más jovencita desarrolle gastritis nerviosa ósea yo entre aun contexto nuevo una experiencia de vida nueva un trabajo con un jefe muy difícil entonces cuando yo escuchaba la voz de mi jefe yo me ponía helada me di cuenta que yo a no podía controlar mis emociones y me habían controlado tuve que renunciar al trabajo pero esa experiencia a mí me fortaleció porque ya después yo ya no quise volver a vivir la misma experiencia entonces eso afecta muchísimo quien de una cólera no le da un dolor de cabeza o una angustia cosas exageradas uno se pone mal hay gente que la diabetes se le desarrolla por tantos problemas entonces este vale la pena llevar una vida más tranquila”.

“Mejora las relaciones interpersonales también se crea ambiente laboral de hogar más productivo porque este hay un ambiente donde no está el autoritarismo verdad todo eso verdad y donde hay un esfuerzo por llevarse bien entonces ese es un beneficio también mejoramiento del ambiente”.

## ANEXO 4

### PROGRAMA PSICOLOGICO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
 FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
 SECCION DE PSICOLOGIA



### TÍTULO DEL PROGRAMA

PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL DIRIGIDO A LAS  
 FUNCIONARIAS DE CIUDAD MUJER, SAN MIGUEL, DURANTE EL PERIODO  
 MAYO-JUNIO DE 2015

### PRESENTADO POR

ASCENCIO MEDINA, ELSA YAMILETH	Carnet AM10077
LAZO RAMIREZ, KAREN LILIANA	Carnet LR10023
TEJADA BARAHONA, ANA VICTORIA	Carnet TB10006

### ASESORA

Mtra. ELEYDA VICTORIA PARADA TREMINIO.

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL 2015

## INDICE DE CONTENIDO

Introducción.....	94
Objetivos del programa.....	95
Descripción del programa.....	96
Metas del programa.....	98
Contenido del programa.....	99
Primera sesión: La gestión emocional.....	99
Segunda sesión: Funcionamiento del cerebro.....	104
Tercera sesión: Inteligencia emocional.....	110
Cuarta sesión: Habilidades sociales.....	116
Quinta sesión: Relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés.....	120
Sexta sesión: Inteligencia emocional en los equipos de trabajo.....	124
Séptima sesión: Resolución de conflictos.....	131
Octava sesión: Baja tolerancia a la frustración.....	135
Novena sesión: Resiliencia.....	139
Decima sesión: Evaluación final del programa.....	141
Bibliografía.....	143
Anexos.....	144

## INTRODUCCION

La inteligencia emocional se ha convertido en una habilidad necesaria para el buen funcionamiento de la persona, una habilidad que le proporciona conocer sus estados emocionales, pensar las emociones y comprender y controlar sus respuestas emocionales y de comportamiento; inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

La inteligencia emocional juega un papel sumamente importante en la vida de las personas pero en muchas ocasiones se desconoce cuál es su función de manera que no se puede potencializar las habilidades que se tienen; sin embargo la inteligencia emocional no está determinada genéticamente ni por la edad es por ello que a través de los años y las experiencias las personas pueden desarrollar la capacidad de equilibrarlas, en una reacción emocional, saber controlar las emociones y los sentimientos, conocerse y auto-motivarse. Eso da a la persona la habilidad de ser mejor persona, con mejores relaciones y lo que hará en su vida personal y profesional.

Partiendo de lo anterior se pretende que a través de este programa las funcionarias de Ciudad Mujer, San Miguel, adquieran los conocimientos, técnicas y habilidades sobre inteligencia emocional, logren concientizarse sobre los beneficios de la práctica de la inteligencia emocional y desarrollen habilidades de empatía para el servicio y atención a las usuarias entre otros.

Este programa servirá como un elemento valioso para que las participantes adquieran conocimientos nuevos y consoliden todas aquellas habilidades que ya poseen lo que resultará beneficioso no solo a nivel personal sino también a nivel profesional ya que ser parte de una institución tan importante en nuestro país que protege la integridad de cientos de mujeres es transcendental que fomente la inteligencia emocional que esto abonaría a mejorar la calidad de vida en las usuarias.

El programa cuenta con una serie de temáticas que se ajustan a las necesidades investigadas en las funcionarias por lo tanto dichas temáticas contribuirán al proceso de aprendizaje de las participantes, algunos de los temas son: Gestión Emocional, funcionamiento del Cerebro, Inteligencia Emocional, Resiliencia, Resolución de Conflictos, entre otros, además de las temáticas se incorporan actividades, dinámicas y ejercicios que están encaminadas a desarrollar y mejorar la inteligencia emocional en las participantes.

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Que las participantes adquieran los conocimientos, técnicas y habilidades sobre inteligencia emocional.
- Concientizar a las funcionarias de los beneficios de la práctica de la inteligencia emocional.
- Desarrollar en las funcionarias habilidades de empatía para el servicio y atención a las usuarias.
- Que las funcionarias comprendan la importancia de la expresión emocional tanto de las emociones negativas como positivas.
- Aprender a gestionar las emociones en la resolución de conflictos para una sana convivencia

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Con la ejecución del programa se pretende potencializar los conocimientos, concientizarse a través de la importancia que la inteligencia emocional juega en la vida de las personas y brindar técnicas que ayudaran a conocer y controlar sus emociones en su diario vivir, permanecer atentas a las señales emocionales tanto a nivel físico como psicológico les permitirá encauzarlas por el camino más propicio tanto a los intereses personales como organizacionales.

Si se gestiona adecuadamente la inteligencia emocional se podrá expresar los sentimientos sin exagerarlos, sin que dominen, serán capaces de entenderlos, contextualizarlos y emplearlos a su favor; pero no solamente existen ventajas en primera persona sino que cuando se logra conectar y se consigue convivir con los sentimientos se alcanzara empatizar aún más con las situaciones por las que pasan las usuarias a las que se les brinda los servicios.

El programa versa sobre la inteligencia emocional cuyo objetivo es dotar a las participantes de conocimientos y habilidades que faciliten un ambiente más armonioso, relaciones de comunicación asertivas, capacidad de resolución de conflictos, habilidades de afrontamiento ante las adversidades de la vida.

Desarrollar inteligencia emocional es una herramienta necesaria para el cumplimiento de nuestras metas, del éxito que las personas queremos alcanzar en síntesis adquirir inteligencia emocional es una estrategia que permite estar feliz aun en circunstancias difíciles, permite ser más flexibles en el pensamiento aprender a ver que no solo nuestro punto de vista existe, que las demás personas también tienen su verdad, y que comprender esto es uno de los principios de la paz.



Los temas a tratar componen las habilidades necesarias para desarrollar la inteligencia emocional y estos se complementan entre si ninguno es más Importante que otro.

Se ejecutara en 10 sesiones de 3 horas cada una, dos días a la semana, durante este tiempo se desarrollaran actividades dirigidas a la adquisición de conocimientos pero también haciendo énfasis en ejercicios prácticos que permitan mayor asimilación de términos y así estimulen a las participantes llevarlos a la practica en el área de trabajo, familiar, y social, para fortalecer las relaciones interpersonales que por ser personas sociales por naturaleza se encuentran en cada momento de la vida y determinan en gran manera el bienestar emocional.

### **Sujetos**

27 Funcionarias de Ciudad Mujer de las diferentes áreas de la institución.

### **Metodología**

El programa se desarrollara a través de una metodología múltiple: presentaciones en power point, ejercicios individuales, ejercicios en grupo, reflexiones y debates, material audiovisual, entre otras.

## **METAS DEL PROGRAMA**

1. Se estima lograr que las participantes adquieran los conocimientos, técnicas y habilidades sobre inteligencia emocional
2. Se pretendemos la concientización de los beneficios de la práctica en inteligencia emocional.
3. Lograr que las participantes desarrollen habilidades de empatía para el servicio y atención en las usuarias
4. Se estima que las funcionarias comprendan la importancia de la expresión emocional tanto de las emociones negativas como positivas.
5. Se valora que las funcionarias aprendan a gestionar las emociones en la resolución de conflictos para una sana convivencia.

## CONTENIDO DEL PROGRAMA

### Primera Sesión: La Gestión Emocional

#### **Bienvenida:**

Se saludara a las participantes y se les agradecerá por su valiosa asistencia a continuación se leerá una frase para reflexionar aludida al tema:

#### **Dinámica:** El juego del cumpleaños

*“La mayoría de problemas no se deben a la falta de capacidad, recursos o conocimiento, sino a la gestión inadecuada de las emociones.”*

Este juego implica que cada una de las mujeres debe encontrar a otra cuyo cumpleaños sea muy cerca del suyo, basado solamente en la fecha y el mes. Una vez que la haya encontrado, deben buscar otras dos cosas que tengan en común. El primer par de mujeres que complete la tarea gana. Permite que las demás sigan jugando hasta que cada una tenga su par. Luego de que cada una tenga una compañera, preséntalas y habla con ellas sobre las cosas que tienen en común.

#### **TEMA: GESTION EMOCIONAL**

Para iniciar este tema es necesario diferenciar el término de gestión emocional, de control emocional. Pues control implica establecer un dominio sobre algo que socialmente es censurado por lo tanto no debe expresarse o manifestarse, esa vivencia, aunque usted y yo la sintamos.

Gestión emocional lleva implícito trabajo faena, en fin una vivencia que debe ser observada en nuestro interior, pero con una toma de conciencia de lo está pasando, sean estas emociones, pensamientos y relaciones.

La gestión emocional se realiza de manera práctica, libre, personal y vivencial.

Pero para realizar gestión emocional debemos decir que las emociones son:

- Estados de ánimo que surge al *dar significado* a determinados cambios fisiológicos y corporales, así como a ciertos pensamientos. Tiene carácter de impulso para la acción e incluso en algunas emociones existen pautas de acción predeterminadas.
- A nivel funcional son sustancias químicas grabadas de forma holográficas en nuestro sistema organismo.

Las emociones están compuestas por:

- ✓ Una estimulación que inicie el proceso (de forma externa si es una situación, interna si es un recuerdo).
- ✓ Una **activación fisiológica**
- ✓ Una **Evaluación cognitiva** y

Luego aparecen en el organismo los efectos fisiológicos, conductuales expresivos y sociales.

## CARACTERÍSTICAS DE LAS EMOCIONES

- Universales: Porque están presentes en todas las culturas de la misma manera.
- Innatas: es decir que las tenemos desde que nacemos
- Son de corta duración y gran intensidad

## FUNCIÓN DE LAS EMOCIONES

- Adaptativa: Es decir regulan nuestra actuación, *nos informan* sobre lo que sucede en nuestro ambiente cercano y nos *solicitan o piden* que actuemos que a partir de los datos nos dispongamos a realizar la acción.

EMOCIÓN	TE INFORMA	TE PIDE
Alegría	Has conseguido algo, una meta , un logro, algo	Reconocimiento/celebración
Tristeza	Final de algo, Perdida, estas en duelo.	Consuelo, contacto, recogerte, valorar lo perdido
Miedo	Inseguridad, peligro.	Huir, evitar o luchar/afrontar, mantenerte o,

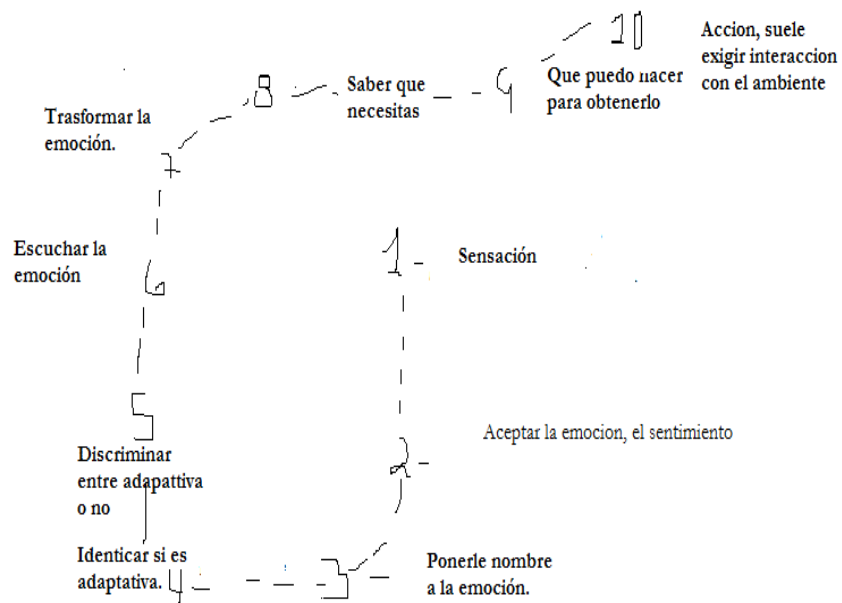
		superar / protegerte
Enojo	Han sobrepasado tus límites, te sientes herida u obstaculizada a alcanzar una meta	Que debes establecer límites Búsqueda de justicia.
Sorpresa	Descubrimiento	Te orientes a una nueva situación.
Vergüenza	Has `pasado tus límites, te sientes expuesta, inadecuada.	Ocultarte, pasar desapercibida.
Asco	Que te están dañando, algo te está perjudicando	Expulsarlo, alejarlo de ti.

#### Estructura emocional.

- A- Primarias saludables o adaptativas Surgen de la situación actual. Reacciones a algo que está ocurriendo ahora mismo, nos sirven de guía.
- B- Secundarias, no saludables, desadaptativas: emergen cuando tu sistema emocional funciona mal. Son sentimientos verdaderos pero han dejado de ser sanos: resentimientos, victimismo, sentirte invisible, enojos recurrentes, soledad, sensación de humillación ante el más mínimo desaire, sensación de devastación ante la más mínima crítica, inseguridad básica, sentirse falto de valía o no merecedor de amor. Y se generan a partir de no solucionar las adaptativas en su momento.
- C- Instrumentales: Aparecen para conseguir algo, manipular o influir algo, hacer gestos o emitir llantos sin realidad sentir esa emoción que se expresa.

#### **CICLO DE ENTRADA Y SALIDA DE LA EMOCION**

Para realizar esta práctica, se debe darse cuenta de que está experimentando, es necesario de esa vivencia y conocimiento para luego realizar el ejercicio de gestiona emocional.



## ACTIVIDADES

### Ejercicio: El camino de la emoción

**Tiempo:** 20 minutos

**Material:** Papel bond y lapiceros.

#### Desarrollo:

Se les indica a las participantes que deben darse cuenta de que emoción están en ese momento experimentando y luego que procedan a realizar la dinámica del ciclo de la emoción.

**Video:** las emociones se contagian

Ver el siguiente video que muestra como nuestras emociones influyen a los demás y en el ambiente en el que estamos.

**Enlace:** (<https://youtu.be/4pwO5g04HvI>)

Seguidamente se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video.

### **Actividad: Practicando la gestión emocional**

**Tiempo:** 20 minutos

**Material:** Papel bond y lapiceros

#### **Desarrollo:**

La facilitadora indica a las participantes recuerden el ultimo problema que tuvieron y apliquen la gestión emocional, escribiendo el proceso de la emoción en esa circunstancia, es decir como hubieran actuado si hubieran puesto en práctica la gestión emocional.

**Video:** El poder de las emociones

Para afianzar mejor el conocimiento ver el siguiente video que sensibiliza a través de las historias que muestra acerca de la empatía:

**Enlace:** ([https://youtu.be/\\_5QaDUWoZFc](https://youtu.be/_5QaDUWoZFc))

Seguidamente se les solicita a las participantes den sus opiniones del video.

### **Comentarios finales**

La coordinadora le indica a las participantes formen dos grupos, y se elegirá un secretario de cada grupo el cual anotara ideas, pensamientos, conocimientos que les hayan sido más significativos del tema y estos los integrara en un solo documento, luego el grupo elige un expositor para compartir la experiencia.

#### **Despedida:**

Agradecer su participación durante la sesión.

## Segunda Sesión:

### El Cerebro y las Emociones



#### Saludo:

Brindarles un cordial saludo a las participantes, eso nos permitirá establecer un ambiente más cómodo y de confianza.

Dinámica: Cadena de nombres

Procedimiento: Hay que decir el nombre y una fruta que les guste, luego la persona a la derecha dice su nombre y repite el nombre de los que anteriormente se presentaron con la fruta que dijeron.

#### Tema: Funcionamiento del cerebro

La región más primitiva del cerebro, es el tallo encefálico, que se halla en la parte superior de la médula espinal. Este cerebro rudimentario regula las funciones vitales básicas, como la respiración, el metabolismo de los otros órganos corporales y las reacciones y movimientos automáticos. Mal podríamos decir que este cerebro primitivo piense o aprenda porque se trata simplemente de un conjunto de reguladores programados para mantener el funcionamiento del cuerpo y asegurar la supervivencia del individuo. De este cerebro primitivo —el tallo encefálico— emergieron los centros emocionales que, millones de años más tarde, dieron lugar al cerebro pensante —o «neocórtex»— ese gran bulbo de tejidos replegados sobre sí que configuran el estrato superior del sistema nervioso. El hecho de que el cerebro emocional sea muy anterior al racional y que éste sea una derivación de aquél, revela con claridad las auténticas relaciones existentes entre el pensamiento y el sentimiento.

