

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN  
ASERTIVA ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUALITY  
GRAINS SITUADA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN  
SALVADOR.”**

**Presentado por:**

Jiménez García Evelyn Xiomara JG07005

Marín de la Cruz Cindy Georgina MD 09028

**Docente Asesor:**

Lic. Benjamín Moreno Landaverde

**Coordinador de Proceso de Grado:**

Lic. Mauricio Evaristo Morales

**CIUDAD UNIVERSITARIA 25 DE JULIO DE 2018**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS

**RECTOR**

DOCTOR MANUEL DE JESÚS JOYA ABREGO

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

INGENIERO NELSON BERNABÉ GRANADOS

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO**

MAESTRO CRISTOBAL RÍOS

**SECRETARIO GENERAL**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

MAESTRO JOSÉ VICENTE CUCHILLAS MELARA

**DECANO**

MAESTRO EDGAR NICOLÁS AYALA

**VICEDECANO**

MAESTRO HÉCTOR DANIEL CARBALLO DÍAZ

**SECRETARIO**

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

LICENCIADO WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

LICENCIADO MAURICIO EVARISTO MORALES

**COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADO**

LICENCIADO BENJAMÍN MORENO LANDAVERD

**DOCENTE DIRECTOR**

## INDICE

<b>PROLOGO</b> .....	IV
<b>I. CAPITULO</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.</b> ....	VI
1. situación problemática .....	VI
2. Enunciado del problema.....	VII
3. Delimitación del problema. ....	V II
4. Alcances y limitantes.....	VIII
<b>II. CAPITULO</b>	
<b>JUSTIFICACION</b> .....	IX
<b>III. CAPITULO</b>	
<b>OBJETIVOS</b> .....	XI
<b>IV. CAPITULO</b>	
<b>MARCO TEORICO</b> .....	12
<b>4.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA</b> .....	12
4.1.1. Antecedentes de la inteligencia emocional en El Salvador.....	13
4.2.1. Antecedentes de investigaciones realizadas en el país.....	14
<b>4.2. INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> .....	15
4.2.1. ¿De dónde surge el concepto de Inteligencia emocional?.....	15
4.2.2. Diversas definiciones de la Inteligencia Emocional (IE).....	16
4.2.3. Las emociones.....	17-18
4.2.4. Los elementos de una emoción .....	19
<b>4.3. TEORIAS</b> .....	19
4.3.1. Teoría de las Inteligencias Múltiples. Howard Gardner,.....	20
4.3.2. Teoría de Inteligencia emocional según Salovey y Meyer.....	20

4.3.3. Teoría de inteligencia emocional según Daniel Goleman.....	21
4.3.4. Teoría de la inteligencia emocional de Hendrie Weisinger.....	22
<b>4.4. COMUNICACIÓN ASERTIVA.....</b>	<b>23</b>
4.4.1. Asertividad desde la perspectiva psicológica.....	24
4.4.2. ¿Qué es comunicación asertiva? .....	25
4.4.3. Habilidades asertivas.....	26
<b>4.5. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.....</b>	<b>27</b>
4.5.1. Inteligencia emocional y comunicación asertiva relacionada	
Con los factores de personalidad.....	27-32
4.5.2. Inteligencia emocional y comunicación en el trabajo.....	33
4.5.3. Importancia inteligencia emocional en el trabajo.....	33
4.5.4. Beneficios de la I.E en la comunicación asertiva.....	34-35
<b>V. CAPITULO</b>	
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>36-41</b>
<b>VI. CAPITULO</b>	
<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
Análisis y resultados.....	42-73
Interpretación de resultados.....	74-79
Síntesis diagnóstica.....	79--82
<b>VII. CAPITULO</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
Conclusiones.....	83-84
Recomendaciones.....	85
<b>VII. CAPITULO VIII. REFERENCIA</b>	
<b>BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>86-87</b>
<b>EPILOGO.....</b>	<b>88-89</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>INSTRUMENTOS APLICADOS.....</b>	<b>90-96</b>
<b>PROGRAMA: DESARROLLANDO HABILIDADES PARA UN</b>	
<b>EQUILIBRIO EMOCIONAL</b>	

## PRÓLOGO

Al dar inicio el proceso de investigación una de las tareas más complejas es realizar la escogitación de tema a abordar para llevarla a cabo, debido a que existen muchos temas interesantes acerca de los cuales realizar el estudio de investigación, pero durante el proceso de búsqueda existió un tema que llamo profundamente la atención del equipo investigador y fue el que al final se seleccionó dicho tema fue **“La inteligencia emocional y su relación en la comunicación asertiva entre los trabajadores de la empresa Quality Grains situada en el área metropolitana de San Salvador.”**

El tema anteriormente escogido para la investigación ya había sido retomado por diversos grupos de jóvenes que presentaban el trabajo de grado, pero solo abordaban la variable de **“La inteligencia emocional”** entonces al grupo investigador se le ocurrió mezclarla con variable **“Comunicación asertiva”**, debido a que la comunicación es la base de las relaciones humanas y se encuentra inmersa en cada faceta de la vida de los seres humanos desde que nacemos hasta que morimos.

Escogimos realizarla en el ámbito laboral ya que muchas veces existen en las organizaciones problemas entre empleados, por el hecho de no poseer una adecuada Inteligencia Emocional ya que esta permite a las personas expresar sus sentimientos y emociones de manera adecuada, cuando esto no sucede se entorpece el desarrollo de una adecuada Comunicación ya que las personas no tienen desarrollado un nivel de Asertividad que les permitiese relacionarse de manera en que tanto ellos como las personas que les rodean puedan dar a conocer sus deseos, necesidades y opiniones sin pasar por encima de los derechos de los otros.

Se realizó la investigación haciendo uso de la muestra mediante la aplicación de una

Guía de Observación, una Guía de Entrevista y dos Escalas una de Comunicación Asertiva y la otra de Inteligencia Emocional. El tiempo de realización de la investigación fue de seis meses dentro de la empresa Quality Grainspor lo cual se agradece a la Jefa de control de Calidad y a la empresa por permitir que dicha investigación se llevase a cabo y por tomarse el tiempo de tomar en cuenta la importancia que tiene la inteligencia emocional y la comunicación asertiva para que los empleados puedan tener un mejor desempeño laboral y un ambiente más ameno.

# **I. CAPITULO**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

En el presente capítulo se estudia la importancia de la inteligencia emocional y su relación en la comunicación asertiva en el ambiente laboral. Con referencia a lo anterior históricamente a las personas se les contrataba por su capacidad intelectual, sus destrezas y habilidades, dejando de lado su inteligencia emocional es decir la capacidad que tienen las personas para poder entender sus emociones, sentimientos, temores y motivaciones de una forma adecuada del mismo modo poder expresarlas facilitando así el ambiente laboral.

En los marcos de la observaciones anteriores en El Salvador el término inteligencia emocional empieza a tomar importancia a partir de 1995 en donde fue consolidándose y utilizando sus implicaciones en algunas empresas, pero no es hasta 1998 que sale del anonimato, ya que anteriormente era tomada como un tema poco relevante, esta situación sufre un cambio en 2008 cuando el término se reviste de verdadera importancia dentro de las empresas y para todas las personas involucradas en estas.

Después de lo anterior expuesto la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en el ambiente laboral son problemáticas a las cuales se presta mucha atención en la actualidad, debido a la existencia de diversos factores que dificultan su adecuado desarrollo cabe entre ellas están: El miedo, la competencia, resentimiento, culpabilidad, pasividad, ira, queja, desconfianza, necesidad de aprobación y finalmente la duda; creando en el trabajador un desajuste emocional. En efecto dentro de la vida laboral se presentan factores estresantes día tras día que repercuten en la dinámica del ambiente de trabajo derivados de esferas de la

salud física y mental. Así mismo existen problemas familiares, de pareja, económicos, que afectando el desempeño laboral y funcionalidad en las relaciones interpersonales cuando no existe una adecuada inteligencia emocional.

En conclusión al hablar de Inteligencia emocional y Comunicación asertiva en el ambiente laboral no solo debe identificarse los factores que están afectando, sino también debe tratarse la capacidad que los trabajadores posean para afrontar de manera adecuada las situaciones que viven en su área laboral, por consiguiente de esta habilidad dependerá el éxito y la marcha eficiente de la empresa en general. Hecha la observación anterior se ha comprobado científicamente que en la actualidad para realizar el proceso de selección de personal en las empresas se buscan individuos que además de manejar los conocimientos acerca del trabajo que debe realizar, asuman asimismo Inteligencia emocional.

## **2. Enunciado del problema:**

¿Influye la Inteligencia Emocional en la Comunicación Asertiva de los trabajadores de la empresa Quality Grains ubicada en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador?

## **3. Delimitación:**

**Espacial:** El problema de investigación se desarrollara en la empresa Quality Grains ubicada en el Km 13, autopista Aeropuerto Comalapa, San Marcos en el área metropolitana de San Salvador.

**Social:** La población objeto de estudio son los trabajadores de la Empresa Quality Grains quienes son empleados del sexo masculino y femenino; oscilan entre las

edades de 20 a 60 años, procedentes de la zona central urbana aledaña a la empresa.

**Temporal:** La problemática a investigar se llevara a cabo en el periodo comprendido desde enero hasta julio del año del 2018.

#### **4. Alcances y Limitaciones**

##### **Alcances:**

- En la investigación se pretende analizar la inteligencia emocional y su relación en la comunicación asertiva entre los trabajadores de la empresa Quality Grains en el área metropolitana de San Salvador.
- De igual manera se pretende describir como la inteligencia emocional se relaciona con la comunicación asertiva de los trabajadores de la empresa Quality Grains en el área metropolitana de San Salvador.
- Además Interpretar las causas y consecuencias de como la inteligencia emocional se relaciona con la comunicación asertiva de los trabajadores de la empresa Quality Grains en el área metropolitana de San Salvador.
- Para dar por concluido con el diseño de un programa de intervención psicológica que pueda ayudar a mejorar la calidad de vida de los trabajadores mejorando la comunicación asertiva enfocada a través del desarrollo de la inteligencia emocional.

##### **Limitantes:**

En la investigación se presentaron las siguientes limitaciones como las descritas a continuación:

La falta de estudios previos de investigación sobre el tema.

Poca disponibilidad de las empresas para aplicar los instrumentos de investigación. Afectando todo lo anterior en el desarrollo del proyecto ocasionando muchos contratiempos para su elaboración y entrega según acuerdo del grupo investigador.

## II. CAPITULO

### JUSTIFICACION

A lo largo de la historia el ser humano ha demostrado poseer inteligencia desde su evolución creando objetos de utilidad como la flecha, instrumento que utilizaban para la caza y a su vez suplir las necesidades básicas de alimentación y sobrevivencia, dando a si soluciones a las dificultades que se presentan como un ser pensante racional, aunado a la capacidad de establecer formas de comunicación que le permitieron relacionarse de diversas formas con su entorno y con los que le rodeaban, facilitando así la continuación de la especie humana mediante formas de comunicarse que permitieran que todos los involucrados en alguna situación obtuviera una solución satisfactoria.

El término inteligencia emocional aparece en la literatura psicológica por primera vez en el año 1990, en un escrito publicado por los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer. Sin embargo, fue con la publicación del libro La Inteligencia Emocional (1995) de Daniel Goleman cuando el concepto se difundió rápidamente y en el 2002 Hendrie Weisenger lo aplico propiamente al ámbito laboral definiendo la inteligencia emocional en el trabajo. Mientras que el término asertividad aparece por primera vez (1976) cuando los investigadores Rich y Schroeder, definen la conducta asertiva como: "La habilidad de buscar y mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos.

En esta investigación se entenderá como **Inteligencia Emocional**: La capacidad que tienen las personas para poder entender y vivir sus emociones, sentimientos, temores y motivaciones de una forma adecuada y del mismo modo poder expresarlas asertivamente y así poder comprender a los demás,

lo que implica el desarrollo de autoconfianza, autocrítica, y autoconciencia. Mientras que la **Comunicación Asertiva** será comprendida como: La actitud o forma que tiene una persona al expresar su punto de vista de un modo claro y de una forma totalmente respetuosa ante el interlocutor.

En la actualidad son varios los estudios realizados sobre inteligencia emocional aplicada al área laboral, por ejemplo “la inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la Alcaldía municipal de Ilopango”, pero ninguno en concreto sobre la Relación existente entre Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva por tal razón consideramos importante para nosotras como futuras profesionales de la salud mental investigar este tema, ya que a través del desarrollo y potencialización de la inteligencia emocional puede propiciarse un clima laboral agradable teniendo como resultado una comunicación asertiva para todas las personas que laboran en la empresa.

La inteligencia emocional y la comunicación asertiva son importantes para que los seres humanos puedan desarrollar de mejor manera sus habilidades permitiendo así una mejor interacción entre las personas y el ambiente en el que se desenvuelven manteniendo un clima laboral que les permita tener una buena salud emocional. Debido a lo anteriormente planteado surge la necesidad de crear un proyecto original que ofrezca a los trabajadores de la empresa **Quality Grains**, la oportunidad de mejorar algunos problemas de comunicación que puedan estar afectando sus actividades laborales, a través de la creación de un programa de capacitaciones con enfoque psicosocial orientado a disminuir algunos efectos colaterales de la falta de inteligencia emocional y comunicación asertiva que se presentan. Y así poner en práctica el conocimiento teórico-práctico de la psicología en el ámbito laboral, las temáticas abordadas en el programa se darán a conocer al final una vez se hayan implementado los instrumentos pertinentes que permitan conocer al finalizar la investigación.

### III. CAPITULO OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

- Investigar la influencia de la inteligencia emocional y su relación en la comunicación asertiva entre los trabajadores de la empresa **Quality Grains** en el área metropolitana de San Salvador. Para mejorar las relaciones interpersonales.

#### 3.2 Objetivos Específicos

- Describir como la inteligencia emocional se relaciona con la comunicación asertiva de los trabajadores de la empresa **Quality Grains**.
- Analizar la influencia de la inteligencia emocional en la comunicación asertiva.
- Interpretar las causas y consecuencias de como la inteligencia emocional se relaciona con la comunicación asertiva de los trabajadores de la empresa **Quality Grains**
- Diseñar un programa de intervención psicológica que pueda ayudar a mejorar la calidad de vida de los trabajadores mejorando la comunicación asertiva enfocada a través del desarrollo de la inteligencia emocional.

## **IV. CAPITULO**

### **MARCO TEORICO**

#### **4.1. Antecedentes históricos de la empresa Quality Grains**

La empresa fue fundada hace más de 25 años por el sr. Samuel Quirós, con el objetivo de ofrecer un producto de excelente calidad creando una cultura de café y ofreciendo una alternativa diferente de consumo, debido a que el país siempre ha sido reconocido por brindar excelentes variedades de café, ejemplo de ello es el café "Arábica Bourbon", el cual es reconocida a nivel mundial por su aroma, sabor y acidez balanceada.

El nombre de la empresa viene dado de lo que significa la palabra Quality (Calidad), debido al compromiso de ser la tostadora más importante de café a nivel nacional. Durante los primeros 5 años, la empresa tostó, molió y distribuyó café a escala relativamente pequeña en oficinas, hoteles y otros negocios. En este entonces la esposa de don Samuel Leyla de Quirós, era quien conducía el negocio.

El negocio fue continuamente aumentando sus ventas, entonces los esposos Quirós decidieron entrar de lleno a la actividad, don Samuel compró el terreno donde ahora opera la empresa, junto a una tostadora de café más grande. En el año 2000 Leyla de Quirós abrió una cafetería en el Aeropuerto Internacional de Comalapa, esa fue la primera cafetería de lo que años después se convertirías en la actual cadena The Coffee Cup. Debido al éxito que la empresa ha tenido la planta ha sido ampliada en 5 ocasiones, en la actualidad Quality Grains emplea 450 colaboradores y produce 8 marcas de café molido y soluble.

Cinco de ellas se comercializan en el mercado local, incluyendo la de mejor calidad: The Coffee Cup, las 3 marcas restantes se exportan a Estados Unidos, donde la empresa está buscando fortalecer su presencia.

#### **4.1.1. Antecedentes de la inteligencia emocional en El Salvador**

A lo largo de la historia se ha difundido el término inteligencia, pero no fue hasta en **1920**, que el psicólogo Edward Thorndike definió la inteligencia social como: *“la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”* Término que se relaciona con la Inteligencia Emocional.

Pero fue en los años 1970 a 1989 que se dio a conocer propiamente el término de inteligencia emocional y difundida en la mayor parte del mundo, sin embargo no fue hasta el año de 1993 que se empezó a indagar en nuestro país. A medida transcurrían los años entre 1993 a 1998 se inició la consolidación del término como tal y las implicaciones de este en algunas organizaciones. El término *Inteligencia Emocional* sale del anonimato entre los años de 1993 a 1998 ya que hasta ese entonces solo había sido objeto de estudio en algunas investigaciones y por lo tanto para la mayoría de las organizaciones en el país se tornaba un tema de menor importancia.

En 2008 el término se reviste de mayor relevancia y llega a ser conocido en la mayoría de las organizaciones, tanto por los mandos superiores y colaboradores. De manera tal que las investigaciones continúan realizándose en diferentes campos relacionados al uso de dicho término en un inicio se enfocaba

en el área escolar, para luego extenderse al ámbito laboral, pero actualmente siguen desarrollándose múltiples investigaciones en el área laboral.

#### **4.1.2. Antecedentes de investigaciones realizadas en el país.**

Hasta el día de hoy diversas instituciones de educación superior, han realizado varias investigaciones respecto a la inteligencia emocional. Tal es el caso de las realizadas por estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad de El Salvador dentro de ellas se destacan las siguientes:

Influencia de la inteligencia emocional en la actividad laboral en trabajadores de mandos medios y operativos de empresas públicas y privadas del gran San Salvador (AG Escobar Lacona, MA Hernández López 2006).

La Influencia psicológica de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos organizacionales, en mandos medios y colaboradores de empresas públicas y privadas de la zona metropolitana de San Salvador, entre otras. (Castillo. Hernández, Santamaría, CH. (2008)

La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar Sinergia laboral en los empleados de la alcaldía municipal de Ilopango (AM Ramos 2013).

Entre otras investigaciones por tal razón es importante seguir abonando al conocimiento científico en esta área. Ya que El salvador es un país donde su fuerte son las industria y el comercio abriendo campo a muchas empresas que pueden poner el practica dicho conocimiento.

## 4.2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

### 4.2.1. ¿De dónde surge el concepto de Inteligencia emocional?

Se podría decir que El concepto de inteligencia emocional nace con la necesidad de responder a una de la siguiente pregunta: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a las diferentes contingencias de la vida? Y comprometidos a responder; Varios influyentes investigadores en el ámbito del estudio de la inteligencia, comenzaron a reconocer la importancia de los aspectos no cognitivos.

Las raíces más antiguas de la inteligencia emocional se hallan en los trabajos de Thorndike (1920) sobre “inteligencia social”, definida como la habilidad para comprender y regular a las personas, así como comportarse adecuadamente en las relaciones sociales.

En 1983, Howard Gardner, en su Teoría de las inteligencias múltiples Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences introdujo la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal. **En 1985**, Reuven Bar-On utilizó la expresión Emocional Quotient (EQ, es decir, cociente emocional) en su tesis doctoral, aunque parece ser que este término no tuvo difusión hasta 1997, fecha en la que se publica la primera versión del “The emocional Quotient Inventory” (test para medir el cociente emocional). **En 1989**, Ayman Sawaf, inicia estudios sobre los conocimientos emocionales aplicados a la empresa.

**En 1990**, el término “Inteligencia Emocional” se utilizó por primera vez por los psicólogos Peter Salovey de la Universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire, dando inicio a muchos estudios al respecto en esta década.

**En 1998**, Daniel Goleman publica otro libro de Inteligencia Emocional denominado “Inteligencia Emocional en la Empresa”, en donde explica sus experiencias y estudios en diversas empresas, así como describe 25 aptitudes emocionales que fundamentalmente debe tener un gerente o un empleador.

Hendrie Weisinger, define la Inteligencia Emocional como:

“El uso inteligente de las emociones, de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”. (Weisinger Hendrie, 2001, PAG17.)

#### **4.2.2. Diversas definiciones de la Inteligencia Emocional (IE)**

1983, cuando **Howard Gardner** publicara su libro *frames of mind* (*estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples*), obra de investigación en la que propone una nueva visión de la inteligencia como una capacidad múltiple: Esta teoría, introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la competencia social y emocional: la Inteligencia Interpersonal e intrapersonal.

Salovey la definió como "un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar

entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno" (Mayer y Salovey, 1993: p 433).

Por inteligencia emocional (IE) se entiende, que es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. (Daniel Goleman). Goleman estimó que la inteligencia emocional se podía organizar entorno a cinco capacidades que son: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.

Hendrie Weisinger, define la Inteligencia Emocional como:

“El uso inteligente de las emociones, de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”. (Weisinger Hendrie, 2001, PAG17.)

#### **4.2.3. Las emociones**

La palabra **emoción** proviene del latín *motere* (moverse). Es lo que hace que nos acerquemos o nos alejemos a una determinada persona o circunstancia. Por lo tanto, la emoción es una tendencia a actuar, y se activa con frecuencia por alguna de las impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognoscitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico en el cuerpo humano.

En un sentido más preciso, según el Oxford English Dictionary define la *emoción* como “agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado”.

Para Goleman, el término emoción se refiere a un sentimiento, a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Existen centenares de emociones y muchísimas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas. De manera que para Goleman existe un abanico de emociones a través de las cuales el ser humano pone de manifiesto sus reacciones ante un evento en particular.

Cada emoción está vinculada a elementos fisiológicos precisos: tanto la respiración como el tono muscular, el pulso cardíaco, la presión arterial, la postura, los movimientos y las expresiones faciales. Las pautas fisiológicas o musculares habituales comienzan a determinar por sí mismas los estados anímicos.

Partiendo de lo anterior se considera entonces que la palabra emoción es la alteración del estado de ánimo provocado por la alegría, tristeza, sorpresa, miedo, amor, placer, etc. Hay emociones que debilitan y quitan fuerzas, tales como la ira, el resentimiento, la tristeza, la depresión, la ansiedad, la preocupación, el miedo, la vergüenza, etc.

#### **4.2.4. Los elementos de una emoción son:**

- Una situación, que genera sentimientos, ideas o recuerdos.
- El estado de ánimo consiguiente.
- La conmoción orgánica expresada en gestos, actitudes, risa, llanto, etc. Es por esta razón, que ante un evento no todos los seres humanos reaccionan de igual manera ya que cada persona hace uso de esas emociones que a su vez conllevan una reacción en particular.

### **4.3. TEORIAS**

#### **4.3.1. Teoría de las Inteligencias Múltiples.**

Gardner (1983), propuso la existencia de siete inteligencias humanas: las lingüísticas, lógico matemáticas, musical, espacial, corporal, naturalista, interpersonal e intrapersonal. Sostiene que las personas nacemos con las mismas inteligencias pero que éstas se desarrollan en diferente grado, por tanto, cuando nos enfrentamos a un problema cada quien lo resuelve de forma diferente.

