

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Plan de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral del personal del departamento de recursos humanos de la empresa Servicios Integrales BOMEL S.A de CV, en el municipio de San Salvador.

Trabajo de Investigación, Especialización en Recursos Humanos

Presentado por:

Rivera Morales, Gabriela Alejandra.	LI10803-1994
Rodríguez Barrera, Dagoberto Vladimir.	LI10803-1994
Sánchez Trujillo, Nelvin Eliezer.	LI10803-1994

Para optar al grado de:  
Licenciado(a) en Administración de Empresas.

Marzo 2022.

San Salvador

El Salvador

Centroamérica.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Msc. Roger Armando Arias Alvarado.

Vice Rector: Ing. Juan Rosa Quintanilla

Secretario General: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Decano: Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez.

Vice Decano: Msc. Mario Wilfredo Crespín.

Secretaria: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo.

Director General de Procesos de graduación: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.

TRIBUNAL EVALUADOR.

Licda. Msc. Rocío Margarita Tejada Miranda.

Lic. Msc. Américo Alexis Serrano Ramírez.

Lic. Msc. Ricardo Antonio Rebollo Martínez. (Asesor)

Marzo 2022.

San Salvador

El Salvador

Centroamérica.

## AGRADECIMIENTOS.

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la universidad y por haber culminado con éxito esta meta, gracias a mi familia y a mi novio por ser siempre mi apoyo y por motivarme a seguir adelante, por último, agradezco a mis compañeros de trabajo de grado por su aporte y disposición.

***Gabriela Alejandra Rivera Morales.***

Primeramente, agradezco a Dios por todo y la vida, la oportunidad de llegar a este momento, las fuerzas para seguir adelante y todas sus bendiciones y a mi Mamá Loida Barrera por su amor, la comprensión y apoyo, así como cada sacrificio que ha hecho para darme esta oportunidad. A toda mi familia que siempre me brindo su amor y su ayuda para lograr este objetivo y siempre estuvo en los momentos más difíciles de la carrera y a mi docente asesor por darnos su ayuda en el proceso, por su paciencia y brindarnos los conocimientos necesarios para poder salir adelante con el proyecto. A mis compañeros del equipo de trabajo con los que juntos hemos culminado este recorrido.

***Dagoberto Vladimir Rodríguez Barrera.***

Este triunfo obtenido se lo dedico a Dios todopoderoso por darme sabiduría, fuerzas y su favor para culminar una de mis metas del cual le agradezco infinitamente, luego a mi familia, mi padre Noé Sánchez, mi madre Delmy de Sánchez, mi hermano Alexander Sánchez a mi abuela María Corena y también a mi novia Raquel Chávez quienes siempre estuvieron apoyándome y dándome ánimos; también a mis amigos, y a mis compañeros de trabajo de grado.

***Nelvin Eliezer Sánchez Trujillo.***

Agradecemos la paciencia y sabios consejos en el proceso de nuestro trabajo de grado, al Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez y a la Licda. Rocío Margarita Tejada Miranda.

***“El éxito en la vida no se mide por lo que logras sino por los obstáculos que superas...”***

***Laureano Gallardo.***

## INDICE

Pág.

Resumen.....	i
Introducción.....	iii
Capítulo I: Marco teórico de referencia.....	1
A. Planteamiento del problema.....	1
1. Antecedentes.....	1
2. Formulación del problema.....	2
B. Marco teórico.....	2
1. Generalidades de la empresa.....	2
a) Filosofía de la empresa.....	2
b) Organigrama de la empresa.....	5
c) Antecedentes de la inteligencia emocional en la empresa Servicios Integrales BOMEL S.A DE C.V.....	6
2. Marco legal e institucional.....	6
a) Base legal.....	6
b) Marco Institucional.....	7
3. Marco general del tema de estudio.....	8
a) Origen de la inteligencia emocional:.....	9
b) Importancia y beneficios de la inteligencia emocional.....	11
c) Modelos de la Inteligencia Emocional.....	13
i. Modelo basado en la habilidad.....	13
ii. Modelos Mixtos o de competencias.....	16
iii. Modelo de Inteligencia emocional y social de Baron.....	17
iv. Competencias laborales que genera la inteligencia emocional.....	26
v. Estrategias que se pueden llevar a cabo para una organización emocionalmente inteligente.....	27
Capítulo II: Diseño metodológico.....	29
A. Técnicas e instrumentos para la obtención de la información.....	29
1. Tipo de investigación aplicada en la investigación.....	29
2. Objeto de estudio.....	29
3. Unidades de análisis, población y muestra.....	30

4.	Alcances y limitaciones de la investigación. ....	30
5.	Variables e indicadores. ....	31
6.	Operacionalización de variables. ....	31
7.	Resultados del estudio de campo. ....	33
8.	Diagnóstico de la investigación. ....	51
Capítulo III Propuesta de solución. ....		53
1.	Breve descripción de la propuesta. ....	53
2.	Elaboración de la propuesta (según el marco teórico y la investigación). ....	54
3.	Presupuesto de gastos para la puesta en marcha. ....	71
4.	Cronograma para la puesta en marcha. ....	71
Referencias bibliográficas. ....		73
Anexos .....		75
Anexo 1: Glosario		
Anexo 2: Guía de entrevista		
Anexo 3: Cuestionario		
Anexo 4: Test de inteligencia emocional		
Anexo 5: Test de desempeño laboral		
Anexo 6: NIT de la empresa.		