La raíz más primitiva de nuestra vida emocional radica en el sentido del olfato. En aquellos tiempos remotos el olfato fue un órgano sensorial clave para la supervivencia, porque cada



entidad viva, ya sea alimento, veneno, pareja sexual, predador o presa, posee una identificación molecular característica que puede ser transportada por el viento.

A partir del lóbulo olfatorio comenzaron a desarrollarse los centros más antiguos de la vida emocional. En esos estadios rudimentarios, el centro olfatorio estaba compuesto de unos pocos estratos neuronales especializados en analizar los olores. Un estrato celular se encargaba de registrar el olor y de clasificarlo en unas pocas categorías relevantes (comestible, tóxico, sexualmente disponible, enemigo o alimento) y un segundo estrato enviaba respuestas reflejas a través del sistema nervioso ordenando al cuerpo las acciones que debía llevar a cabo (comer, vomitar, aproximarse, escapar o cazar).

Con la aparición de los primeros mamíferos emergieron también nuevos estratos fundamentales en el cerebro emocional. Estos estratos rodearon al tallo encefálico a modo de una rosquilla en cuyo hueco se aloja el tallo encefálico. A esta parte del cerebro que envuelve y rodea al tallo encefálico se le denominó sistema «límbico», este nuevo territorio neural agregó las emociones propiamente dichas al repertorio de respuestas del cerebro.”

Cuando estamos atrapados por el deseo o la rabia, cuando el amor nos enloquece o el miedo nos hace retroceder, nos hallamos, en realidad, bajo la influencia del sistema límbico.

La evolución del sistema límbico puso a punto dos poderosas herramientas: el aprendizaje y la memoria, dos avances realmente revolucionarios que permitieron ir más allá de las reacciones automáticas predeterminadas y afinar las respuestas para adaptarlas a las cambiantes exigencias del medio, favoreciendo así una toma de decisiones mucho más inteligente para la supervivencia. Por ejemplo, si un determinado alimento conducía a la enfermedad, la próxima vez sería posible evitarlo.

Hace unos cien millones de años, el cerebro de los mamíferos experimentó una transformación radical que supuso otro extraordinario paso adelante en el desarrollo del intelecto, y sobre el delgado córtex de dos estratos se asentaron los nuevos estratos de células cerebrales que terminaron configurando el neocórtex (la región que planifica, comprende lo que se siente y coordina los movimientos).

El neocórtex es el asiento del pensamiento y de los centros que integran y procesan los datos registrados por los sentidos. Y también agregó al sentimiento nuestra reflexión sobre él y nos permitió tener sentimientos sobre las ideas, el arte, los símbolos y las imágenes.

La supervivencia de nuestra especie debe mucho al talento del neocórtex para la estrategia, la planificación a largo plazo y otras estrategias mentales, y de él proceden también sus frutos más maduros: el arte, la civilización y la cultura.

Este nuevo estrato cerebral permitió comenzar a matizar la vida emocional. Tomemos, por ejemplo, el amor. Las estructuras límbicas generan sentimientos de placer y de deseo sexual (las emociones que alimentan la pasión sexual) pero la aparición del neocórtex y de sus conexiones con el sistema límbico permitió el establecimiento del vínculo entre la madre y el hijo, fundamento de la unidad familiar y del compromiso a largo plazo de criar a los hijos que posibilita el desarrollo del ser humano.

El número de interconexiones existentes entre el sistema límbico y el neocórtex es superior en el caso de los primates al del resto de las especies, e infinitamente superior todavía en el caso de los seres humanos; un dato que explica el motivo por el cual somos capaces de desplegar un abanico mucho más amplio de reacciones —y de matices— ante nuestras emociones.

Cuanto más complejo es el sistema social, más fundamental resulta esta flexibilidad; y no hay mundo social más complejo que el del ser humano.' Pero el hecho es que estos centros superiores no gobiernan la totalidad de la vida emocional porque, en los asuntos decisivos del corazón —y, más especialmente, en las situaciones emocionalmente críticas—, bien podríamos decir que delegan su cometido en el sistema límbico. Las ramificaciones nerviosas que extendieron el alcance de la zona límbica son tantas, que el cerebro emocional sigue desempeñando un papel fundamental en la arquitectura de nuestro sistema nervioso. La región emocional es el sustrato en el que creció y se desarrolló nuestro nuevo cerebro pensante y sigue estando estrechamente vinculada con él por miles de circuitos neuronales. Esto es precisamente lo que confiere a los centros de la emoción un poder extraordinario para influir en el funcionamiento global del cerebro (incluyendo, por cierto, a los centros del pensamiento).

## **Nuestras dos mentes: Razón y Emoción**

En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental.

Una de ellas es la mente racional, la modalidad de comprensión de la que solemos ser conscientes, más despierta, más pensativa, más capaz de ponderar y de reflexionar. El otro tipo de conocimiento, más impulsivo y más poderoso aunque a veces ilógico, es la mente emocional.

La dicotomía entre lo emocional y lo racional se asemeja a la distinción popular existente entre el «corazón» y la «cabeza». Saber que algo es cierto «*en nuestro corazón*» pertenece a un orden de convicción distinto de algún modo, un tipo de certeza más profundo que pensarlo con la mente racional.

Existe una proporcionalidad constante entre el control emocional y el control racional sobre la mente ya que, cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante llega a ser la mente emocional., y más ineficaz, en consecuencia, la mente racional. Ésta es una configuración que parece derivarse de la ventaja evolutiva que supuso disponer, durante incontables ocasiones, de emociones e intuiciones que guiaran nuestras respuestas inmediatas frente a aquellas situaciones que ponían en peligro nuestra vida, situaciones en las que detenernos a pensar en la reacción más adecuada podía tener consecuencias francamente desastrosas.

La mayor parte del tiempo, estas dos mentes —la mente emocional y la mente racional— operan en estrecha colaboración, entrelazando sus distintas formas de conocimiento para guiarnos adecuadamente a través del mundo. Habitualmente existe un equilibrio entre la mente emocional y la mente racional, un equilibrio en el que la emoción alimenta y da forma a las operaciones de la mente racional y la mente racional ajusta y a veces censura las entradas procedentes de las emociones. En todo caso, sin embargo, la mente emocional y la mente racional constituyen, como veremos, dos facultades relativamente independientes que reflejan el funcionamiento de circuitos cerebrales distintos aunque interrelacionados. En muchísimas ocasiones, pues, estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y lo mismo ocurre a la inversa.

Pero, cuando aparecen las pasiones, el equilibrio se rompe y la mente emocional desborda y secuestra a la mente racional.

Erasmus, el humanista del siglo XVI, describió irónicamente del siguiente modo esta tensión perenne entre la razón y la emoción:

*«Júpiter confiere mucha más pasión que razón, en una proporción aproximada de veinticuatro a uno. Él ha erigido dos irritables tiranos para oponerse al poder solitario de la razón: la ira y la lujuria. La vida ordinaria del hombre evidencia claramente la impotencia de la razón para oponerse a las fuerzas combinadas de estos dos tiranos. Ante ella, la razón hace lo único que puede, repetir fórmulas virtuosas, mientras que las otras dos se desgañitan, de un modo cada vez más ruidoso y agresivo, exhortando a la razón a seguirlas hasta que finalmente ésta, agotada, se rinde y se entrega.»*

## ACTIVIDADES

<p><b>Exposición de video:</b></p> <p>Las emociones y el cerebro.</p>	<p>Se presentara un video donde se expone la relación estrecha entre el cerebro y el funcionamiento en nuestras emociones.</p> <p><b>Enlace</b> (<a href="http://www.youtube.com/watch?v=B9Qap4ESq2Y">www.youtube.com/watch?v=B9Qap4ESq2Y</a>)</p> <p>Se les pedirá que comenten el video antes expuesto.</p>
<p><b>Dinámica:</b></p> <p>Pasa el anillo</p>	<p>Procedimiento: se harán dos filas con las participantes a cada una se le entregara un lapicero, cuando cada una tenga el lapicero se lo pondrá en la boca y la primera participante de la fila tratara de pasar un anillo por en medio del lapicero a la otra compañera hasta que llegue a la última y esta lo regrese.</p> <p>Materiales: Lapiceros y Anillos.</p>
<p><b>Actividad:</b></p> <p>Dramatización de nuestras dos mentes</p>	<p>Procedimiento:</p> <p>Se dividirá el grupo en dos, donde se le pedirá al grupo número uno que dramatice como seriamos si todas nuestras acciones fueran emocionales, mientras que al grupo número dos se le pedirán que lo haga las acciones solo nuestro cerebro racional.</p> <p>Reflexión: la importancia que tienen nuestros dos cerebros en la vida de una persona y como estos debe de estar en equilibrio.</p>
<p><b>Videos:</b></p> <p>intensamente</p>	<p>Exponer dos videos donde se observa animadamente cómo funcionan nuestras emociones en el cerebro y cómo influyen estas en el comportamiento de las personas.</p> <p><b>Enlace:</b> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=EB1oBuxD964">www.youtube.com/watch?v=EB1oBuxD964</a></p> <p><a href="http://www.youtube.com/watch?v=VPLpLLHROT5">www.youtube.com/watch?v=VPLpLLHROT5</a></p>
<p><b>Dinámica:</b></p> <p><b>Autógrafos</b></p>	<p><b>Material:</b> Hojas de papel donde se definirán los autógrafos que se piden, lapiceros.</p>

	<p><b>Desarrollo:</b> el animador les pide a los participantes que formen equipos de la misma cantidad de personas, el animador les pide que escojan el nombre del equipo con el que van a competir.</p> <p>La dinámica consiste en que hay una lista de autógrafos que hay que conseguir, con las personas que están presente en el campus, especificando en cada autógrafo, características que necesita tener la persona para firmarlos, se da una lista y un lapicero por equipo, ellos tienen que trabajar en equipo para conseguir las firmas lo más rápido posible. Pero estas firmas no se pueden repetir más de una vez y no pueden ser de los miembros del equipo.</p> <p><b>Lista de características para los autógrafos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Consigan el autógrafo de alguien que su segundo nombre inicie con letra A.</li><li>2. Consigan el autógrafo de alguien que sea hermano/a mayor.</li><li>3. Consigan el autógrafo de alguien que sepa cocinar huevos fritos</li><li>4. Consigan el autógrafo de alguien que haya ganado un premio.</li><li>5. consigan el autógrafo de alguien que tenga más de 3 hermanos.</li></ol>
--	--

### **Comentarios finales**

Pedirles que comenten o digan sus inquietudes del desarrollo de la sesión y compartir los conocimientos adquiridos.

### **Despedida**

Agradecerles su atención y participación durante toda la sesión además motivarlas a que sigan así durante todas las sesiones.

**Tercera sesión:**  
**Inteligencia Emocional**

**SALUDO:**

Comenzaremos la sesión saludando a las participantes y agradeciendo su asistencia preguntándoles como les ha ido en la semana y mencionando el tema que se desarrollara esa tarde.

**DINÁMICA:**

Se desarrollara la dinámica “yo tengo un tick” la cual está acompañada con una canción (VER ANEXO N°1) dicha canción deberán aprenderla las participantes y deberán repetir los movimientos que hace la coordinadora del grupo; se pretende a través de la dinámica que las participantes entre en confianza y puedan reírse un momento.

**Desarrollo del Tema: Inteligencia Emocional**

Una visión de la naturaleza humana que pasa por alto el valor de las emociones es lamentablemente miope. La preponderancia dada hasta ahora al aspecto racional del hombre (Homo Sapiens) resulta engañosa, dadas las evidencias que otorga tanto la experiencia como los estudios científicos respecto del lugar que ocupan las emociones en la vida.

Daniel Goleman, psicólogo norteamericano, bajo el término de "Inteligencia Emocional" recoge el pensamiento de numerosos científicos del comportamiento humano que cuestionan el valor de la inteligencia racional como predictor de éxito en las tareas concretas de la vida, en los diversos ámbitos de la familia, los negocios, la toma de decisiones, el desempeño profesional, etc. Citando numerosos estudios Daniel Goleman concluye que el Coeficiente Intelectual no es un buen predictor del desempeño exitoso. La inteligencia pura no garantiza un buen manejo de las vicisitudes que se presentan y que es necesario enfrentar para tener éxito en la vida.

La Inteligencia Académica tiene poco que ver con la vida emocional, las personas más inteligentes pueden hundirse en los peligros de pasiones desenfrenadas o impulsos incontrolables. Existen otros factores como la capacidad de motivarse y persistir frente a decepciones, controlar el impulso, regular el humor, evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía, etc., que constituyen un tipo de Inteligencia distinta a la Racional y que influyen más significativamente en el desempeño en la vida.

El concepto de "Inteligencia Emocional" enfatiza el papel preponderante que ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de una persona cuando ésta se ve enfrentada a momentos difíciles y tareas importantes: los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, el enfrentar riesgos, los conflictos con un compañero en el trabajo. En todas estas situaciones hay una involucración emocional que puede resultar en una acción que culmine de modo exitoso o bien interferir negativamente en el desempeño final.

Daniel Goleman, al hablar de inteligencia emocional se está refiriendo al conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias presentes en un individuo, que determinan su conducta, sus reacciones, estados mentales, etc.

Este conjunto de habilidades de carácter socio-emocional es lo que Goleman definió como Inteligencia Emocional. Esta puede dividirse en dos áreas:

- Inteligencia Intra-personal: Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta.
- Inteligencia Inter-personal: Capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.

### **El cerebro emocional.**

Sobre la inteligencia emocional Daniel Goleman planteo, un típico producto de la psicología norteamericana, propone a la inteligencia emocional como un importante factor de 'éxito', y básicamente consiste en la capacidad aprendible para conocer, controlar e inducir emociones y estados de ánimo, tanto en uno mismo como en los demás.

Daniel Goleman viene investigando desde hace años la cuestión de lo que él llama “inteligencia emocional” que nos sugiere dos cuestiones:

1) Aparentemente habría otra inteligencia, además de la inteligencia convencional o propiamente dicha que todos conocemos, y que siempre la hemos relacionado con el conocer y manejar ideas. La inteligencia emocional guarda relación, en cambio, con el conocimiento y el manejo de las emociones.

2) Tal vez buena parte del impacto comercial de la expresión "inteligencia emocional" se deba al llamativo contraste que sugiere entre las esferas racional y afectiva, o entre "el cerebro y el corazón".

Siempre hemos creído, en efecto, que cuando razonábamos bien lo hacíamos fríamente, y que cuando estábamos emocionalmente perturbados no podíamos razonar, con lo cual inteligencia y emoción resultaban incompatibles.

Sin embargo, en la concepción de Daniel Goleman la inteligencia y las emociones son conciliables, en la medida en que puedan llegar a un equilibrio donde la inteligencia no se deja desbordar por las emociones sino que, al contrario, puede controlarlas y encauzarlas de manera de poder alcanzar resultados eficaces o 'exitosos'.

Es así que Daniel Goleman no propone solamente una teoría, sino también una manera de aplicarla en la práctica para alcanzar ese 'éxito' que siempre hemos anhelado. A continuación, intentaremos explicar su punto de vista, que no deja de tener sus aristas interesantes.

### **Ser Inteligente No Alcanza:**

Señala Daniel Goleman que la inteligencia, como la entendemos habitualmente, no alcanza para triunfar en la vida. Al respecto, se apoya en la opinión de otros muchos colegas suyos para quienes la inteligencia representa solamente el 20% de los factores que determinan el éxito, mientras que el 80% restante depende de otros varios factores, entre los cuales está la llamada 'inteligencia emocional'.



### **Cualidades de la inteligencia emocional:**

Podríamos caracterizar la inteligencia emocional como la capacidad para conocer y controlar las emociones propias y ajenas, con el fin de obtener determinados fines. Las principales cualidades de la inteligencia emocional son cinco: conciencia de uno mismo, equilibrio anímico, motivación, control de los impulsos y sociabilidad. La teoría de Daniel Goleman no propone sofocar o eliminar las emociones, sino de controlarlas.

**1. Conciencia de uno mismo.-** Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos, emociones o estados de ánimo.

Sabemos que las emociones tienen diversos grados de intensidad: algunas son lo suficientemente intensas como para poder percatarnos de ellas en forma consiente, pero otras están por debajo del umbral de percepción consiente.

Desarrollar esta primera cualidad implicará la posibilidad de poder modificar este umbral que separa las emociones consientes de las no consientes, haciendo que éstas últimas puedan ser percibidas. Para Daniel Goleman, mediante un esfuerzo deliberado podemos hacernos más conscientes de nuestras reacciones viscerales y, con ello, de nuestras emociones antes imperceptibles.

La importancia de conocer nuestras emociones reside en el hecho de que a partir de allí podemos controlarlas, pudiendo modificar los estados de ánimo desfavorables.

**2. Equilibrio anímico.-** Daniel Goleman llama así a la capacidad de control del mal humor para evitar sus efectos perjudiciales, entendidos estos en términos de conductas indeseables.

El ejemplo típico es la ira, uno de las emociones más difíciles de controlar.

En este momento podremos recurrir a nuestra inteligencia emocional, y, más concretamente, a varios recursos para controlar la ira. Daniel Goleman cita por lo menos cuatro de ellos: a) Reconsideración: lo que implica interpretar la situación de una manera más positiva. b) Aislamiento: alejarse de la situación y estar unos momentos a solas, con el fin de obtener serenidad. c) Distracción: hacer otra cosa, como por ejemplo salir a dar un

paseo a pie. d) Técnicas de relajación como la respiración profunda o la meditación también ayudan.