Esta teoría además, introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la competencia social y emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Intrapersonal, las cuales Gardner las define como:

**La Inteligencia Interpersonal** se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más

avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado”.

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

#### **4.3.2. Inteligencia emocional según Salovey y Mayer**

Este concepto propuesto por Salovey incluye además el hecho de que son meta-habilidades que pueden ser categorizadas en cinco competencias o dimensiones: 1).Autoconciencia 2).Control Emocional y Autorregulación 3). Automotivación y Motivación 4). Empatía 5).Habilidades Sociales las cuales de detallan a continuación:

- 1) Conocer las propias emociones La conciencia de uno mismo es la clave de la inteligencia emocional. Las personas que tienen claridad sobre sus sentimientos, toman decisiones en su vida que van de acuerdo con ellos y, en general, aciertan.
  
- 2) Manejar las emociones Capacidad de manejar los sentimientos para que sean adecuados. Implica la capacidad de serenarse, de canalizar la irritabilidad, la ansiedad y la melancolía excesivas.

3) La propia Motivación Supone ordenar las emociones en aras de un objetivo.

Autodominio emocional.

4) Reconocer emociones en los demás Es la empatía, es decir la capacidad de ponerse en el lugar del otro. La comprensión de las motivaciones de los demás genera que seamos más receptivos y tolerantes.

5) Manejar las relaciones Supone la habilidad de percibir las emociones de los demás para una interacción serena con ellos.

#### **4.3.3. Teoría de la inteligencia emocional según Daniel Goleman**

Dr. Daniel Goleman psicólogo Periodista científico Americano expresa que hay una diferencia entre el C.I Y la inteligencia emocional. su principal interés está precisamente centrado en estas «otras características» a las que hemos dado en llamar **inteligencia emocional**, características como la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último pero no por ello, menos importante, la capacidad de empatizar y confiar en los demás.

A diferencia de lo que ocurre con el CI, cuya investigación sobre centenares de miles de personas tiene casi un siglo de historia, la inteligencia emocional es un concepto muy reciente. De hecho, ni siquiera nos hallamos en condiciones de determinar con precisión el grado de variabilidad interpersonal de la inteligencia emocional.

Para Goleman, el término emoción se refiere a un sentimiento, a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Existen centenares de emociones y muchísimas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas. De manera que para Goleman existe un abanico de emociones a través de las cuales el ser humano pone de manifiesto sus reacciones ante un evento en particular.

#### **4.3.4. Teoría de la inteligencia emocional de Hendrie Weisinger**

En la obra de Hendrie Weisinger: *La inteligencia emocional en el trabajo*, expone lo siguiente (2001 pág. 17)

La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (cómo desarrollarla y utilizarla en relación a uno mismo) e interpersonal (cómo ser más efectivos en nuestras relaciones con los demás).”

En la fase intrapersonal, la inteligencia emocional está íntimamente vinculada con el autoconocimiento y el desarrollo de la autoestima en la fase interpersonal, en el aspecto de la relación con los demás, la inteligencia emocional se vincula, en cambio, con las habilidades sociales, sobre todo con la asertividad. Para dicho autor una de las áreas en donde se debe potenciar el desarrollo de la inteligencia emocional es dentro de las instituciones de trabajo, ya que considera que la falta de IE mina el desarrollo y el éxito tanto de individuos como de las empresas. De manera que cuando los trabajadores utilizan su inteligencia emocional ayudan a crear una organización inteligentemente emocional.

## **Hendrie propone siete componentes para el desarrollo de la inteligencia emocional.**

- Desarrollo de la autoconciencia
- El Control de las emociones
- La automotivación
- El desarrollo de una capacidad de comunicación eficaz
- El desarrollo de la experiencia interpersonal
- Ayudar a los demás a
- ayudarse a sí mismos.

### **4.4. COMUNICACIÓN ASERTIVA.**

#### **Concepto de comunicación**

*“La comunicación se define como un proceso de intercambio y comprensión de información entre dos o más personas o grupos” (Fernández, 2007, pág. 7).*

La comunicación es esencial para los seres humanos es un proceso mediante el cual transmitimos ideas, emociones pensamientos y nos permite mantenernos en contacto con sí mismos y con las demás personas. Existen dos tipos de comunicación en el medio que se desarrolla la humanidad.

**Comunicación interpersonal:** es la que se establece con otra persona, donde se pueden transmitir ideas, pensamientos, emociones. Este tipo de comunicación hace que las personas puedan organizarse y entenderse para

ejecutar una acción o proyecto en conjunto, es parte de las habilidades sociales que pueden pulirse a lo largo de la vida.

**Comunicación intrapersonal:** es la que se establece consigo mismo, es un especie de monologo interior donde pueden expresarse sentimientos reprimidos, conductas inaceptadas, en pocas palabras es hablarse así mismo tener la capacidad para tener un dialogo interior y de esta manera crear conciencia de mis actos.

Es importante reconocer que tanto la comunicación intrapersonal como interpersonal ayudan a las personas a ser personas con habilidades sociales que les permiten desarrollarse de una manera practica en la vida.

#### **4.4.1. Asertividad desde la perspectiva psicológica**

Desde la perspectiva de la Psicología, se definido la asertividad de diferentes maneras.

Cotler y Guerra (1976) (citado por Mayor, 2015), opinan que la asertividad involucra el conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades expectativas disgustos de un individuo. Implica estar bien con uno mismo y con los demás.

Alberti y Emmons (1978) (citado por Mayor, 2015), mencionan que la asertividad es la conducta que permite:

Actuar de acuerdo con nuestros intereses, Defender nuestras opiniones sin sentirnos culpables, expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad, ejercer nuestros derechos individuales sin transgredir los de otros.

#### 4.4.2. ¿Qué es la comunicación asertiva?

En la actualidad las organizaciones aspiran a lograr una comunicación asertiva, entendida esta por la “*capacidad de transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones de otros de una manera honesta, oportuna y profundamente respetuosa*”. (ROCA, Elía, 2003 P.10).

Con el objetivo de contribuir a que se puedan encontrar diversas alternativas para construir relaciones humanas armoniosas o lo que es lo mismo, un ambiente laboral apropiado para el cumplimiento de la misión institucional.

En la obra *Asertividad: cómo ser tú mismo sin culpas* (2007) de Eduardo Aguilar, se mencionan los siguientes derechos asertivos:

- ser feliz;
- ser tratado con respeto y dignidad;
- considerar tus propias necesidades;
- cambiar de opinión;
- cometer errores;
- expresar tus propios pensamientos y opiniones;
- rechazar peticiones sin sentirte culpable o egoísta;
- establecer tus propias prioridades y tomar tus propias decisiones;
- sentirte bien contigo mismo;
- realizar peticiones;

- hacer menos de lo que eres humanamente posible;
- pedir reciprocidad;
- tener éxito;
- tu privacidad;
- tomarte tu tiempo para reflexionar;
- no usar tus derechos.

Las técnicas asertivas son recursos a nuestra disposición que sirven para hacer valer nuestros derechos ante los demás, sea en el ámbito familiar o laboral.

#### **4.4.3. Habilidades asertivas:**

- Decir no
- Pedir favores o hacer preguntas
- Expresar sentimientos positivos y negativos
- Iniciar, mantener y concluir conversación con propios y extraños
- Expresar opiniones contrarias a las demás personas
- Pedir ayuda en la solución de un problema
- Resistir presiones de otros
- Negociar
- Dar cumplidos, y rechazar peticiones irrazonables
- Solicitar cambios de comportamiento
- Saber escuchar

- Callar cuando es lo adecuado para el manejo de la situación (pues expresar los mensajes es mejor en otra ocasión)

#### **4.5. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.**

##### **4.5.1. Inteligencia emocional y comunicación asertiva relacionada con los factores de personalidad**

La personalidad es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, y que lo hacen diferente y único del resto de los individuos. En tanto la interrelación y la comunión de todas estas características, generalmente estables serán las que determinarán la conducta y el comportamiento de una persona y porque no también, de acuerdo a la estabilidad de las mismas, predecir las respuestas que puede dar un individuo al cual conocemos ante determinada circunstancia o estímulo. La personalidad está compuesta por dos elementos:

Temperamento y carácter, el primero tiene un origen genético y el otro de tipo social, es decir lo determinará el ambiente en el cual vive respectivamente.

La Asertividad es una conducta social emitida por un sujeto en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseo, opiniones, derechos de ese sujeto de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve problemas inmediatos y minimiza la probabilidad de problemas futuros.

Las habilidades sociales implicadas en el comportamiento asertivo se adquieren por aprendizaje (Observación, imitación, información, ensayo) acrecientan el

refuerzo social que recibe el individuo y son afectadas por la especificidad de las situaciones, la edad, el sexo, y el status.

La asertividad no es un "Rasgo" de las personas, el individuo no es "Asertivo, o "No asertivo", sino que un individuo se comporta asertivamente, o no asertivamente en una serie de situaciones.

La asertividad es una característica de la personalidad promotora de autoestima saludable, y contribuye de manera apreciable al desarrollo de relaciones interpersonales facilitadoras de crecimiento personal y satisfacción emocional en los individuos. (Zaldivar 2006, pag.11)

Los elementos componentes de la personalidad que están relacionados con la aserción, parten de la posición de que su estructura no puede ser descompuesta en elementos aislados o reducidos al temperamento, la esfera afectiva volitiva, cognoscitiva instrumental, es necesario verla en sus unidades integrales complejas; separadas sólo didácticamente para su estudio. Las unidades integrales que conforman la estructura de la personalidad son sus formaciones psicológicas (generales, particulares). "Llamamos unidades integrales complejas, un producto del análisis que contrariamente al de los elementos, conserva todas las propiedades básicas del total y no pueden ser divididas sin perderlas." (Vigostki, citado por colectivo de autores)

La autoestima es la columna vertebral de la asertividad,"puede ser conceptualizada como la valoración que tenemos de nuestra persona, el valor que nos asignamos; se relaciona con qué tanto nos aceptamos, con el grado de satisfacción con lo que somos, hacemos, pensamos y sentimos, (Zaldivar 2006, pág. 11) es la integración de la autoconfianza y el autorrespeto.

La autoconfianza es conciencia en la evaluación de la eficacia de nuestras acciones en el manejo de las tareas en nuestras circunstancias y realidades. En cambio el autorrespeto es la sensación de valor personal, la capacidad de disfrutar de los recursos de nuestros esfuerzos... La autoestima es la experiencia personal de sentirse apropiado para la vida y las exigencias y retos que ella representa. Disposición de vivir de acuerdo a mis posibilidades de crecimiento y desarrollo. (Gíl Adí, 2001: 110).

La manera en que un sujeto expresa su asertividad, nos permite inferir como anda su autoestima. Los sujetos con autoestima adecuada muestran respeto y consideración para su persona y se valoran positivamente, mientras que los sujetos con autoestima baja e inadecuada muestran dificultades para expresar su asertividad y pueden comportarse de manera agresiva o pasiva, al tratarse a sí mismos con dureza, con exigencias desmedidas y una desvalorización general de su persona y de todo lo que hacen (Zaldivar 2006: 2). Afín con este autor, la estimulación de las tres áreas principales: el sentimiento de identidad personal, sentido de pertenencia y el sentimiento de autoeficacia, nos posibilita mostrar una asertividad adecuada y una autoestima saludable.

### **Tipología de los individuos con problemas de Asertividad**

1. El indeciso: Permite que lo desplacen, no sabe cómo ni cuándo defenderse y permanece pasivo ante cualquier situación.
2. El individuo con dificultades en la comunicación: Estos pueden ser 4 tipos
  - A. Comunicación cerrada: Conocida como diálogo de sordos
  - B. Comunicación indirecta: Caracterizada por la superficialidad, falta de deseos claros y conflictos en lo que se refiere a relaciones íntimas.

- C. Comunicación no sincera o pseudoasertiva: El individuo parece franco, abierto, generalmente apropiado y frecuentemente extrovertido, pero esconde una falta de sinceridad, llevándolos a tener problemas en la intimidad y una sensación crónica de insatisfacción en la vida.
- D. Comunicación inapropiada: Son personas que piensan que lo que expresan es correcto, pero lo hacen en un momento inoportuno.
3. La persona que sufre una “Grieta afectiva” Algunas personas pueden fallar en una o dos áreas de asertividad, y tener éxito en otras.
4. El sujeto con insuficiencia de conducta: Personas a las que se le dificultan conductas específicas, por ejemplo entablar una conversación.
5. La persona con bloqueos específicos: Esta persona sabe lo que debería hacer y posee la habilidad suficiente para realizarlo, pero el miedo que tiene al rechazo, enojo, escrutinio, evaluación crítica, intimidad o hacer el ridículo la inhiben para llevar a cabo acciones tales como la expresión de ternura o los intentos de ser creativo en un asunto determinado.

## **16 Hábitos que poseen las personas con alta inteligencia emocional**

1. Reconocen sus sentimientos y los de los demás: Tienen un amplio vocabulario emocional que les ayuda a saber expresar exactamente como se sienten y ponerlo en palabras, además poseen empatía, es decir ponerse en los zapatos de la otra persona y sentir lo que siente el otro.
2. Expresan correctamente sus pensamientos y emociones: Al reconocer los propios sentimientos y emociones es más fácil que sepan qué tiene que hacer y

como tienen que comportarse. En este sentido expresan sus emociones y sentimientos de una manera más honesta consigo mismos y los demás.

3. Son fuertes y no se ofenden con facilidad: Se caracterizan por tener una personalidad firme y no tomarse demasiado en serio los comentarios ajenos. No se llevan las amenazas a lo personal y saben diferenciar entre hechos y opiniones.

4. Reconocen cuando se equivocan y rectifican: Equivocarse es innato al ser humano y a todo proceso de aprendizaje, aprenden de los errores en lugar de sentirse víctimas, piden perdón cuando es necesario si han hecho algo que afecto a alguien de manera negativa.

5. No buscan la perfección: Saben que nadie es perfecto y que la perfección es una ilusión que lleva a tener expectativas demasiado distorsionadas respecto a la realidad. No persiguen hacerlo todo bien a la primera.

6. Se cuidan y saben lo importante que es salud: Duermen lo suficiente, hacen deporte, se alimentan bien, mantienen relaciones sanas, se alejan de los problemas, buscan el bienestar. Saben que conductas les benefician y no dudan en hacerlas.

7. Se enfocan en lo positivo aun en la adversidad: Son conscientes de su entorno y no se centran demasiado tiempo en lo negativo, prefieren mantener el foco en lo positivo de cada situación, incluso si tienen problemas.

8. Se rodea de gente alegre y con buenas vibras: Se relacionan con personas soñadoras, optimistas y con energía positiva, se alejan de personas tóxicas y vampiros energéticos que solo quieren arrastrarlos a su visión negativa de la vida.

9. Defienden su asertividad (Saben decir no): Saben poner límites cuando es necesario y defienden sus valores ante todo. Hacen uso de la asertividad

conocida como la capacidad de decir aquello que quieres y sientes respetando tus derechos y los de los demás.

10. Aprecian y valoran lo que ya tienen: No centran su atención en aquello que les hace falta sino que valoran lo bien que están con lo que ya tienen, tienden a evaluar positivamente su vida, sus relaciones, su trabajo, y su status económico aunque no sea el que desean.

11. Saben pasar página y no anclarse al pasado: Han aprendido a cerrar etapas y a no revivir aspectos del pasado ya sean positivos o negativos. Viven en el presente y no se atormentan por el futuro.

12. Conocen sus debilidades y fortalezas y se mejoran constantemente: Saben cuáles son sus virtudes y sus puntos fuertes, pero también conocen profundamente cuáles son sus debilidades y sus puntos débiles.

13. No les asusta cambiar: Saben que cambiar es parte de la vida y que negar el cambio es negar la vida misma. Abrazan la incertidumbre y aceptan que hay cosas que no pueden controlar.

14. Son proactivos, no reactivos: Se mueven antes de que la situación lo exija, proponen planes, estrategias, se plantean objetivos. Tienen una mentalidad y actitud de éxito y actúan en pos de sus objetivos marcados.

15. Son dueños de su tiempo y deciden en que emplean sus energías: Saben gestionar su tiempo de trabajo, y su tiempo de ocio, su tiempo de estudio y su tiempo de relax, establecen horarios, planifican tareas y definen objetivos.

16. Saben autogenerarse momentos de felicidad: La felicidad no es algo externo que les viene o no les viene. La felicidad es una forma de ver la vida.

#### **4.5.2. Inteligencia emocional y comunicación en el trabajo.**

Si observamos a nuestro alrededor, vemos como las personas que obtienen el mayor éxito en las organizaciones, no son siempre las que tienen más capacidades, y ni siquiera las que tienen más méritos y eficacia. Todo eso son parámetros importantes, pero no suficientes: el verdadero éxito requiere algo más: habilidad para tratar de forma conveniente a las personas esto es *inteligencia emocional* (I.E).

**HENRY FORD**, el fundador de la exitosa empresa estadounidense del automóvil dijo una vez: “Si hay un secreto para el éxito, es el siguiente: *entender el punto de vista del otro y ver las cosas con sus ojos.*”

Sin olvidar que actualmente las organizaciones se basan fuertemente en la interacción entre las personas, como se ha expuesto en párrafos anteriores, las emociones tienen gran influencia en el nivel de rendimiento de una persona en el contexto laboral, influyendo en la relación con el jefe, con el compañero de trabajo, subordinados, clientes o usuarios.

#### **4.5.3. Importancia inteligencia emocional en el trabajo**

En el ámbito laboral, cualquiera sea la tarea que se desempeñe, los elementos emocionales juegan un papel crucial, es fundamental que cada miembro de la organización se sienta como un profesional responsable de su competencia y que con sus aportaciones pueda ayudar a conseguir los objetivos.

Todo trabajo conlleva una actividad humana, la cual demanda esfuerzo, habilidades, destrezas y tiempo; con la ayuda de la inteligencia emocional, se logrará un adecuado nivel de estabilidad emocional en la organización, una adecuada adaptación al entorno, respuestas competitivas y un verdadero compromiso para el logro de los objetivos institucionales.

Por otra parte esto le permitirá a la organización ser más flexible y efectiva; pues la contribución que brinda la inteligencia emocional permitirá que cada miembro del equipo de trabajo desarrolle las capacidades laborales creativas, reduciendo el estrés, la inseguridad y la desmotivación.

#### **4.5.4. Beneficios de la inteligencia emocional en la comunicación asertiva**

*La Inteligencia Emocional* impulsa además, a que cada persona se conozca a sí mismo, luche por sus aspiraciones, se motive y, potencie sus habilidades de comunicación de manera que se enriquezcan sus relaciones sociales y así transmitir efectivamente sus conocimientos, opiniones y objetivos.

Lograr *un alto nivel de Inteligencia Emocional* en la organización resulta importante ya que, permitirá **comunicaciones abiertas y francas**, confianza de los empleados en si mismos y en sus superiores, adaptabilidad a los cambios, fortalecimiento de las relaciones entre los miembros de la organización, equilibrio entre los objetivos del personal y los de la organización, fortalecimiento de un trabajo en equipo real.

Por lo que comprender los sentimientos de quienes le rodean, permitiendo tenerles en cuenta como personas, y reconocerles, es clave para lograr que colaboradores, compañeros y superiores de trabajo se sientan satisfechos y dispuestos a esforzarse.

En las interacciones que se dan dentro de las organizaciones pueden experimentarse tanto emociones positivas como negativas; *las emociones positivas* estimulan el éxito profesional, si a una persona le entusiasma la tarea que debe realizar, resultará más fácil esforzarse en cumplirla. Si se siente a gusto en su puesto de trabajo porque los compañeros son agradables, por consiguiente el rendimiento será mayor.

Por el contrario, *las emociones negativas* frenan, cuando se presentan problemas ya sea con un compañero de trabajo o con el jefe, resultará difícil realizar el trabajo de manera óptima, se puede continuar con las actividades laborales pero existe en las personas la intranquilidad que desencadena el suceso en particular. Podemos decir entonces que el reconocimiento de las propias emociones es el alfa y el omega de la competencia emocional. Solo quien aprende a percibir las señales emocionales, a etiquetarlas y aceptarlas, puede dirigir sus emociones y ahondar en ellas.

En conclusión es importante desarrollar la inteligencia emocional en el ámbito laboral ya que es un mundo lleno de estrés y emociones agradables y desagradables y manejarla nos permitirá tener un contacto cálido con las personas alrededor, además de ayudarnos a actuar de forma asertiva en el momento indicado.

## V. CAPITULO

### METODOLOGIA

#### **Tipo de Estudio.**

El tipo de investigación seleccionada para la realización de este tema fue el método cuantitativo-exploratorio debido a que se pretendía conocer el fenómeno de la inteligencia emocional con su relación en la comunicación asertiva entre los trabajadores, es decir, se realizó un análisis sobre la causa y efecto de los mismos, obteniendo la generalización de resultados sobre dicha temática. Este tipo de investigación tuvo un enfoque descriptivo, no probabilístico con el fin de conocer y detallar como la inteligencia emocional pueden estar relacionada en la comunicación asertiva y como estas pueden ayudar a mejorar el clima laboral de los trabajadores específicamente en la forma de comunicarse entre ellos.

#### **Tipo de investigación.**

Diagnóstica: Es aquella que supone relación de situaciones, en donde el análisis de la situación nos desafío a conocer lo que sucede en una determinada representación de la realidad que denominamos situación, incluyendo lo que está sucediendo a quienes están actuando sobre y dentro de los límites de esa realidad.

#### **Población y muestra**

La población de la empresa **Quality Grains** es de 170 empleados, estos se encuentran distribuidos en distintos departamentos de la empresa. Se tomaron de las siguientes áreas: ejecutivos, mandos medios, superiores y de producción.

**Muestra:** se tomaron una población total de 90 empleados, estos participantes fueron elegidos mediante el muestreo no **probabilístico**: Que es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

Los trabajadores fueron divididos en:

Muestra para validar instrumentos: 25 sujetos que fueron parte del proceso para la validación de los instrumentos (Proceso de pilotaje)

Muestra poblacional: 65 sujetos que fueron objeto de investigación los cuales deberán tener las siguientes características:

- Género masculino y femenino,
- Que tengan un año a más de laborar en la empresa
- Edad de 20 a 60 años
- Escolaridad básica, media, superior y universitaria.

**Métodos:** Se llevó a cabo por medio del método científico de la psicología la observación del problema, además de la entrevista a los sujetos en estudio.

**Observación:** Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

**Entrevista:** Conversación que una persona mantiene con otra y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.

## **Técnicas:**

**Observación dirigida:** Documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos, por lo general se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. Consta de 3 categorías y el evaluador debe marcar si la característica que desea observarse en el sujeto se encuentra presente o ausente.