## **Resumen.**

El tema de investigación se escogió, luego de indagar y darnos cuenta que es un tema innovador, del que muy poco se habla en el ámbito empresarial, ya que solamente de este tema se han hecho investigaciones orientadas al sector de educación y formación académica, por ello decidimos tomarlo y enfocarlo al ámbito empresarial.

La investigación surge a partir de dos propósitos, el primero es cumplir con el trabajo de grado para optar a la licenciatura de administración de empresas y el segundo con igual de importancia; aportar una propuesta de solución al problema del bajo desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios integrales BOMEL SA de CV.

El objetivo principal de la investigación es otorgarles un plan de desarrollo de inteligencia emocional que les sirva como herramienta de apoyo para mejorar las deficiencias en el desempeño laboral.

La parte de la metodología es presentada con base a una investigación explicativa de carácter no experimental el cual demuestra que el problema es generado por una situación (causa-efecto). Las variables de estudio son el desempeño laboral como variable dependiente y la inteligencia emocional como la independiente.

Se llevó a cabo una recolección de información a través de los instrumentos: cuestionario y entrevista al gerente de recursos humanos para sacar un análisis y así determinar el diagnóstico situacional.

Se concluye que, a partir de la información obtenida, los colaboradores tienen muy poco conocimiento sobre la inteligencia emocional y que el área de recursos humanos no se ha interesado por su desarrollo y así sacarle provecho como parte estratégica sobre el desempeño laboral.

También se considera que una herramienta optima para mejorar el desempeño laboral es la ejecución de un plan de desarrollo de la inteligencia emocional el cual se les presenta como propuesta de solución para ver resultados favorables.

La propuesta es diseñada como un plan de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral que tiene una duración de tres semanas y que en cada una de estas se desarrolla una fase, el plan tienen un costo bastante económico ya que se desarrollaría dentro de las instalaciones de la empresa por un profesional de la materia o con la ayuda de los investigadores.

Como recomendaciones se sugiere al área de recursos humanos que aplique el modelo por habilidades a los colaboradores de la empresa ya que esto ayudará a que la capacidad en el desempeño laboral mejore y que a la vez cada uno de ellos se sienta motivado.

Se le recomienda tener un organigrama bien estructurado, para facilitar la comprensión de los puestos de trabajo y su jerarquía.

También se recomienda a la gerencia de recursos humanos definir claramente los lineamientos para la inducción de nuevos colaboradores, es decir todo el proceso administrativo que inicia desde la convocatoria hasta la retención del personal.

## **Introducción.**

Dentro de las organizaciones un tema importante, está representado por el capital humano, el cual está compuesto por las personas que participan, se integran y aportan al interior de estas. La forma como las personas se relacionan, su forma de ser y de actuar necesariamente merece un análisis, pues no existen patrones de comportamiento y las evidencias señalan que existe un componente importante a la hora de hablar de capital o recurso humanos.

Así la inteligencia emocional, llega a ser la capacidad de autoevaluar los sentimientos de uno mismo y de otros, la capacidad de auto motivarse y en general como se manejan de las emociones y la forma de relacionarse deben ser claramente delimitada y diferenciadas de algo tan simple como el coeficiente intelectual. Dicho de otro modo, la inteligencia emocional denota conceptos como el coeficiente intelectual, pues no llegan a describir ni siquiera la capacidad cognitiva de las personas (Federación de Enseñanza del CC.OO. de Andalucía, 2011).

En esta investigación se han abordado 3 capítulos, el primero hace referencia al marco teórico y conceptual de la investigación de las variables involucradas como son la inteligencia emocional, desempeño laboral, competitividad y relaciones interpersonales.

El segundo capítulo aborda el diagnóstico de la situación actual de la empresa respecto a la inteligencia emocional para identificar las posibles deficiencias en el desempeño laboral del personal.

En el tercer capítulo se encuentra la propuesta de solución respalda de la información recopilada en el capítulo 1 y 2 como fundamento para la formulación del plan de desarrollo de la inteligencia emocional el cual busca reducir las deficiencias encontradas en el diagnóstico, y que de esa manera mejore el desempeño laboral del personal.

Se espera que esta investigación pueda contribuir a explicar el nivel de desempeño laboral que poseen actualmente los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de la empresa BOMEL S.A DE C.V.

El trabajo finaliza con recomendaciones y los anexos que son probatorios de respaldo a la investigación.

## **Capítulo I: Marco teórico de referencia.**

### **A. Planteamiento del problema**

#### **1. Antecedentes.**

Servicios Integrales BOMEL S.A. de C.V, constituida el 22 de noviembre del 2018 por Juan José Bonilla Lovo y Juan Carlos Meléndez Umaña siendo socios igualitarios. Los giros económicos de la empresa son: servicios de ingeniería, actividades de consultoría en gestión empresarial y venta al por menor de otros productos no clasificado previamente.

Desde sus comienzos el área de recursos humanos ha presentado problemas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, debilidades de las cuales no han logrado solventar, cada vez han sido más evidentes por lo cual surge la necesidad de solucionarlo lo antes posible. Al ser una empresa que trabaja por proyectos, el área de recursos humanos no ha logrado fomentar una confianza y liderazgo sano, mayormente cuando se presentan problemas específicos, esto se ve a consecuencia de que nunca han recibido capacitaciones, talleres, ni planes de desarrollo y fomento a la inteligencia emocional.