Estos recursos son también útiles en otros casos de sentimientos y emociones igualmente indeseables, como la ansiedad o la depresión.

**3. Motivación.-** Es la capacidad para autoinducirse emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo.

Señala Daniel Goleman que la predisposición al optimismo o al pesimismo puede ser innata, pero la práctica puede revertir esta situación si la persona es capaz de detectar el pensamiento derrotista y reconsiderar el problema desde un ángulo menos sombrío.

Advirtamos, entonces, la diferencia entre esta cualidad y la anterior: en el equilibrio anímico el problema que debe resolverse es una emoción intensa, como la ira, mientras que en la motivación debe resolverse el problema de un sentimiento de pesimismo y auto desconfianza. En ambos casos se impone un control del estado de ánimo correspondiente.

**4. Control de los impulsos.-** Daniel Goleman define esta cualidad de la inteligencia emocional como la capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo en aras de un objetivo. En términos psicoanalíticos, de lo que se trata es de el aparato psíquico pueda funcionar bajo el régimen del principio de realidad a través del aplazamiento de la descarga.

**5. Sociabilidad.-** Si las cuatro cualidades anteriores tienen relación con el conocimiento y el control de las propias emociones, la sociabilidad tiene que ver en cambio con el conocimiento y control de las emociones y estados de ánimo de los demás.

En este punto, Daniel Goleman nos dice que cuanto más hábiles seamos para interpretar las señales emocionales de los demás (muchas veces sutiles, casi imperceptibles), mejor controlaremos las que nosotros mismos transmitimos.

Es así que un profesional puede tener grandes conocimientos sobre su materia y un alto coeficiente intelectual, pero si no sabe relacionarse con los demás, tener amigos o 'relacionarse', como se dice entre nosotros, sus posibilidades de éxito se verán muy disminuidas. Por lo tanto, deberemos relativizar aquello de que "el conocimiento es poder",

siempre y cuando lo entendamos como simple conocimiento teórico y no como un saber acerca de las emociones de los demás.

### ACTIVIDADES

#### **Número 1. Alfabeto emocional.**

Procedimiento:

1. Se les muestra el video “Alfabeto Emocional”. Enlace:  
(<https://www.youtube.com/watch?v=bZX3064qE0I&list=RDbZX3064qE0I#t=5>).
2. La coordinadora pide que de manera voluntaria den sus opiniones y reflexiones sobre el video.
3. Se sacan conclusiones de las emociones más importantes en nuestra vida y los beneficios que se obtienen de estos.

#### **Número 2. Evalúa cómo pierdes el control.**

Procedimiento:

- 1- Se les brindará a los participantes una hoja de trabajo y lápiz. (Ver hoja de trabajo anexo N°2)
- 2- La coordinadora deberá dar las siguientes indicaciones a las participantes: en dicha hoja de trabajo describirán dos situaciones en las que han perdido el control y contestarán una serie de preguntas descritas en la hoja de trabajo cuyas preguntas están relacionadas con la situación.
- 3- Al terminar de contestar la hoja de trabajo se pedirá que de manera voluntaria cuenten sus experiencias.

#### **Número 3. Alfombra de conocimientos.**

Procedimiento:

- 1- Al finalizar la jornada se les brindará a las participantes una página donde cada funcionaria escribirá lo aprendió en la jornada.
- 2- Luego cada funcionaria leerá los aprendizajes adquiridos en ese grupo.
- 3- Se pondrán las páginas en el suelo y se irá formando la alfombra respectivamente de los conocimientos adquiridos.
- 4- Por último se pide que se den un aplauso por la participación.

**Despedida:**

Se les agradece a las funcionarias por su participación durante la sesión y se les motiva a asistir a la siguiente sesión.

**Cuarta Sesión:**  
**Habilidades Sociales**

**Bienvenida:**

Se saludara a las participantes y se les agradecerá por su valiosa asistencia a continuación se leerá una frase para reflexionar aludida al tema:

**Dinámica:**

Papel de baño.

Las participantes se sientan en círculo; la organizadora da a las mujeres un rollo de papel de baño para que lo pasen. Se les indica a las mujeres que tomen todo el papel que creen que necesitarán para el juego (pero no se les dice nada más acerca del mismo). Cuando la última mujer ya haya tomado el papel que cree necesitar, la organizadora les indicará a las mujeres que deben contar un dato curioso sobre sí mismas por cada cuadrado de papel que hayan tomado.

### **Tema: Habilidades Sociales**

Podríamos definir las Habilidades Sociales como conductas o destrezas sociales específicas que se hacen necesarias a la hora de conocer /relacionarnos con otras personas. Se trata de un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de la personalidad que ponemos en juego. Cuando hablamos nos relacionamos de algún modo con otras personas

La característica principal de las habilidades sociales es que se pueden aprender de la misma forma que otra conducta o conocimiento; de las siguientes maneras:

1. Aprendizaje por experiencia directa, es decir, por cosas que te han pasado a ti y que te han demostrado que te sirven con éxito cuando te relacionas con el resto de personas.
2. Aprendizaje por observación. Se trata de aquellas habilidades que te han llamado la atención (porque las has visto) cuando has salido con tus amigos/as, te las han enseñado en casa, en el cole, o en el instituto y por ti mismo has decidido hacer tuyas o deshacer.
3. Aprendizaje verbal o instruccional. Son las habilidades que aprendes cuando te las dicen, por medio de preguntas, instrucciones, incitaciones, explicaciones o sugerencias verbales. No es un aprendizaje directo, pero si es fundamental en nuestra vida, ya que se construye en nosotros desde que somos muy pequeños, porque a quién no le han dicho eso de “esto no se hace”, “niño/a”, en el salón no se juega”.
4. Aprendizaje por feedback .Aunque tenga un nombre un poco raro no hemos parado de aprender de otra forma .Es, desde el punto de vista social y psicológico, el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización o de cualquier grupo formado por seres humanos.

La importancia de las relaciones entre iguales ha quedado sobradamente demostrada así como las funciones que tienen en el desarrollo de la competencia social y personal de la gente. A través de estas relaciones podrás:

1. Conocer a ti mismo/a y a los demás. En las interacciones con los iguales, aprenderás sobre ti y tu identidad. Conocerás tus propias competencias, es decir,

aquello que puedes hacer y para aquellas actividades en la que no eres tan bueno o tienes ciertas limitaciones.

2. Poner en práctica determinadas destrezas, conductas, habilidades y estrategias que sirven para relacionarte con los demás. Entre ellas:

\*La reciprocidad. En las relaciones entre iguales se aprecia una gran reciprocidad entre lo que das y lo que recibes. Si eres amistoso con alguien, será más probable que el otro también lo sea contigo, y a la inversa.

\*Empatía y habilidades de adopción de roles y perspectivas. Es la habilidad para percibir y ver una situación desde la perspectiva del otro y ponerse en su lugar.

\* Intercambios en el control de la relación. “Unas veces decido yo lo que vamos a hacer, pero en otras ocasiones tengo que atenerme a lo que ellos quieran hacer”.

\* Colaboración y cooperación, lo que supone trabajar y compartir sentimientos junto a otros/as haciendo nuestra convivencia más agradable para todos. Cuando tratamos de resolver alguna cuestión concreta fomentamos un diálogo, una comunicación donde negociamos para llegar a un acuerdo que trate de beneficiarnos a todos.

\* Apoyo emocional y fuente de disfrute. Esta es una de las principales razones por las que a casi todo el mundo nos gusta relacionarnos con el resto, por la cantidad de situaciones satisfactorias que encontramos con los demás. En la relación con los iguales se encuentra afecto, intimidad, alianza, ayuda, compañía, aumento de valores, sentimiento de pertenencia al grupo y muchas otras cosas que hacen que tengas esa sensación de BIENESTAR y te encuentres tan a gusto con ellos.

Diferenciamos lo que está bien y lo que está mal; normalmente lo hacemos en base a comportamientos y emociones que ya hemos experimentado, y no actuamos de una determinada manera porque nos hemos sentido mal previamente; todo ello de acuerdo con las normas y valores compartidas por la comunidad.

## ACTIVIDADES

**Ejercicio:** Qué tan asertivo soy

Desarrollo:

I. El Facilitador leerá lo siguiente, dejando un intervalo de tiempo después de cada historia, para que los participantes identifiquen si el personaje fue asertivo, no asertivo o agresivo; así

como, comuniquen experiencias propias que les haya recordado y qué respuesta asertiva encuentran para el ejemplo de no asertividad y agresividad.

**OCASIÓN EN QUE NO FUE ASERTIVO:** La semana pasada mi hermano tomo \$500 de mi cartera sin pedírmelos; en consecuencia no puede ver la película que quería, esa noche. El acostumbra hacer cosas como éstas, pero nunca le digo nada.

**OCASIÓN EN QUE SE FUE HOSTIL:** Una amiga bromeaba conmigo en la oficina. Yo tenía dolor de cabeza, así que le grité que era una persona desconsiderada, inmadura, y me fui dejándola con la palabra en la boca.

**OCASIÓN EN QUE FUI ASERTIVO:** El otro día iba yo con un amigo en el coche y éste prendió un cigarro; le dije que fumar en un espacio tan reducido y encerrado me molestaba y le pedí de favor, que no fumara mientras estuviéramos dentro del coche. El apagó el cigarro.

II. El Facilitador solicita a los participantes que hagan un autoanálisis sobre los comportamientos (Agresivo, asertivo y No asertivo) que muestra en cada una de las áreas de vida:

Salud	Trabajo	Economía	Familia	Sociedad
Esparcimiento	Estudios (actuales)	Necesidades	Valores	

III. El Facilitador integra subgrupos para que comenten sus respuestas.

IV. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

**Video:** Mirando la vida desde otros corazones

Para afianzar mejor el conocimiento ver el siguiente video que sensibiliza a través de las historias que muestra acerca de la empatía:

**Enlace:** [https://youtu.be/swWi4YYrX\\_8](https://youtu.be/swWi4YYrX_8)

Seguidamente se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video.

**Video:** Comunicación asertiva: Los 5 pasos

Para afianzar mejor el conocimiento ver el siguiente video que ejemplifica 5 ejercicios para practicar la asertividad:

**Enlace:** <https://youtu.be/itBLSKocD4o>

Seguidamente se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video.

**Actividad:** Retrospección de Empatía

**Tiempo:** 30 minutos

**Material:** Papel bond y lapiceros

Desarrollo

La facilitadora solicita a las participantes que escriban tres circunstancias que recuerden en las que han sido empáticas y tres circunstancias en las que hayan sido empáticas con ellas, enfatizar que los recuerdos se han los más significativos.

### **Comentarios finales:**

La coordinadora le indica a las participantes formen dos grupos, y se elegirá un secretario de cada grupo el cual anotara ideas, pensamientos, conocimientos que les hayan sido más significativos del tema y estos los integrara en un solo documento, luego el grupo elige un expositor para compartir la experiencia.

### **Quinta Sesión:**

### **Manejo del Estrés**

#### **Saludo:**

Se les dará un cordial saludo y agradecerles su presencia en la sesión además las indicaciones de las actividades que se desarrollaran en toda la jornada.

#### **Dinámica:** Terremoto

2 personas se toman de la mano (casa) y colocan a otra en el medio (inquilino). Cuando el coordinador grita “casa”, la casa se cambia de “inquilino”. Cuando el coordinador grita “inquilino”, éste cambia de casa; y cuando grita “terremoto”, se desarma todo y se vuelve a armar.





## **Tema: Relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés**

La mayoría de autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés.

En cuanto a sus causas, el estrés laboral puede estar originado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos tres factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar.

En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el medio y largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad.

De este modo, pueden darse dos situaciones bien distintas de estrés laboral: Eustress (positivo): Su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.

Distress (negativo): Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo, que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico. Además, esta respuesta excesiva, acaba por reducir nuestra capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando también nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo.

Varios estudios han sugerido que las emociones guardan relación con el estrés laboral. De acuerdo con su estado emocional, inducido por situaciones potencialmente estresantes, las personas afrontan mejor o peor dichas situaciones (Spector y Goh, 2001). En otras palabras, la manera como los individuos perciben las situaciones y los acontecimientos estresantes influyen sobre sus emociones. De esta manera, se argumenta que la inteligencia emocional desempeña una función importante en el manejo del estrés (Slaski y Cartwright, 2002). Algunos estudios han sugerido que las personas emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y consecuencias de ellas y desarrollan estrategias para regular o manejar estos estados emocionales (Salovey, Mayer y Carusso, 2002). En un contexto laboral-organizacional, se afirma que el modo como algunos individuos identifican, regulan y utilizan la información derivada de las emociones tiene relación con la adaptación o afrontamiento del estrés laboral. En el ámbito laboral eso significa no solamente un mayor y mejor rendimiento, sino también una mejora en la calidad de vida en general (Ciarrochi, Deane y Anderson; 2000). En algunos de los escasos estudios que han explorado las relaciones entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se encontró relaciones negativas entre ambas variables (Gardner y Stough, 2003; Slaski y Cartwright, 2002). Por ejemplo, Slaski y Cartwright (2002) encontraron que los ejecutivos que poseían una alta capacidad de inteligencia emocional habían sufrido menos estrés subjetivo, alcanzaban un mejor bienestar físico y psicológico y habían logrado un alto nivel de desempeño. De acuerdo con estos resultados, entonces, se puede sostener que la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral se basaría en la suposición de que las emociones negativas y el estrés subsiguiente son el resultado de alguna relación disfuncional entre el individuo y el entorno. Siguiendo este argumento, la inteligencia emocional no solo estaría dentro del ámbito de las emociones como tales, sino que más bien se convertiría en la habilidad de los individuos que integran efectivamente emociones con pensamiento y comportamiento para así actuar y reducir las experiencias emocionales negativas (Salovey, Mayer y Carusso; 2002).

## ACTIVIDADES

<p><b>Actividad:</b> Que cosas me estresan</p> <p>Procedimiento:</p> <p>Se le entregara a cada una de las participantes una hoja de papel bond donde tiene que dividirla a la mitad, donde en un extremo pondrán que cosas las estresas más y en el otro extremo que hacen para disminuir ese estrés.</p> <p>Material: papel bond y lapiceros</p>	
<p><b>Video:</b> Ejercicios para el estrés</p> <p>Para saber qué hacer cuando se sientan con tensión se les presentara un video con una serie de ejercicio los cuales deben desarrollar para quitar el estrés del momento y lo hagan siempre que se sientan así en sus trabajos.</p> <p><b>Enlace:</b>  <a href="http://www.youtube.com/watch?v=Sgd284eh8io">www.youtube.com/watch?v=Sgd284eh8io</a></p> <p>Al final se les pedirá que comenten el video.</p>	<p><b>Video:</b> Un día malo en el trabajo</p> <p>En el video se presenta como fácilmente te puedes estresar en tu trabajo al grado que no te puedes control y explotar sin medir las consecuencias.</p> <p><b>Enlace:</b>  <a href="http://www.youtube.com/watch?v=Huv8pSRyCJE">www.youtube.com/watch?v=Huv8pSRyCJE</a></p> <p>Se pedirán algunas participantes que opinen sobre el video que observaron.</p>
<p><b>Técnica de respiración profunda:</b></p> <p>Esta técnica es muy fácil de aplicar y es útil para controlar las reacciones fisiológicas al enfrentar situaciones emocionalmente intensas.</p>	<p><b>Tics para disminuir el estrés</b></p> <p>Antes de finalizar la jornada se les brindara una gama de opciones para poder practicar y así liberarse del estrés correctamente la lista de tics la podrán práctica cuando se sientan con estrés. (Ver anexo N°3)</p>

### Comentarios finales

Se le pedirá a cada una de las participantes que expresen los conocimientos nuevos adquiridos durante la jornada.

### Despedida

Agradecerles la participación y disposición en el desarrollo de la sesión.

## Sexta Sesión:

### Inteligencia Emocional en los Equipos de Trabajos

#### Saludo:

Como es habitual la coordinadora comenzara la sesión preguntándoles que tal les ha ido en la semana y brindándoles la hoja de asistencia.

#### Dinámica:

Se les pedirá a todas las participantes que pasen a un lugar amplio donde se realizara la dinámica el “Ciempiés”, cuya dinámica consiste en aprenderse una canción (VER ANEXO N°4) y realizar una serie de movimientos que deberán imitar de la coordinadora; una vez realizada la dinámica se les pedirá que regresen a sus asientos para continuar con la fase educativa.

#### Desarrollo del tema: Equipos de Trabajos

Los equipos de trabajo para lograr ser altamente eficientes deben desarrollar una serie de competencias que inciden en su rendimiento, como la gestión de las emociones. Abordamos algunas claves para desarrollar equipos de trabajo eficaces, en los se incorpora el desarrollo de la inteligencia emocional grupal. Las organizaciones actuales se mueven en entornos muy cambiantes y necesitan respuestas rápidas, flexibles y adaptadas a las nuevas circunstancias, difíciles de ser previstas. Este es uno de los motivos principales por los que en los últimos años, el interés por el trabajo en equipo se ha visto incrementado notablemente. Como afirma West (2001) este interés “refleja un reconocimiento profundo, tal vez inconsciente, de que los equipos prometen un progreso mayor que el ofrecido por el trabajo individual y por la organización mecanicista del trabajo”.