**Entrevista dirigida:** Tipo de interacción verbal, que a diferencia de la conversación espontánea, suele tener un objetivo determinado que consiste en obtener información sobre hechos, personas o culturas. Consta de 18 ítems encaminadas a conocer el nivel de Inteligencia Emocional y de Comunicación Asertiva que poseen los empleados de la empresa.

**Escala de comunicación asertiva:** documento que consta de 20 ítems es auto aplicable y tiene como objetivo medir el nivel de Comunicación Asertiva que poseen los empleados de la empresa.

**Prueba de inteligencia emocional:** documento que consta de 23 ítems es auto aplicable y tiene como objetivo medir el nivel de Inteligencia Emocional que poseen los empleados de la empresa

## **Instrumentos:**

- Guía de observación
- Guía de entrevista con preguntas abiertas a los trabajadores
- Escala de Comunicación asertiva
- Prueba de inteligencia emocional.

## Recursos

<b>Humanos:</b>
<input type="checkbox"/> Asesor de la investigación
<input type="checkbox"/> Equipo de investigadoras
<input type="checkbox"/> Equipo de Recursos Humanos de la empresa
<input type="checkbox"/> Empleados de la empresa.
<b>Materiales:</b>
<input type="checkbox"/> Guía de observación dirigida
<input type="checkbox"/> Guía de entrevista dirigida
<input type="checkbox"/> Escala de inteligencia emocional
<input type="checkbox"/> Lápices
<input type="checkbox"/> Lapiceros,
<input type="checkbox"/> Computadora
<input type="checkbox"/> Impresora
<input type="checkbox"/> Dispositivo USB
<input type="checkbox"/> páginas de papel bond, y otros que fuesen necesarios para la investigación.
<b>Económicos:</b>
<input type="checkbox"/> Los que la investigación demande

## **Procedimiento**

- Formación de equipo
- Búsqueda del asesor
- Reunión con el asesor para la entrega de lineamientos de trabajo
- Reunión de equipo de trabajo para la elaboración del perfil
- Búsqueda de la apertura de las empresas: que sea una empresa industrial, situada en el área metropolitana de San Salvador, que cuente con la población que la investigación requiera.
- Elaboración del perfil del proyecto
- Diseño de instrumentos
- Validación de Instrumentos por medio del método pilotaje donde se tomaran a 25 sujetos.
- Diseño del Proyecto de Investigación
- Aplicación de los instrumentos
- Análisis de la información mediante estadístico simple (%)
- Elaboración de Informe final y Propuesta de programa de intervención
- Aprobación de Informe final
- Defensa del proceso de grado.

**Actividades** (ver cronograma)

## Cronograma de actividades

Actividades	Tiempo de ejecución							
	En ero	Fe bre ro	Ma rzo	Ab ril	Ma yo	jun io	Jul io	Ag ost o
Formación de equipo de trabajo	■							
Búsqueda del asesor	■							
Reunión con el asesor para la entrega de lineamientos de trabajo	■							
Reunión de equipo de trabajo para la elaboración del perfil	■							
Búsqueda de apertura de la empresa que cuente con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad para desarrollar la investigación <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Accesibilidad geográfica</li> </ul> </li> <li>• Que cuenten al menos con un aproximado de 1,000 empleados para extraer una muestra adecuada.</li> </ul>	■	■	■	■				
Elaboración del perfil del proyecto		■	■					
Diseño de instrumentos			■	■				
Validación de Instrumentos para pilotaje					■	■		
Diseño del Proyecto de Investigación					■	■		
Aplicación de los instrumentos						■		
Análisis de la información mediante estadístico simple (%)							■	
Elaboración de Informe final y Propuesta de programa de intervención							■	
Aprobación de Informe final							■	
Defensa de trabajo de grado								■

## **VI. CAPITULO**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

El proceso de investigación que se llevó a cabo en la empresa Quality Grains con el objetivo de investigar la inteligencia emocional y su relación con la comunicación asertiva entre los trabajadores de dicha empresa. Mediante la aplicación de los siguientes instrumentos: guía de observación y de entrevista, prueba de inteligencia emocional y escala de comunicación asertiva, fueron aplicados a una muestra de 65 empleados de las diferentes áreas de trabajo de la empresa que cumplieran los siguientes criterios:

- Género masculino y femenino,
- Que tengan un año a más de laborar en la empresa
- Edad de 20 a 60 años
- Escolaridad básica, media, superior y universitaria.

Una vez recopilar la información fue necesario contrastar los datos obtenidos en los instrumentos utilizados con el fin que los resultados fueran confiables y válidos. Por lo cual fue fundamental realizar un análisis cuantitativo y cualitativo en donde se presentan detalladamente de forma estadística con su correspondiente análisis y para finalizar se presenta la síntesis diagnóstica.

## Resultados Guía de entrevista

Pregunta # 2 ¿Se relaciona y le habla a todos sus compañero/as de trabajo?	
Si	No solo con algunos
61	4

Grafica 1: pregunta dos



Según los resultados la mayoría de los empleados se relaciona y hablan con sus compañeros obteniendo un 94% y sólo un porcentaje muy mínimo manifiestan no relacionarse con todos sino que sólo con algunos de sus compañeros.

Pregunta # 3 ¿Cómo es su relación con los compañeros de trabajo	
Bien	Regular
53	12

Grafico 2: pregunta tres



Según los datos la mayoría de los trabajadores manifiesta tener una buena comunicación con sus compañeros obteniendo un 82%, mientras que el 18% expresa la define como regular.

Pregunta # 4 ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros cuando da su opinión sobre alguna situación de trabajo?			
Escuchan	ignoran	No les interesa	Le responde
55	1	2	7

Grafico 3: pregunta cuatro



La mayoría de empleados afirma sentirse escuchados formando un 93% del total de la población, no obstante existe una mínima población de 2% que se siente ignorada y solo un 3% manifiesta no interesarles esa situación.

Pregunta #6 ¿Cuándo tiene desacuerdos con sus compañeros de trabajo se lo hace saber?		
Si	No	A veces
52	5	8

Grafico 4: pregunta seis



Según los datos arrojados por la entrevista un 80% de los trabajadores expresan a sus compañeros cuando existen algún desacuerdo, mientras que el 12% manifiesta que lo hace a veces y esto depende de la confianza, y solo un 8% no expresa cuando tiene desacuerdos con sus compañeros.

Pregunta # 7 ¿Cómo reaccionan sus compañeros, cuando señala sus errores y estos afectan en área de trabajo?			
Se enojan	Le responde mal	Aceptan su error	Le dan las gracias
18	3	38	6

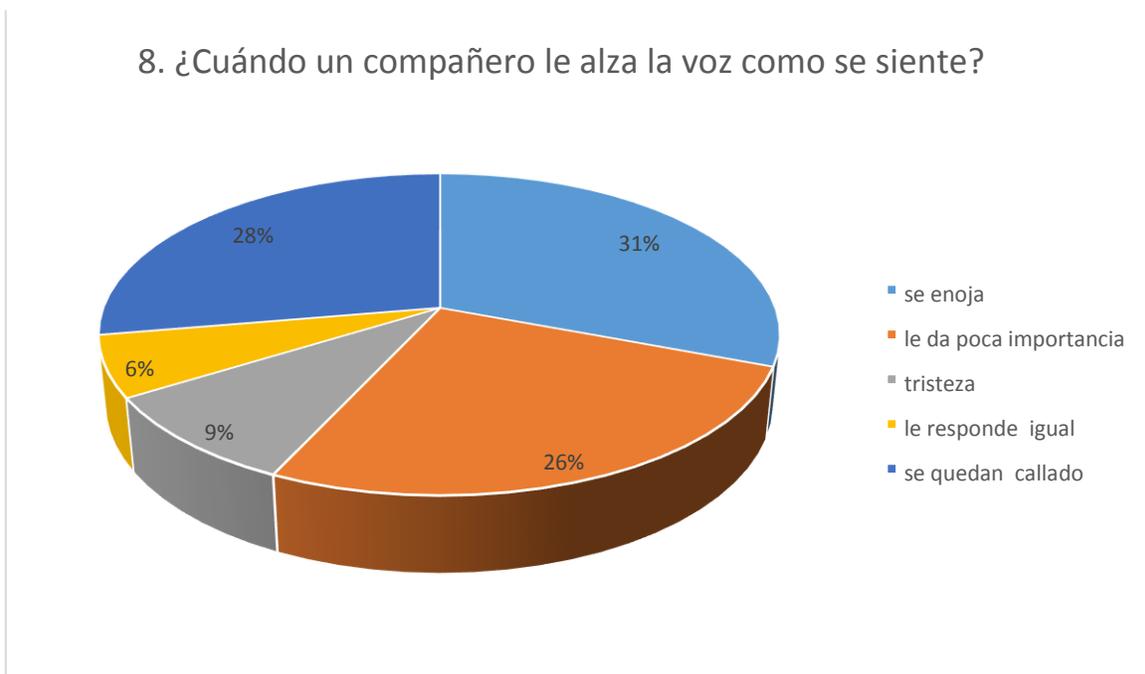
Grafico 5: pregunta siete



Según los datos obtenidos la mayoría de empleados es capaz de expresar los errores cometidos por sus compañeros pero solo el 63% aceptan sus errores, mientras que el 30% se enoja cuando señalan sus errores, y solo el 5% responde cuando le señalan sus errores y el 2% es capaz de dar las gracias .

Pregunta #8 ¿Cuándo un compañero de trabajo le alza la voz como se siente?				
Se enoja	Le da poca importancia	tristeza	Le responde igual	Se queda callado
20	17	6	4	18

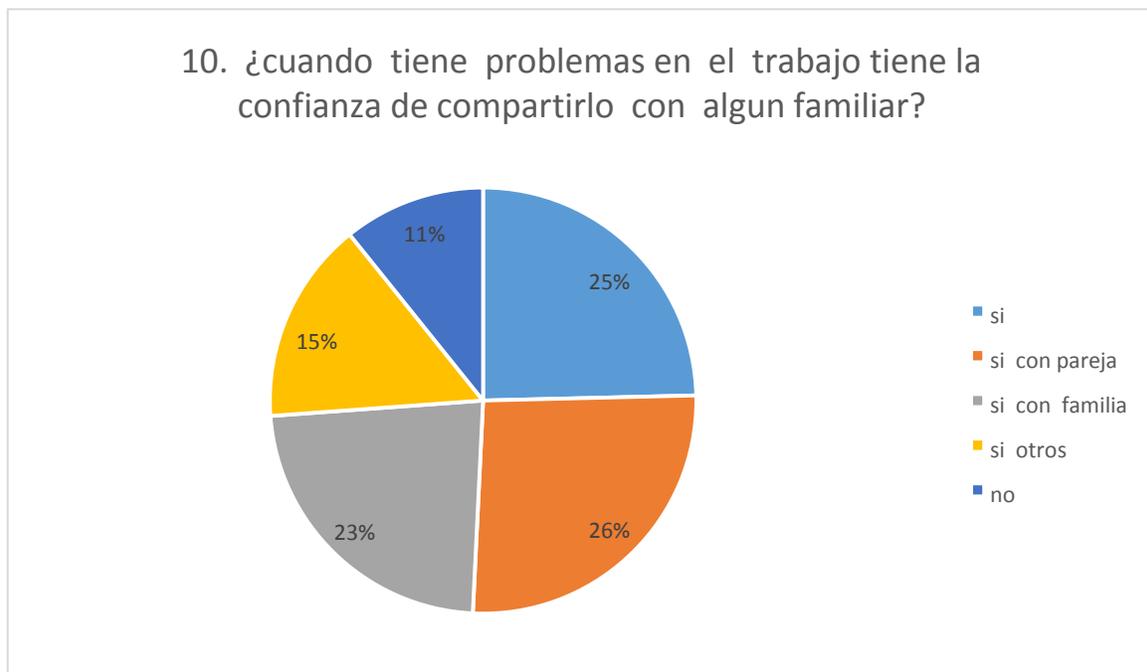
Grafico 6: pregunta ocho



Según los resultados obtenidos un 31% de los trabajadores se enojan cuando sus compañeros le alzan la voz, no obstante un 26% manifiesta que le da poca importancia a esa situaciones, mientras que un 28% se queda callado y un 9 % experimenta tristeza cuando le alzan la voz y solo un 6% les responde de la misma manera.

Pregunta #10 ¿Cuándo tiene problemas en el trabajo tiene la confianza de compartirlo con algún familiar?				
Si	Si con la pareja	Si con madre	Si otros	no
16	17	15	10	7

Grafico 7 : pregunta diez



Según los datos obtenidos en la entrevista en general la mayoría manifiesta tener la confianza de compartir con sus familiares algún problema de trabajo, el 27% e ellos lo comparten con su pareja, mientras que un 25% expresa que si comparte sus problemas de trabajo con la familia pero no especifica con que miembro de ellos lo hace, pero el 23% expresa que comparte la madre, y solo el 11% de ellos no comparten sus problemas de trabajo con la familia.

Pregunta #11 ¿Cuándo anda enojado por algo como es su relación con sus compañeros de trabajo?				
Callado	distante	normal	Buena	igual
17	4	24	11	9

Grafico 8: pregunta once



Según los resultados obtenidos el 37% de los trabajadores manifiesta que cuando anda molesto por algo la relación que establece con sus compañeros es normal, un 17% expresa que es buena la relación que establece a pesar de su estado de enojo, mientras que un 14% también manifiesta que su estado de enojo no afecta la relación que establece con sus compañeros, sin embargo el 26% de los trabajadores manifiesta se mas callado, y un 6% manifiesta mostrarse distante con sus compañeros.

Pregunta # 12 ¿es fácil para usted comunicar lo que siente y piensa en el trabajo?		
Si	no	A veces
47	9	9

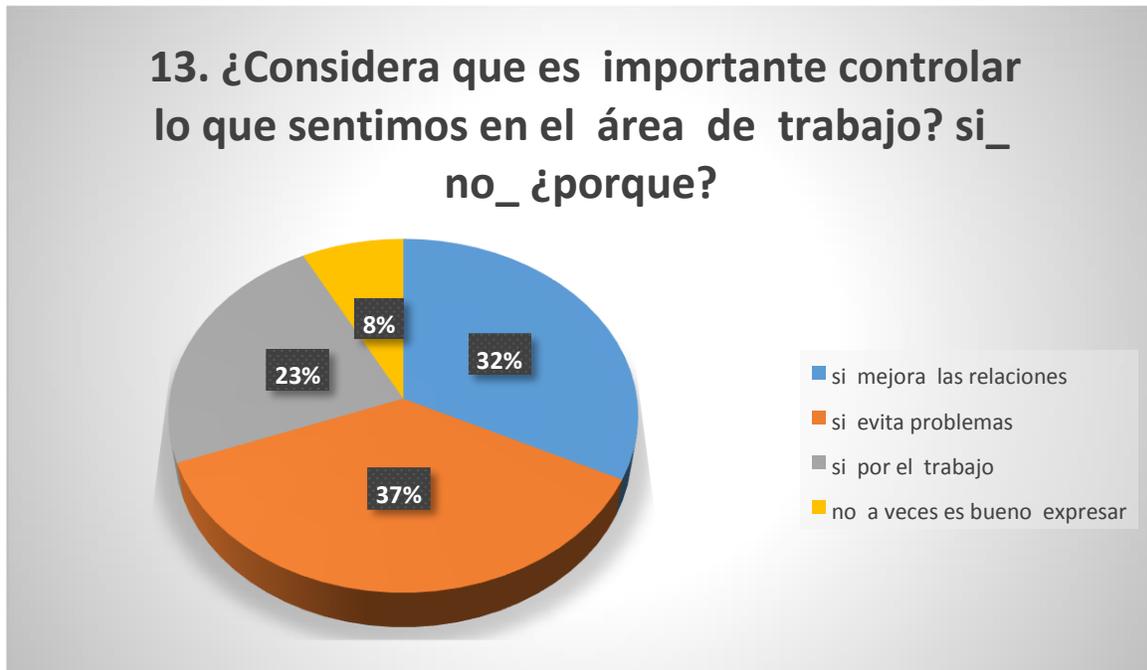
Grafico 9: pregunta doce



El 72% de los trabajadores manifiesta que les es fácil comunicar lo que sienten y piensan en el trabajo, mientras que el 14% de ellos expresan que es difícil hacerlo y otro porcentaje igual manifiesta que lo hace a veces.

Pregunta #13 ¿considera que es importante controlar lo que sentimos en el área de trabajo? Si__ no__ ¿Por qué?			
Si mejora la relaciones	Si evita problemas	Si por el trabajo	No a veces es bueno expresar
21	24	15	5

Grafico 10: pregunta trece



Al sistematizar los resultados la mayoría de la población manifiesta que es importante controlar lo que sentimos en el área de trabajo esto por diversas razones, por ejemplo el 37% expresa que es bueno porque evita problemas, el 32% opina que si porque mejora las relaciones, el 23% expresa que si es bueno por el trabajo, no obstante el 8% opina que no es tan bueno que es mejor expresar lo que se siente.

Pregunta # 15 ¿está usted motivado con el trabajo que realiza? si_ no_ ¿por qué?		
Si me gusta lo que hago	Si es agradable el ambiente	No
35	25	5

Grafico 11: pregunta quince



El 54% de los empleados expresa sentirse motivado porque les gusta el trabajo que realiza, de la misma manera el 38% esta motivado en su trabajo pero por el ambiente laboral, mientras que el 8% expresa no estar motivado con el trabajo que realiza.

Pregunta # 17. explique ¿Cómo es la relación que usted establece con los compañeros de trabajo?				
buena	Muy buena	normal	De comunicamos	Regular
32	13	7	9	4

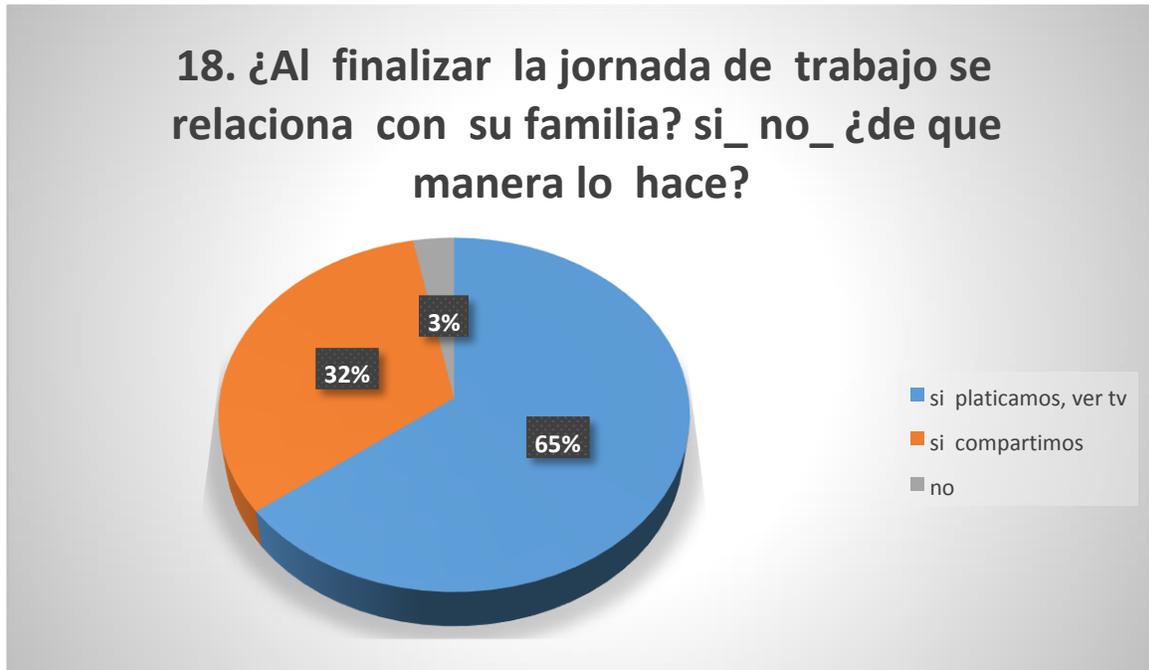
Grafico 12: pregunta diecisiete



La mayoría de los trabajadores entrevistados expresan que mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo obteniendo un 49%, mientras que 20% expresa que es muy buena la relación entre ellos, el 14% describen la relación muy comunicativa, el 11% expresa que su relación es normal y solamente un 6% expresa que se relaciona regularmente con ellos.

Pregunta # 18. ¿al finalizar la jornada de trabajo se relaciona con su familia? Si__ no__ ¿de qué manera lo hace?		
Si platicamos, ver tv	Si compartimos	No
42	21	2

Grafico 13: pregunta dieciocho



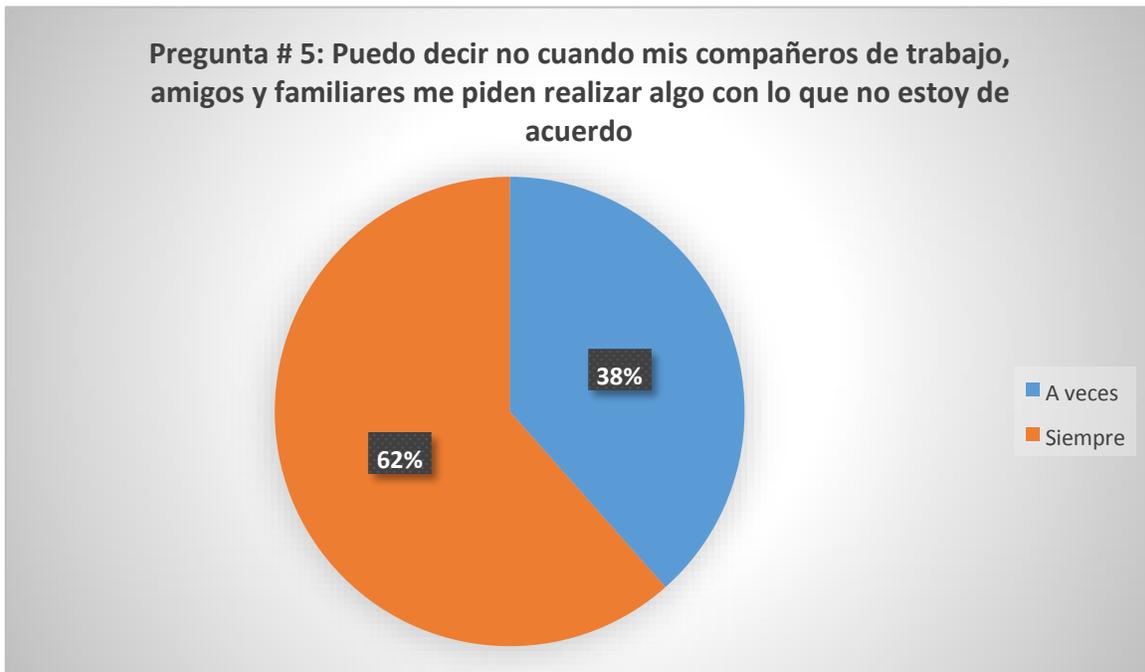
La mayoría de los trabajadores manifiestan que al finalizar su jornada de trabajos se toman el tiempo para compartir con su familia un 65% lo hace platicando y viendo tv, mientras que el 32% solo expresan que comparten, y solo un 3% manifiestas que no comparten con su familia.