Uno de los problemas que se le presentan es la poca capacidad en el personal de cubrir la demanda, y por esto el dueño de la empresa no extiende su mercado, además todos los problemas de las áreas funcionales de la organización recaen sobre él para que le dé solución, prácticamente sin pasar por el área de recursos humanos.

Eso se ve reflejado en el bajo nivel de desempeño laboral a causa de la falta de interés por un plan del desarrollo de la inteligencia emocional en las personas para motivarles. No se ha mostrado el interés por parte de los encargados del área de recursos humanos de la empresa ya que desconocen el significado del término inteligencia emocional; no han procurado capacitar al personal para que estos puedan desarrollar o fortalecer las habilidades que tienen y de esa manera obtener un mejor personal calificado en cada una de sus áreas funcionales, todo eso pudiéndose aplicar como referencia para el método de selección del personal que la organización tiene como tal, ya que al momento de contratarlo, recursos humanos incluirían como requisitos fundamentales los principios y valores morales en las personas que han de ser contratadas, es decir, que aunque tenga mucho conocimiento y experiencia pero si estas dejan de lado ese punto esencial, recursos humanos optaría por encontrar al personal que cumpla con ambos requisitos.

## 2. **Formulación del problema.**

¿En qué medida un plan de desarrollo de la inteligencia emocional mejorará el desempeño del personal del departamento de recursos humanos de la empresa Servicios Integrales BOMEL S.A de C.V?

### **B. Marco teórico.**

#### **1. Generalidades de la empresa.**

##### **a) Filosofía de la empresa.**

✓ Misión de la empresa:

Concretar cada proyecto con éxito, dejando satisfacción total en nuestros clientes, con trabajos integrales que sobrepasen las expectativas de nuestros clientes.

✓ Visión de la empresa:

Convertir nuestra empresa en un imperio en el rubro de la construcción y sus ramas, consolidándonos como una gran familia con el objetivo mutuo de nuestros colaboradores de hacer cada proyecto mejor que el anterior.

✓ Valores de la empresa:

- Responsabilidad, profesionalismo y eficiencia en todo nuestro que hacer y decir: Tomar nuestros compromisos con integridad significa aprovechar las oportunidades que nos apasionan y también reconocer cuando tenemos que darle menos prioridad a algo.
- Solidez técnica en todo diseño y trabajo que sea necesario realizar dentro y fuera de la empresa: cambiar y mejorar la vida de las personas, promover la innovación, las proyecciones a futuro, satisfacerlas las necesidades de los individuos y, la creación de nuevos productos y servicios.

- Mantener una elevada eficacia en todas las tareas y funciones laborales encomendadas: Cumplir con los objetivos programados previamente en el tiempo determinado.
  
- Lealtad con nuestra empresa y nuestros clientes: ser transparente y honesta en todos los departamentos, con los proveedores y los clientes.
  
- Calidad, Ética y honestidad ante el cliente: Nos comprometemos a ser excelentes en nuestro trabajo y también a hacerlo rápido, sin sacrificar una cualidad en virtud de la otra.
  
- Mantenimiento de un ambiente laboral agradable: basado en el respeto, centrándose en el concepto de la mejora permanente.
  
- Trato personalizado: con cada cliente, centrándose en la satisfacción del mismo.
  
- Valoración de cada trabajador y del papel que desempeña dentro de la organización: Ponemos lo mejor de nosotros, hacemos a un lado nuestros egos y trabajamos con empatía y confianza para lograr grandes cosas juntos.
  
- Bienestar de nuestros clientes y personal como un sello de nuestra organización: Basar gran parte de nuestro éxito en la cercanía y confianza entre los clientes y el personal y demostrándoles que ellos son nuestra razón de ser.
  
- Respeto profundo hacia cada persona: Aceptamos la responsabilidad plena ante nuestros compromisos, y empoderamos y brindamos confianza para que otros puedan hacer lo mismo.

- ✓ ¿A qué se dedica?

A la construcción, diseño y supervisión de obras, así como al suministro e instalación de ventanería y sistemas de refrigeración residencial e industrial. Los giros registrados ante la administración tributaria son: Servicios de ingeniería, actividades de consultoría en gestión empresarial y venta al por menor de otros productos no clasificados previamente.

- ✓ Tamaño de la empresa. Pequeña empresa: cuenta con 15 empleados.