Hoy en día la situación cambiante, obliga a las organizaciones a disponer de todos los recursos y capacidades de las que dispone y a combinar e interrelacionar conocimientos, destrezas y experiencias para poder afrontar dichos situaciones. Los equipos de



trabajo pueden responder a esta necesidad, pero no siempre lo hacen. Es necesario contar con unas habilidades y competencias específicas para el adecuado desarrollo y gestión de estos equipos.

El hecho de que se fomenten los equipos de trabajo en las organizaciones, como parte de una estructura, que confiere una mayor agilidad y dinamismo a la misma, también implica un mayor protagonismo de las personas en este tipo de planteamientos organizativos, y sus habilidades y competencias pasan a ser un elemento clave en su aportación a la organización. Fruto de esta nueva orientación, que confiere una mayor importancia a las aportaciones de las personas, encontramos planteamientos dirigidos a mejorar las competencias personales asociadas con las relaciones interpersonales, y el clima organizativo, ya que las interacciones y la necesidad de relación es cada vez mayor. Una de las líneas de trabajo que más auge está teniendo en los últimos años es la inteligencia emocional, que paulatinamente también va calando en el ámbito organizativo.

¿Pero qué relación existe entre el trabajo en equipo y la inteligencia emocional? ¿Debemos formar personas emocionalmente inteligentes para que nuestros equipos funcionen mejor? ¿Por qué los equipos de trabajo no funcionan de forma adecuada si las personas que los forman poseen grandes habilidades? ¿Se puede desarrollar la inteligencia emocional en los equipos de trabajo?

Para Daniel Goodman, Devadas & Hughton (1988) un equipo de trabajo es un grupo pequeño de individuos (entre 4 y 9), organizados en una tarea e integrados en la estructura organizativa, con unos objetivos específicos y posibilidades de interacción frecuente (presencial o no). El objetivo con estos equipos es que cuenten con la información y con los recursos suficientes para poder tomar decisiones de forma autónoma.

Este planteamiento conlleva, entre otras cosas, que el grado de participación de los componentes del equipo de trabajo debe ser alto, así como el grado de autonomía en la toma de decisiones. Estos son factores que vienen determinados por un tipo de funcionamiento organizativo y una cultura específica.

Pero, además de tener en cuenta la cultura y estructura organizativa, un equipo de trabajo, para lograr un funcionamiento efectivo y un alto rendimiento, debe desarrollar una serie de aprendizajes. Los equipos de trabajo no surgen de forma espontánea o automática, sino que

un equipo debe de desarrollar unas competencias tanto individualmente como en equipo, para poder obtener resultados excelentes.

Algunas competencias resultan imprescindibles para poder funcionar como un verdadero equipo, y alcanzar los resultados que estos pueden ofrecer, más allá del funcionamiento de un grupo. Los grupos están dirigidos por un líder que frecuentemente reúne tres características: es el que mayores conocimientos posee, además tiene un estatus superior en la estructura funcional de la organización, y obtiene mayor reconocimiento. En estos casos, los demás miembros se convierten en auxiliares del líder. La potencia del grupo será igual a la potencia que tiene la persona más capacitada, que en este caso, es el líder. Puede ser un grupo eficaz (dependerá de la potencia que tenga el líder), pero no podrá ser un grupo eficiente porque desperdicia muchos de los recursos de los miembros del grupo. Para evitar esta situación y ser un equipo productivo, el equipo debe desarrollar como mínimo estas tres competencias:

- ✓ Ser capaz de funcionar de un modo eficaz, aplicando criterios de calidad, planificando, haciendo, controlando y ajustando el sistema de trabajo y las tareas que tiene que desarrollar.
- ✓ Por otro lado, también es importante mejorar el sistema de comunicación dentro del equipo, fomentando la libertad de expresión, el respeto a las diferencias y la integración de dichas diferencias.
- ✓ También será imprescindible desarrollar la capacidad de darse cuenta del valor de las aportaciones de los demás componentes del equipo, así como del esfuerzo que realizan los mismos, expresando el reconocimiento debido a estas conductas.

Además de estas tres competencias básicas que debe poseer todo equipo de trabajo que desee funcionar como tal, existen otras tres competencias que, en la medida que el equipo las desarrolle, éste podrá alcanzar un rendimiento excelente.

Para que un equipo llegue a ser de alto rendimiento, sus miembros deben cumplir diferentes funciones. La metodología de roles de equipo de Belbin nos plantea una taxonomía de funciones con una base empírica contrastada, a partir de la cual poder identificar y desarrollar aquellas funciones o roles de equipo que permitirán a cada individuo mejorar su autoconocimiento y desarrollo competencial.

Una vez conocidas estas funciones o roles de equipo, éste estará en disposición de poder desarrollar una sinergia o complementariedad, fruto de ese conocimiento competencial individual, y de un proceso de reparto de funciones que debe tener en cuenta, además, las necesidades del equipo.

Por último, centraríamos la atención en los aspectos relacionados con el desarrollo de la inteligencia emocional en los equipos. Estos aspectos emocionales ejercen una gran influencia en la dinámica grupal como afirman autores como West (2004), Stacey (2001) y Wheelan (1999) en sus trabajos.

Hasta hace poco tiempo, la mayoría de las investigaciones en Inteligencia Emocional se centraron en las relaciones “uno-a-uno”, pero los estudios más recientes analizan el papel de la emoción en el rendimiento de los equipos.

Druskat y Wolff afirman también que las personas emocionalmente inteligentes no suscitan necesariamente organizaciones y grupos emocionalmente más capaces:

“un equipo con miembros emocionalmente inteligentes no genera necesariamente un grupo emocionalmente más inteligente. Un equipo, como cualquier grupo social, tiene su carácter propio. Por lo tanto, la creación progresiva de una espiral autoreforzadora de confianza, de identidad grupal y de eficacia del equipo requiere algo más que la presencia de algunos miembros con comportamiento emocionalmente inteligente. Requiere una atmósfera en la cual las normas edifiquen capacidad emocional (la capacidad para responder constructivamente en situaciones emocionalmente incómodas) e influyen constructivamente las emociones. La inteligencia emocional de los equipos es más complicada que la individual, porque los equipos interactúan en un mayor número de niveles”.

Estos autores identifican tres características esenciales para que un equipo sea muy efectivo:

- ✓ Confianza entre los miembros.
- ✓ Sentido de identidad de grupo.
- ✓ Sentimiento de efectividad de grupo.

Estas características promueven el desarrollo de la inteligencia emocional del conjunto laboral, lo cual se define como la capacidad de responder constructivamente ante situaciones emocionalmente incómodas, y al igual que en el nivel personal, permiten un mejor desempeño en todos los campos.

Construir esas condiciones emocionales constituye el reto de desarrollar la inteligencia emocional en los equipos de trabajo; proceso que se puede estimular con el establecimiento (y adopción por parte del grupo) de ciertas normas que orientan las actitudes y comportamientos en forma positiva. La resultante se expresará como un compromiso total con las metas del equipo.

El estudio de Vanessa Urch y Steven Wolff establece tres niveles de emociones que afectan al grupo e identifican un conjunto de normas que pueden ser introducidas como ejes orientadores, con el fin de crear la capacidad de identificar las emociones y luego regularlas, para finalmente promover un clima afirmativo y de soluciones conjuntas:

- ✓ En el nivel de las emociones individuales: Se requiere lograr comprensión entre los miembros del equipo y que cada uno pueda intercambiar su punto de vista, lo cual implica apertura en la comunicación de los miembros para manifestar cuando existe una actitud o comportamiento no deseado y permite identificar las causas y buscar soluciones, sin ahondar en aportaciones negativas.

Una vez reconocidas las actitudes o comportamientos, se pueden controlar estableciendo normas en el ámbito de respeto mutuo, con actitudes respetuosas pero claras. Se debe brindar apoyo a quien lo necesita y aprender a respetar las diferencias interpersonales. Todo esto lleva a un ambiente de trabajo donde se comunican y se atienden las diferencias evitando ataques y validando la contribución de cada uno.

- ✓ En el nivel de las emociones de grupo: Para reconocer las emociones es necesario impulsar la autoevaluación del equipo y la retroalimentación externa sobre el desempeño del mismo. Aspecto que implica que cada miembro del equipo podrá estar en disposición de cuestionar la efectividad de determinado proceso e instar a la autoevaluación.

El trabajo con las emociones del equipo es un proceso complejo; por ello se recomienda crear mecanismos para expresar y reconocer amistosamente dichas emociones, para luego promover un ambiente afirmativo que busque soluciones y no culpas.



- ✓ En la organización: Reconocer las emociones de los demás individuos y equipos de la organización implica la capacidad de construir relaciones positivas con otras partes involucradas que pueden afectar el desempeño del equipo.

La definición e implantación de estas normas que favorecen el desarrollo de la inteligencia emocional en las organizaciones, están directamente relacionadas con las competencias que deben ser trabajadas en los equipos de trabajo en su proceso de aprendizaje. La comunicación libre y sincera, el reconocimiento de las aportaciones de los demás componentes, la identificación de funciones o habilidades básicas de cada una de las personas del equipo, así como el establecimiento de relaciones de confianza y cooperación, son elementos ineludibles en todo proceso de desarrollo de equipo de trabajo, y también de fomento de la inteligencia emocional en los equipos de alto rendimiento.

## ACTIVIDADES

### **Número 1. Expresión de emoción.**

Procedimiento:

- 1- Se les pide a todas las participantes que hagan un círculo.
- 2- Se deben tomar de las manos y levantarlas lo más alto posible al mismo tiempo que hacen una respiración muy profunda.
- 3- Luego bajan sus manos y gritan lo más fuerte posible.
- 4- Este ejercicio se repite tres veces.

### **Número 2. Representando a los líderes (Dramatización).**

Procedimiento:

- 1- Se pide de manera voluntaria la participación de cuatro personas.
- 2- Luego se dividen en dos grupos de dos personas cada grupo.
- 3- Se rifa en dos papelitos al líder que deben representar.
- 4- Luego cada grupo debe crear un suceso donde se manifiesten las características del líder que le tocó.
- 5- Por último se retroalimenta las ventajas y desventajas de los comportamientos y

actitudes que se muestran en las relaciones con las compañeras de trabajo y las usuarias.

### **Número 3. “Las ciegas”.**

Procedimiento:

- 1- La mitad del grupo son ciegas y la otra mitad son guías.
- 2- Las ciegas deben dejarse llevar por sus compañeras guías, recorriendo la sala o el entorno de la sala.
- 3- Luego de cinco minutos se cambian de rol.
- 4- Al final del ejercicio guía y ciega se sientan a conversar sobre la experiencia de confiar en el otro: es fácil o difícil, cómo se sintieron más cómodos si como guía o como ciego, etc.

### **Número 4. “El dado”**

Procedimiento:

- 1- Todas las participantes del grupo forman un círculo. Uno de los miembros comienza el juego.
- 2- Tirando el dado y contestando la pregunta que corresponda (Ver lista de preguntas en anexo n°5).
- 3- En orden de colocación el resto de compañeras también responde a la pregunta que ha tocado hasta que acabe la ronda.
- 4- Otra compañera coge el dado y vuelve a tirar realizando la misma acción anterior.
- 5- El educador va mediando para que todas escuchen las respuestas de sus compañeras y reflexionen sobre las ventajas y desventajas que puedan tener como equipo de trabajo.

### **Número 5. Abrazoterapia.**

Procedimiento:

- 1- Se les explica a los participantes sobre los beneficios de los abrazos en nuestra salud mental.
- 2- Se les pide a las funcionarias que se pongan de pie y se les da dos dulces a cada una.
- 3- Luego se dan las instrucciones que deben regalar esos dos dulces a dos de sus compañeras (ellas deciden a quien se los darán) dicho regalo deben acompañarlo

con un fuerte abrazo.

- 4- Se pide que expresen sus opiniones respecto a la dinámica y como se sintieron realizándola.

### **Comentarios finales**

Se dan las conclusiones por parte de la coordinadora sobre la importancia de inteligencia emocional en los equipos de trabajo y se pide a las funcionarias que comente sobre los conocimientos adquiridos en la sesión las dinámicas realizadas y como estas ayudarían a mejorar su inteligencia emocional en el equipo además de comentar cuáles son sus fortalezas como equipo de trabajo.

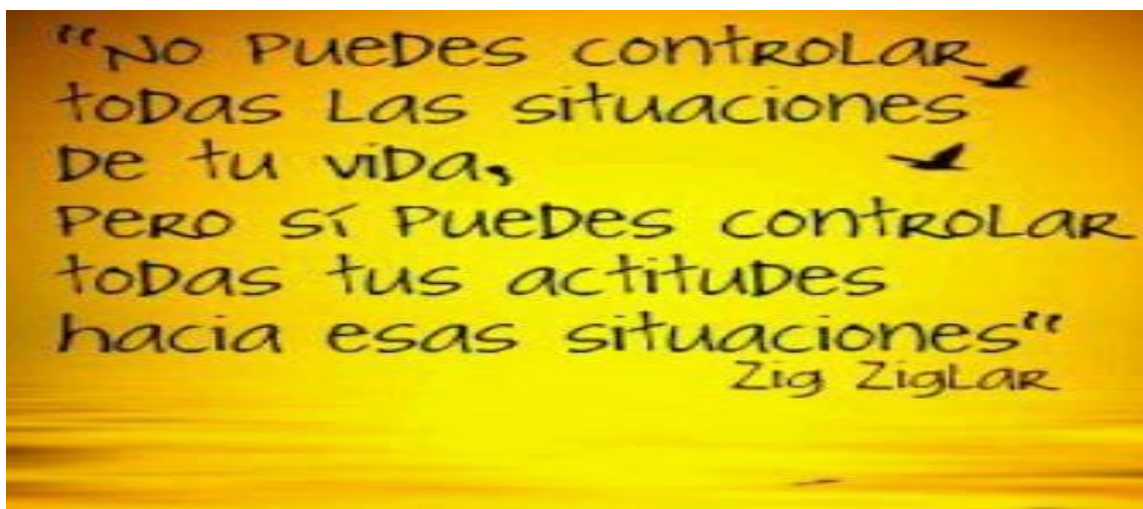
### **Despedida:**

Se les agradece a las funcionarias por su participación durante la sesión y se les motiva a asistir a la última sesión.

### **Séptima Sesión:**

#### **Resolución de Conflictos**

**Bienvenida:** Se saludara a las participantes y se les agradecerá por su valiosa asistencia a continuación se leerá una frase para reflexionar aludida al tema.



<b>Ejercicio: Valoración de los conflictos</b>	
<b>Tiempo:</b> 25 minutos	<b>Material:</b> Hoja de trabajo y lapiceros
<b>DESARROLLO</b>	
<p>Se les proporcionara a las participantes una hoja de trabajo que contiene preguntas acerca de la valoración que se le da a los conflictos.</p> <p>(Hoja de trabajo en anexo n 6).</p>	

### **Tema: Resolución de Conflictos**

Los conflictos son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo, y lo saludable es aprender a manejarlos, principalmente porque algunos son inevitables. Lo que sí es evitable son las consecuencias negativas de los mismos, todos tenemos recursos internos e innatos que nos dotan de capacidad para abordarlos, (el ser humano sobrevive gracias a ellos) si bien es cierto que las estrategias útiles “se aprenden “. Si miras en tu entorno quizás veas que los adultos con los que has crecido tampoco tienen estas habilidades siendo por eso probable que no hayas tenido un modelo adecuado que te sirva. Las consecuencias de esto pueden ser: que no sepas abordar las dificultades que surgen en las relaciones personales, y que debido a esto te de miedo dar tus opiniones, evites discutir..., o por otro lado no sepas dar tu opinión sin imponerla..., tengas dificultad para ceder y ponerte en el lugar del otro. etc. A nivel global las herramientas necesarias para afrontar las diferencias con los otros serian: confianza en uno mismo y en los demás, lo que se traduce en creer que se puede hacer algo y asertividad o lo que es lo mismo, conocimiento de las habilidades sociales eficaces y adecuadas para cubrir tus necesidades desde el respeto hacia ti mismo y hacia el otro. Las emociones básicas que se experimentan cuando se vive un conflicto son la rabia, la tristeza y el miedo. A veces de forma independiente y otras todas a la vez. El camino de la resolución de

conflictos no es otra cosa que la expresión adecuada de estas emociones, la escucha de las de los demás y la búsqueda de alternativas válidas para los miembros que experimentan el conflicto.

Pasos a seguir:

En primer lugar: - Reconocer y aceptar las propias emociones - Identificar y respetar las emociones de los demás. Este punto nos llevaría a reflexionar sobre cuál de mis necesidades no se han satisfecho en una situación determinada y me ha llevado a experimentar tristeza, miedo o rabia. Viendo a su vez que a los demás si se enfadan o duelen también les sucede lo mismo, alguna de sus necesidades no se habrán cubierto: reconocimiento, atención, justicia... etc El ser humano tenemos todos las mismas necesidades “no lo olvides”.