## Resultados de escala de comunicación asertiva

### 5. Puedo decir NO cuando mis compañeros de trabajo, amigos y familiares me piden realizar algo con lo que no estoy de acuerdo

A veces	Siempre
25	40

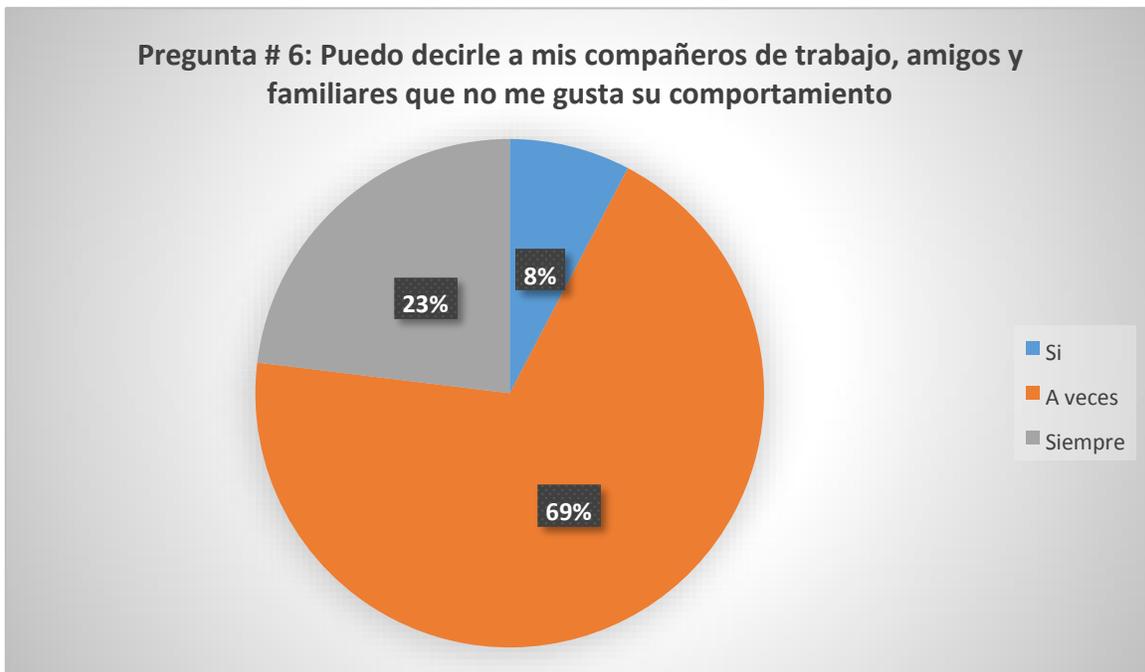
Gráfica 1: pregunta cinco



Como puede observarse en el gráfico el 38% de la población equivalente a 25 sujetos a veces puede negarse a realizar las peticiones con las que no están de acuerdo aunque provengan de compañeros de trabajo, amigos y familiares, mientras que el 62% restante es decir 40 personas, siempre son capaces de negarse cuando cree que le están pidiendo que realice cosas con las que no está de acuerdo

6. Puedo decirle a mis compañeros de trabajo, amigos y familiares que no me gusta su comportamiento		
Si	A veces	Siempre
5	45	15

Grafica 2: pregunta seis



Como puede observarse en el gráfico el 8% de la población equivalente a 5 sujetos si es capaz de decirle a sus compañeros de trabajo, amigos y familiares que no les gusta su comportamiento, mientras que el 69% es decir 45 personas a veces son capaces de decirle a sus compañeros de trabajo, amigos y familiares que no les gusta de su comportamiento, y finalmente el 23% de la población equivalente a 15 sujetos siempre son capaces de decirle a sus compañeros de trabajo, amigos y familiares cuando no les gusta su trabajo.

7. Puedo responder con calma a una humillación verbal de mis compañeros de trabajo, amigos y familiares		
Si	A veces	Siempre
2	41	22

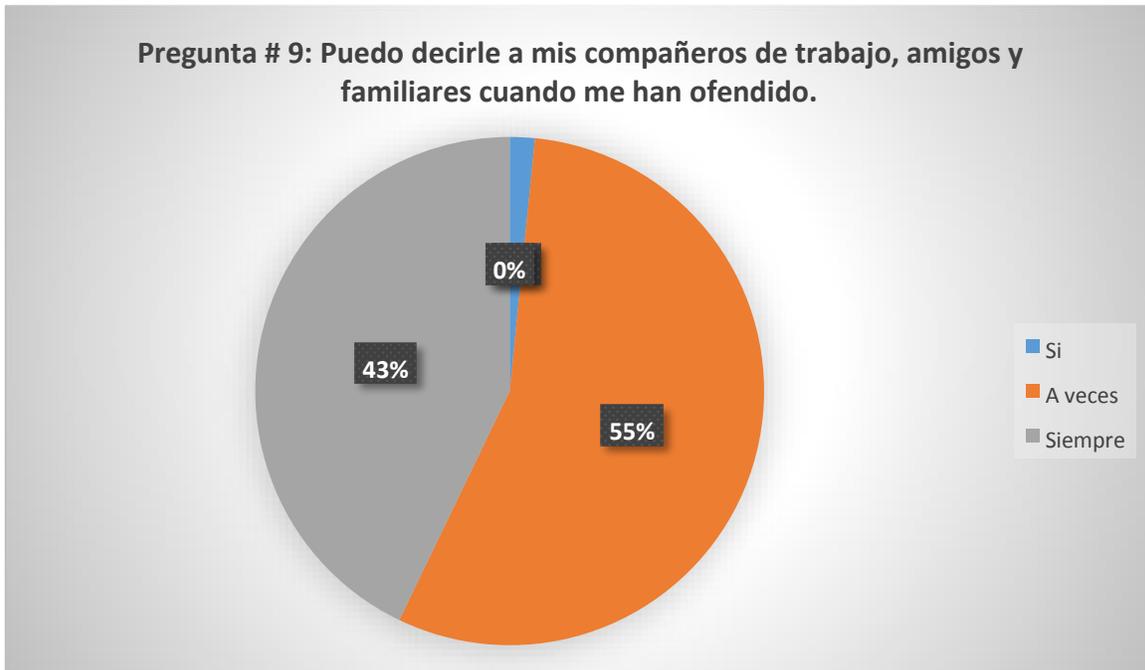
Grafica 3: pregunta siete



Como puede observarse en el gráfico el 3% de la población equivalente a 2 sujetos si es capaz de responder con calma a una humillación verbal por parte de sus compañeros de trabajo, amigos y familiares, mientras que el 63% es decir 45 personas a veces son capaces de responder con calma a una humillación verbal por parte de sus compañeros de trabajo, amigos, y finalmente el 34% de la población equivalente a 22 sujetos siempre son capaces de responder con calma a una humillación verbal por parte de sus compañeros de trabajo, amigos y familiares.

9. Puedo decirle a mis compañeros de trabajo, amigos y familiares cuando me han ofendido		
Si	A veces	Siempre
1	35	27

Grafica cuatro : pregunta nueve



Como puede observarse en el gráfico el 2% de la población equivalente a 1 sujeto si es capaz de decirle a sus compañeros de trabajo, amigos y familiares cuando le han ofendido, mientras que el 55% es decir 35 personas a veces son capaces de decirle a sus compañeros de trabajo, amigos cuando le han ofendido, y finalmente el 43% de la población equivalente a 27 sujetos siempre son capaces de decirle a sus compañeros de trabajo, amigos y familiares cuando le han ofendido.

11. Puedo elegir mi propio estilo de vida aunque mis compañeros de trabajo, amigos y familiares no estén de acuerdo		
Si	A veces	Siempre
2	23	41

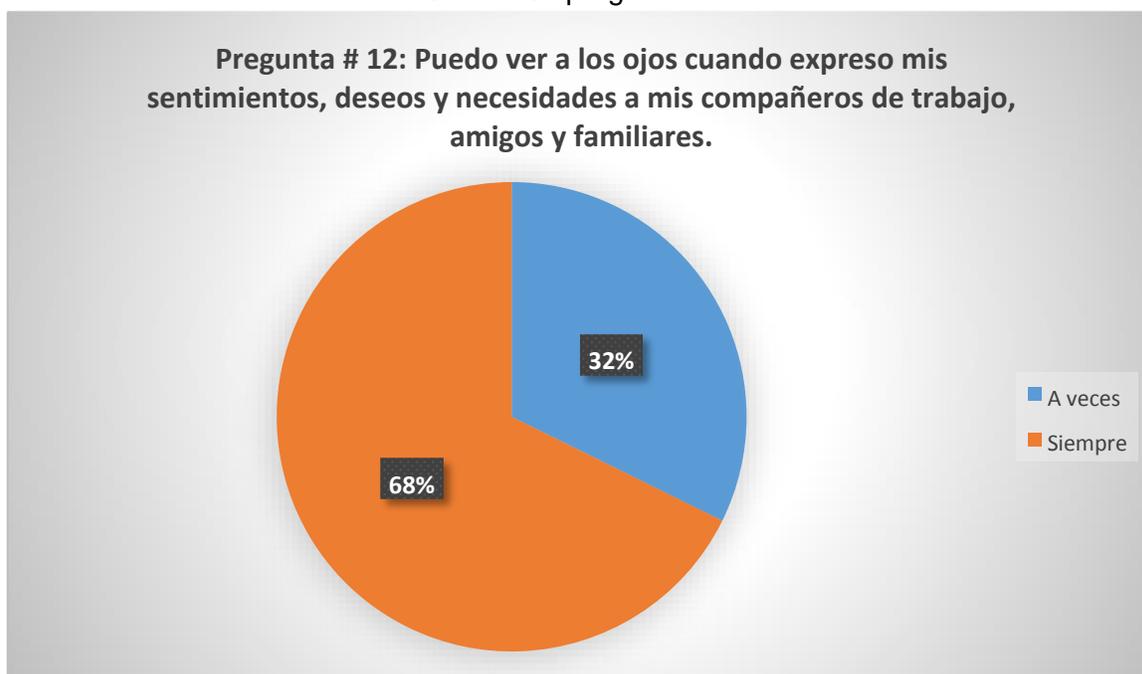
Grafica 5 : pregunta once



Como puede observarse en el gráfico el 2% de la población equivalente a 1 sujeto si es capaz de elegir su propio estilo de vida aunque sus compañeros de trabajo, amigos y familiares no estén de acuerdo, mientras que el 35% es decir 23 personas a veces es capaz de elegir su propio estilo de vida aunque sus compañeros de trabajo amigos y familiares no estén de acuerdo, y finalmente el 65% de la población equivalente a 41 sujetos siempre son capaces de elegir su propio estilo de vida aunque sus compañeros de trabajo, amigos y familiares no estén de acuerdo.

<b>12. Puedo ver a los ojos cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades a mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.</b>	
A veces	Siempre
21	44

Grafica 6 : pregunta doce



Como puede observarse en el gráfico el 32% de la población equivalente a 21 sujetos a veces puede ver a los ojos cuando expresa sus sentimientos, deseos y necesidades ante sus compañeros de trabajo, amigos y familiares, mientras que el 68% restante es decir 44 personas, siempre son capaces de ver a los ojos cuando expresa sus sentimientos, deseos y necesidades ante sus compañeros de trabajo, amigos y familiares.

<b>13. Cuando me enfado con mis compañeros de trabajo, amigos y familiares puedo expresarme sin demostrar irritación, frustración o decepción.</b>		
<b>Si</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>4</b>	<b>38</b>	<b>23</b>

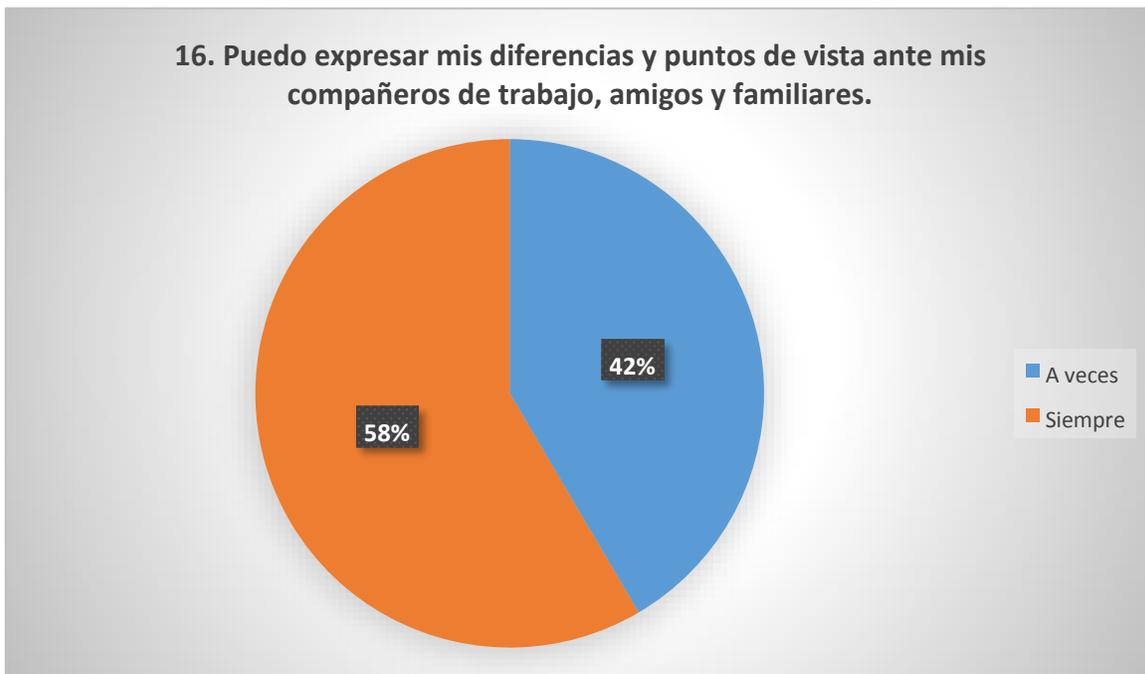
Grafica 7 : pregunta trece



Como puede observarse en el gráfico el 6% de la población equivalente a 4 sujetos si son capaces de expresarse ante sus compañeros de trabajo, amigos y familiares sin demostrar irritación, frustración o decepción, mientras que el 59% es decir 38 personas veces son capaces de expresarse ante sus compañeros de trabajo, amigos y familiares sin demostrar irritación, frustración o decepción, y finalmente el 35% de la población equivalente a 23 sujetos siempre son capaces de expresarse ante sus compañeros de trabajo, amigos y familiares sin demostrar irritación, frustración o decepción.

<b>16. Puedo expresar mis diferencias y puntos de vista ante mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.</b>	
A veces	Siempre
27	38

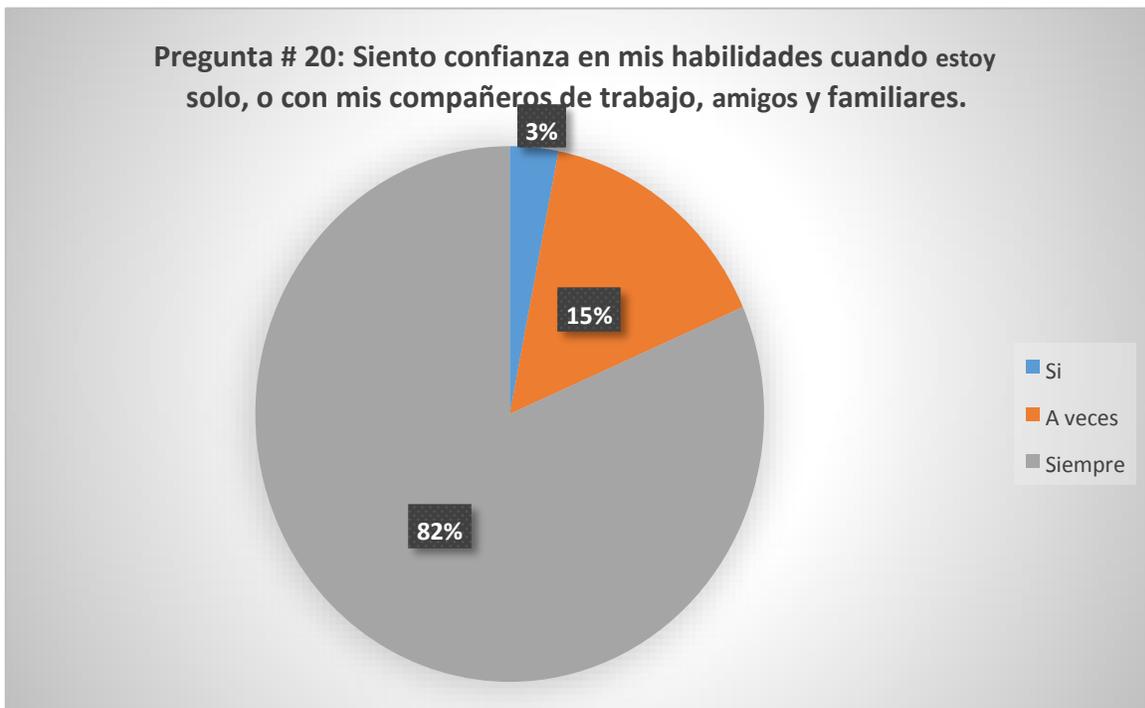
Grafica 8 : pregunta dieciséis



Como puede observarse en el gráfico el 42% de la población equivalente a 27 sujetos a veces puede expresar sus diferencias y puntos de vista ante sus compañeros de trabajo, amigos y familiares, mientras que el 58% restante es decir 38 personas, siempre son capaces de expresar sus diferencias y puntos de vista ante sus compañeros de trabajo, amigos y familiares.

20. Siento confianza en mis habilidades cuando estoy solo, o con mis compañeros de trabajo. amigos y familiares		
Si	A veces	Siempre
2	10	53

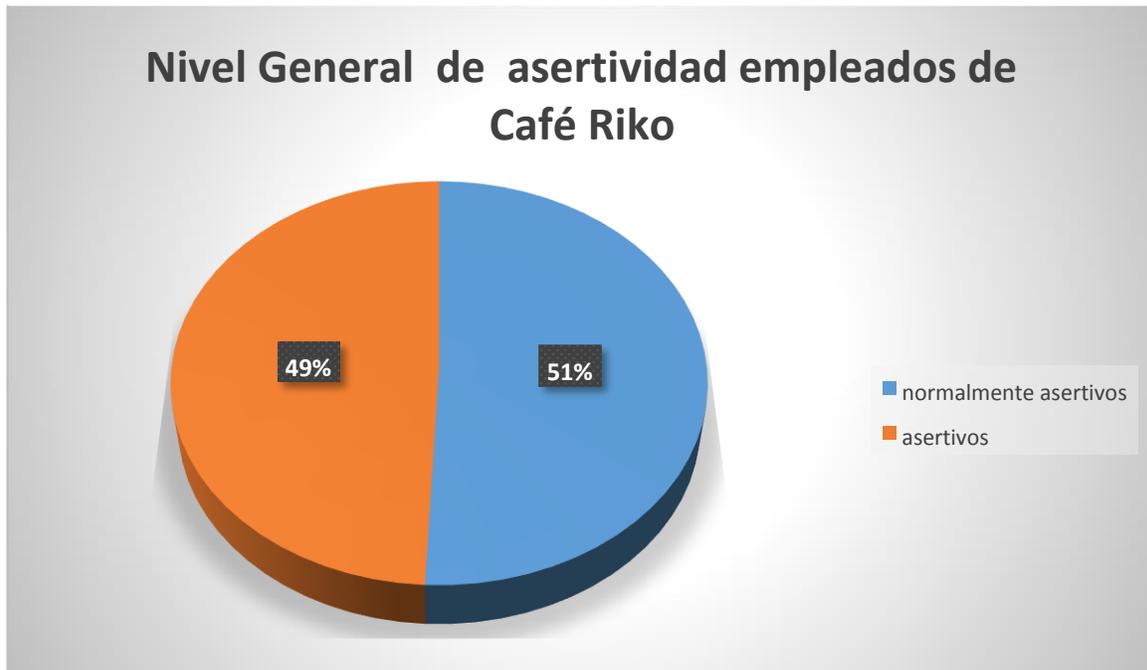
Grafica 9 : pregunta veinte



Como puede observarse en el gráfico el 3% de la población equivalente a 2 sujetos si sienten confianza en sus habilidades cuando están solos o con sus compañeros de trabajo, amigos y familiares, mientras que el 15% es decir 10 personas a veces son capaces de sentir confianza en sus habilidades cuando están solos o con sus compañeros de trabajo, amigos y familiares, y finalmente el 82% de la población equivalente a 53 sujetos siempre son capaces de sentir confianza en sus habilidades cuando están solos o con sus compañeros de trabajo, amigos y familiares.

Nivel General de Asertividad Empleados de Café Riko	
asertivos	Normalmente asertivos
32	33

Grafica 10 : datos generales de la escala de comunicación asertiva asertividad



Según los resultados el 51% de los empleados son normalmente asertivos y el 49% de ellos son asertivos.

## Resultados de Escala de Inteligencia Emocional

5. ¿Se considera un buen perdedor?	
Si	No
38	27

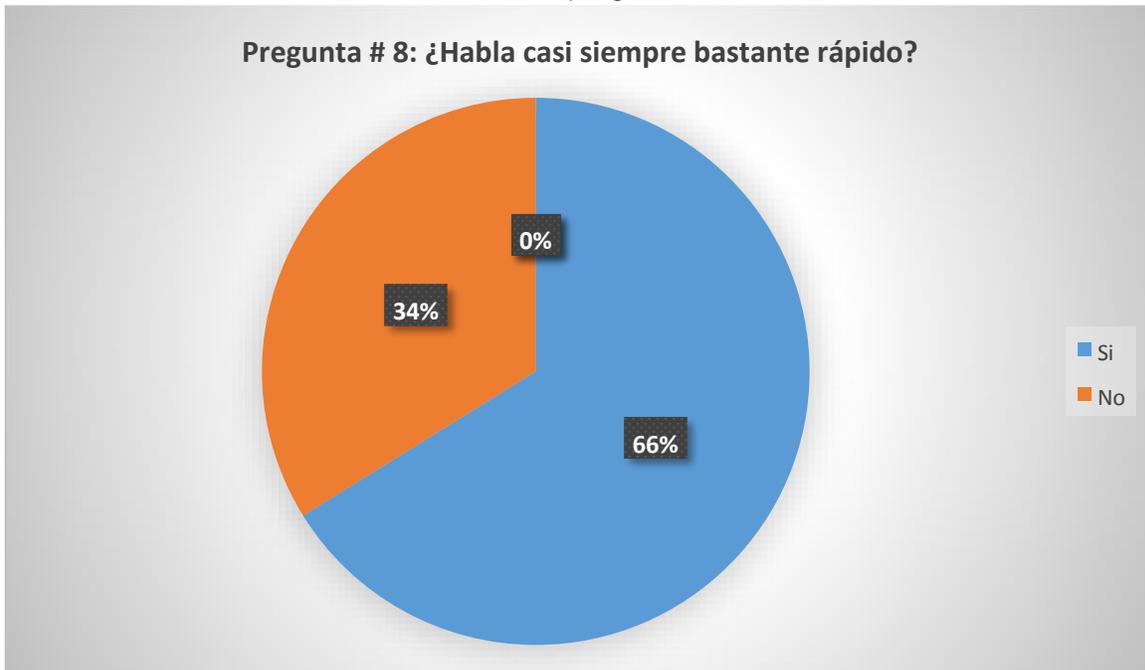
Grafica 1 : pregunta seis



Como puede observarse en el gráfico el 58% de la población equivalente a 38 sujetos si se consideran buenos perdedores, mientras que el 42% restante es decir 27 personas, no se consideran buenos perdedores.