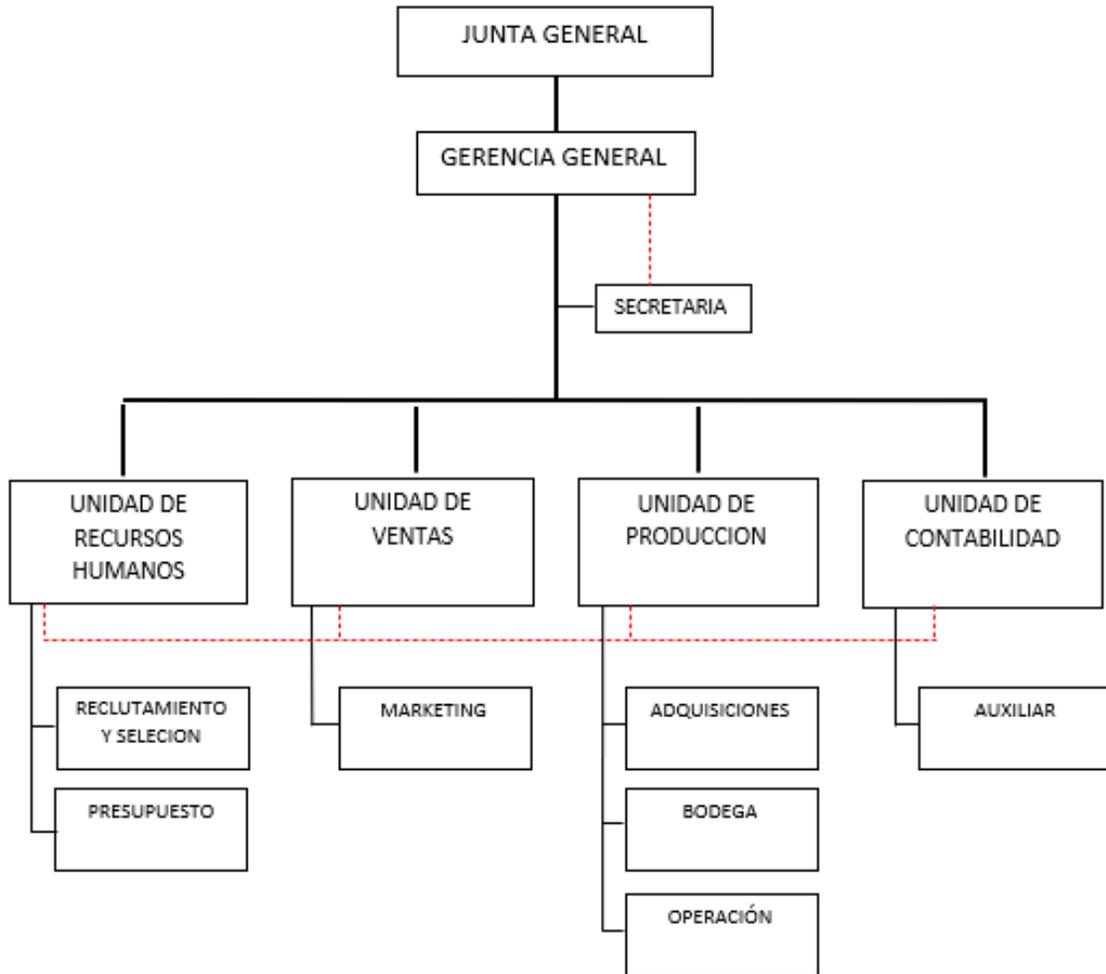
**TABLA N°1**

PERSONAL DE LA EMPRESA	N°
Gerente general	1
Auxiliar de la gerencia.	1
<i>Gerente de recursos humanos</i>	1
Secretaría	1
Contador general	1
Auxiliar de Contador	1
Gerente de ventas	1
Unidad de marketing	1
Gerente de producción	1
Técnicos	3
Ayudantes	3
<b>PERSONAL TOTAL</b>	<b>15</b>

## b) Organigrama de la empresa.

Propuesta de organigrama para la empresa:

Servicios Integrales BOMEL S.A de C.V.



SIMBOLOGIA	
	Línea de decisión
	Línea jerárquica
	Línea de coordinación

Elaboración: Propia de los investigadores.

Fecha de elaboración: 01/03/2022

Nota: actualmente la empresa cuenta con 15 personas, con esta propuesta necesita contratar a dos operarios más.

**c) Antecedentes de la inteligencia emocional en la empresa Servicios Integrales BOMEL S.A DE C.V**

Los constantes cambios que se viven dentro de una organización se dan con el fin de ir adaptándose al nivel de **competitividad** en el que están rodeados y estos cambios son considerados como una ventaja en la que la inteligencia emocional se torna sumamente importante e indispensable para poder desarrollar las relaciones adecuadas e ideales entre los colaboradores de la organización.

Sin embargo el desarrollo y abordaje de este factor no ha sido motivo de interés por parte de las autoridades encargadas del área de recursos humanos de la empresa Servicios Integrales BOMEL S.A DE C.V, esto se puede notar con facilidad ya que al indagar se encuentra que la mayoría desconoce el significado del término inteligencia emocional y esto da como referencia a que los pocos que sí conocen el significado del término en la práctica desconocen que lo están aplicando, esto se debe a que como anteriormente es mencionado dicha institución no se ha preocupado por capacitar a los empleados para que estos puedan desarrollar o fortalecer habilidades con las que ya cuentan , y que sin embargo no se les ha enseñado a ponerlas en práctica sobre todo al momento de trabajar en equipo.

Es indispensable que el personal adquiera habilidades como el control de las emociones, la autoconciencia, la empatía, la automotivación, todo esto como parte de la inteligencia emocional que se convierte en una herramienta para el desarrollo óptimo dentro de la organización. Al poner en prácticas estas habilidades se logra potenciar el trabajo en equipo, se mejoran las relaciones interpersonales y a su vez permite el logro de objetivos comunes.

**2. Marco legal e institucional.**

**a) Base legal.**

*Constitución de la República de El Salvador.* Art. 40.- Se establece un sistema de formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos. La ley regulará los alcances, extensión y forma en que el sistema debe ser puesto en vigor. El contrato de aprendizaje será regulado por la ley, con el objeto de asegurar al aprendiz enseñanza de un oficio, tratamiento digno, retribución equitativa y beneficios de previsión y seguridad social.

*Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo Art 10.*- El empleador deberá adoptar las medidas necesarias para evitar la exposición a los riesgos ocupacionales de los trabajadores y trabajadoras, mediante la adaptación de las condiciones del empleo, a los principios y regulaciones que rigen la salud y seguridad ocupacional.