Segundo paso: Identificar los pensamientos que genero ante los problemas, aquí nos podremos decantar hacia dos vertientes: - yo tengo la culpa - la culpa la tiene el otro

Tercer paso: Dejar de buscar culpables y describir: - Expresar lo que yo he vivido - Expresar como lo he interpretado - Expresar como me he sentido - Expresar que me hubiera gustado que pasara, proponiendo cambios para el futuro Escuchar al otro: - Lo que vivió - Cómo lo interpretó, sus intenciones reales. - Cómo se sintió. - Que le hubiera gustado que sucediera , y sus propuestas para el futuro Probablemente esto me ayude a ver aspectos que no veía desde mi posición y postura y me ayuden a cambiar la interpretación de los hechos o por lo menos a ver otras vertientes y con ello a cambiar mi emoción y mi comportamiento. A la hora de hablar para resolver el conflicto ten encuentra lo siguiente: - Cuida la comunicación no verbal: mira a los ojos cuando hables, muéstrate próximo. - Haz una petición no una exigencia a la hora de cubrir tus necesidades. Piensa que tienes respeto por el otro y empuja a la cooperación. - Haz preguntas y sugerencias, no acusaciones con esto solo se consiguen actitudes de ataque y defensa que impiden llegar a soluciones. - No adivines el pensamiento del otro. Pregúntale - Habla de lo que el otro hizo, no de lo que es. El objetivo es cambiar conductas y una etiqueta nunca lleva al cambio. - Céntrate en el tema que se esté tratando durante la discusión. No saques a relucir temas pasados. - Plantea los problemas, no los acumules. El resentimiento te hará explotar en el momento menos oportuno. - Escucha al otro cuando habla, no lo interrumpas. - Acepta las responsabilidades propias. No le echas toda la culpa al otro. - Ofrece soluciones. Trata de llegar a un acuerdo. - Haz ver al otro que lo has entendido, repitiéndole alguna frase del discurso que refleje sus

peticiones y sobre todo destaca aquello en lo que estéis de acuerdo o penséis de la misma forma. Expresa también lo que te agrada del otro. - Evita la crítica inadecuada, comentarios negativos, el sarcasmo o la ironía, esto solo responde al deseo de castigar al otro o de humillarle, es una venganza, no una búsqueda de soluciones. - Pregunta al otro que puedes hacer para mejorar las cosas. - Interésate por las actividades del otro. - Busca un ambiente adecuado que facilite el hablar: tranquilidad, intimidad, y que sean espacio neutral.

<b>Ejercicio:</b> fantasía de un conflicto: un auto-examen	
<b>Tiempo:</b> 60 minutos	<b>Material:</b> Papel y lapiceros
<p>Desarrollo:</p> <p>Los participantes se unen al instructor en una fantasía diseñada para ayudarlos a examinar sus estrategias individuales en la resolución de conflictos. Durante, aproximadamente 10 minutos, el instructor guía al grupo a través de la siguiente fantasía.</p> <p>El instructor pide a los participantes que se pongan cómodos, cierren sus ojos, hagan conciencia de su propio ser en ese momento y se relajen.</p> <p>El instructor dice: “Usted está caminando a lo largo de una calle y empieza a ver en la distancia a una persona que le es familiar. Repentinamente reconoce que es la persona con la que tiene mayores conflictos en este momento. Usted se da cuenta de que debe decidir rápidamente cómo tratar a esta persona. Mientras él/ella se acerca, le pasan por la mente gran cantidad de alternativas.</p> <p>Decida ahora que es lo que hará y luego imagine que pasará.</p> <p>El instructor hace una pausa que permite que la fantasía se desarrolle.</p>	

### **Comentarios finales:**

La coordinadora le indica a las participantes formen dos grupos, y se elegirá un secretario de cada grupo el cual anotara ideas, pensamientos, conocimientos que les hayan sido más significativos del tema y estos los integrara en un solo documento, luego el grupo elige un expositor para compartir la experiencia.

## Octava Sesión:

### Baja tolerancia a la frustración una bomba de tiempo emocional

#### **Saludo:**

Brindar un cordial saludo y dar la bienvenida a una sesión más, además informarles las actividades que se desarrollaran durante la jornada.

#### **Dinámica:** Ideas emparejadas

- 1.- Si/No.
- 2.- Cielo/Tierra.
- 3.- Discípulo/ Maestro.
- 4.- Ciudad/Campo.
- 5.-Pasado/Futuro.
- 6.-Sentimental/Racional
- 7.-Cabeza/Mano.
- 8.- Arte nuevo/Cultura alternativa,
- 9.- Orquesta de Cámara/Banda de rock.
- 10.-Sol/Luna.
- 11.-Montaña/Valle.
- 12.-Linterna/Vela.
- 13.- Optimista/Pesimista.
- 14.-Pizza/Hamburguesa.
- 15.-Barca de remos/Tabla de surf.
- 16.- Delfín/Tiburón.



Procedimiento:

El animador manifiesta, en alta voz, las ideas emparejadas. Cada individuo decide por cuál de las dos opciones se inclina. Posteriormente se comenta con los compañeros, dando el parecer sobre si le ha sorprendido alguna de las decisiones.

### **Tema: Baja Tolerancia a la Frustración**

La frustración es un sentimiento de impotencia, una respuesta emocional que emerge cuando ciertos deseos y expectativas no pueden ser cumplidos. Junto con la ira, la frustración es una de las emociones humanas más comunes, que si no aprendemos cómo manejarla y eventualmente superarla, acarrea como consecuencia un sentimiento estable de decepción.

El no poder resolver los sentimientos de frustración puede llegar a provocar desmotivación y abandono de todas las metas y proyectos en cualquier plano de nuestra vida. Claro, la vida en sí no es fácil y la capacidad de controlar los reveses que el destino nos depara requiere de paciencia, si no ¿qué sería de nosotros si al primer signo de frustración “tiráramos la toalla”?

#### **¿Por qué es importante aprender a tolerar las frustraciones?**

Como cualquier otra emoción, la frustración tiene que ser controlada y canalizada de manera positiva, de forma que la persona sea capaz de afrontar las dificultades y limitaciones que se le presentan en el día a día.

Es importante recordar que la frustración en sí, es un sentimiento transitorio, un estado de incertidumbre que no nos define como personas. Debemos comprender que pasar por una situación frustrante no significa fracaso alguno, y que desarrollar una tolerancia a la frustración envuelve un proceso de aprendizaje que se inicia desde la infancia misma y nunca se acaba.

#### **¿Cuáles son sus causas?**

La baja tolerancia a la frustración depende de estos aspectos principales:

- 1) El individuo tiene una percepción distorsionada de las situaciones que vive, pues sólo ve el aspecto negativo de las cosas.
- 2) La persona tiene tendencia a querer controlar cada evento de su vida, y la inhabilidad de mantener este control se ve reflejado en un sentimiento de desánimo.



3) De igual manera, el sujeto siente incapacidad de soportar el malestar que implica afrontar las situaciones dificultosas de la vida.

Las personas que aprenden a tolerar la frustración viven con menos estrés, porque son capaces de ver en cualquier problema una oportunidad y, consecuentemente, tienen la claridad suficiente para buscar soluciones adecuadas, pues no responden con una intensidad desmesurada ante cualquier inconveniencia.

Cómo manejar la frustración

Cualquier ser humano se ha sentido frustrado en un momento u otro, y a pesar de que la frustración es una emoción que no puede ser eliminada por completo, con un poco de paciencia sí es posible aprender a controlarla. Para ello, debemos:

- Crear consciencia del tipo de sentimientos y emociones que la frustración genera en nosotros y analizarlos.
- Aprender a asimilar el hecho de que los deseos no son necesidades que requieren una resolución inmediata.
- Reconocer que la perfección no existe, y que ser absurdamente exigente con uno mismo precipita la frustración, pues paraliza la productividad y capacidad de ser creativo.
- Controlar los impulsos negativos que son perjudiciales para las metas y la estabilidad emocional del individuo. Recordar las consecuencias negativas que los impulsos causaron en situaciones pasadas permite a la persona aprender a no tomar decisiones apuradas como resultado de su frustración.

La tolerancia a la frustración es una virtud que necesita desarrollo y mucha paciencia. No hay mal que por bien no venga, y a pesar de que ciertas situaciones pueden causar molestias o malestares en el presente, la satisfacción de haber superado las dificultades, a largo plazo, será infinita.

## ACTIVIDADES

<p><b>Técnica:</b> del ramillete o de las 5 alternativas (solución de problemas):</p> <p>Procedimiento:</p> <p>Consiste en buscar 5 alternativas para conseguir la meta, y valorar sus ventajas e</p>	<p><b>Dinámica:</b> mis deseos son órdenes</p> <p>Procedimiento:</p> <p>Se escogerá una de las participantes y se le pedirá que sea como una reina y las demás serán sus súbditos, ella pedirá y todas</p>
---	--

<p>inconvenientes. Es necesario tener en cuenta que la solución ideal no existe, por lo que buscaremos la que tenga más ventajas, o la que nos suponga inconvenientes más soportables. Para desarrollarla se les pedirá que piensen en alguna actividad o problema que tengan y busquen soluciones para resolverlo.</p> <p>Materiales: papel bond y lapiceros.</p>	<p>obedecerán a lo que ella diga y pida.</p> <p>Después se reflexiona de que no todo el tiempo es así, en ocasiones hay que estar preparadas para perder.</p>
<p><b>Video:</b> tolerancia</p> <p>Se muestra la poca tolerancia que muchas veces se tienen las personas pero que esto puede traer consecuencias muy graves.</p> <p><b>Enlace:</b>  <a href="http://www.youtube.com/watch?v=eIZdaM2_xgI">www.youtube.com/watch?v=eIZdaM2_xgI</a></p> <p>Seguidamente se pedirán opiniones acerca del video.</p>	<p><b>Exposición de un caso:</b> El viaje de Alicia</p> <p>Alicia tiene 23 años y ha ido de viaje con su familia. En el momento de subir a bordo del avión, se da cuenta de que su documento de identidad no está en su maleta de mano, donde debería de encontrarse. Enfurecida, culpa a su madre de que le ha lavado el día anterior su ropa y de haber hecho mal su maleta. Probablemente si ella misma hubiese realizado estas tareas, que son suyas, no de su madre; no hubiese olvidado su documento en casa.</p> <p>Se reflexionara sobre la actitud de Alicia y su baja tolerancia.</p>
<p><b>Video:</b> es cuestión de actitud</p> <p>En el video se observa que se puede generar un cambio todo depende de tu forma de actuar y seguir sin darte por vencida.</p> <p><b>Enlace:</b> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=5UbFGTreCis">www.youtube.com/watch?v=5UbFGTreCis</a></p> <p>Reflexión: sobre nuestras actitudes antes las situaciones en la vida.</p>	

### Comentarios finales

Preguntar si tienen alguna duda y comentar los nuevos conocimientos que adquieren con la sesión.

### Despedida

Agradecer a las participantes su colaboración y participación durante toda la sesión.

## Novena Sesión:

### Resiliencia

### Bienvenida:

Se saludará a las participantes y se les agradecerá por su valiosa asistencia a continuación se leerá una frase para reflexionar aludida al tema:



### Dinámica: Nunca lo Hice

Nunca lo Hice es una forma divertida de romper el hielo porque las hace hablar a las mujeres de cosas locas que hicieron y no hicieron. Todas se sientan en un círculo y alzan una mano con los dedos hacia arriba. La primera mujer del círculo (probablemente la líder del grupo) comienza el juego diciendo algo que nunca hizo. Un gran ejemplo sería "Nunca jamás fui tan flaca" o "Nunca jamás he andado en una montaña rusa". Cualquiera que alguna vez haya hecho estas cosas baja 1 dedo. Así, por turno, cada mujer dirá lo que nunca ha hecho hasta que una mujer haya bajado todos sus dedos. Este juego hace que todas hablen, generalmente llevando a las mujeres que bajan sus dedos a contar la historia de cómo se metieron en la situación mencionada.

### Tema: Resiliencia

Los profesionales de la salud y la educación en el quehacer cotidiano, se encuentran con personas o grupos que viven situaciones de tragedias o de estrés, que parecen difíciles o imposibles de superar. Sin embargo, muchas veces, la realidad nos muestra que no solo la superan, sino que salen renovados y enriquecidos de esas circunstancias adversas. Este tipo de experiencias han sido vividas por distintos grupos a través de la historia, y han sido sistematizadas en distintos estudios, en distintos países y por distintos profesionales. En la actualidad esa reacción se denomina resiliencia, y se la entiende como la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente por ellas.

#### ACTIVIDADES

##### **Actividad:** Soy resiliente

Tiempo: 30 minutos

Material: Papel bond y lapiceros

##### Desarrollo

Se les solicita a las participantes escriban historias o situaciones personales que consideran que han superado siendo resilientes.

Seguidamente comentarlas a las demás participantes.

##### **Video:** "El Vegetal" - La historia de Cristian Mariano Deppeler

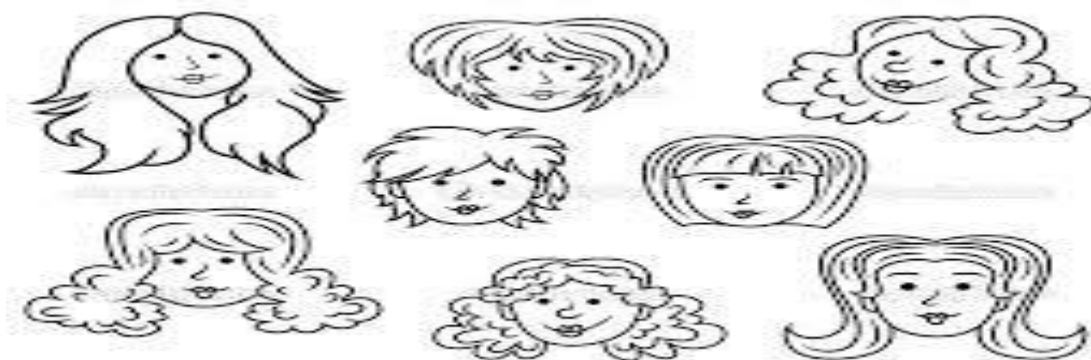
Para afianzar mejor el conocimiento ver el siguiente video que sensibiliza a través de las historias que muestra acerca de la empatía:

**Enlace:** <https://youtu.be/Y9ts5Qf5RFA>

Seguidamente se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video

**Comentarios finales:**

La coordinadora le indica a las participantes formen dos grupos, y se elegirá un secretario de cada grupo el cual anotara ideas, pensamientos, conocimientos que les hayan sido más significativos del tema y estos los integrara en un solo documento, luego el grupo elige un expositor para compartir la experiencia.

**Decima Sesión:****Finalización del Programa****Saludo:**

Se les da la bienvenidas a todas las funcionarias y se les agradece por la participación a todas las sesiones antes realizadas.

**Dinámica:**

Se desarrollara la dinámica que lleva por nombre: Líder ¿listos?, la cual consiste en que todas las funcionarias participen, se formara un círculo y se realizaran una serie de movimientos que las otras compañeras deberán imitar.

**Evaluación.**

Como actividad final se hará una pequeña evaluación hacia las funcionarias (ver anexo n°1) donde podrá complementar una serie de frases que les permitirá apreciar su autoconciencia emocional, en dicha evaluación no habrá respuestas buenas o malas.

Además se anexa una hoja de evaluación dirigida a las coordinadoras del programa (Ver anexo n°2) lo que permitirá conocer si se cumplieron las expectativas de las funcionarias que tenían acerca de dicho programa.

**Narración de experiencias.**

De manera voluntaria las funcionarias podrán expresar las experiencias que vivieron en el proceso de programa, y podrán mencionar además las cosas más abonaron a su salud mental.

**Agradecimientos.**

Las coordinadoras del programa dirigirán un discurso en agradecimiento a la Directora y funcionarias de Ciudad Mujer, por el apoyo a la investigación y permitir promover la salud mental en dicha institución.

**Despedida.**

Se da por terminado el programa de inteligencia emocional en Ciudad Mujer, San Miguel.

## BIBLIOGRAFIA

Las Doce Destrezas de Resolución de Conflictos y El Juego de Resolución de Conflictos: Una Alternativa al Debate Tradicional, disponible en: [http://www.conversacionesnuevas.net/doce\\_destrezas.pdf](http://www.conversacionesnuevas.net/doce_destrezas.pdf)

López Canas, R. (2014). La inteligencia emocional en los equipos de trabajo.

Recuperado de [http://www.masinnovacion.net/upload/secciones-publicas/es-articulo-roberto\\_original.pdf](http://www.masinnovacion.net/upload/secciones-publicas/es-articulo-roberto_original.pdf)

Vivas, M., Gallego, D. & Gonzáles, B. (2007). *Educar las emociones*. Recuperado de [http://www.escoltesiguies.cat/files/u21417/libro\\_educar\\_emociones.pdf](http://www.escoltesiguies.cat/files/u21417/libro_educar_emociones.pdf)

Habilidades sociales disponible en:

[http://www.pacodamas.com/balas/PROGRAMACION/PDFs/educacion\\_valores\\_pdfs/balas\\_pdfs\\_adicionales/habilidades%20sociales.pdf](http://www.pacodamas.com/balas/PROGRAMACION/PDFs/educacion_valores_pdfs/balas_pdfs_adicionales/habilidades%20sociales.pdf).