8. ¿Habla casi siempre bastante rápido?	
Si	No
43	22

Grafica 2 : pregunta ocho



Como puede observarse en el gráfico el 66% de la población equivalente a 43 sujetos si hablan casi siempre de manera rápida, mientras que el 34% restante es decir 22 personas, no hablan casi siempre de manera rápida.

11. ¿Le molesta pedir algo a otras personas?	
Si	No
57	8

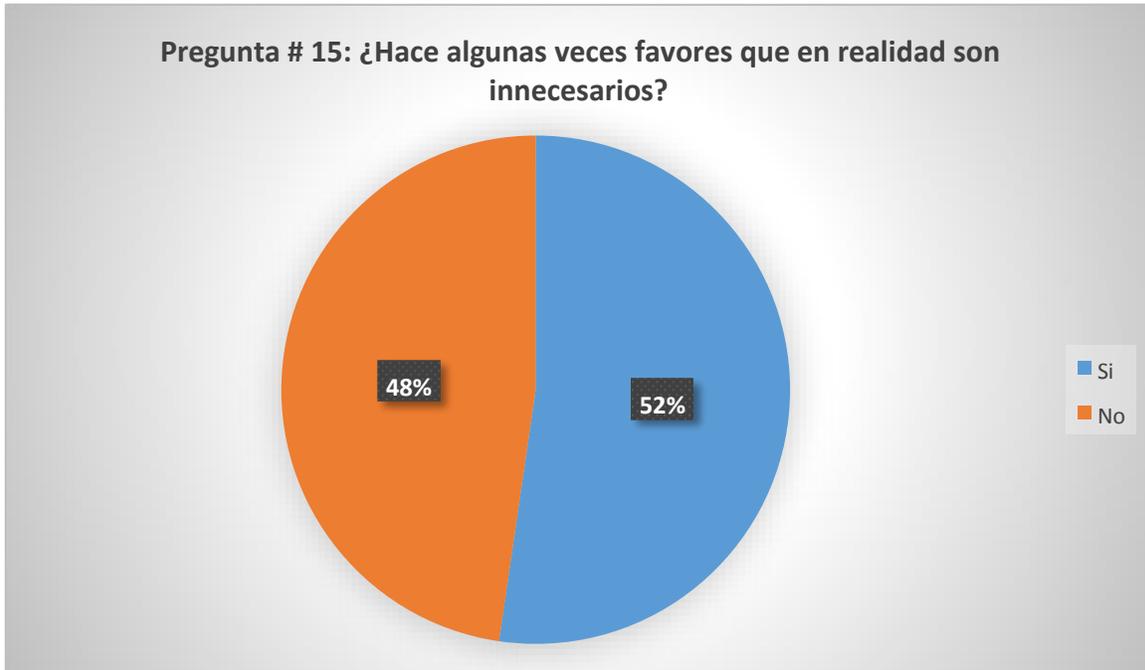
Grafica3 : pregunta once



Como puede observarse en el gráfico el 88% de la población equivalente a 57 sujetos si les molesta tener que pedir algo a otras personas, mientras que el 22% restante es decir 8 personas, no les molesta tener que pedir algo a otras personas.

15. ¿Hace algunas veces favores que en realidad son innecesarios?	
Si	No
34	31

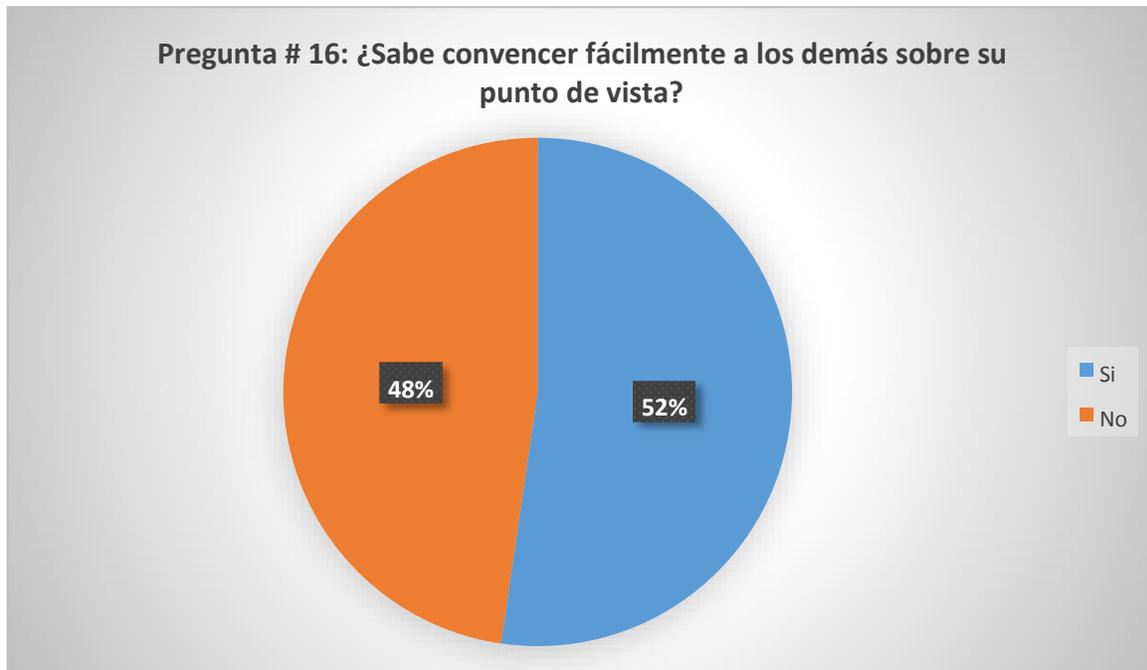
Grafica4 : pregunta quince



Como puede observarse en el gráfico el 52% de la población equivalente a 34 sujetos algunas veces si hace favores que en realidad son innecesarios, mientras que el 48% restante es decir 31 personas, no hacen favores que en realidad son innecesarios.

16. ¿Sabe convencer fácilmente a los demás sobre su punto de vista?	
Si	No
34	31

Grafica 5 : pregunta dieciséis

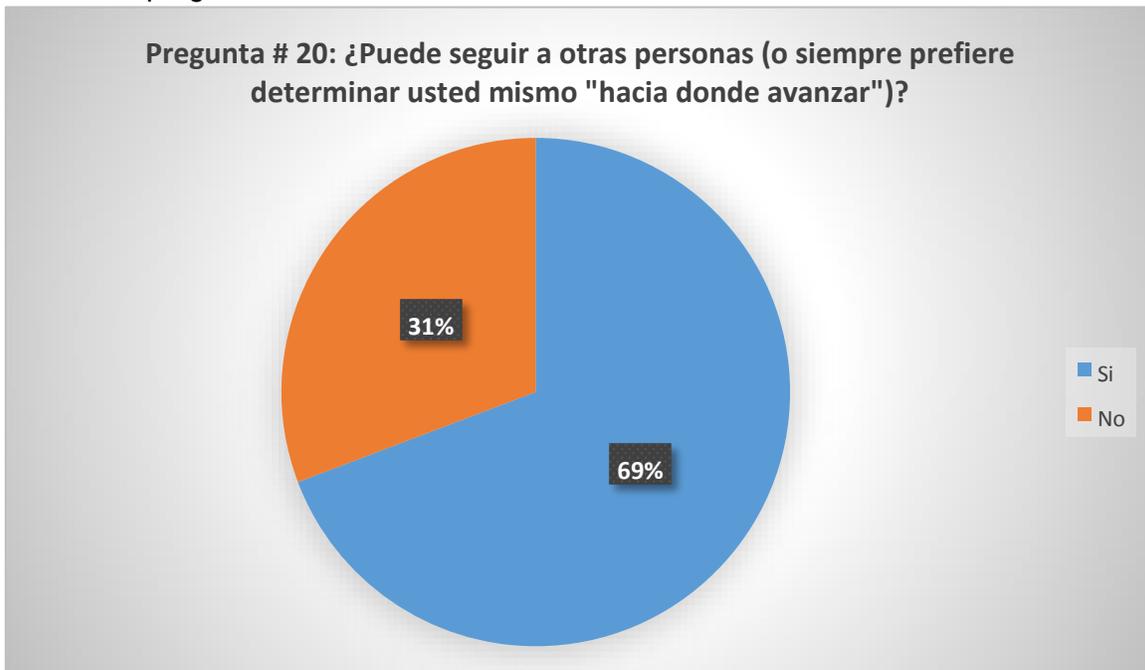


Como puede observarse en el gráfico el 52% de la población equivalente a 34 sujetos si saben convencer fácilmente a los demás sobre su punto de vista, mientras que el 48% restante es decir 31 personas, no saben convencer fácilmente a los demás sobre su punto de vista.

**20. ¿Puede seguir a otras personas (o siempre prefiere determinar usted mismo "hacia dónde avanzar")?**

Si	No
45	20

Grafica 6 : pregunta veinte



Como puede observarse en el gráfico el 69% de la población equivalente a 45 sujetos si pueden seguir a otras personas y determinar hacia dónde avanzar, mientras que el 31% restante es decir 20 personas, no pueden seguir a otras personas ya que prefieren determinar hacia dónde avanzar.

22. ¿Crítica a los demás con frecuencia?	
Si	No
61	4

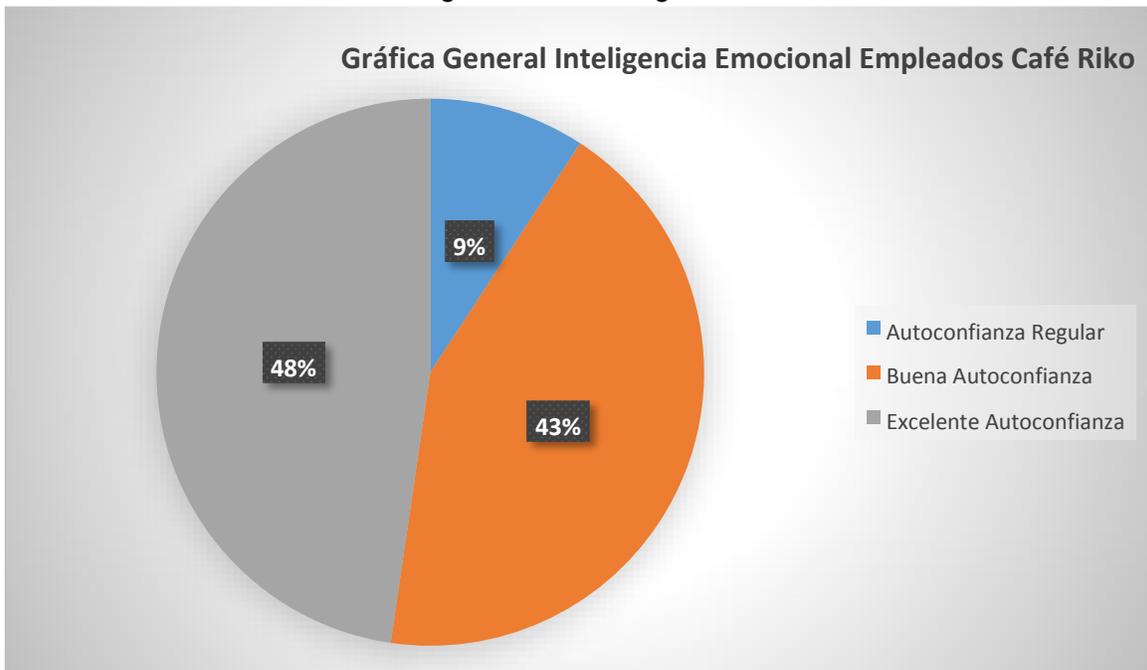
Grafica 7 : pregunta veintidós



Como puede observarse en el gráfico el 94% de la población equivalente a 61 sujetos si crítica a los demás con frecuencia, mientras que el 6% restante es decir 4 personas, no crítica a los demás con frecuencia.

Nivel General de Inteligencia Emocional Empleados Café Riko		
Autoconfianza Regular	Buena Autoconfianza	Excelente Autoconfianza
6	28	31

Grafica 8 : general de inteligencia emocional



Como puede observarse en el gráfico el 9% de la población equivalente a 9 sujetos posee un nivel de Autoconfianza Regular, el 43% restante es decir 28 personas, poseen un nivel de Buena Autoconfianza, mientras que el 48% de la población equivalente a 31 sujetos, posee una Excelente Autoconfianza.

## |INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente apartado se da a conocer los resultados más relevantes obtenidos en la investigación a partir de los diversos instrumentos seleccionados que permitieron obtener información importante sobre: la inteligencia emocional y su relación con la comunicación asertiva entre los trabajadores de la empresa Quality Grains situada en el área metropolitana de San Salvador.

Según los resultados obtenidos en la investigación en primer lugar se detallará la información más significativa de la escala de inteligencia emocional la cual mide autoconfianza y dentro de esta categoría se encuentra inmersa la autocrítica y autoconciencia. Según los datos el 91% de los empleados posee inteligencia emocional, ubicándose el 48% de ellos con excelente autoconfianza por consiguiente estos sujetos son capaces de mostrarse más seguros y equilibrados en las diferentes situaciones de la vida, ante los problemas los asumen y tratan de resolverlos, aceptan sus errores, entienden que no siempre pueden tener éxito en la vida. El 43% de los empleados posee una buena autoconfianza lo que indica que ellos son bastante autocríticos y saben convencer fácilmente a otros con sus puntos de vistas, y se consideran buenos perdedores.

No obstante el 9% de los empleados poseen una autoconfianza regular conformando una minoría del total de la población, pero no por eso menos importante estos sujetos son susceptibles a las críticas de los demás, siguen el rumbo de otros, ya que presentan poca determinación de vida, suelen mostrar inseguridad en las diferentes situaciones de la vida y les molesta pedir ayuda a los demás indicando poco desarrollo de inteligencia emocional, por lo tanto esta minoría necesita fortalecer su inteligencia emocional y de esta

manera ser más equilibrado en las diferentes situaciones de la vida en especial en el área de trabajo.

En segundo lugar los resultados de la escala de asertividad mostraron que el total de los sujetos son personas asertivas, el 51% es normalmente asertivo y el 49% es asertivo, por lo que poseen las siguientes características de comunicación asertiva: suele decir no a peticiones en las cuales no están de acuerdo, siguen su propio estilo de vida aunque sus compañeros no estén de acuerdo, casi siempre ven a los ojos cuando expresan sentimientos, necesidades y deseos a sus compañeros, por lo general son personas que expresan sus diferencias y puntos de vista a sus compañeros de trabajo, familia y amigos, siempre confían en sus habilidades independientemente este solos o en compañía de alguien.

Es importante mencionar que a pesar que los resultados indican que los empleados poseen comunicación asertiva existen algunas deficiencias en dicha área en cuanto a expresión de pensamiento, sentimientos y emociones de forma asertiva, pues según los resultados a estas mismas personas se les dificulta a veces expresarle a sus compañeros, amigos o familia que no le gusta la forma de comportarse de ellos, responder con calma a las humillaciones verbales de los demás, expresar cuando se sienten ofendidos, a veces se les dificulta expresar que están enfadados sin demostrar irritación, frustración y decepción. Por consiguiente es importante que estas personas aprendan a expresar sus sentimientos y emociones de forma asertiva.

En tercer lugar la guía de entrevista fue un elemento muy valioso en la investigación, nos proporcionó datos importantes sobre la inteligencia emocional y como esta se relaciona con la comunicación asertiva, la entrevista fue diseñada para explorar las variables antes mencionadas. Los resultados más sobresalientes en cuanto a comunicación asertiva son: el 94% de empleados se relaciona y le habla a todos sus compañeros de trabajo, y el

82% afirma sentirse bien ante esa situación, son capaces de expresar su opinión sobre el trabajo, y el 93% se siente escuchado por sus compañeros, son capaces de señalar los errores de trabajo y al sentirse señalados el 30% se enoja, mientras que el 63% reconoce sus errores y solo el 5% responde mal, lo que indica que existe una buena comunicación donde se puede expresar y al mismo tiempo se sienten escuchados por sus compañeros en cuanto a aspectos de trabajo. El 72% de los empleados manifiesta que es fácil para ellos expresar lo que sienten y piensan en el área de trabajo. En cuanto a expresar desacuerdos en el trabajo el 80% de los sujetos afirma que se los hace saber a sus compañeros y solo un 8% se mantiene al margen y no expresa los desacuerdos a los demás, la mayoría de los empleados opina que la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo es buena, muy buena, de comunicación y normal formando un total del 94% de la población, mientras que el 6% afirma que es regular. Es importante mencionar que a partir de los resultados antes mencionados la entrevista confirma los resultados de la escala de comunicación asertiva, que existe en los empleados de Quality Grains una buena comunicación asertiva.

Los datos arrojados por la entrevista en cuanto a la variable inteligencia emocional expresan que: la mayoría de los sujetos un 93% son capaces de reconocer sus errores laborales al ser señalados por los demás y también cierta parte de empleados reconoce su emoción de enojo ante esa situación.

En cuanto al reconocimiento y expresión de emociones cuando un compañero de trabajo le alza la voz solo el 26% de los empleados afirma que le da poca importancia, mientras que el 74% de sujetos es capaz de identificar y reconocer la emoción que experimenta ante esa situación el 31% se enoja, el 9% experimenta tristeza, el 28% se queda callado y solo el 6% responde igual, lo que indica que la gran mayoría es capaz de identificar las emociones que experimentan y al mismo tiempo controlarlas, mientras una mínima parte de los empleados necesita aprender a reconocer y expresar sus emociones de forma

adecuada. Otro indicador que afirma este punto de vista es cuando ellos expresan su accionar al momento de experimentar enojo en el trabajo el 26% se muestra callado, el 6% distante, controlando así su comportamiento para no dañar a los demás con la emoción de enojo que experimenta, mientras que el 66% de ellos trata de relacionarse normal con sus compañeros de trabajo de igual forma regulando su comportamiento a partir del autocontrol emocional. pero no se puede dejar de lado, otras variables que pueden influir en comportamiento como factores de cohesión al trabajo, normas de la organización, problemas para comunicarse asertivamente.

El 92% de los empleados manifiesta que sí, es importante controlar lo que se siente en el trabajo esto por diversas razones por ejemplo el 37% expresa que sí porque evita problemas, el 23% por el trabajo y el 32% porque mejora las relaciones. Resultados que afirman la importancia y beneficios de controlar los sentimientos en el área de trabajo uno de ellos y de mejor beneficio para los empleados es la mejora de las relaciones interpersonales, el llevarse bien con los compañeros de trabajo genera un ambiente laboral agradable, y al mismo tiempo sentirse motivado en su área de trabajo, ya que si se cuenta con un ambiente laboral agradable gozaran de mejor equilibrio emocional.

Tomando en cuenta el factor motivacional como aspecto que contribuye al desarrollo de la inteligencia emocional es importante mencionar que un gran porcentaje de los empleados están motivados en el trabajo que realizan ya que el 92% de la población expresan estar motivados el 54% de ellos manifiesta sentirse motivados porque les agrada las actividades que realizan., mientras que el 38% está motivado por el ambiente laboral agradable.

La mayoría de empleados tiene un soporte familiar para desahogar los problemas de trabajo el 75% de los empleados afirman compartir con un miembro de la familia sus problemas de trabajo ya sea su pareja, la madre y otros familiares. Mientras que el 25% manifiesta no expresar sus problemas de

trabajo, datos similares se mantiene al explorar si comparten con la familia después de la jornada de trabajo donde el 97% de los empleados afirma que si lo hacen y solo el 3% no comparte con la familia, por lo tanto la mayoría de empleados tiene la capacidad y el soporte familiar que le brinda un apoyo emocional y le permite canalizar sus emociones y es aquí donde las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante para el desarrollo de una adecuada inteligencia emocional y a su vez la puesta en práctica de la comunicación asertiva.

Es importante destacar que los resultados obtenidos en la guía de observación, entrevista, escala de inteligencia emocional y comunicación asertiva confirman que la mayoría de empleados de Quality Grains poseen inteligencia emocional y a su vez comunicación asertiva, por ende se puede decir que, existe una relación importante entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva y que entre más desarrollada se encuentre la inteligencia emocional y las personas sean capaces de vivir y expresar correctamente sus emociones y sentimientos mejor será la comunicación que establece con los demás obteniendo buenas relaciones interpersonales en su área de trabajo, incidiendo en un ambiente laboral agradable y mejorando de esta manera la productividad y el buen desarrollo de las actividades laborales. He aquí las importancias de fortalecer y desarrollar la inteligencia emocional y la comunicación asertiva.

Otro aspecto importante de analizar es el factor motivacional que es parte de la inteligencia emocional, donde la mayoría de empleados afirma estar motivados tanto por el ambiente laboral y por las actividades que realizan, lo que indica que existe en los empleados automotivación y también motivación externa por el ambiente laboral agradable que puede estar generado por la comunicación asertiva que existe entre ellos a partir de él buen desarrollo de su inteligencia emocional.

Es fundamental señalar que la influencia que existe entre ambas variables es recíproca es decir que los empleados que poseen un mayor nivel de inteligencia emocional son capaces de comunicarse asertivamente con sus compañeros, mientras que los empleados que han desarrollado niveles bajos de inteligencia emocional se les dificulta expresando sus emociones, pensamiento e ideas, de forma asertiva.

### **Síntesis diagnóstica**

Según los resultados obtenidos en la presente investigación se logró constatar mediante el uso de diferentes instrumentos y técnicas psicológicas que los empleados de la empresa Quality Grains; poseen una muy buena inteligencia emocional y además son personas con buena comunicación asertiva, demostrando así la relación que existen entre estas dos variables.