*Código de trabajo. Objeto. Art. 1.*- El presente Código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución.

### b) Marco Institucional

**TABLA N°2**

RESUMEN DE BASE TECNICA Y LEGAL	
NOMBRES	LAS INSTITUCIONES QUE LO APLICAN
<i>Base legal.</i>	
Constitución de la República de El Salvador, en su Art 40. Pero formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos.	La Corte Suprema de Justicia a través de la Sala de lo Constitucional.
Ley general de previsión de riesgo en los lugares de trabajo Art 10. Obligaciones de los patronos.	Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Dirección General de Previsión Social y de la Dirección General de Inspección de Trabajo
Código de trabajo. Objeto. Art 1. Armonización de las relaciones entre patronos y trabajadores.	Ministerio de trabajo y previsión social.

### 3. Marco general del tema de estudio.

El término inteligencia emocional ha pasado de ser estudiado únicamente en el ámbito científico, a ser utilizado en distintos ámbitos de la vida. Por ejemplo, psicólogos, orientadores escolares y profesores se basan en ella para intentar que los alumnos alcancen su máximo potencial académico; las pruebas de inteligencia emocional se han convertido en un aliado durante el proceso de selección de empleados en las empresas; incluso dentro del entorno familiar, los padres que desean que sus hijos crezcan para ser personas emocionalmente estables y felices recurren a libros y otros materiales que ayuden a fomentar la inteligencia emocional en sus hijos. Este es uno de los **constructos** científicos que más popularidad ha adquirido en los últimos años, apareciendo originalmente como una alternativa a la visión de la inteligencia general y estableciéndose como una habilidad que va más allá de los aspectos intelectuales.<sup>1</sup>

Durante las últimas décadas, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de inteligencia emocional.<sup>2</sup>

En términos generales, los modelos desarrollados se han basado en tres perspectivas:

Las habilidades o competencias:

La habilidad es la capacidad (habitualmente innata) que un individuo tiene para hacer correctamente algo, cumplir una función y similares. La distinción clave es la “capacidad de realizar” puramente dicha.<sup>3</sup>

Las competencias son aquellos rasgos individuales y características que le permiten al individuo desempeñarse de forma óptima en su puesto de trabajo.<sup>4</sup>

Los comportamientos.

Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Tesis Doctoral: Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes. Autora: Jennifer Rose Mesa Jacobo. Universidad de Murcia. Facultad de psicología. Murcia, 2015

<sup>2</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

<sup>3</sup> <https://www.bizneo.com/blog/diferencias-entre-competencias-capacidades-y-habilidades/#Capacidad>

<sup>4</sup> <https://www.bizneo.com/blog/diferencias-entre-competencias-capacidades-y-habilidades/>

<sup>5</sup> <https://www.definicionabc.com/social/comportamiento.php>

La inteligencia.

Según la primera entrada en el diccionario de la Real Academia Española, inteligencia es la "capacidad de entender o comprender" y la segunda es la "capacidad de resolver problemas".<sup>6</sup>

Concepto de la inteligencia emocional.

La capacidad de percibir los sentimientos propios y los de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo.

P. Salovey y J. Mayer

La inteligencia emocional como el autoconocimiento del potencial para reconocer sentimientos tanto propios como ajenos, la fuerza para motivarse, con el objetivo de mejorar las emociones, y las relaciones con los demás.

Daniel Goleman (1999).

La inteligencia emocional en el contexto laboral hace referencia al manejo que se hace de las emociones, en los lugares de trabajo, es importante instruirnos en este tema para poder conocer y reconocer las emociones tanto en nosotros mismo como en los demás.

a) Origen de la inteligencia emocional:

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”.

En 1990, dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron el término “inteligencia emocional”, cuya fama futura era difícil de imaginar. Estos autores la definieron como “la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos y los de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción”.

Hoy en día, pocas personas desconocen el término o su significado. Esto se debe, fundamentalmente, al trabajo de Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de su obra ‘La Inteligencia Emocional’ (1995).

---

<sup>6</sup> <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43352690>

Durante los últimos años, los avances neurocientíficos han facilitado un mejor estudio del cerebro humano y por lo tanto una mejor comprensión de su funcionamiento. Esto nos está permitiendo entender de una manera más adecuada cómo las emociones influyen en lo que hasta ahora habíamos considerado “inteligencia”, medida en términos de Cociente Intelectual (C.I).<sup>7</sup>

Existen diversos tipos de emociones que se clasifican en un orden que va desde las más básicas a las emociones aprendidas en diversos contextos.

*Emociones primarias o básicas:* son aquellas que son innatas y que responde a un estímulo. Son: ira, tristeza, alegría, miedo, sorpresa, aversión.

*Emociones secundarias:* son aquellas que se generan luego de una emoción primaria, vergüenza, culpa, orgullo, ansiedad, celos, esperanza.

Sentimiento es el estado afectivo del ánimo que es provocado por una emoción hacia una persona, animal, objeto o situación. Asimismo, sentimiento también se refiere al hecho de sentir y sentirse.<sup>8</sup>

Los sentimientos derivan de las emociones, que son las reacciones orgánicas o instintivas que experimenta un individuo y por el cual responde a ciertos estímulos externos. Por tanto, los sentimientos se originan de la conceptualización y valoración racional de las emociones y de las causas de éstas.