Pérez Nieto, M.A. y Redondo, M.M. (2006). Procesos de valoración y emoción: características, desarrollo, clasificación y estado actual. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción (R.E.M.E)*, 9 (22). disponible en: <http://es.slideshare.net/anafenech/modelo-apa-bibliografia>.

**ANEXOS****ANEXO N° 1****Canción: “Yo tengo un tick”**

“Yo tengo un tick, tick, tick he llamado al doctor me ha dicho que mueva el brazo derecho...

Yo tengo un tick, tick, tick he llamado al doctor me ha dicho que mueva el brazo izquierdo

Yo tengo un tick, tick, tick he llamado al doctor me ha dicho que mueva la pierna derecha

Yo tengo un tick, tick, tick he llamado al doctor me ha dicho que mueva la pierna izquierda

Yo tengo un tick, tick, tick he llamado al doctor me ha dicho que mueva la cadera

Yo tengo un tick, tick, tick he llamado al doctor me ha dicho que mueva la cabeza

Yo tengo un tick, tick, tick he llamado al doctor me ha dicho que mueva todo el cuerpo”.



## ANEXO N° 2

## HOJA DE TRABAJO.

	<b>Ejemplo 1</b>	<b>Ejemplo 2</b>
<b>SITUACIÓN: ¿QUÉ SUCEDIÓ?</b>		
<b>PERSONAS INVOLUCRADAS</b>		
<b>LUGAR Y MOMENTO</b>		
<b>TU PROCESO DE PÉRDIDA DE CONTROL</b>		
<b>CÓMO ACABÓ</b>		
<b>CONSECUENCIAS</b>		

## ANEXO N° 3

### Tics para disminuir el estrés

#### Antes de ir al trabajo

**1. Mide bien tú tiempo.** Aunque no lo crean, el levantarse tarde e ir en contra del reloj para llegar a tiempo a la oficina, puede ser un gran causante de estrés.

**2. Repasa tus tareas del día.** Haz un análisis rápido de tus responsabilidades diarias, asegurándote de llevar todo lo necesario para poder cubrirlas, de esa manera no tendrás que regresar por alguna cosa que hayas olvidado, causando un mayores tensiones a lo largo del día.

#### En el trabajo

**3. Planea tus tareas.** Es importante que pongas prioridad a tus responsabilidades. Sabemos que tienes muchas cosas por hacer, sin embargo, si no organizas adecuadamente tu atención a las prioritarias, todas pueden salir mal.

**4. Deja un tiempo para pensar.** Al sentirte ahogado por las numerosas tareas a entregar, son muchas las veces que las llevamos a cabo sin darle la precisa atención a cada una de ellas, presentando errores en las mismas. Esta situación reduce la eficiencia y productividad en TODOS los casos.

**5. Toma un descanso.** Son varias las empresas que cuentan con salas o cocinetas donde puedes reunirte con algunos compañeros para distraerte aunque sea 5 minutos.

Esta actividad es sumamente recomendable ya que el trabajar horas sin parar no sólo disminuirá tu capacidad de concentración, sino que tu capacidad de retención se verá mermada.

Un simple ejercicio de estiramiento, levantarte y caminar por la oficina puede reducir dramáticamente tu cansancio mental y nivel de estrés.

**6. Organiza tu lugar de trabajo.** Inconscientemente nuestro lugar y ambiente de trabajo influye de gran manera en nuestra estabilidad mental. Por ejemplo, tienes que entregar un proyecto en menos de 10 minutos, y aunque ya lo tenías listo con una semana de anticipación, no logras encontrarlo entre la pila de papeles que tienes sobre tu escritorio por el desorden que tienes entre tus archivos.

**7. Evita distracciones.** Sabes que hoy es tu día límite para entregar esa tarea en la que tanto has trabajado, sin embargo, recibes 10 llamadas al día, de las cuales poco menos de la mitad suelen ser personales, lo que provoca que estés corriendo al último momento para poder concluirlo. Evita atender asuntos personales lo más posible y dedicarle el tiempo laboral a temas laborales.

### **Fuera del trabajo**

**8. Desconéctate del trabajo.** Sabemos que para muchos de ustedes, el desconectarse por completo del trabajo puede ser un gran reto, incluso estando de vacaciones.

Si has decidido pedir días de vacaciones, disfrútalos al máximo, deja tus tareas cubiertas con antelación (lo más posible) y olvídate en la medida de lo posible de esa tensión laboral, te aseguramos que al regresar te sentirás con mucha más claridad mental.

En conclusión, no dejes que el estrés acabe contigo. Son muchas las actividades que puedes realizar para distraerte y eliminarlo. Ejemplo de ellas: Come sano, duerme lo suficiente, haz ejercicio, lee, evita llevarte preocupaciones a casa y organiza el trabajo de manera racional y realista.

## Factores antiestrés

Ahora bien, no todas las personas se enfrentan a situaciones estresantes de igual forma. Lo que para algunos es una situación estresante para otros puede que no lo sea. Esto se debe a ciertos factores como son:

- **Actitud:** Tiene que ver con la forma en que interpretamos la realidad que nos rodea, por lo que para alguien una situación puede ser percibida como demandante y amenazante mientras que para otra representa un reto interesante o una **oportunidad de desarrollo**.
- **Bienestar físico:** La **mala alimentación** y nutrición estresa al cuerpo y a la mente perjudicando en sobremanera a quien se encuentra en este estado. Una persona sometida a estrés requiere más nutrientes, vitaminas y minerales. Asimismo, la actividad física inadecuada puede provocar un estado estresante para el organismo.
- **Redes de Apoyo:** Somos seres sociales que necesitamos de los demás, y por lo tanto la mayoría de las personas requiere de alguien en sus vidas en quien confiar en un momento difícil. Cuando se carecen de redes de apoyo, las situaciones estresantes se hacen más difíciles de manejar.
- **Oportunidades de relajación:** Las actividades recreativas nos proporcionan espacios para liberar tensiones. Cuando una persona carece de intereses externos, pasatiempos o de un medio de relajación, es muy probable que no consiga manejar situaciones estresantes ya que no podrá descargar el estrés que le provocan.

**ANEXO N° 4****Canción: “el ciempiés”**

♪ ♪ El ciempiés es un bicho muy raro...

Parecen ser muchos bichos atados...

Cuando lo veo me acuerdo de un tren...

Le cuento las patas y llego hasta cien... ♪ ♪

**ANEXO N° 5.****Dinámica: el dado.**

- 1- ¿Qué hace que el grupo se tambalee? ¿Hay algo que amenace su estabilidad?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 2- ¿Nos comunicamos suficientemente en el grupo?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 3- ¿Cómo solucionamos nuestros conflictos?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 4- ¿Qué es lo que nos une como grupo?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 5- ¿Sabemos pedir ayuda cuando estamos mal? ¿a quién recurrimos?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 6- ¿Qué puedo aportar al grupo para una mejor relación?

**ANEXO N° 6.****Valoración de conflictos**

Responda las siguientes preguntas con la mayor sinceridad

1. ¿Es para usted el conflicto bueno o malo?

¿Porque?

2. ¿Escriba tres de los conflictos que usted recuerda de su vida, y como los ha enfrentado?

3. ¿De los tres conflictos que escribió que beneficios encuentra a los conflictos que ha vivido?

## ANEXO N° 7

### HISTORIAS DE RESILIENCIA: NELSON MANDELA

La semana pasada falleció uno de los líderes más importantes y respetados de nuestros tiempos: Nelson Mandela, Madiba, como le llamaban cariñosamente fue una figura reconocida no solo por su gran carisma y liderazgo, sino también por su capacidad para afrontar grandes adversidades a lo largo de su vida, es decir, su resiliencia personal.

Quizá la más conocida de las adversidades que tuvo que afrontar, fue la de pasar 27 años en prisión, por motivos políticos, 17 de ellos en Robben Island y los 10 restantes en diferentes prisiones, pero sin que ello causará aparente mella en su ánimo pues se dice, que a pesar de estar recluido en condiciones precarias, en las ocasiones en las que se le permitía salir de su celda, él agradecía de buena gana a sus celadores y les bendecía.

Pero su rebelión en contra del Apartheid, que le valiera haber pasado una tercera parte de su vida en prisión, no fue la única adversidad que tuvo que afrontar: el divorcio de Winny, su esposa, se dice por infidelidad de ella, la muerte de sus hijos, uno de ellos por causas relacionadas al SIDA, de una de sus nietas, en la víspera de celebrarse los Juegos Olímpicos en Sudáfrica y como señala el Psiquiatra José Miguel Gómez, lejos de sufrir depresión, estrés postraumático, trastorno desadaptativo o cualquier otra alteración, consecuente y explicable, asume la presidencia de Sudáfrica, gobierna sin odio y sin resentimiento, sin corrupción, persecución o exclusión, lo cual le lleva a ser condecorado con el Premio Nobel de la Paz.

¿De qué manera personas como Nelson Mandela logran lo anterior, en comparación con otras que ante circunstancias menos amenazantes responden negativamente ante ellas viéndose inundados o rebasados por las mismas? La clave está en su capacidad para ser resilientes.



La resiliencia, no es de gente “extraordinaria”. Se trata de una cualidad innata que poseemos, pero que también podemos desarrollar en un momento determinado. ¿Qué elementos serán necesarios para salir adelante y no dejarse invadir por cómo hemos señalado, por las circunstancias? Aquí se comparten algunos de ellos:

**1. Tener un propósito, un ideal.** En el caso de Mandela, persiguió como ideales la libertad y la democracia, y fueron estos propósitos o ideales los que lo acompañaron a lo largo no solo de su tiempo en prisión, sino de su vida.

**2. La confianza en sus capacidades, contar con un autoestima elevada.** Recordemos que la autoestima surge no sólo del sentirse bien con uno mismo sino con hacer el bien (lo correcto). Mandela, como el mismo expresó lucharía contra la dominancia, indistintamente de su color.

**3. El optimismo y la esperanza.** Tener la capacidad de visualizar un futuro más alentador. Difícilmente hubiera soportado todos esos años en la cárcel, si no hubiera pensado que tendría un fin, pero además, que algún día saldría de ahí y que colaboraría en la reconstrucción de su propio país.

Tal como señaló Viktor Frankl a partir también de su reclusión en los campos de concentración nazi, todo podía quitársele excepto la última de sus libertades humanas:

**4. El libre albedrío, la posibilidad de elegir.** Mandela podía elegir lamentar su suerte y llenarse de odio respecto de quienes le habían encerrado, de su esposa, o de quienes asesinaron a su nieta, y sin embargo eligió, ser compasivo y perdonar.

Como hemos señalado, la resiliencia no es solo volver al estado original, concepto utilizado en la Física, sino salir fortalecido de estas experiencias.

Mandela, demostró hasta los últimos momentos de su vida, en el hospital según los médicos, gran resiliencia, pues su condición era crítica pero estable. Tenía una larga historia de afecciones pulmonares, derivadas se dice, de la tuberculosis que contrajo

mientras estuvo prisionero, y que sin embargo, no fue un impedimento para que alcanzara una avanzada edad (95 años) cuando falleció.

La diferencia pues, entre las personas consideradas como resilientes, y las no resilientes, radica en su capacidad de utilizar las habilidades que poseen para salir adelante, de asumir una actitud positiva frente a las adversidades y conservar la paz interior.

**ANEXO N° 8****HOJA DE EVALUACIÓN N°1**

1. Describir la importancia de la Inteligencia Emocional
2. ¿Qué beneficios obtuve del programa Inteligencia Emocional
3. ¿Por qué es importante mantener el equilibrio entre el coeficiente emocional y el coeficiente intelectual?
4. ¿Cómo podría aplicar los conocimientos recibidos en este programa para entender mejor mis emociones y las de otras personas?
5. Menciones las habilidades aprendidas en el programa de Inteligencia Emocional que puede aplicar de forma efectiva en situaciones de trabajo.



## ANEXO N°10

## PLANIFICACIONES



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
 FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
 SECCION DE PSICOLOGIA

## PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Lugar: Ciudad Mujer San MiguelFecha: martes 05 de mayo de 2015Sesión N°: 01

Tiempo	Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Indicadores de logro
12.30PM A 12.45PM	Bienvenida	Crear un ambiente de confianza y de armonía con las participantes.	Se saludara a las participantes y se les agradecerá por su valiosa asistencia a continuación se leerá una frase para reflexionar aludida al tema	Humano: Victoria Tejada	Que las participantes se sientan en la libertad de opinar.
12.45PM A 1.00PM	Presentación del programa de inteligencia emocional	Dar a conocer en que consiste el programa, tiempo de aplicación y temas que se desarrollaran.	A través de una presentación de power point, se explicara la descripción del programa de inteligencia emocional	Humano: Victoria Tejada  Material: Computadora, Retroproyector.	Que las participantes comprendan la importancia del programa.
1.00PM A 1.20PM	El juego del cumpleaños	Conocer a las participantes y romper el hielo de inicio de la sesión.	Este juego implica que cada una de las mujeres debe encontrar a otra cuyo cumpleaños sea muy cerca del suyo, basado solamente en la fecha y el mes. Una vez que la haya encontrado, deben buscar otras dos cosas que tengan en común. El primer par de mujeres que complete la tarea gana. Permite que las demás sigan jugando hasta que cada una tenga su par. Luego de que cada una tenga una compañera, preséntalas y habla con ellas sobre las cosas que tienen en común.	Humano: Liliana Lazo	Que todas las participantes participen y se sientan alegres.

1.20PM A 2.10PM	Tema: Gestión Emocional	Que las participantes comprendan la importancia de procesar bien las emociones	El tema se impartirá de forma participativa y dinámica.	Humano: Victoria Parada  Material: Computadora, Retroproyector.	Que las participantes estén atentas al tema.
2.10PM A 2.20PM	Ejercicio: EL CAMINO DE LA EMOCION	Que las participantes comprendan el proceso de una emoción.	Se les indica a las participantes escriban en una página de papel bond el proceso de los alimentos en el sistema digestivo y luego escriban el proceso de la emoción asociado al anterior.	Humano: Elsa Asensio Material: papel bond y lapiceros.	Que las participantes manejen el proceso de la emoción.
2.20PM A 2.30PM	Video: Psicología: Las emociones se contagian	Mostrar como nuestras emociones influyen a los demás y en el ambiente en el que estamos.	Seguidamente se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video	Humano: Victoria Tejada  Material: Computadora, Retroproyector y bocinas.	Que las participantes se den cuenta de la influencia de las emociones.
2.40PM A	PRACTICANDO LA GESTIÓN EMOCIONAL	Que las participantes pongan en práctica el conocimiento adquirido en el tema	La facilitadora indica a las participantes recuerden el ultimo problema que tuvieron y apliquen la gestión emocional, escribiendo el proceso de la emoción en esa circunstancia, es decir como hubieran actuado si hubieran puesto en práctica la gestión emocional.	Humano: Liliana Lazo  Material: papel bond y lapiceros.	Que las participantes practiquen lo aprendido.
<b>R E C E S O</b>					
2.55PM A 3.10PM	<b>Video:</b> El poder de las emociones	Para afianzar mejor el conocimiento ver el siguiente video que sensibiliza a través de las historias que muestra acerca de la empatía:	Seguidamente se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video	Humano: Elsa Ascencio  Material: computadora, retroproyector y bocinas.	Que las participantes valoren las emociones en pro del bienestar de los que no rodean.
3.10PM A 3.30PM	Comentarios finales		La coordinadora le indica a las participantes formen dos grupos, y se elegirá un secretario de cada grupo el cual anotara ideas, pensamientos, conocimientos que les hayan sido más significativos del tema y estos los integrara en un solo documento, luego el grupo elige un expositor para compartir la experiencia.	Humano: Victoria tejada.  Material: papel bon y lapiceros	Que las participantes hagan una retroalimentación del tema.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** jueves 07 de mayo de 2015