En primer instancia por medio de la escala de inteligencia emocional que mide el factor de autoconfianza, dio como resultado que poseen muy buena inteligencia emocional donde la mayoría son personas con excelente autoconfianza capaces de identificar las emociones que experimentan y al mismo tiempo controlarlas, regulando su comportamiento expresándolas de forma adecuada y asertiva, reconocen la importancia de controlar las emociones en el trabajo manifestando que mejora sus relaciones interpersonales con sus compañeros, y evita problemas personales y laborales, así mismo son personas con automotivación manifestando agrado con la actividad laboral que realizan, son capaces de mostrarse más seguros y equilibrados en las diferentes situaciones de la vida, ante los problemas los asumen y tratan de resolverlos, aceptando sus errores siendo autocríticos, aspectos que demuestran un buen desarrollo de inteligencia emocional que poseen y la puesta en práctica de dichas características en el trabajo. Sin embargo es importante mencionar que también existe un porcentaje mínimo

de la población que se le dificulta reconocer y vivir de forma adecuada sus emociones no permitiéndole la expresión de las mismas resultados que se confirman en la entrevista.

En cuanto a resultados de escala de comunicación asertiva el total de los empleados es normalmente asertivos mostrando las siguientes conductas asertivas: pueden relacionarse con todos sus compañeros y reconocer que se siente bien hacerlo, expresan sus opiniones sintiéndose escuchados por los demás en cuanto a trabajo se refiere, suele decir no a peticiones en las cuales no están de acuerdo, casi siempre ven a los ojos cuando expresan sentimientos, necesidades y deseos a sus compañeros, por lo general son personas que expresan sus diferencias y puntos de vista a sus compañeros de trabajo, familia y amigos, siempre confían en sus habilidades independientemente este solos o en compañía de alguien. Lo que les permite poseer una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo.

Es importante señalar que la puesta en práctica de una buena inteligencia emocional y una adecuada comunicación asertiva ha permitido a estos empleados mantener un ambiente laboral agradable sintiéndose motivados, por las buenas relaciones interpersonales que poseen resultados que confirma la entrevista.

A pesar de los resultados obtenidos es importante resaltar que en cuanto a comunicación asertiva existe ciertas deficiencias en un porcentaje mínimo, que no les permiten en algún momento defenderse asertivamente ante un comportamiento de ofensa por parte de sus compañeros, a expresar sus desacuerdos o emociones de enojo ante los demás surgiendo la necesidad de fortalecer la esfera emocional en cuanto al reconocimiento de emociones y la comunicación asertiva en la expresión de las mismas.

El buen desarrollo de la inteligencia emocional y la puesta en práctica de la comunicación asertiva es importante en todas las esferas de la vida y en

especial en el área de trabajo ya que permite controlar y vivir las emociones manteniendo un buen equilibrio emocional y adecuadas relaciones con los demás por lo que se considera conveniente:

Desarrollar en los empleados elementos de inteligencia emocional y comunicación asertiva en los que se encuentran deficientes así como también fortalecer aspectos fuertes que poseen como, los cuales se detallan a continuación:

□ Inteligencia emocional

Reconocimiento e identificación de emociones.

Autoconfianza

Autocritica

Automotivación

Comunicación asertiva.

Habilidades de Expresión de emociones y sentimientos

Relaciones interpersonales.

Lo que se busca en primer instancia es potencializar los elementos de inteligencia emocional y comunicación asertiva que manejan, ya que de esta manera podrán pulir sus conocimientos, habilidades y capacidades manteniendo las buenas relaciones interpersonales que se dan en la empresa, generando una motivación externa de un ambiente de trabajo agradable, de la misma forma es importante enfocarse en las áreas que necesitan desarrollar como es el caso de reconocimiento y expresiones emociones, habilidades asertivas en cuanto a expresión de emociones, y que sean capaces expresar lo que les disgusta de otros de manera asertiva.

Es así como se trabajara la inteligencia emocional fortaleciendo la autoconfianza, autocrítica y automotivación que son elementos esenciales para el buen desarrollo de una inteligencia emocional en el área de trabajo, ya que permita que sean más conscientes de sus emociones y puedan expresarlas y vivirlas de forma controlada logrando un equilibrio emocional.

La comunicación asertiva es otro elemento importante dentro del área laboral ya que permite comunicar nuestros pensamientos y emociones al mismo tiempo saber expresarse sin dañar a los demás, por ende es de vital importancia aprender esas habilidades ya que conlleva grandes beneficios en el lugar de trabajo, disminuye la carga emocional, la comunicación es más fluida, mejora la productividad, y genera un ambiente agradable libre de tensiones entre compañeros con ello se busca que los empleados fortalezca dichas habilidades.

Partiendo de lo antes expuesto y en base a la información obtenida de la investigación se presentan algunos de los siguientes aspectos que se trabajarán en el programa.

**Autoconfianza:** la capacidad propia de conocer mi alcances y limitantes personales y laborales.

**Autocrítica:** capacidad que tiene las personas para reconocer sus errores y corregirlos, saber que conductas son inadecuadas y tener la capacidad de encausar el rumbo correcto. Tanto en la vida personal como laboral.

**Automotivación:** capacidad de reconocer que las actividades de trabajo realizadas son del agrado personal.

**Habilidades identificación y expresión de emociones:** que las personas puedan reconocer su estado de ánimo y puedan expresarlo de forma asertiva.

## VII. CAPITULO.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- ✓ Según los hallazgos de la investigación y de acuerdo a las escalas y entrevista los empleados de Quality Grains poseen buena inteligencia emocional y a su vez una buena comunicación asertiva lo que deja en evidencia que si existe una relación entre ellas.
- ✓ de acuerdo a la escala de inteligencia emocional y entrevistas los empleados son personas con muy buena inteligencia emocional y excelente autoconfianza capaces de expresar ,vivir y controlar sus emociones y de esta manera regular su comportamiento de forma adecuada en el trabajo. Manteniendo un equilibrio emocional. sin embargo es importante mencionar que en una mínima parte de los empleados existen deficiencias en cuanto a la expresión y reconocimiento de emociones desagradables como el enojo, la tristeza entre otros. Que pueden estar vinculados a las cohesión de la empresa, para evitar desavenencias que los perjudiquen, deficiencia en la comunicación asertiva entre otras.
- ✓ Dentro del factor motivacional que es parte de la inteligencia emocional, la mayoría de empleados están motivados tanto por el ambiente laboral y por la actividades que realizan, generando automotivación y también motivación externa por el ambiente laboral agradable generada por la comunicación asertiva que existe entre ellos a partir de el buen desarrollo de su inteligencia emocional.

- ✓ La comunicación asertiva de los empleados indica ser buena lo que les permite llevarse bien con sus compañeros, señalar y reconocer errores, sentirse escuchados, y parte del equipo de trabajo, mantener una relación muy buena con sus compañeros de trabajo y familia mostrando . Sin embargo es importante señalar que existen deficiencias en cuanto a expresión de sentimientos y defensa de sus derechos cuando se siente agredidos verbalmente por los demás.
  
- ✓ Dentro de la empresa Quality Grains si existe proceso de capacitaciones constantes pero no enfocadas propiamente a la inteligencia emocional, y a pesar de ellos existe muchos indicadores aceptables de inteligencia emocional, aunque no se ha trabajado metódicamente este aspecto.
  
- ✓ La propuesta diseñada fue elaborada a partir de las necesidades y puntos fuertes más sobresaliente a partir de la puesta en práctica de técnicas e instrumentos los cuales dieron como resultados las siguientes habilidades a desarrollar: autoconfianza, autocrítica, automotivación, el reconocimiento y expresión de pensamientos, emociones así como la habilidad para defender propios derechos de forma asertiva.

## Recomendaciones

- La puesta en práctica de la propuesta que se ha elaborado ya que se ha realizado una investigación metodológica con la herramientas necesarias que permitieron obtener un diagnóstico de necesidades y fortalecimiento de la inteligencia emocional y su relación con la comunicación asertiva.
- Dar seguimiento a la propuesta o elaborar una nueva que les permita el buen desarrollo de la inteligencia emocional y de esta manera incidir en la comunicación asertiva de los trabajadores, y así puedan obtener beneficios para el buen funcionamiento de la empresa.
- Impulsar el desarrollo de características de comunicación asertivas en los trabajadores con el fin de seguir manteniendo relaciones interpersonales buenas que abonan a la motivación externa que existe en la empresa generando un ambiente laboral agradable.
- Involucrar a los trabajadores en el fortalecimiento de una inteligencia emocional que les permita mantener y pulir las habilidades que poseen en esta área. Por medio de capacitaciones específicas.
- que la empresa tome en cuenta el desarrollo de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva haciendo un espacio en su calendario de capacitaciones y de esta manera capacitar al personal en esta área periódicamente.
- Brindar apoyo psicológico en el área de recursos humanos para que pueda diseñar y ejecutar estrategias y planes de capacitación que les permitan seguir manteniendo y mejorando el nivel de inteligencia emocional y comunicación asertiva de los trabajadores.

## VIII. CAPITULO

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### Libros

Weisinger, Hendric (2001) *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Barcelona: Editorial punto de Lectura.

#### Revistas.

➤ Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005a). *La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey*. Revista

#### Tesis

➤ Castillo,R. Hernandez,J, Santamaria, CH. (2017) *La influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento y desempeño de los atletas de los diferentes deportes del INDES* ( Tesis de grado) Universidad de El Salvador.

➤ Margoth R, S, (2016) *comunicación asertiva en la construcción del pensamiento crítico experiencia con estudiantes de grado sexto en san Antonio* (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma de Manizales maestría en enseñanza de las ciencias

#### Webgrafía

➤ Gardner Howard “Frames of Mind (1993): The Theory of Multiple Intelligences” publication: New York. Edition: 2nd. Page 4.

➤ Goleman, Daniel. (1995). “Inteligencia Emocional”. Edición Vergara. Buenos Aires.

- Gutiérrez, M. y Ruiz, L. M. (2009). Perceived motivational climate, sportsmanship, and students' attitudes toward physical education classes and teachers.
  
- Howard C. Warren (1998), Diccionario de Psicología, 3ª Edición, Editor Fondo de la Cultura Económica, México
  
- Sosa. A (2011) influencia de la asertividad en el estilo comunicacional de los miembros de parejas de entre uno y cinco años de convivencia en la ciudad de Rosario (Tesis de Licenciatura) Universidad Abierta Interamericana licenciatura en psicología.

### **Páginas electrónicas**

- [www.psicologia-online.com](http://www.psicologia-online.com) ›... › La Inteligencia Emocional
  
- [www.ucacep.com/.../Modulo\\_N\\_7\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL.pdf](http://www.ucacep.com/.../Modulo_N_7_INTELIGENCIA_EMOCIONAL.pdf).
  
- Inteligencias Múltiples: Despierte el potencial de Aprendizaje René Díaz Google.

## EPILOGO

Al concluir la investigación realizada, se destaca que la Inteligencia Emocional si presenta una gran influencia en la Comunicación Asertiva de los trabajadores, a pesar de que cierta parte de la población si poseen una adecuada Inteligencia Emocional ya que tienen la capacidad para poder entender y vivir sus emociones, sentimientos, temores y motivaciones de una forma adecuada y del mismo modo poder expresarlas asertivamente y así poder comprender a los demás, lo que implica el desarrollo de autoconfianza, autocrítica, y autoconciencia, existe otra parte que necesita fortalecer un poco más esta área, ya que también la dominan pero no tan bien como la gran mayoría de trabajadores, por lo cual se convino reforzarla para que estas personas adquirieran el mismo nivel que sus demás compañeros.

Esta capacidad también se vio reflejada en la Comunicación Asertiva debido a que los sujetos con mayor Inteligencia Emocional son los que tenían mejor manera de comunicarse con sus compañeros en el área de trabajo, cabe mencionar lo anterior ya que al igual que en la Inteligencia emocional existieron personas con un nivel más alto de asertividad que los demás y esto denotaba mayor facilidad para comunicarse más eficientemente con su entorno laboral, razón por la cual también se decidió trabajarla para que los trabajadores que aún presentan un nivel no adecuado sean capaces de comunicarse asertivamente con sus compañeros de trabajo.

El trabajo de capacitación para que todos los trabajadores adquieran estas competencias debe de ser constante, ya que así se estará fortaleciendo aún más el personal que labora para la empresa, dando como resultado mejores relaciones interpersonales entre ellos y el entorno que les rodea, reflejando mayor productividad y a su vez un ambiente laboral más ameno en el cual los trabajadores desarrollen sus actividades laborales cotidianas.

Para concluir solo queda manifestar la alegría del equipo investigador por haber concluido satisfactoriamente su proceso de grado, a pesar de haber tenido ciertos inconvenientes durante el camino, que al final sirvieron para fortalecer el carácter de las investigadoras como profesionales de la salud mental y el compromiso de proporcionar bienestar a la población con la investigación realizada durante el presente año en las instalaciones de la Empresa Quality Grains.

# ANEXOS



**ANEXO 1 GUÍA DE OBSERVACIÓN  
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



Sexo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Puesto que desempeña \_\_\_\_\_

Fecha de realización \_\_\_\_\_ Lugar de Observación: \_\_\_\_\_

Hora de Inicio \_\_\_\_\_ Hora de Finalización \_\_\_\_\_

Objetivo: Identificar aspecto general, comportamiento de las personas (forma de hablar, expresión del pensamiento y estado de ánimo).

Aspectos a observar		Variables	Presente	Ausente
Apariencia general de los empleados		1. Sucia, descuidada, despeinada		
		2. Vestimenta o arreglo inapropiado		
		3. Utiliza su mano para apoyar su cabeza		
Comportamiento durante la aplicación	Postura general	4. Rígida o tensa		
		5. Ansiedad, temor		
	Expresión facial	6. tristeza		
		7. Ira, hostilidad		
		8. Ausencia de sentimiento, indiferencia		
	Movimientos generales del cuerpo	9. Acelerados, velocidad incrementada		
		10. Disminuidos, lentos		
11. Agitación, inquietud				
12. Anormales, inusuales				
Lenguaje durante la aplicación	Comunicación oral	13. Habla rápido		
		14. Habla despacio		
		15. Habla en voz alta		
		16. Habla en voz baja		
		17. Voz entre cortada		
		18. Discurso coherente		
		19. Discurso incoherente		



## ANEXO 2. GUÍA DE ENTREVISTA PARA TRABAJADORES



### DATOS GENERALES.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_  
Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_  
Lugar de entrevista: \_\_\_\_\_  
Hora de inicio: \_\_\_\_\_ Hora de finalización: \_\_\_\_\_  
Fecha de entrevista: \_\_\_\_\_ Entrevistadora: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** recolectar información de la inteligencia emocional y su implicación en la comunicación asertiva de los trabajadores.

1. ¿Considera importante llevarse bien y hablar con todos, en el área de trabajo? \_\_\_\_\_
1. ¿Se relaciona y le habla a todos sus compañeros de trabajo?  
\_\_\_\_\_
2. ¿Cómo es su comunicación con los compañeros de trabajo?  
Bien\_ Regular\_ Mal\_ Otros \_\_\_\_\_
3. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros, cuando da su opinión sobre alguna situación de trabajo?  
Escuchan\_\_\_ ignoran\_\_\_ no les interesa\_\_\_ le responden\_\_\_
4. ¿Cómo se siente usted ante esa respuesta? bien\_\_\_ muy bien\_\_\_ satisfecho\_\_\_ se enoja\_\_\_ le da igual\_\_\_ mal\_\_\_
5. ¿Cuándo tiene desacuerdos con sus compañeros de trabajo se lo hace saber? \_\_\_\_\_
6. ¿Cómo reaccionan sus compañeros, cuando señala sus errores y estos afecta en el área de trabajo?  
Se enojan\_\_\_ le responden mal\_\_\_ aceptan su error\_\_\_ le dan las gracias\_\_\_
7. ¿Cuándo un compañero de trabajo le alza la voz cómo se siente?  
Se enoja\_\_\_ le da poca importancia\_\_\_ triste\_\_\_ le responde igual\_\_\_ se queda callado\_\_\_

8. ¿Cuándo ha cometido un error en el trabajo lo comunica a sus compañeros, encargados o jefe? \_\_\_\_\_

9. ¿Cuándo tiene problemas en el trabajo tiene confianza para compartirlo con algún familiar? \_\_\_\_\_

10. ¿Cuándo anda enojado por algo, como es su relación con los compañeros de trabajo? \_\_\_\_\_

11. Es fácil para usted comunicar lo que siente y piensa en el trabajo?  
\_\_\_\_\_

12. ¿Considera que es importante controlar lo que sentimos en el área de trabajo? SI\_\_ NO\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_

13. ¿Considera importante comprender a sus compañeros encargados o jefe en el área de trabajo?  
\_\_\_\_\_

14. ¿Está usted motivado con el trabajo que realiza? SI\_\_ NO\_\_ explique porque \_\_\_\_\_

16. ¿Cómo se relaciona Ud. con su jefe?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17. ¿Explique cómo es la relación que Ud. Establece con sus compañeros de trabajo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18. ¿Al finalizar la jornada de trabajo se relaciona con su familia? SI\_\_ NO\_\_ de qué manera lo hace  
\_\_\_\_\_



### ANEXO 3 ESCALA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA



**Indicaciones:** Responde a las siguientes afirmaciones según creas conveniente. Coloca un 1 si la respuesta es **Nunca**, un 2 si la respuesta es **A veces**, y un 3 si la respuesta es **Siempre**.

Fecha: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_

AFIRMACIONES	Nunca	A veces	Siempre
1. Puedo Halagar sin dificultad a un compañero de trabajo, amigo o un familiar.			
2. Puedo expresar abiertamente como me siento ante mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
3. Puedo admitir haber cometido un error ante mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
4. Puedo pedir una aclaración sin dificultad sobre un tema o situación a mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
5. Puedo decir "No" cuando mis compañeros de trabajo, amigos y familiares me piden realizar algo con lo que no estoy de acuerdo			
6. Puedo decirle a mis compañeros de trabajo, amigos y familiares que no me gusta su comportamiento.			
7. Puedo responder con calma a una humillación verbal de mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
8. Puedo responder con firmeza cuando mis compañeros de trabajo, amigos y familiares valoran mis ideas.			
9. Puedo decirle a mis compañeros de trabajo, amigos y familiares cuando me han ofendido.			
10. Sé que decir cuando recibo un halago de mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
11. Puedo elegir mi propio estilo de vida aunque mis compañeros de trabajo, amigos y familiares no estén de acuerdo.			
12. Puedo ver a los ojos cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades a mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
13. Cuando me enfado con mis compañeros de trabajo, amigos y familiares puedo expresarme sin demostrar irritación, frustración o decepción.			
14. Puedo proceder ante los problemas con mis compañeros de trabajo, amigos y familiares de forma constructiva.			
15. Puedo pedir ayuda a mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
16. Puedo expresar mis diferencias y puntos de vista ante mis compañeros de trabajo, amigos y familiares sin dificultad.			
17. Puedo pedir una aclaración sobre un gesto realizado durante una conversación por mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
18. Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda cuando converso con mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
19. Puedo aceptar cuando mis compañeros de trabajo, amigos y familiares me hacen un halago			
20. Siento confianza en mis capacidades cuando estoy solo, o con mis compañeros de trabajo, amigos y familiares.			
<b>TOTALES</b>			



## ANEXO 4. FICHA TÉCNICA TEST DE COMUNICACIÓN ASERTIVA



**Nombre:** Test de Asertividad

**Autor:** Nelda Shelton y Sharon Burton

**Administración:** Individual y Colectiva

**Duración:** 10 minutos

**Finalidad:** Conocer el nivel de Comunicación Asertiva que poseen las personas al momento de realizarlo.

La comunicación asertiva se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: La agresividad y la evasión.

La asertividad suele definirse como un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

**Baremación:** La escala contiene 4 tipos de puntuaciones que reflejan según el puntaje obtenido por la persona evaluada el nivel de asertividad que le corresponde.

**Calificación:** El evaluador suma cada una de las 3 categorías que contiene la prueba y saca los puntajes individuales, para luego sumar los 3 puntajes y así obtener un definitivo para luego ubicar a que rango de asertividad le pertenece al sujeto evaluado.

**Materiales:** Test de Asertividad, hoja de corrección con puntajes y categorías según los puntos obtenidos.



## ANEXO 5. TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL



**Indicaciones:** Lea las siguientes interrogantes y responda con un sí o un no, según lo considere conveniente

NÚMERO	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Se mira en todos los espejos ante los que pasa? (o en los cristales de los escaparates)		
2	¿Le gustaría cambiar su vida?		
3	¿Le gustaría cambiar su destino por el de otra persona?		
4	¿Ha notado que los demás le miran fijamente con relativa frecuencia?		
5	¿Le desagradan las aglomeraciones de gente?		
6	¿Se considera un buen perdedor?		
7	Intente juzgar su voz ¿Es profunda y sonora?		
8	¿Habla casi siempre bastante rápido?		
9	¿A menudo se asegura más de dos veces si ha cerrado correctamente la puerta de casa cuando sale?		
10	¿Considera correcto que otras personas muestren abiertamente sus sentimientos?		
11	¿Le molesta pedir algo a otras personas?		
12	¿Sabe (o cree) que se cuentan chismes sobre usted?		
13	¿Prefiere estudiar el mapa de un lugar durante algunos minutos antes que preguntar el camino a un transeúnte?		
14	¿En este mismo momento se siente a gusto con su ropa?		
15	¿Hace algunas veces favores que en realidad son innecesarios?		
16	¿Sabe convencer fácilmente a los demás sobre su punto de vista?		
17	¿Aclara las discusiones hasta el punto de que cada cual sabe quién tiene la razón y quién no?		
18	¿Se siente mal cuando otra persona es el centro de atención en lugar de usted?		
19	¿Se considera un líder nato?		
20	¿Puede seguir a otras personas (o siempre prefiere determinar usted mismo "hacia donde avanzar")?		
21	Ha tenido un fracaso en el trabajo. ¿Se propone seriamente no volver a cometer un error nunca más?		
22	¿Crítica con frecuencia los demás?		
23	¿Está convencido de que puede resolver solo todos los problemas que se le plantean en la vida?		



## ANEXO 6. TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL



**Nombre:** Test de Inteligencia Emocional

**Autor:** Siegfried Brockert/ Gabriele Braun

**Administración:** Individual y Colectiva

**Duración:** 10 minutos

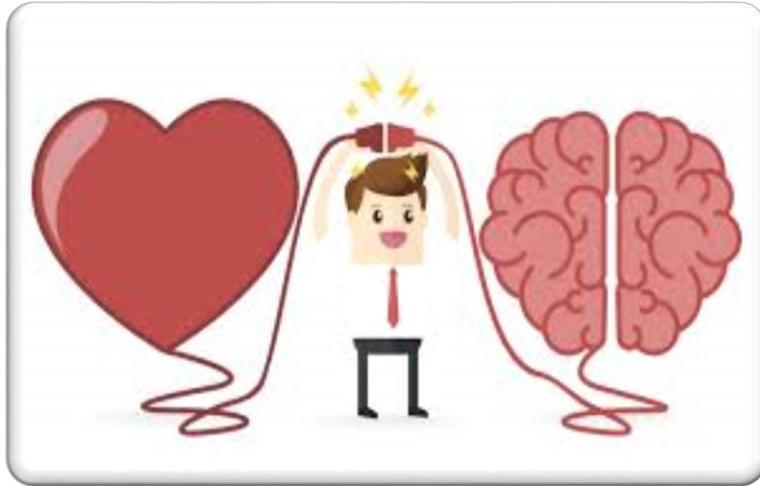
**Finalidad:** Conocer el nivel de autoconfianza de las personas que se traduce en el nivel que poseen de Inteligencia Emocional.