Las emociones son intensas y de breve duración, por el contrario, los sentimientos son más duraderos, pueden ser verbalizados y determinar la disposición o estado de ánimo de un individuo en alegre, triste, desanimado, apasionado, etcétera.

Los sentimientos funcionan como una herramienta emocional que permite la interrelación, toma decisiones, estado de ánimo e, incluso, estado de salud y gesticulación de cada individuo.

*Los sentimientos positivos* son aquellos que generan bienestar y se pueden asociar con diversos valores morales, familiares, éticos o sociales. Algunos sentimientos positivos son la

---

<sup>7</sup> <http://efipsa.com/blog/cual-es-el-origen-de-la-inteligencia-emocional/>

<sup>8</sup> <https://www.significados.com/sentimiento/>

alegría, el afecto, la admiración, la felicidad, el amor, la gratitud, la satisfacción, el agradecimiento, el optimismo, la paz, la armonía, entre otros.

Por su parte, *los sentimientos negativos* son aquellos que generan malestar, rencor, tristeza, odio, envidia, venganza, dolor o celos. Estos sentimientos pueden afectar más allá del estado de ánimo de una persona, también afectan su salud.

La inteligencia es la capacidad o facultad de entender, razonar, saber, aprender y de resolver problemas. En este sentido se asemeja a conceptos como 'entendimiento' e 'intelecto'.<sup>9</sup>

En Psicología, inteligencia es la capacidad cognitiva y el conjunto de funciones cognitivas como la memoria, la asociación y la razón.

Se puede entender también como la habilidad o destreza para realizar algo.

**TABLA N° 3**

<b><u>INTELIGENCIA RACIONAL</u></b>	<b><u>INTELIGENCIA EMOCIONAL</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculo</li> <li>✓ Razonamiento</li> <li>✓ Memoria</li> <li>✓ Agilidad mental</li> <li>✓ Destrezas</li> <li>✓ Conocimientos generales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autoconocimiento</li> <li>✓ Autoestima</li> <li>✓ Asertividad</li> <li>✓ Pensamiento positivo</li> <li>✓ Automotivación</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Habilidades sociales</li> </ul>
 <p>20%</p>	 <p>80%</p>

b) Importancia y beneficios de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es muy importante porque, favorece en gran manera el establecimiento de relaciones sociales sanas. Pues incluye la habilidad de compartir y entender lo que sienten los demás.

Estos avances, han permitido a su vez, resaltar la importancia de la gestión de las emociones como una de las capacidades que facilitan nuestro éxito en la vida, frente a la defensa

<sup>9</sup> <https://www.significados.com/inteligencia/>

tradicional del cociente intelectual como elemento diferenciador entre las personas a la hora de alcanzar sus metas, adaptarse al medio en el que se desenvuelven, resolver conflictos y llevar una vida más saludable. Además, las personas con un alto nivel de inteligencia emocional tienen más probabilidades de alcanzar el éxito, ya sea laboral, social, etc.

La inteligencia emocional implica otras consecuencias beneficiosas para la vida, pues esta ayuda a potenciar las habilidades para:

- Adaptarse a situaciones o momentos difíciles o complejos.
- Controlar las transiciones emocionales, que tanto daño puede hacer a uno mismo y a los demás.
- Crear estados de ánimo positivos.
- Ser más creativos.
- Gozar de una mejor estabilidad psicológica.

La inteligencia emocional se pueda desarrollar y se puede trabajar a lo largo de la vida.

A través de numerosos estudios se ha encontrado que los beneficios de la inteligencia emocional no solo se limitan al ámbito laboral y profesional, sino que estos se extienden a una gran variedad de ámbitos.

Los investigadores han hallado que personas con altas puntuaciones en inteligencia emocional presentan:

1. Mayor rendimiento académico
2. Mejores relaciones familiares e íntimas
3. Mejores relaciones sociales
4. Menores niveles de ansiedad y estrés
5. Menores niveles de depresión
6. Menor probabilidad de consumo de drogas
7. Menor probabilidad de conflictos interpersonales.

### c) Modelos de la Inteligencia Emocional.

#### i. Modelo basado en la habilidad.

Efectivamente, las emociones expresan las relaciones que tenemos con una persona, un amigo, un familiar, o entre nosotros. El modelo más destacado aquí es:

##### ✓ Modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional o Modelo de Habilidad.

En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1990); en Gabel (2005) definieron la Inteligencia Emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias.<sup>10</sup>

El modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional, concibe a la inteligencia emocional, como una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Salovey y Mayer (1990). Esta perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar las emociones.

*Estructura del modelo:*

##### ✓ *Expresión y Percepción de la Emoción.*

Es una habilidad básica de procesamiento de información interna y externa en relación con la emoción. Por ejemplo, los individuos que padecen de **alexitimia** son incapaces de expresar sus emociones verbalmente ya que no logran identificar sus sentimientos. Se ha comprobado que los individuos que logran comunicar sus emociones generalmente se muestran más empáticos y menos deprimidos que aquellos que los hacen de forma inadecuada (Mayer, Dipaolo y Salovey 1980; véase Cabanillas, 2002) Con esta habilidad de tener en cuenta las emociones de los demás se puede responder más efectivamente al ambiente y construir una red social favorable que los ayuden en determinadas situaciones.