**Sesión N°:** 02

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de logro</b>
12:30 md A 12:40 md	Saludo, bienvenida y indicaciones	Brindar un cordial saludo a las participantes, además dar a conocer las actividades que se desarrollaran.	La dirigente de una manera agradable y frente a las participantes les dará la bienvenida y las indicaciones sobre las actividades a desarrollar.	Materiales: Salón de reuniones  Humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Motivarlas para participar en toda la sesión.</li> <li>➤ Crear un ambiente de confianza.</li> </ul>
12:40 md A 1: 00 pm	Dinámica: Cadena de nombres	Crear un ambiente agradable donde puedan compartir y divertirse un momento.	Se les pedirá que hagan un círculo y se presenten pero a la misma vez dirán una fruta que les gusta y la siguiente participante dirá su nombre su fruta y el nombre de la compañera y también su fruta	Materiales: Salón de reuniones  Humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación de todas las funcionarias</li> <li>➤ Que puedan desestresarse y pasar un rato agradable.</li> </ul>
1: 00 pm A 1:35 pm	Desarrollo del tema: Funcionamiento del cerebro	Que las participantes conozcan cómo funciona nuestro cerebro en el mundo de las emociones.	Se presentara el tema de forma dinámica y participativa para que las participantes obtenga un mejor conocimiento	Materiales: Computadora Retroproyector  Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crear reflexión de la importancia de las emociones y como estas funcionan en nuestro cerebro.</li> </ul>
1:35 pm A 1:40 pm	video: Las emociones y el cerebro	Exponer un video donde observaran como nuestro cerebro reacciona ante las situaciones y estas nos provocan emociones.	Observaran un video con relación al tema para después puedan expresar sus opiniones.	Materiales: Computadora Retroproyector  Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que observen y se den cuenta de cómo influyen nuestras emociones.</li> </ul>
1:40 pm A 2: 00pm	Dinámica: Pasa el anillo	Que las participantes pasan un momento agradable y de convivencia.	Se dividirá al grupo en dos a cada una de las participantes se les dará un lapicero y un anillo donde la primera tiene que pasarlo a la otra	Materiales: Lapiceros Anillos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que pasen un rato agradable y de convivencia</li> </ul>

			compañera y el primer equipo que lo pase hasta la última será el ganador.	Humano: Victoria Tejada	
<b>R E C E S O</b>					
2:15 pm A 2: 30 pm	Actividad: Identificando las funciones del cerebro.	Que las participantes identifiquen bien cómo funcionan nuestros dos cerebros.	Se les entregara a cada una de las participantes una página donde estará la imagen del cerebro y tendrán que colocar cuales son las funciones del cerebro emociona y el racional.	Materiales: Salón de reuniones  Humano: Victoria Tejada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disponibilidad y participación en la dramatización</li> <li>➤ Que conozcan bien el funcionamiento de nuestras dos mentes.</li> </ul>
2:30 pm A 2: 40 pm	Videos: Intensa mente	Conocer atraves de los videos cómo funcionan nuestras emociones.	Observar algunos videos para después reflexionar y dar su punto de vista.	Materiales: Computadora Retroproyector  Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Observar ilustrativamente como actúan nuestras emociones y así tener un conocimiento más claro del tema.</li> </ul>
2: 40 pm A 3: 00 pm	Dinámica: Autógrafos	Que las participantes pasen un rato de diversión y convivio entre ellas.	Se harán dos equipos y se les pedirá que pidan unos autógrafos a las existentes pero con una serie de criterios y el primero terminar será el ganador.	Materiales: Papel bond Lapiceros  Humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pasar un momento agradable y de risa entra las participantes.</li> </ul>
3: 00pm A 3:25 pm	Comentarios finales	Que puedan expresar los nuevos conocimientos que se adquirieron durante toda sesión.	La dirigente les pedirá que expresen sus inquietudes e ideas sobre la sesión que se desarrolló.	Humano: Victoria Tejada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que puedan expresar los conocimientos adquiridos en la sesión.</li> <li>➤ Que los reproduzcan con las demás personas</li> </ul>
3:25 pm A 3:30 pm	Despedida	Agradecer su asistencia y participación en la sesión.	Reconocer la participación y atención durante la sesión además motivarlas a que sigas así.	Materiales: Salón de reuniones  Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que se hayan sentido a gusto en toda la sesión</li> <li>➤ Reproducir los conocimientos adquiridos.</li> </ul>





**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** martes 12 de mayo de 2015

**Sesión N°:** 03

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de logro</b>
12:30 m a 12:40 m	Bienvenida e indicaciones introductorias	Crear un ambiente de confianza entre las participantes y dar a conocer las actividades de la jornada.	Se dan las palabras de bienvenida y se dará las indicaciones generales y las actividades a realizar.	Recurso humano: Victoria Tejada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que las funcionarias se sientan motivadas.</li> <li>➤ Todas participen en el desarrollo del tema.</li> </ul>
12:40 m a 12:55 m	Dinámica "Yo tengo un tick"	Efectuar dinámicas que permitan a las funcionarias reírse y sentirse en un ambiente de confianza.	Se dan las indicaciones de la dinámica y los pasos a seguir, y expresar la importancia que todas participen en las actividades.	Recurso humano: Victoria Tejada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación total de las funcionarias en la dinámica.</li> <li>➤ Reírse de sus habilidades motoras.</li> </ul>
12:55 m a 1:35	Tema: Inteligencia emocional	Que las participantes adquieran los conocimientos y reflexionen sobre la importancia de inteligencia emocional en su vida.	Se expondrá la temática de inteligencia emocional y sus apartados de tal manera que las funcionarias pueden participar y expresar sus opiniones.	Recurso Material: Computadora. Retroproyector  Recurso humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reflexionen sobre conocimientos de IE.</li> <li>➤ Participen y expongan casos relacionados a la temática.</li> <li>➤ Practiquen las estrategias que se les brindaran.</li> </ul>

1:35 pm a 1:50 pm	Video "Alfabeto emocional"	Retroalimentar la información expuesta a Las funcionarias a través del video.	Las participantes observaran el video, una vez visto se podrá reflexionar sobre su contenido y las enseñanza que nos deja.	Recurso Material: Computadora. Retroproyector.  Recurso Humano: Liliana Lazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconozcan la importancia de las conductas y actitudes que practican en su vida</li> <li>➤ Mencionen cuales conductas y actitudes han afectado su desarrollo personal.</li> </ul>
<b>R E C E S O</b>					
2:05 pm a 2:45 pm	Evalúa cómo pierdes el control.	Que las participantes describan dos ejemplos de pérdidas de control, que fuesen ejemplos recientes y que relaten con detalle lo que sucedió.	Se les brindará a los participantes una hoja de trabajo y lápiz, en dicha hoja describirán dos situaciones en las que han perdido el control y contestarán una serie de preguntas relacionadas con la situación al terminar de contestar la hoja de trabajo se pedirá que de manera voluntaria cuenten sus experiencias.	Recurso Material: Hoja de trabajo Lápices  Recurso Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que reconozcan situaciones en las que no han practicado IE</li> <li>➤ Que se sientan seguras y cómodas de reconocer aquellas situaciones que no han podido controlar.</li> <li>➤ Brinden propuestas que permitan expresar sus emociones sin que afecten su salud mental o las de otras personas.</li> </ul>
2:45 pm a 3:20 pm	"Alfombra de conocimientos"	Que los participantes puedan expresar los conocimientos adquiridos durante el proceso del programa de inteligencia emocional.	Se les brindara una página de papel bond a cada participante, en dicha página escribirán los conocimientos adquiridos en la sesión, al finalizar de manera voluntaria expresaron cuales han sido sus conocimientos mientras se unen las páginas de las participantes	Recurso Material: Páginas de papel bond Lápices  Recurso Humano: Victoria Tejada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mencionen los conocimientos adquiridos en la sesión.</li> <li>➤ Manejen términos y habilidades que ayuden a su relación con las usuarias.</li> </ul>
3:20 pm a 3:30 pm	Despedida.	Agradecer por la participación.	Se reconoce la importancia de la asistencia y de la participación de las funcionarias, y se da por finalizada la sesión.	Recurso Humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hagan preguntas, sugerencias o comentarios respecto a la sesión.</li> <li>➤ Se sientan motivadas a asistir a la siguiente sesión.</li> </ul>



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** jueves 14 de mayo de 2015

**Sesión N°:** 04

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de logro</b>
12.30PM A 12.45PM	<b>Bienvenida:</b>	Crear un ambiente de confianza y de armonía con las participantes.	Se saludara a las participantes y se les agradecerá por su valiosa asistencia a continuación se leerá una frase para reflexionar aludida al tema:	Humano: Victoria Tejada	Que las participantes se sientan en la libertad de opinar.
12.45PM A 1.10PM	<b>Dinámica: Papel de baño.</b>	Lograr mayor conocimiento y confianza entre las participantes	Las participantes se sientan en círculo; la organizadora da a las mujeres un rollo de papel de baño para que lo pasen. Se les indica a las mujeres que tomen todo el papel que creen que necesitarán para el juego (pero no se les dice nada más acerca del mismo). Cuando la última mujer ya haya tomado el papel que cree necesitar, la organizadora les indicará a las mujeres que deben contar un dato curioso sobre sí mismas por cada cuadrado de papel que hayan tomado	Humano: Liliana Lazo  Material: papel higiénico.	Que las participantes participen de forma entusiasta.
1.10PM A 1.30PM	Tema: Las habilidades sociales	Que las participantes conozcan los diferentes tipos de habilidades emocionales y la importancia de su aplicación.	El tema se impartirá de forma participativa y dinámica.	Humano: Victoria Tejada  Material: computadora, retroproyector.	Que las participantes estén atentas al tema.
1.30PM A 2..10PM	<b>Qué tan asertivo soy</b>	Revisar en la propia vida experiencias de asertividad, agresividad y de no asertividad.	. El Facilitador leerá lo siguiente, dejando un intervalo de tiempo después de cada historia, para que los participantes identifiquen si el personaje fue asertivo, no asertivo o agresivo; así como, comuniquen experiencias propias que les haya recordado y qué respuesta asertiva encuentran para el ejemplo de no asertividad y agresividad.  <b>OCASIÓN EN QUE NO FUE ASERTIVO</b>	Humano: Liliana Lazo  Material: papel bond y lapiceros	Que las participantes evalúen su asertividad.

			<p><b>OCASIÓN EN QUE SE FUE HOSTIL</b></p> <p><b>OCASIÓN EN QUE FUI ASERTIVO</b></p> <p>II. El Facilitador solicita a los participantes que hagan un autoanálisis sobre los comportamientos (Agresivo, asertivo y No asertivo) que muestra en cada una de las áreas de vida:</p> <p>Salud                  Trabajo                  Economía  Familia                  Sociedad                  Esparcimiento  Estudios (actuales)    Necesidades    Valores</p> <p>III. El Facilitador integra subgrupos para que comenten sus respuestas.</p> <p>IV. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.</p>		
2.10PM A 2.25PM	<b>video:</b> Mirando la vida desde otros corazones	Que las participantes comprendan la importancia de la empatía.	Se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video	Humano: Elsa Ascencio  Material: computadora, retroproyector y bocinas	Que las participantes se sientan conmovidas.
<b>R                  E                  C                  E                  S                  O</b>					
2.40PM A 2.55PM	<b>video:</b> Comunicación asertiva: Los 5 pasos		Se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video	Humano: Victoria Tejada  Material: computadora, retroproyector y bocinas	Que las participantes aprensan los 5 pasos de la asertividad.
2.55PM A 3.10PM	<b>RETROSPECCIÓN DE EMPATIA</b>	Tomar conciencia de la importancia de la empatía y también de que sean empáticos con nosotros.	La facilitadora solicita a las participantes que escriban tres circunstancias que recuerden en las que han sido empáticas y tres circunstancias en las que hayan sido empáticas con ellas, enfatizar que los recuerdos se han los más significativos.	Humano: Liliana Lazo  Material: papel bond y lapiceros.	Que las participantes practiquen más la empatía.
3.10PM A 3.30PM	<b>Comentarios finales:</b>	Que las participantes Trabajen en equipo y reflexionen del tema.	La coordinadora le indica a las participantes formen dos grupos, y se elegirá un secretario de cada grupo el cual anotara ideas, pensamientos, conocimientos que les hayan sido más significativos del tema y estos los integrara en un solo documento, luego el grupo elige un expositor para compartir la experiencia	Humano: Victoria Tejada Material: papel bond y lapiceros.	Que las participantes manejen el tema.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** martes 19 de mayo de 2015

**Sesión N°:** 05

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de logro</b>
12:30 md A 12:40 md	Saludo y bienvenida	Brindar un cordial saludo a las participantes	Se les agradeceré por su asistencia además decirle las actividades a desarrollar.	Material: Salón de reuniones  Humano: Liliana Lazo	➤ Disponibilidad en las actividades a desarrollar.
12:40 md A 1: 00 pm	Dinámica: Terremoto	Que las participantes se rían un rato y crear un ambiente de confianza.	2 personas se toman de la mano (casa) y colocan a otra en el medio (inquilino). Cuando el coordinador grita "casa", la casa se cambia de "inquilino". Cuando el coordinador grita "inquilino", éste cambia de casa; y cuando grita "terremoto", se desarma todo y se vuelve a armar.	Material: Salón de reuniones  Humano: Victoria Tejada	➤ Participación de los funcionarias  ➤ Un momento de convivencia
1: 00 pm A 1:35 pm	tema: Relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés	Adquirir nuevos conocimiento sobre cómo influye la inteligencia emocional para desarrollar estrés	Se les expondrá el tema y se desarrollara de una forma participativa para que puedan brindar sus ideas y conocimientos sobre el tema.	Material: Computadora Retroproyector  Humano: Elsa Ascencio	➤ Participación durante el tema  ➤ Que brinden sus conocimientos.
1:35 pm A 1:45 pm	Actividad: Que me estresa	Analizar las situaciones que provocan estrés	En una hoja de papel bond las participantes anotaran en un lado que las estresa y en el otro que hacen para quitar el estrés.	Material: Papel bond Lapiceros  Humano: Elsa Ascencio	➤ Darse cuenta y estar alerta de las situaciones que estresan  ➤ Potar el estrés de una manera adecuada.
1:45 pm A 2: 00pm	video: Ejercicios de estrés	Aprender ejercicios físicos para cuando se sientan estresadas.	En el video se observa una lista de ejercicios que ellas pueden practicar para relajarse y continuar en su trabajo.	Material: Computadora Retroproyector Humano:	➤ Aprender a desestresarse  ➤ Darse por lo menos 5

				Todas	minutos en el trabajo de relajación
<b>R E C E S O</b>					
2:15 pm A 2: 30 pm	Videos: Un día malo en el trabajo	Que las participantes aprendan a organizar su día.	En el video observaran como afecta el estrés en el trabajo y luego poder brindar algunas opiniones.	Material: Computadora Retroproyector  Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valorar la importancia de organizar bien el día.</li> <li>➤ Darse cuenta cuanto afecta el estrés</li> <li>➤ Las consecuencias cuando no liberamos el estrés adecuadamente.</li> </ul>
2:30 pm A 2: 40 pm	Técnica de respiración profunda	Practicar respiraciones profunda para darle oxígeno suficiente a nuestro cuerpo y así continuar bien durante el día.	Se les pedirá que se ponga de pie para realizar una serie de respiraciones que les ayudara a relajarse y además llevar suficiente aire nuestros pulmones.	Humano: Victoria Tejada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lograr una mejor respiración</li> <li>➤ Relajarse para continuar con las actividades</li> </ul>
2: 40 pm A 3: 00 pm	Tics para disminuir el estrés	Brindar una lista de tics los cuales le ayudaran a organizar su tiempo para no estresarse con las actividades diarias.	Se les proporcionara a cada participante una lista de tics que les ayudara para organizar mejor su día.	Material: Papel bond  Humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar más el día para no desarrollar tanto estrés.</li> </ul>
3: 00pm A 3:25 pm	Comentarios finales	Que las participantes puedan brindar sus opiniones acerca de la jornada.	Pedirles que compartan ideas, reflexiones sobre la jornada.	Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocer sus opiniones y reflexiones sobre el tema.</li> </ul>
3:25 pm A 3:30 pm	Despedida	Agradecer su participación.	La coordinadora les agradecer a las participantes sus disponibilidad y atención durante toda la sesión	Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que muestren entusiasmo y deseo de continuar en la siguiente sesión</li> </ul>



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** jueves 21 de mayo de 2015

**Sesión Nº:** 06

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de logro</b>
12:30 m a 12:40 m	Bienvenida e indicaciones introductorias	Crear un ambiente de confianza entre las participantes y dar a conocer las actividades de la jornada.	Se dan las palabras de bienvenida y se dará las indicaciones generales y las actividades a realizar.	Recurso humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que las funcionarias se sientan motivadas.</li> <li>➤ Todas participen en el desarrollo del tema.</li> </ul>
12:40 m a 12:50 m	Dinámica "Ciempiés"	Efectuar dinámicas que permitan a las funcionarias reírse y sentirse en un ambiente de confianza.	Se les pedirá a todas las participantes que pasen a un lugar amplio donde se realizara la dinámica el "Ciempiés", cuya dinámica consiste en aprenderse una canción y realizar una serie de movimientos que deberán imitar de la coordinadora.	Recurso humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación total de las funcionarias en la dinámica.</li> <li>➤ Reírse de sus movimientos y de la complejidad de mantenerse unidas físicamente.</li> </ul>
12:50 m a 1:30 pm	<b>Tema:</b> Inteligencia emocional en los equipos de trabajo.	Que las participantes comprendan los conocimientos y reflexionen sobre la importancia de inteligencia en los equipos de trabajo.	Se expondrá la temática de inteligencia emocional en los equipos de trabajo con material objetivo y adaptado la institución de manera que el aprendizaje sea eficaz.	Recurso Material: Computadora. Retroproyector  Recurso humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reflexionen sobre conocimientos de IE en los equipos de trabajo.</li> <li>➤ Reconozcan las necesidades de las compañeras de trabajo.</li> <li>➤ Reconozcan sus fortalezas y debilidades como equipo.</li> </ul>