La Inteligencia Emocional se conoce como la capacidad que tiene las personas para poder vivir y entender sus emociones, sentimientos, temores y motivaciones de una forma adecuada y del mismo modo poder expresarlas asertivamente, y así poder comprender a los demás implicando el desarrollo de autoconfianza, autocrítica y autoconciencia.

**Baremación:** La test contiene 4 tipos de puntuaciones que reflejan según el puntaje obtenido por la persona evaluada el nivel de Inteligencia Emocional que le corresponde.

**Calificación:** La escala contiene 23 enunciados, el evaluador anota un punto por cada respuesta "Si" en las preguntas # 6, 7, 14, 15, 16, 19, y 20, y otro punto por cada respuesta "No" en los demás enunciados.

**Materiales:** Test de Inteligencia Emocional, hoja de corrección con puntajes y categorías según los puntos obtenidos.



Programa de habilidades  
“fortaleciendo nuestras  
habilidades manteniendo un  
equilibrio emocional”

**“No olvidemos que las pequeñas emociones son los grandes capitanes de nuestras vidas y las obedecemos sin darnos cuenta” (Vincent Van Gogh)**

## INDICE

JUSTIFICACION.....	100
OBJETIVOS.....	102
POLITICAS DE PROGRAMA.....	103
NORMAS DE PROGRAMA.....	104
AMBITO DE USO.....	105
CONTENIDO.....	106
PLANES OPERATIVOS.....	110

## JUSTIFICACIÓN

La capacitación como tal posee un devenir histórico, es decir una evolución a través del tiempo. En el periodo de las civilizaciones antiguas, como Egipto y Babilonia, la capacitación era organizada para mantener una cantidad adecuada de artesanos. En el siglo XII, con la creación de los gremios de artesanos, estos supervisaban y aseguraban la destreza y la capacitación de cada uno de los recién integrados, supervisando la calidad, las herramientas y los métodos de trabajos y regulando las condiciones de empleo de cada grupo de artesanos de una ciudad. Luego de una determinada capacitación como aprendices que duraba unos 5 a 7 años, se concluía el proceso con un examen práctico. Los antecedentes históricos sobre la capacitación demuestran cuan importantes son en las distintas áreas de trabajo en la vida, ya sea esta personal, empresarial u de otro tipo

Tomando en cuenta la breve historia de la capacitación puede percibirse lo importante que es capacitar a los trabajadores en Inteligencia Emocional (capacidad que tiene las personas para poder vivir y entender sus emociones, sentimientos, temores y motivaciones de una forma adecuada y del mismo modo poder expresarlas asertivamente, y así poder comprender a los demás implicando el desarrollo de autoconfianza, autocrítica y autoconciencia), habilidades que desde el inicio del ser humano fueron vitales por ejemplo ante la necesidad de sobrevivir sino hubiese tenido autoconfianza jamás hubiese creado instrumentos como el arco y flecha para la cacería de alimento, ni hubiese buscado perfeccionarlos para desarrollar un mejor uso y hacer más fácil su vida, para ello requirió autocrítica y autoconciencia aunque en aquel entonces estas conductas solo hayan sido vistas como meras estrategias de supervivencia.

Pero fue este comportamiento que también lo llevo a establecer formas de comunicación para relacionarse de mejor manera con su entorno, utilizando patrones de comportamiento que le permitieran tener relaciones armoniosas para evitar conflictos innecesarios que podrían suponer un grave problema y desencadenar hasta en la muerte, en caso de no comprender ni ser comprendido por su medio ambiente circundante.

Debido a lo anteriormente planteado surge la necesidad de crear el siguiente Plan de Capacitación para la empresa QualityGrains, en aras de mejorar algunas necesidades detectadas en el diagnóstico y darles solución a través de técnicas de Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Presentar una propuesta de programa de capacitación relacionada al fortalecimiento de habilidades de comunicación asertiva y desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados de la empresa Quality Grains para la puesta en práctica de las mismas en el área de trabajo

### **ESPECIFICOS**

Diseñar un programa de capacitación creativo con un enfoque psicosocial enfocado en la inteligencia emocional y habilidades de comunicación asertivas.

Determinar las técnicas y dinámicas más idóneas a utilizar, para guiar el desarrollo de las actividades a impartir.

Crear planes operativos que nos ayuden a organizar las jornadas de capacitación para tener una mejor ejecución del programa

## **POLITICAS DEL PROGRAMA**

El programa de capacitaciones estará a disposición de la empresa Quality Grains para su aplicación a los empleados que consideren necesario.

El programa de capacitación se aplicara según las necesidades detectadas en los empleados.

Todos los empleados deberán asistir al programa de capacitaciones a petición de las autoridades de recursos humanos consideren conveniente.

El tiempo de cada jornada de capacitación puede variar según las necesidades de la empresa.

El programa de capacitación puede ser aplicado dentro de las instalaciones de la empresa siempre y cuando dispongan de un espacio adecuado, a si como también pueden realizarlo fuera de ellas.

## **NORMAS DEL PROGRAMA**

El programa de capacitación solo debe ser administrado por la unidad de personal de recursos humanos de la empresa

El programa de capacitaciones deber ser ejecutado por profesionales de la salud mental o personal competente en esta área.

El programa de capacitación deberán de participar todos los empleados seleccionados por personal de recursos humanos o autoridades de la empresa considere disponerlo.

El programa de capacitación deberá tener una duración dependiendo del contenido de la necesidad a intervenir.

La empresa deberá proveer un espacio adecuado para la ejecución del programa de capacitación.

## **AMBITO DE USO**

El siguiente programa de capacitación deberá ser administrado por el área de capacitación del departamento de recursos humanos de la Empresa Quality Grains a petición de las autoridades competentes y según sea la necesidad presentada y para la cual se necesite actuar.

El programa de capacitación deberá ser guardado en los archivos del área de capacitación de recursos humanos, y solamente este tendrá acceso a dicho documento y para su utilización solicitará previa autorización.

El programa de capacitación deberá ser actualizado periódicamente o cuando el área encargada lo considere conveniente para brindar atención a las necesidades que puedan ir surgiendo en las diversas áreas de la Empresa Quality Grains.

## CONTENIDO

la inteligencia emocional y la comunicación asertiva se relacionan entre sí, simultáneamente ya que no puede haber comunicación asertiva si no se ha desarrollado una adecuada inteligencia emocional donde las personas son capaces de conocer, expresar, vivir y controlar sus emociones en los diferentes ámbitos de su vida y en especial en el área de trabajo, el estar consciente de las emociones que experimentan y cómo manejarlas de manera adecuada permite que puedan desarrollar una comunicación asertiva, guiando su comportamiento con las pautas aceptables de la sociedad y organización de trabajo lo que les permite mantener buenas relaciones interpersonales, que brindan una motivación externa propiciando un ambiente de trabajo agradable así mismo mantener un buen equilibrio emocional, y desarrollar sus actividades de trabajo de la mejor manera incidiendo en la productividad de la empresa.

El desarrollo de una buena inteligencia emocional y la puesta en práctica de las habilidades de comunicación asertiva juegan un papel fundamental en el buen desarrollo de las actividades laborales por consiguiente a continuación se detallaran aquellas áreas que se estarían desarrollando en la propuesta.

- **Inteligencia Emocional: expresión de sentimientos.**

esta se desarrollara en tres aspectos fundamentales autoconfianza, autocrítica, automotivación, reconocimiento y expresión de emociones que son aspectos que fortalecerán la inteligencia emocional capacitando a los empleados para el buen control de sus emociones en situaciones críticas e inesperadas, y así desarrollar un equilibrio emocional, además de una esfera armoniosa en su área laboral evitando conflictos al controlar sus emociones.

**Temática 1:** inteligencia emocional reconociendo y expresión de sentimientos

**Técnicas:** expositiva, reconociendo emociones, responder a una situación, usar metáforas

**Dinámicas:** tela de araña, papa caliente

- **Autoconfianza**

Autoconfianza al fortalecer este aspectos en los empleado se está contribuyendo al reconocimiento de sus capacidades y limitantes, al ser consciente de ello les permitirá ser personas más seguras de sí misma, reconociendo y fortaleciendo los puntos débiles tomando a bien la mejor de estos últimos con el fin de desarrollarse de mejor manera en su área de trabajo y así poder responder de forma asertiva a sus compañeros cuando este en situaciones críticas.

**Temática 2:** autoconfianza

**Técnicas:** expositiva, psicoeducativa, acentuando lo positivo, todo por mí mismo, carta a mí mismo.

**Dinámicas:** los refranes, el globo preguntón, te ofrezco mi corazón.

- **Automotivación**

Se brindaran técnicas que les permita desarrollar la capacidad de automotivarse e identificar las actividades de agrado realizadas en del trabajo, de esta manera se busca ayudar a los empleados a reconocer sus fortalezas y debilidades.

**Temática3:** automotivación

**Técnicas:** expositiva, conferencia magistral, tablón de automotivación, Trozos de felicidad, F.O.D.A.

**Dinámicas:** papelitos de colores, papa caliente, revisa tu silla, poema colectivo

- **Autocritica**

Autocritica: desarrollar la capacidad que tiene los empleados para reconocer sus errores y corregirlos, saber que conductas son inadecuadas y tener la capacidad de encausar el rumbo correcto. Tanto en la vida personal como laboral.

**Temática 4:** autocritica

**Técnicas:** expositiva, lluvia de ideas, conferencia, desarmando autocritica, manos arribas, poema del nombre.

**Dinámicas:** cuerpo expresivo, los globos de pregunta, la palabra

- **Habilidades Asertivas: expresión de emociones y sentimientos**

Habilidades de comunicación asertiva: con ello se pretende que los empleados aprendan y desarrollen habilidades de reconocimiento y expresión de emociones, que sean consciente de las emociones que les generan ciertas situaciones y al mismo tiempo puedan expresarlas utilizando una comunicación asertiva. Logrando la puesta en práctica de estas habilidades en la comunicación que establece con sus pares en el ámbito de trabajo para incidir en el desarrollo de buenas relaciones asertivas.

**Temática:** 1 habilidades asertivas: expresión de emociones y sentimientos

**Técnicas:** expositiva psicoeducación, la brújula de las emociones, juego de roles, lluvia de ideas.

**Dinámicas:** mi dibujo, los mimos, pasa la pelota

- **Relaciones Interpersonales y Comunicación Asertiva**

Es fundamental mantener buenas relaciones interpersonales con los demás y eso se logra poniendo en práctica la comunicación asertiva, por tal motivo es

importante fomentar el desarrollo de buenas relaciones interpersonales basadas en la confianza, ya que esto permitirá que los trabajadores puedan realizar sus actividades de trabajo en equipo y con tranquilidad, se entrenara en técnicas de comunicación asertiva que les permitirá expresar sus desacuerdos de forma clara y sin dañar a los demás.

**Temática 2** relaciones interpersonales y comunicación asertiva.

**Técnicas:** expositiva, participativa, psicoeducativa, el lazarillo, lluvia de ideas, guion asertivo

**Dinámicas:** tócame si puedes, poste alambre, los girasoles.

## ÁREA: INTELIGENCIA EMOCIONAL EXPRESIÓN DE EMOCIONES

Lugar: Empresa Quality Grains

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Fecha:

Objetivo: Brindar técnicas que puedan ser de utilidad para facilitar el reconocimiento de emociones en los empleados durante el desarrollo de la jornada.

actividad	objetivos	Procedimiento metodológico	recursos	responsables	tiempo	evaluación
Saludo y presentación "La tela de araña"	Propiciar un ambiente agradable y de participación	<p>Los participantes se colocan de pie formando un círculo y se le entrega a uno de ellos la bola de lana, al tenerla debe decir su nombre, tipo de trabajo que desempeña, y que espera aprender durante la jornada, al concluir toma la bola de lana y se la lanza a un compañero que debe proporcionar los mismos datos anteriormente mencionados, la acción se repite hasta que todos los participantes queden enlazados en una especie de tela de araña.</p> <p>Una vez que todos se han presentado, quién se quedó de último con la bola de lana deberá regresársela al compañero que se la lanzó, y este a su vez realiza la misma acción, de tal forma que la bola va recorriendo la misma trayectoria pero en sentido inverso.</p>	Una bola de lana	Equipo facilitador	20 min	
Técnica "Exploración de conocimientos previos"	Indagar cuanta información manejan de manera breve conocen los participantes acerca de la temática a abordar durante la jornada	Consiste en que el facilitador les pregunte a los participantes de manera oral sobre que lo que saben acerca del el tema del día en este caso reconocimiento de emociones y anotará sus respuestas en un papelógrafo.	Pliego de bond	Equipo facilitador	20 min	
Técnica "Expositiva"	Brindar información oportuna sobre la temática del día, y la	El facilitador reparte hojas de bond y lapiceros para que realicen anotaciones acerca de lo expuesto por el facilitador, este se coloca frente a ellos y comienza a hablar acerca de la temática del día en este caso "El Reconocimiento de Emociones", tratando de resumir de manera breve los aspectos más esenciales del		Equipo facilitador	30 min	

	importancia que tiene para las personas.	tema, como por ejemplo ¿saben que son las emociones?, ¿Qué tipos de emociones existen?, ¿Cómo se reconocen las emociones?, etc una vez concluida esta etapa pregunta a los participantes si tienen alguna pregunta con respecto al tema para brindarle una respuesta que permita tener mejor comprensión sobre lo expuesto.				
Técnica: "Reconozco las emociones"	Aprender a reconocer las emociones propias y las de los demás en el área de trabajo.	El facilitador colocara unas láminas boca abajo en el piso, que contendrán diferentes emociones y solicitará la colaboración de los asistentes para dar vuelta a dichas láminas, una vez hecho esto la persona que levanta la lámina debe decir que emoción le toco y como cree que se reconoce, al final cuando se hayan levantado todas las láminas. El facilitador tendrá un papelógrafo en el que colocara las opiniones de los participantes acerca de la emoción y les solicitará que mencionen situaciones laborales en las que han experimentado dicha emoción.  Para finalizar se reflexionará sobre la importancia que tiene saber reconocer las emociones en nosotros mismos y en los demás ya que esto nos permite tener un nivel de equilibrio emocional más óptimo.		Equipo facilitador	30 min	
Refrigerio	Compartir con los participantes	El equipo facilitador repartirá un pequeño refrigerio entre los asistentes a la jornada del dia	Refrigerio	Equipo facilitador	20 Min	

<p>Técnicas “Responder a una situación”</p>	<p>Que los participantes logren una regulación de emociones</p>	<p>El facilitador comienza leyéndole a grupo la siguiente historia: “Va Pepe muy contento por el pasillo de la empresa, cuando de repente ve a Rafa viniendo a su encuentro. Rafa tiene una mirada muy rara. Pepe se pregunta qué le estará pasando. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Rafa comienza a gritar. Dice que Pepe le ha hecho quedar muy mal con los otros compañeros en la última reunión de personal que tuvieron, que es mal amigo, que tiene la culpa de todo lo que le pasa. Entonces Pepe...”.</p> <p>Una vez leído el cuento, el facilitador reparte una hoja de bond para que anoten cómo se sentirían en la situación de pepe y que solución podrían darle, a concluir esta parte, el facilitador les pide que Compartan su forma de pensar acerca de lo planteado en la historia. Para finalizar se reflexionará sobre la importancia de analizar las situaciones que nos acontecen en el área laboral y como brindarles una solución oportuna disminuye los problemas que Puedan surgir en el futuro.</p>	<p>Hojas de bond Marcadores permanentes</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>30 min</p>	
<p>Técnica “Usa metáforas”</p>	<p>Aprender a expresar las emociones que sentimos en el ámbito laboral a través del uso de metáforas.</p>	<p>El facilitador del grupo repartirá entre los asistentes hojas de bond y lapiceros y les pedirá que cada uno seleccione de manera individual una anécdota que le haya sucedido en el trabajo</p> <p>Entonces cada uno piensa en la anécdota ha escogido y qué emociones le evocan esos recuerdos.</p> <p>Después, deben de pensar qué imagen tienen las personas que forman parte de ese ámbito sobre él/ella, e. Intenta explicarlo con un adjetivo o una imagen.</p> <p>El facilitador les pide a las personas sí lo deseen compartir. Al finalizar se hará la respectiva reflexión preguntando a los asistentes porque es importante aprender a expresar nuestras emociones de manera adecuada para evitar sentimientos de disconformidad o enojo.</p>	<p>Hojas de bond Lapiceros</p>	<p>Equipo facilitador</p>	<p>45 min</p>	

Dinámica: Retroalimentación "La papa caliente"	Que los participantes sean capaces de resumir de manera breve lo visto durante la jornada	El facilitador lanzará a un miembro del grupo y este deberá de resumir de manera breve la temática impartida durante el desarrollo de la jornada, al concluir la primera persona deberá lanzar la papa a otro compañero y se repite la misma dinámica	Papa caliente	Equipo facilitador	25 min	
Evaluación de la Session	Conocer cuánto han aprendido los participantes durante la jornada	El facilitador colocará un papelógrafo en la pizarra o en una pared, dicho papelógrafo contendrá las siguientes preguntas: Que aprendí durante la jornada, Que fue lo que más me gusto de la jornada, Cómo puedo poner en práctica lo aprendido durante la jornada en mi área de trabajo, después repartirá hojas de bond y lapiceros para que estos respondan las preguntas anteriormente planteadas, al concluir les pedirá a los asistentes que compartan sus opiniones con el grupo.	Papelógrafo Hojas de papel bond Lapiceros	Equipo facilitador	10 min	
Dinámica de cierre "Abrazo colectivo"	Finalizar la jornada del día	El facilitador les pide a los participantes que se pongan de pie y que hagan un círculo alrededor para tomarse de las manos, una vez hecho esto todos se abrazarán de manera colectiva.	Salón amplio	Equipo facilitador	10 min	

## ÁREA: INTELIGENCIA EMOCIONAL AUTOCONFIANZA

Lugar: Empresa Quality Grains

Fecha:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Objetivo: Brindar técnicas que puedan ser de utilidad para reforzar el nivel de autoconfianza en los empleados para la puesta en práctica en las diversas áreas de la vida en especial el ámbito laboral

actividad	objetivos	Procedimiento metodológico	recursos	responsables	tiempo	evaluación
Saludo y presentación "Los Refranes"	Propiciar un ambiente agradable y de participación	El facilitador reparte las tarjetas entre los participantes, y se les dice que en cada tarjeta tienen medio refrán, esto significa que deberá buscar entre sus compañeros al que tenga la otra mitad de su respectiva tarjeta, al encontrarse deberán unirse en parejas y presentarse ante el grupo, se repite esta dinámica hasta que todas las parejas hayan participado.	Tarjeta con refrán	Equipo facilitador	20 min	
Técnica "Exploración de conocimientos previos"	Indagar cuanta información manejan de manera breve conocen los participantes acerca de la temática a abordar durante la jornada	Consiste en que el facilitador indague las ideas que los trabajadores acerca de la temática del día en este caso la autoconfianza para ello plantean en un papelografo las siguientes preguntas ¿Qué entienden por autoconfianza?, ¿Por qué creen que es importante el autoconfianza en el trabajo?, ¿Qué menciones ejemplos de situaciones en las que han experimentado autoconfianza cuando están en el trabajo?, al concluir esta fase pide las opiniones del grupo y las escribe en dicho papelógrafo.	Papelógrafo Marcadores permanentes	Equipo facilitador	20 min	

Técnica Psicoeducación	Brindar información oportuna sobre la temática del día, y la importancia que tiene para las personas	La Psicoeducación consiste en un abordaje que enseña a las personas en qué consiste una temática, qué características tiene y qué se puede hacer para mejorarlo. El facilitador reparte hojas de bond y lapiceros al grupo y se coloca frente a ellos y comienza a hablar acerca de “La Autoconfianza”, tratando de resumir de manera breve los aspectos más esenciales del tema, por ejemplo conceptos básicos y a la vez brindarles ejemplos que afiancen más el conocimiento, una vez concluida esta etapa pregunta a los participantes si tienen alguna pregunta con respecto a la información recibida para brindarle una respuesta que permita tener mejor comprensión sobre lo expuesto	Hojas de papel bond Lapiceros	Equipo  facilitador	30 min	
Dinámica “Acentua lo positivo”	Acentuar las características positivas de los participantes en el área de trabajo para reforzar su autoconfianza	El facilitador separa al grupo por parejas y cada uno de los miembros del equipo tendrá que señalar varios aspectos que le gustan de su compañero en el área de trabajo, por ejemplo la forma en cómo desempeña su trabajo al finalizar esta parte, deberá mencionar alguna característica positiva que haga única a compañero de trabajo. Para finalizar el facilitador hace la reflexión preguntándoles a los asistentes como se sienten al escuchar las opiniones de sus compañeros acerca de ellos.	Un salón apropiado para desarrollar la dinámica.	Equipo facilitador	30 min	
Refrigerio	Compartir con los participantes	El equipo facilitador repartirá un pequeño refrigerio entre los asistentes a la jornada del día.	Refrigerio	Equipo facilitador	20 min	
Dinámica “Todo por mi	Reforzar el sentimiento	El facilitador reparte una hoja a cada uno de los participantes y les dice que anoten aquellas	Hojas de bond	Equipo	30	

mismo”	de Autoconfianza entre los participantes	actividades en las cuales han tenido problemas para llevar a cabo en el trabajo, al finalizar les pide si alguno quiere compartir su lista con el grupo y pregunta si otro miembro del grupo se siente identificado con esta situación, al finalizar cantan una canción que dice de la siguiente manera. Soy independiente, puedo hacerlo solo ¿No lo crees? ¿No lo crees?, si no puedo hacerlo, si no puedo hacerlo, ayuda pediré, ayuda pediré. Para finalizar se hace la reflexión haciendo hincapié en que a pesar de que algunas veces podemos tener vergüenza de pedir ayuda a nuestros compañeros está bien si lo hacemos, ya que esto nos ayudará a desarrollar de mejor manera nuestras habilidades laborales.	Lapiceros	facilitador	min	
Dinámica “Carta a mi mismo”	Reforzar el sentimiento de Autoconfianza entre los participantes	El facilitador repartirá una hoja de bond y un bolígrafo a cada uno de los participantes y les pedirá que escriban una autocarta señalando aspectos de los cuales están orgullosos en su puesto de trabajo por ejemplo soy rápida digitando, etc., al finalizar les dirá que si desean pueden compartirla con el grupo Para finalizar el facilitador realizara la reflexión de la técnica preguntándoles a los asistentes como se sintieron al escribir la carta y porque es importante recordar los aspectos positivos que forman parte de ellos como personas.	Figuras de estrella en cartulina Lapiceros	Equipo facilitador	45 min	
Retroalimentación “El globo de las preguntas”	Conocer cuánto han aprendido los participantes durante la jornada	Consiste en pasar el globo lo más rápido posible, durante el sonar de la canción, cuando para la música, a quien le quede deberá resumir la jornada de manera breve y concisa.	Grabadora Pista musical Globos	Equipo facilitador	25 min	
Evaluación de la	Conocer cuánto han aprendido los participantes durante la	El facilitador colocará 2 papelógrafos en el salón, el primero de ellos contendrá las siguientes preguntas: Que aprendí durante la jornada, Que fue lo que más me gusto de la jornada, Cómo puedo poner en práctica lo aprendido durante la jornada en mi área de trabajo, y les repartirá a	Dos Papelógrafos Lapiceros Posticks de	Equipo	10	

sesión	jornada	los participantes lapiceros y posticks de colores para que ellos respondan las preguntas, una vez realizado esto pasarán al frente para colocar sus opiniones en el papelógrafo # 2	colores.	facilitador.	min	
Dinámica de cierre "Te ofrezco mi corazón"	Concluir con la jornada del día	El facilitador les solicita al grupo que se pongan de pie y hagan un círculo al centro del salón, y les entrega a cada uno un corazón de cartulina y un lapicero para que escriban su nombre en le, después les solicita que observen a sus compañeros y que recuerden los momentos vividos durante la jornada y momentos que han compartido en el trabajo, a partir de esto les solicita que escojan a un compañero por afinidad, al que le ofrecerán su corazón.	Corazon es de cartulina	Equipo facilitador.	10 min	