*(Salovey, Bedell, Detweiler y Mayer 1999; véase Cabanillas, 2002).<sup>11</sup>*

<sup>10</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

<sup>11</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

El término alexitimia, fue acuñado en 1972 por el doctor Peter Sifneos, un psiquiatra de Harvard, para referirse a un tipo de pacientes que «dan la impresión de ser diferentes, seres extraños que provienen de un mundo completamente distinto al nuestro, seres que viven en medio de una sociedad gobernada por los sentimientos». Los alexitímicos, por ejemplo, rara vez lloran, pero, cuando lo hacen, sus lágrimas son copiosas y se quedan desconcertados si se les pregunta por el motivo de su llanto.

Una paciente alexitímica, por ejemplo, quedó tan apesadumbrada después de haber visto una película de una mujer con ocho hijos que estaba muriendo de cáncer, que aquella misma noche se despertó llorando. Cuando el terapeuta le sugirió que tal vez estuviera preocupada porque la película le recordara a su propia madre que, por cierto, también se hallaba a punto de morir de cáncer, la mujer se sentó inmóvil, desconcertada y en silencio. Luego, cuando el terapeuta le preguntó qué era lo que sentía, lo único que pudo articular fue que se sentía «muy mal» y agregó que, a pesar de las ganas de llorar que experimentaba, ignoraba cuál era el verdadero motivo de su llanto. Ése es precisamente el nudo del problema. No es que los alexitímicos no sientan, sino que son incapaces de saber y especialmente incapaces de poner en palabras lo que sienten.

Se trata de personas que carecen de la habilidad fundamental de la inteligencia emocional, la conciencia de uno mismo, el conocimiento de lo que están sintiendo en el mismo momento en que las emociones bullen en su interior. Los alexitímicos ni siquiera tienen una idea de lo que están sintiendo y, en este sentido, son un ejemplo que refuta claramente la creencia de que todos sabemos cuáles son nuestros sentimientos. Cuando algo o, más exactamente, alguien les hace sentir, se quedan tan conmovidos y perplejos, que tratan de evitar esta situación a toda costa. Los sentimientos llegan a ellos, cuando lo hacen, como un desconcertante manojó de tensiones y, como ocurría en el caso de la paciente que acabamos de mencionar, se sienten «muy mal» pero no pueden decir exactamente qué tipo de mal es el que sienten.

✓ ***Facilitación emocional del pensamiento.***

Los efectos que tienen los estados emocionales pueden encaminarse en relación a diversos fines, *si la persona vivencia emociones positivas* probablemente obtenga resultados positivos. En cambio, si son negativos puede provocar resultados negativos. Así mismo se

han encontrado que las emociones originan estructuras mentales diferentes de acuerdo al tipo de problema que se ha generado, es decir, las emociones crean diferentes estilos de información.

Este proceso genera estructuras mentales útiles para tareas creativas en las que se requiere pensar intuitivamente con flexibilidad si los efectos fueron positivos. De lo contrario si fueron efectos negativos se lentifica la capacidad de resolución del problema, utilizando estrategias ligadas al detalle o utilizando estilos focalizados y deliberados.<sup>12</sup>

✓ ***Rendimiento y análisis de la información emocional.***

La importancia que tiene esta habilidad es de ponerle nombre a las emociones y reconocer una relación con el léxico emocional (significados emocionales). El individuo emocionalmente inteligente puede reconocer de manera óptima las condiciones en las que hay que describir una situación específica en relación a los estados emocionales de sí mismo como de los demás. En conclusión, lo anteriormente mencionado nos da a conocer la complejidad de dominio de la inteligencia emocional, ya que las emociones podrían relacionarse de diferentes formas, provocando diversos resultados.

El entendimiento y análisis de las emociones incluyen también la habilidad de reconocer la transición entre las emociones.<sup>13</sup>

✓ ***Regulación de la emoción.***

No sólo es importante conocer las emociones que día a día tenemos sino también desarrollar la forma de regular, manejar debidamente la emoción de acuerdo a la situación en la que se encuentra, lo cual provoque emociones más adaptativas. Luego deben implementarse habilidades que eviten resultados desagradables y, por el contrario, generen resultados positivos.

A través de la experiencia auto-reflexiva emocional, las personas aprenden las causas y consecuencias de sus experiencias emocionales. El conocer la emoción nos permite crear

---

<sup>12</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

<sup>13</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

teorías del cómo y el porqué de las emociones. Es por eso el conocerse a sí mismo genera una regulación emocional eficaz y un bienestar mayor.<sup>14</sup>

## ii. Modelos Mixtos o de competencias.

Los modelos mixtos integran diversas características de personalidad, que se componen para dirigir una determinada actitud frente a diferentes acontecimientos a los que está inmerso el ser humano. Los modelos que destacan en este aspecto son:

### *Modelo de las competencias emocionales de Goleman.*

Góleman reconoce que su modelo es de amplio espectro, señalando que el término “**Resiliencia** del yo” es bastante cercano a la idea de la inteligencia emocional. Así mismo advierte que la inteligencia emocional puede estar comprendida en el término carácter Góleman (1996); véase Cabanillas (2002).

Góleman definió la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la inteligencia emocional en términos *de una teoría del desarrollo* y propone una teoría del *desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional*, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada como una teoría mixta, basada en la **cognición**, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y **neurociencia**; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos.<sup>15</sup>

La estructura del modelo:

#### ✓ *Entendimiento de nuestras emociones.*

Lo cual constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.

- Reconocimiento de las emociones personales “en el momento”
- Monitoreo de los sentimientos” de momento a momento”

<sup>14</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

<sup>15</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

✓ *Manejo de emociones.*

Es la que permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento.