1:30 pm a 1:45 pm	Dinámica. Expresión de emoción	Que las participantes logren tener un momento de descanso y relajación.	Se les pide a todas las participantes que hagan un círculo, se deben toman de las manos y levantarlas lo más alto posible al mismo tiempo que hacen una respiración muy profunda. Luego bajan sus manos y gritan lo más fuerte posible, este ejercicio se repite tres veces.	Recurso Humano: Liliana Lazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se sentirán tranquilas y relajadas.</li> <li>➤ No tendrán temor de alzar su voz y dedicar unos minutos para su bienestar emocional.</li> </ul>
<b>R E C E S O</b>					
2:00 pm a 2:25 pm	Dramatización	Dramatizar las características de un líder o compañero de trabajo que facilite o limite el desarrollo del equipo de trabajo.	Se pide de manera voluntaria la participación de cuatro personas. Luego se dividen en dos grupos de dos personas cada grupo, se rifa en dos papelitos al líder que deben representar. Luego cada grupo debe crear un suceso donde se manifiesten las características del líder que le toco.	Recurso Material: Páginas de papel bond Sillas Escritorio  Recurso Humano: Victoria Tejada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocen comportamientos y actitudes que afectan el desarrollo de un equipo.</li> <li>➤ Acceden con facilidad a participar en la dramatización.</li> <li>➤ Expresan que comportamientos mejoran el desempeño dentro de la institución.</li> </ul>
2:25 pm a 2:50 pm	Dinámica "Las ciegas".	Analizar los comportamientos tanto de los líderes como de las compañeras que mejoran o afectan el rendimiento del equipo de trabajo.	Se divide el grupo en dos: ciegos y guías. Las ciegas deben dejarse llevar por sus compañeras guías, recorriendo la sala o el entorno de la sala. Al final del ejercicio se sientan a conversar sobre la experiencia de confiar en el otro: es fácil o difícil, cómo se sintieron más cómodos si como guía o como ciego, etc.	Recurso Material: Pañuelos.  Recurso Humano: Victoria tejada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confían con facilidad en sus compañeras.</li> <li>➤ Escuchan las sugerencias de sus compañeras.</li> <li>➤ Empatizan con naturalidad</li> </ul>
2:50 pm a 3: 15 pm	Dinámica "Los dados"	Reflexionar sobre la situación actual del grupo y evaluar aspectos positivos y negativos del equipo.	Todos las funcionarias forman un círculo. Uno de los miembros comienza el juego tirando el dado y contestando la pregunta que corresponda. En orden	Recurso Material: Dado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reflexionarán sobre la situación actual del grupo.</li> <li>➤ Evalúan aspectos positivos y</li> </ul>



			de colocación el resto de compañeras también responde a la pregunta que ha tocado hasta que acabe la ronda. Otra compañera coge el dado y vuelve a tirar realizando la misma acción anterior.	Recurso Humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ negativos de su equipo.</li> <li>➤ Se muestran empáticas y atentas a los comentarios de sus compañeras.</li> </ul>
3:15 a 3:25	Abrazo-terapia.	Proporcionar la experiencia de sentirte totalmente abrazada, aceptada y amada y aumentar la autoestima	Se les pide a las funcionarias que se pongan de pie y se les brindan dos dulces a cada una. Luego se dan las instrucciones que deben regalar esos dos dulces a dos de sus compañeras dicho regalo deben acompañarlo con un fuerte abrazo. Se pide que expresen sus opiniones respecto a la dinámica y como se sintieron realizándola	Recurso Material: Dulces.  Recurso Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se muestran entusiasmadas y tienen facilidad para dar muestra de afecto a sus compañeras.</li> <li>➤ Surge emociones saludables como la alegría.</li> <li>➤ Agraden las muestras de afecto y expresan lo bien que se sienten.</li> </ul>
3:25 a 3:30	Despedida.	Agradecer por la participación.	Se reconoce la importancia de la asistencia y de la participación de las funcionarias, y se da por finalizada la sesión.	Recurso Humano: Elsa Ascencio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hagan preguntas, sugerencias o comentarios respecto a la sesión.</li> <li>➤ Se sientan motivadas a asistir a la última sesión.</li> </ul>



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** martes 26 de mayo de 2015

**Sesión N°:** 07

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de logro</b>
12.30pm a 12.45pm	Bienvenida:	Crear un ambiente de confianza y de armonía con las participantes	Se saludara a las participantes y se les agradecerá por su valiosa asistencia a continuación se leerá una frase para reflexionar aludida al tema:	Humano: Victoria Tejada	Que las participantes se sientan en la libertad de opinar.
12.45pm a 1.05pm	<b>VALORACIÓN DE LOS CONFLICTOS</b>	Conocer la percepción acerca de los conflictos.	Se les proporcionara a las participantes una hoja de trabajo que contiene preguntas acerca de la valoración que se le da a los conflictos.  (Hoja de trabajo en anexos 1)	Humano: Liliana Lazo  Material: papel bon y lapiceros	Que las participantes aprendan a ver los conflictos como positivos.
1.05pm a 1.35pm	Tema: resolución de conflictos.	Que las participantes aprendan herramientas sobre cómo manejar los conflictos	El tema se impartirá de forma participativa y dinámica.	Humano: Victoria Tejada  Material: Computadora Retroproyector.	Que las participantes apliquen los conocimientos aprendidos.
1.35pm a 2.20 pm	<b>FANTASÍA DE UN CONFLICTO: UN AUTO-EXAMEN</b>	Facilitar el conocimiento de estrategias para enfrentarse a situaciones conflictivas. Examinar los métodos de respuesta a un conflicto. Introducir la estrategia de la negociación y presentar los métodos necesarios para una negociación exitosa.	Los participantes se unen al instructor en una fantasía diseñada para ayudarlos a examinar sus estrategias individuales en la resolución de conflictos. Durante, aproximadamente 10 minutos, el instructor guía al grupo a través de la siguiente fantasía.  El instructor pide a los participantes que se pongan cómodos, cierren sus ojos, hagan conciencia de su propio ser en ese momento y se relajen.  El instructor dice: "Usted está caminando a lo largo de una calle y empieza a ver en la	Humano: Liliana Lazo	Que las participantes tomen conciencia de cómo ellas afrontan un conflicto.

			<p>distancia a una persona que le es familiar. Repentinamente reconoce que es la persona con la que tiene mayores conflictos en este momento. Usted se da cuenta de que debe decidir rápidamente cómo tratar a esta persona. Mientras él/ella se acerca, le pasan por la mente gran cantidad de alternativas. Decida ahora que es lo que hará y luego imagine que pasará.</p> <p>El instructor hace una pausa que permite que la fantasía se desarrolle.</p>		
2.20 pm a 2.45	Ríe ,canta para relajarte	Que las participantes se motiven con las canciones a ver los problema de forma optimista	Desarrollo: se elegirán a través de un juego de globos 3 representantes, las cuales cantaran una canción de optimismo y motivación.	<p>Humano: Victoria Tejada</p> <p>Material: computadora, retroproyector y bocinas</p>	Que las participantes se animen.
<b>R E C E S O</b>					
3.00pm a 3.30pm	<b>Comentarios finales</b>	Que las participantes pongan en práctica el conocimiento adquirido en el tema	La coordinadora le indica a las participantes formen dos grupos, y se elegirá un secretario de cada grupo el cual anotara ideas, pensamientos, conocimientos que les hayan sido más significativos del tema y estos los integrara en un solo documento, luego el grupo elige un expositor para compartir la experiencia.	<p>Humano: Victoria tejada.</p> <p>Material: papel bon y lapiceros</p>	Que las participantes hagan una retroalimentación del tema.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** jueves 28 de mayo de 2015

**Sesión N°:** 08

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de logro</b>
12:30 md A 12:40 md	Saludo, bienvenida y indicaciones	Brindarles un cordial saludo.	La coordinadora les dará un cordial saludo además agradecerles su asistencia.	Humano: Victoria Tejada	➤ Crear un ambiente de confianza entre las compañeras.
12:40 md A 1: 00 pm	Dinámica: Ideas emparejadas	Crear un ambiente de confianza y reflexión	Se formaran parejas donde a cada una se le dará una lista de ideas con su opuesta y ellas tienen que ponerse de acuerdo cuál de las dos escoger.	Material: Papel bond  Humano: Elsa Ascencio	➤ Aprender a establecer un acuerdo con las demás persona. ➤ Valorar que necesitamos a los demás.
1: 00 pm A 1:35 pm	tema: Tolerancia a la frustración	Adquirir nuevos conocimientos sobre la importancia de la tolerancia	De una manera dinámica y participativa se les expondrá el tema.	Material: Computadora Retroproyector  Humano: Elsa Ascencio	➤ Reconocer la importancia de la sana convivencia con los demás ➤ Aprender a respetar a los demás ➤ Manejar nuevos conocimientos sobre manejar la frustración
1:35 pm A 1:40 pm	Técnica: del ramillete o de las 5 alternativas	Aprender a tener varias opciones para solucionar los problemas que se presenten en la vida.	En una página de papel bond se es pedirá que escriban alguna dificultad o situación que estén pasando y también piensen en 5 alternativas para solucionarla.	Material: Papel bond Lapiceros  Humano: Liliana Lazo	➤ Aprender a manejar varias opciones en la solución de los problemas
1:40 pm A 2: 00pm	Dinámica: Mis deseos son ordenes	Reflexionar sobre las actitudes que tenemos ante las situaciones en la	Se escoge una de las participantes para que sea la reina del lugar y las demás sus súbditos donde ella solo pedirá y los	Humano: Victoria Tejada	➤ Reflexionar sobre nuestras actitudes cuando las cosas no

		vida.	demás van a obedecer. Luego se reflexionara que no todo el tiempo se cumple lo que nosotras deseamos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ salen como se esperan</li> <li>➤ Aprender a enfrentar la situación aun cuando se ha perdido.</li> </ul>
<b>R E C E S O</b>					
2:15 pm A 2: 25 pm	Video: Tolerancia	Que las participantes observen las consecuencias cuando no se tiene tolerancia	En el video se muestra la importancia de aprender a convivir y respetar a los demás, por lo que se reflexionara las actitudes que se toman ante las demás personas.	Material: Computadora Retroproyector  Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tomar conciencia de la tolerancia hacia las opiniones de los demás</li> </ul>
2:25 pm A 2: 45 pm	Exposición de un caso: Viaje	Que reflexiones sobre la importancia de aprender organizarnos y a no culpar a los demás de nuestras actitudes	Se les pedirá que lean un caso sobre la poca tolerancia y brinden sus opiniones acerca de ello.	Material: Computadora Retroproyector  Humano: Liliana Lazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar cuando no se actúa de forma tolerante con los demás</li> <li>➤ Aprender a ser más tolerantes</li> </ul>
2: 45 pm A 3: 00 pm	Video: Es cuestión de actitud	Analizar la actitud que tomamos en las dificultades que se les presenta.	Observar en el video que a pesar de las situaciones malas que se presentan la actitud determina el aprendizaje que podemos tener.	Material: Computadora Retroproyector  Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valorara la actitud que tenemos cuando las cosas son difíciles</li> <li>➤ Aprender a enfrentar de una buena manera las adversidades</li> </ul>
3: 00pm A 3:25 pm	Comentarios finales	Conocer sus opiniones y reflexiones sobre el tema	La coordinadora les pedirá que expresen sus ideas y aprendizajes durante la sesión.	Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que las participantes opinen sobre el tema</li> <li>➤ Reflexionar sobre las cosas que se hacen mal.</li> </ul>
3:25 pm A 3:30 pm	Despedida	Agradecer su participación.	La dirigente les agradecerá su atención y participación durante toda la sesión.	Humano: Elsa Ascencio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Motivación para realizar un cambio</li> <li>➤ Disponibilidad para seguir participando.</li> </ul>



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** martes 02 de junio de 2015

**Sesión N°:** 09

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de logro</b>
12.30pm a 12.45pm	Bienvenida:	Crear un ambiente de confianza y de armonía con las participantes	Se saludara a las participantes y se les agradecerá por su valiosa asistencia a continuación se leerá una frase para reflexionar aludida al tema:	Humano: Victoria Tejada	Que las participantes se sientan en la libertad de opinar.
12.45pm a 1.05pm	<b>Dinámica:Nunca lo Hice</b>	Romper el hielo hacer hablar a las mujeres de cosas locas que hicieron y no hicieron.	Todas se sientan en un círculo y alzan una mano con los dedos hacia arriba. La primera mujer del círculo (probablemente la líder del grupo) comienza el juego diciendo algo que nunca hizo. Un gran ejemplo sería "Nuca jamás fui tan flaca" o "Nunca jamás he andado en una montaña rusa". Cualquiera que alguna vez haya hecho estas cosas baja 1 dedo. Así, por turno, cada mujer dirá lo que nunca ha hecho hasta que una mujer haya bajado todos sus dedos. Este juego hace que todas hablen, generalmente llevando a las mujeres que bajan sus dedos a contar la historia de cómo se metieron en la situación mencionada.	Humano: Liliana Lazo	Que las participantes se diviertan.
1.05pm a 1.35PM	Tema: Resiliencia	Que las participantes manejen el tema de resiliencia.	El tema se impartirá de forma participativa y dinámica.	Humano: Victoria Parada  Material: computadora, retroproyector.	Que las participantes estén atentas y participativas en el tema.
1.35PM a 2.05pm	<b>ESTUDIOS DE CASOS</b>	Reflexionar acerca las adversidades que han vivido y como los han superado los personajes de los casos	Se les indica a la participantes formen dos grupos y se les entregara la historia de un personaje histórico que haya sido resilente, respectivamente elegirán un representante para que lea a tos los miembros del grupo la biografía, luego expondrán a todas las participantes las reflexiones de la historia en relación	Humano: Liliana Lazo  Material: Papel bond y lapiceros.	

		presentados.	al tema de la resiliencia.		
2.05pm a 2.35pm	<b>SOY RESILENTE</b>	Recordar y valorar las circunstancias de la vida que han fortalecido mi vida.	Se les solicita a las participantes escriban historias o situaciones personales que consideran que han superado siendo resilientes. Seguidamente comentarlas a las demás participantes	Humano: Elsa Ascencio  Material: Papel bond y lapiceros.	Que las participantes recuerden las circunstancias que las han hecho más fuertes.
2.35PM A 3.05PM	<b>Video:</b> "El Vegetal" - La historia de Cristian Mariano Deppeler	Afianzar mejor el conocimiento ver el siguiente video que sensibiliza a través de las historias que muestra acerca de la empatía:	Se les solicita a las participantes den sus opiniones respecto al video	Humano: Victoria Tejada  Material: computadora, retroproyector y bocinas	Que las participantes reconozcan que no importan tanto las adversidad si no el valor para salir de ellas.
3.05PM A 3.30PM	<b>Comentarios finales</b>		La coordinadora le indica a las participantes formen dos grupos, y se elegirá un secretario de cada grupo el cual anotara ideas, pensamientos, conocimientos que les hayan sido más significativos del tema y estos los integrara en un solo documento, luego el grupo elige un expositor para compartir la experiencia.	Humano: Victoria tejada.  Material: papel bon y lapiceros	Que las participantes hagan una retroalimentación del tema.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
SECCION DE PSICOLOGIA**

**PROGRAMA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Lugar:** Ciudad Mujer San Miguel

**Fecha:** jueves 04 de junio de 2015

**Sesión N°:** 10

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>
12:30 m a 12:40 m	Bienvenida y agradecimiento por asistir a la última sesión.	Crear un ambiente de entusiasmo entre las participantes y dar a conocer las actividades.	Se dan las palabras de bienvenida se comentarán las actividades a realizar.	Recurso humano: Elsa Ascencio
12:40 m a 1:00 m	Dinámica Líder ¿listos?	Practicar la dinámica que permita a las funcionarias relajarse y reírse.	Se desarrollara la dinámica que lleva por nombre: Líder ¿listos?, la cual consiste en que todas las funcionarias participen, se formara un círculo y se realizaran una serie de movimientos que las otras compañeras deberán imitar.	Recurso humano: Elsa Ascencio
1:00 m a 1:40 pm	Evaluaciones finales.	Que las funcionarias puedan evaluar la autoconciencia emocional y el desempeño de las coordinadoras.	Como actividad final se hará una pequeña evaluación hacia las funcionarias donde podrá complementar una serie de frases que les permitirá apreciar su autoconciencia emocional, en dicha evaluación no habrá respuestas buenas o malas. Además se anexa una hoja de evaluación dirigida a las coordinadoras del programa lo que permitirá conocer si se cumplieron las expectativas de las funcionarias.	Recurso Material: Hojas de trabajo Lápices Recurso humano: Liliana Lazo



1:40 pm a 2:20 pm	Narración de experiencias	Las funcionarias podrán narrar de manera voluntaria sus experiencias en el transcurso del programa.	De manera voluntaria las funcionarias podrán expresar las experiencias que vivieron en el proceso de programa, y podrán mencionar además las cosas más abonaron a su salud mental.	Recurso Humano: Victoria Tejada.
2:20 pm a 2:50 pm	Agradecimientos.	Reconocer y agradecer el apoyo por parte de la Directora y funcionarias de Ciudad Mujer, San Miguel a la investigación.	Las coordinadoras del programa dirigirán un discurso en agradecimiento a la Directora y funcionarias de Ciudad Mujer, por el apoyo a la investigación y permitir promover la salud mental en dicha institución.	Recurso Humano: Victoria Tejada Liliana Lazo Elsa Ascencio.
<b>REFRIGERIO</b>				
3:20 pm	Despedida.	Agradecer por la participación y asistencia.	Se reconoce la importancia de la asistencia y de la participación de las funcionarias, y se da por finalizada la sesión.	Recurso Humano: Victoria Tejada.

**ANEXO 5:****FOTOGRAFÍAS**

Compartiendo con funcionarias de Ciudad Mujer, San Miguel.



Finalización del Programa Inteligencia Emocional.