## ÁREA: INTELIGENCIA EMOCIONAL AUTOMOTIVACION

Lugar: Empresa Quality Grains

Fecha:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Objetivo: Brindar técnicas que puedan ser de utilidad para reforzar el nivel de automotivación en los empleados durante el desarrollo de la jornada.

actividad	objetivos	Procedimiento metodológico	recursos	responsables	tiempo	evaluación
Saludo y presentación "Papelitos de colores"	Propiciar un ambiente agradable y de participación	La facilitadora repartirá entre los participantes un papelito de color, y les dirá que deben buscar con al compañero que tenga el mismo papelito de color, al encontrarlo le preguntarán que nombre, tarea que desempeña en la empresa y lo que espera aprender durante la jornada, cuando todos hayan realizado este paso, pasarán al frente para presentar a su pareja	Papelitos de colores	Equipo facilitador	20 min	
Técnica "Revisa tu silla"	Indagar cuanta información manejan de manera breve conocen los participantes	Antes de iniciar la sesión el facilitador colocará debajo de las sillas diferentes preguntas con respecto a la temática del día y les dirá a los asistentes que revisen sus sillas para ver si tienen una pregunta pegada a ellas las preguntas pueden ser ¿Sabe que es la automotivación?, ¿Sabe cómo actúa una persona con automotivación?, ¿Por qué cree que es importante la automotivación? y les dirá que al encontrarlas deberán responderlas, mientras los participantes buscan en sus sillas el facilitador colocará en un lugar visible para los participantes un papelógrafo y anotará las respuestas dadas por ellos, al final de las participaciones se discutirán las opiniones y reflexionara.	Silla Cinta adhesiva	Equipo facilitador	20 min	
Técnica "Conferencia Magistral"	Brindar información oportuna sobre la	El facilitador realiza una presentación en power point ante el grupo y comienza a hablar acerca de la temática del día en este caso "La Automotivación", tratando de resumir de manera	Laptop Cañón	Equipo facilitador	30 min	

	temática del día, y la importancia que tiene para las personas	breve los aspectos más esenciales del tema, como por ejemplo : La definición de Automotivación, los tipos de motivación que existen, la automotivación en el área de trabajo y la importancia de la misma en el desarrollo de nuestro trabajo, concluida esta etapa pregunta a los participantes si tienen alguna pregunta con respecto al tema para brindarle una respuesta que permita tener mejor comprensión sobre lo expuesto., al finalizar les reparte un tríptico con lo visto en la presentación y realiza una breve reflexión de Cómo la automotivación influye en nuestras actividades laborales.	Presentación de power point triptico			
Técnica "F.O.D.A Personal"	Incrementar la automotivación a través de la creación de su propio FODA tomando en cuenta las habilidades que los hacen únicos en el área de trabajo	El facilitador les reparte una hoja de bond que se encuentra dividida en cuatro secciones, cada una de ellas contiene una letra, entonces procede a explicarles el significado de cada una de ellas por ejemplo: F = Fortalezas acá pueden escribir cosas que se les facilita realizar en el trabajo, cualidades sobresalientes que poseen en su puesto de trabajo, en la O= Oportunidades acá escribirán que oportunidades tienen para ser mejor en su puesto de trabajo por ejemplo puedo tener un ascenso hacia otro puesto de trabajo por mis fortalezas, D = Debilidades acá escribirán cosas que les impida desarrollar de mejor manera su trabajo, por ejemplo no establecer comunicación con todos sus compañeros de trabajo y por último la A = Amenaza que estaría representado por las actitudes que no se dominan ejemplo no se ha concluido ciertas actividades necesarias para el trabajo que podría pasarles si no las tiene a tiempo cómo les afectaría a ellos y a sus compañeros en el área de trabajo. Al final se les pregunta si alguno de ellos quiere compartir su F.O.D.A con el grupo.	Hojas de papel bond Lapiceros Papelógrafo Marcadores	Equipo facilitador	10 min	
Refrigerio	Compartir un momento con los participante	El equipo facilitador repartirá un pequeño refrigerio entre los asistentes a la jornada del día	refrigerio	Equipo facilitador	20 min	

Dinámica "Tablón de la Automotivación"	Incrementar la Automotivación de los asistentes a la jornada del día.	El facilitador pegara en una pared un tablón denominado "Tablón de la Automotivación" y les dará a cada participante un trozo de papel bond y un lapicero para que anote en el una actividad en el área de trabajo que se le dificulte realizar, al terminar esta etapa les pedirá que lo coloquen en el tablón con un trozo de cinta adhesiva, después les explicará que deben leer el tablón y escribir en otro trozo de papel mensajes de motivación y colocarlo al lado del trozo de papel de sus compañeros , al finalizar discutirán como les ha hecho sentir este gesto de sus compañeros. Al final el facilitador reflexionará sobre la importancia que tiene la automotivación ya que es una habilidad que nos permite sentirnos mejor con nosotros mismos, aumentando de manera indirecta el autoestima y autopercepción como personas.	Trozos de papel bond  Lapiceros  Cinta adhesiva	Equipo facilitador	30 min	
Dinámica de "Trozos de Felicidad"	Incrementar el nivel de Automotivación entre los participantes en la jornada.	El facilitador entregara a cada persona 5 trozos de papel bond, les explicará que en el primero es para escribir una situación laboral en la que les cueste desarrollar, y los 4 restantes será para que escriban 4 mensajes de automotivación, deberán llevárselos y pegarlos en un lugar visible en su área de trabajo y leerlos cada vez que enfrenten esa situación que se les dificulta llevar a cabo. Al finalizar el facilitador hará una breve reflexión acerca de lo importante que es automotivarnos a través de frases que nos permitan tener mayor claridad sobre quiénes somos.	Trozos de papel bond  Lapiceros	Equipo facilitador	45 min	
Dinámica "Trozos	Incrementar el nivel de Automotivación entre los participantes en la	El facilitador entregara a cada persona 5 trozos de papel bond, les explicará que en el primero es para escribir una situación laboral en la que les cueste desarrollar, y los 4 restantes será para que escriban 4 mensajes de automotivación, deberán llevárselos y pegarlos en un lugar visible en su área de trabajo y leerlos cada vez que enfrenten esa situación que	Trozos de papel bond	Equipo	45	

de Felicidad”	jornada.	se les dificulta llevar a cabo. Al finalizar el facilitador hará una breve reflexión acerca de lo importante que es automotivarnos a través de frases que nos permitan tener mayor claridad sobre quiénes somos.	Lapiceros	facilitador	min	
Retroalimentación “POSTICK ESCONDIDO”	Conocer cuánto han aprendido los participantes durante la jornada	El facilitador les dirá a los participantes que busquen debajo de su silla para verificar si tienen un postick con una pregunta como Que aprendí durante la jornada, Que fue lo que más me gusto de la jornada, Cómo puedo poner en práctica lo aprendido durante la jornada en mi área de trabajo, los que lo encuentren pegado a sus sillas deberán escribirla respuesta según la pregunta que encontraron en otro postick que el facilitador les entregará , al final pasarán al frente para leerlo y pegarlo en un papelógrafo que se encontrará pegado en una pared.	Sillas plásticas Posticks Lapiceros Papelógrafo.	Equipo facilitador	25 min	
Evaluación de la sesión	Conocer el nivel de conocimiento alcanzado por los participantes durante la jornada.	El facilitador colocará un árbol de manzana y les repartirá una manzana y un lapicero a cada participante, posteriormente les dirá que deben escribir Que fue lo que más me gusto de la jornada, Cómo puedo poner en práctica lo aprendido durante la jornada en mi área de trabajo, al finalizar este paso cada persona deberá colocar su manzana en el árbol con un trozo de cinta adhesiva	Árbol de manzanas Manzanas Lapiceros Cinta adhesiva	Equipo facilitador	10 min	
Dinámica de cierre “El poema colectivo”	Finalizar la jornada del día.	El facilitador les reparte a cada miembro del grupo media hoja de bond y un lapicero, para que escriban un poema de automotivación y al finalizar esta etapa, deberán intercambiar sus poemas con algún otro compañero, al final si lo desean pueden pasar al frente y compartirlo con sus compañeros.	Hojas de papel bond lapiceros	Equipo facilitador	10 min	

**AREA: INTELIGENCIA EMOCIONAL AUTOCRÍTICA**

Lugar: Quality Grains

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Objetivo: Brindar técnicas que puedan ser de utilidad para combatir la Autocrítica en los empleados durante el desarrollo de la jornada.

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación "Cuerpos Expresivos"	Propiciar un ambiente agradable y de participación	El facilitador/ reparte papelitos con nombres de animales macho y hembra eje. León y leona y les dice que durante 5 minutos deben actuar como el animal indicado en el papel sin hacer ruidos y deben buscar a su pareja, cuando creen que la han encontrado la toman del brazo y se quedan en silencio alrededor del grupo no pueden decirle a su pareja que animal son, una vez todos hayan encontrado a su pareja dicen el animal que estaban representando para saber si acertaron.	Tarjetas con nombres de animales.	Equipo facilitador	20 min	
Técnica de Exploración de conocimientos "El globo preguntón"	Indagar cuanta información manejan los participantes acerca del tema	El facilitador entregará a uno de los participantes un globo y se colocará de espaldas contando del 1 al 10, durante este proceso los participantes deben pasar el globo lo más rápido posible, al llegar al 10 el facilitador se da la vuelta y entrega una pregunta acerca de la Autocrítica por eje. ¿Qué es autocrítica?, ¿Cuántos tipos de autocrítica existen?, ¿Cómo afecta la autocrítica?, al finalizar anotará las respuestas en un papelógrafo y se hará una breve reflexión de cómo nos afecta la autocrítica en situaciones laborales.	Globos Papelógrafo Marcadores	Equipo facilitador	20 min	
Técnica: Conferencia	Brindar información	El facilitador realiza una presentación en power point ante el grupo y comienza a	Cañón	Equipo facilitador	30 min	

Magistral.	oportuna acerca del tema y como ayuda a las personas.	hablar acerca de la temática del día en este caso "La Autocrítica", tratando de resumir de manera breve los aspectos más esenciales del tema, como por ejemplo : La definición de Autocrítica, los tipos de crítica que existen, porque es importante la autocrítica en el desarrollo de nuestro trabajo, concluida esta etapa pregunta a los participantes si tienen alguna pregunta con respecto al tema para brindarle una respuesta que permita tener mejor comprensión sobre lo expuesto., al finalizar les reparte un tríptico con lo visto en la presentación y realiza una breve reflexión de Cómo la autocrítica influye ya sea de manera positiva o negativa en nuestras actividades laborales.	Laptop USB Presentación en power point Trípticos.			
Técnica: Desarmando la Autocrítica	Enseñar a los participantes como combatir esas críticas poco saludables	El facilitador les dará a los asistentes una hoja que contendrá un espacio para que anoten una situación negativa que les haya sucedido en el trabajo por ejemplo no terminar las actividades del día a tiempo, luego deberán escribir que pensamientos les viene a la cabeza cuando esta situación les sucede y para finalizar la actividad escribirán un mensaje que les ayude a combatir esta situación.  Al concluir la actividad el facilitador hará una breve reflexión sobre cómo nos afecta en nuestras emociones cuando la autocrítica que nos realizamos a nosotros mismos es negativa,	Hojas de papel bond Lapiceros.	Equipo facilitador	30 min	
Refrigerio	Compartir un momento agradable con los participantes	El facilitador les indicará a los participantes el área a la cual asistir para recibir su refrigerio	Refrigerio	Equipo facilitador	30 min	
Retroalimentación Dinámica: cinco	Que los asistentes	El facilitador entregará a cada participante media hoja de papel bond que contendrá	Hojas de papel bond	Equipo facilitador	30 min	

Líneas	logren brindar una breve descripción del tema tratado en la jornada.	5 líneas y un lapicero, les dirá que deben plasmar en las líneas de manera breve sobre que trato el tema de la jornada, al concluir esta fase podrán pasar al frente si lo desean para leerlo frente a sus compañeros.	Lapiceros			
Evaluación de la sesión: Opiniones	Conocer cuánto se aprendió durante la jornada	El facilitador entregará a cada participante un trozo de papel y un lapicero para que anoten las siguientes preguntas que estarán anotadas en un papelógrafo ¿Qué aprendí durante la jornada?, ¿Qué fue lo que más me gusto de la jornada?, ¿Cómo puedo poner en práctica lo aprendido durante la jornada en mi área de trabajo?  Al finalizar colocarán sus opiniones en una bolsa que se les pasará al final. El facilitador introducirá la mano y leerá una opinión frente al grupo.	Papelógrafo Trozos de papel bond Lapiceros Bolsa plástica	Equipo facilitador	10 min	
Cierre de la jornada “La palabra”	Concluir la jornada con los participantes.	El facilitador dirá que todos los asistentes deben ponerse de pie, y colocar en un papelógrafo que estará situado al frente unas palabras de finalización, que al final serán leídas por el facilitador.	Papelógrafo Marcadores	Equipo facilitador	10 min	

**AREA: HABILIDADES ASERTIVAS EXPRESION DE SENTIMIENTOS**

Lugar: Quality Grains

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Objetivo: identificar y expresar emociones y sentimiento fortaleciendo las habilidades asertivas por medio de la expresión de sentimiento.

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación	Dar la bienvenida a los asistentes y dar a conocer el objetivo de la capacitación	El facilitador/ a brindara un saludo y presentara el objetivo	Equipo facilitador	Equipo facilitador	5 min	
Dinámica de ambientación: Tócame si puedes	Propiciar interacciones entre los participantes, que se de a conocer y conozca a sus compañeros	Los participantes hacen un circulo y se toman de las manos, se pide un voluntario que pase al centro a presentarse (Nombre, edad y trabajo que realiza), al terminar esto se le vendan los ojos con un pañuelo, y debe caminar hacia cualquier lado del circulo tratando de tocar a otra persona, los demás deben tratar de no ser tocados pero sin soltarse de las manos, en caso de ser tocado ese miembro pasara al centro y repetirá el proceso.	Pañuelo	Equipo facilitador	15 min	
conocimientos previos Técnica Lluvia de ideas	Conocer las ideas previas de los participantes acerca de la temática	Por medio de la técnica Lluvia de ideas se lanzarán preguntas a los participantes, el facilitador las anotara en un papelógrafo para luego discutir las a través de una pequeña síntesis	Papelógrafo Marcadores	Equipo facilitador	20 min	
Desarrollo del tema: Habilidades Asertivas	Brindar información adecuada acerca del tema.	Técnica Expositiva: Por medio de presentación en power point se explicarán los conceptos básicos sobre Habilidades asertivas y los beneficios de estas en el área laboral	Cañón Laptop USB	Equipo facilitador	55 min	
Técnica: La Brújula de las	Desarrollar la Autoconsciencia	Se dará un dibujo de la estrella de los cuatro vientos en el Norte está la alegría y	Copias de la estrella	Equipo facilitador	45 min	

emociones	y aprender a reconocer y expresar las propias emociones	la pregunta ¿Qué ha logrado?, al Sur se sitúa la tristeza y la pregunta ¿Qué ha perdido?, al Este se está el enfado y la pregunta ¿Qué me hace sentir atacado? Y al Oeste se ubicará el miedo y la pregunta ¿Cuáles son mis temores?, cada persona debe llenar y reflexionar sobre su brújula de emociones, al final se compartirá las emociones vividas durante la experiencia.	Lapiceros			
Refrigerio	Compartir un momento agradable con los participantes	El facilitador les indicara a los participantes el área a la cual asistir para recibir su refrigerio	Refrigerio	Equipo facilitador	30 min	
Dinámica: Pasa la pelota	Generar un ambiente de interacción entre los participantes	Se formará un circulo indicándoles que deben tomarse de las manos de forma cruzada, colocando en uno de ellos una pelota, la cual deberán pasar sin soltarse de las manos y con el debido cuidado de no botarla hasta que llegue nuevamente donde inicio, al finalizar se les pedirá que compartan las emociones experimentadas.	Pelota	Equipo facilitador	20 min	
Evaluación de los conocimientos	Retroalimentar y evaluar los conocimientos impartidos	Se dará una breve síntesis de lo impartido en la jornada a través de una lluvia de ideas generando preguntas como ¿Qué les gusto más?, ¿Qué aprendieron del tema? ¿Cómo los pondrán en práctica en su vida diaria?		Equipo facilitador	10 min	
Cierre de la jornada	Agradecer la participación durante la jornada	El facilitador brindará palabras de despedida a los participantes.		Equipo facilitador	5 min	

## AREA: RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN ASERTIVA

Lugar: Quality Grains

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Objetivo: Fortalecer habilidades de relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de la comunicación asertiva.

Actividad	Objetivo	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación
Saludo y presentación	Dar la bienvenida a los asistentes y dar a conocer el objetivo de la capacitación	El facilitador/ a brindara un saludo y presentara el objetivo		Equipo facilitador	5 min	
Dinámica de ambientación: Tócame si puedes	Propiciar interacciones entre los participantes, que se de a conocer y conozca a sus compañeros	Los participantes hacen un circulo y se toman de las manos, se pide un voluntario que pase al centro a presentarse (Nombre, edad y trabajo que realiza), al terminar esto se le vendan los ojos con un pañuelo, y debe caminar hacia cualquier lado del circulo tratando de tocar a otra persona, los demás deben tratar de no ser tocados pero sin soltarse de las manos, en caso de ser tocado ese miembro pasara al centro y repetirá el proceso.	Pañuelo	Equipo facilitador	15 min	
Identificación de conocimientos previos Técnica Lluvia de ideas	Conocer las ideas previas de los participantes acerca de la temática	Por medio de la técnica Lluvia de ideas se lanzarán preguntas a los participantes, el facilitador las anotara en un papelógrafo para luego discutir las a través de una pequeña síntesis	Papelógrafo Marcadores	Equipo facilitador	20 min	
Desarrollo del tema: Relaciones Interpersonales	Brindar información adecuada acerca del tema.	Técnica Expositiva: Por medio de audiovisuales se presentará un video relacionado al tema y partiendo de ello se desarrollará el tema Relaciones Interpersonales, se brindarán conceptos básicos y la importancia de fortalecer las relaciones interpersonales con los demás	Cañón Laptop USB	Equipo facilitador	55 min	

Técnica: El Lazarillo	Generar vínculos entre los participantes	Se harán parejas y uno de ellos se vendara los ojos mientras el otro le guía con el sonido de su voz a partir de las directrices del facilitador, después se intercambiaran los roles, al concluir el ejercicio los participantes expresan como se sintieron y así mismo se reflexionará sobre la importancia de las relaciones interpersonales	Pañuelo	Equipo facilitador	45 min	
Refrigerio	Compartir un momento agradable con los participantes	El facilitador les indicara a los participantes el área a la cual asistir para recibir su refrigerio	Refrigerio	Equipo facilitador	30 min	
Dinámica Los Girasoles	Generar un ambiente de participación que permita poner en práctica las Relaciones Interpersonales	Se forman dos círculos uno interno y otro externo a modo que queden frente a frente los participantes, cuando el facilitador diga girasoles a la izquierda las personas del circulo externo giraran a la izquierda cuando diga alto ellos conversarán sobre cualquier tema de su interés por dos minutos con la persona con la que quedaron al frente y cuando diga girasoles a la derecha el circulo interno se moverá a la derecha, mientras el externo permanece estático y repetir el procedimiento del circulo externo.	Participantes	Equipo facilitador	20 min	
Técnica Escucha activa	Desarrollar la Escucha Activa y las Relaciones Interpersonales	Se colocarán sillas en forma de circulo, de manera que cada participante quede frente a otro, la idea es que cada uno permanezca sentado por dos minutos y luego pase a la siguiente silla, durante los dos minutos uno de los participantes habla mientras el otro escucha de manera activa, es decir poniendo atención al lenguaje no verbal (Gestos y miradas), después de un minuto se intercambian los roles lógicamente cada uno de los miembros debe ir en dirección contraria, al finalizar se reflexionará sobre lo aprendido de la experiencia vivida	Sillas	Equipo facilitador	45 min	

Almuerzo	Compartir un momento agradable durante el almuerzo	Se les indicará el lugar donde recoger su almuerzo y se les dirá la hora de regreso para la continuación de la jornada.	Almuerzo	Equipo facilitador	1 hora	
Dinámica de Poste y Alambre	Ubicar y reanimar a los participantes para continuar con la jornada.	Se formará un círculo y cuando el facilitador diga alambre ellos se moverán como si les ha tocado la corriente y cuando se diga poste deberán de permanecer inmóviles, en caso de que alguno se mueva deberá realizar una penitencia.	Participantes	Equipo facilitador	45 min	
Evaluación de los conocimientos	Retroalimentar y evaluar los conocimientos impartidos	Se dará una breve síntesis de lo impartido en la jornada a través de una lluvia de ideas generando preguntas como ¿Qué les gusto más?, ¿Qué aprendieron del tema? ¿Cómo los pondrán en práctica en su vida diaria?		Equipo facilitador	10 min	
Cierre de la jornada	Agradecer la participación durante la jornada	El facilitador brindará palabras de despedida a los participantes.		Equipo facilitador	5 min	