- Ocupándose de las emociones para que sean apropiadas.
- Habilidades para “aliviarse” a sí mismo.
- Habilidad de “dejar fuera” la ansiedad desenfrenada o la irritabilidad.

✓ *Automotivación.*

Esto ayuda a aumentar la competencia no solo social sino también la sensación de eficiencia con uno mismo y su entorno.

- Emociones al servicio de uno mismo.
- Retrasar la satisfacción y los impulsos.
- Poniéndose en el estado “flujo”

✓ *Reconocimiento de las emociones en otros.*

Es tener en cuenta las emociones de los otros sintonizando adecuadamente, lo cual permite relacionarse mejor.

- Conocimiento empático.
- Armonizar con la necesidad.

✓ *Manejo de las relaciones.*

Esto nos permite un adecuado nivel de interrelación con los demás:

- Habilidad en el manejo de las emociones de otros.
- Actuando recíprocamente con otros.<sup>16</sup>

iii. Modelo de Inteligencia emocional y social de Baron.

Barón (1997); cit. por Ugarriza (2001) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad

---

<sup>16</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de Baron inteligencias no cognitivas se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente Baron, (2000); en Gabel (2005). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente”.<sup>17</sup>

El modelo de Barón está compuesto por cinco componentes:

- ✓ El componente intrapersonal, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- ✓ El componente Interpersonal; que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.
- ✓ El componente de adaptabilidad o ajuste; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.
- ✓ El componente del manejo del estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.
- ✓ El componente del estado de ánimo general, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.<sup>18</sup>

Además, Baron dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

El primer tipo, son las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional, compuesta por el asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el

<sup>17</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

<sup>18</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

afrentamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

El segundo tipo, se refiere a las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social Baron, (2000) cada uno de estos elementos se encuentran interrelacionado entre sí.<sup>19</sup>

A continuación, se presentan los quince componentes conceptuales de la inteligencia emocional que son medidos por **las sub-escalas del ICE de Baron**, precisando antes, que dichas habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas.<sup>20</sup>

**COMPONENTES INTRAPERSONALES:** Esta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes.

- **Comprensión emocional de sí mismo:** Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos. Serias deficiencias en esta área fueron encontradas en condiciones alexitímicas, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal.
- **Asertividad:** Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva. Está compuesta por tres componentes básicos:

---

<sup>19</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008  
<sup>20</sup><https://www.studocu.com/pe/document/universidad-femenina-del-sagrado-corazon/fundamentos-de-psicologia/manual-bar-on-ice-1/10685514>

- (a) la capacidad de manifestar los sentimientos
- (b) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente.
- (c) la capacidad de defender los derechos personales.

Los individuos seguros no son personas sobre controladas o tímidas, más bien son capaces de manifestar abiertamente sus sentimientos, sin llegar a ser agresivos o abusivos.

- **Auto concepto:** Es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La auto aceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades. Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, auto seguridad, autoconfianza y los de auto adecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del auto respeto y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.
- **Autorrealización:** Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y compromiso entusiasta con metas a largo plazo. La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

- **Independencia:** Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia. En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

#### COMPONENTES INTERPERSONALES:

Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub-componentes:

- **Empatía:** Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es ser sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de “entender emocionalmente” a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.
- **Relaciones interpersonales:** Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables. La habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano. Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas

relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social. Por lo general, esta habilidad emocional requiere mostrar sensibilidad hacia otros, un deseo de establecer relaciones y sentirse satisfecho con ellas.

- **Responsabilidad social:** Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal. Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad. Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos. Las personas que muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos.

#### COMPONENTES DE ADAPTABILIDAD:

Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

- **Solución de problemas:** Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de:
  - (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva.
  - (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible,
  - (3) generar tantas soluciones como sean posibles.

(4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones. Además, está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

- Prueba de la realidad: Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que se experimenta (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas. El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos. Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.
- Flexibilidad: Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares. Teniendo una mente abierta, así como ser tolerantes a distintas ideas.

#### COMPONENTES DEL MANEJO DEL ESTRÉS:

Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes subcomponentes:

- Tolerancia a la tensión: Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado. Esta habilidad se basa en (1) la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, (2) una disposición optimista

hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y (3) el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes.

- **Control de los impulsos:** Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable. Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

#### COMPONENTES DE ESTADO DE ÁNIMO GENERAL:

Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida, así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

- **Felicidad:** Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Sintiéndose capaces de disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan. Este sub-componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de “abandonar toda inhibición” y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.
- **Optimismo:** Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza en el

planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias. El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión.

La propuesta de Gardner (1983) ha llegado al punto de reconocer no solo a una sino a varias "inteligencias", que en conjunto pueden contribuir al desarrollo de repertorios profesionales. A partir de propuestas como las anteriores, ha adquirido importancia la llamada inteligencia emocional al reconocerse la necesidad de contar con habilidades emocionales que repercutan en el desempeño profesional.

De acuerdo con sus investigaciones en diferentes empresas, Goleman señaló que los empleados exitosos son aquellos que no pierden el equilibrio en situaciones tensas, sino que aun en medio de una crisis se mantienen tranquilos; es decir, manejan sus emociones, son empáticos y sensibles con los demás. Estas habilidades emocionales son algunos de los componentes de la inteligencia emocional (Mayer y Salovey, 1990).

La inteligencia emocional contribuye a reconsiderar la importancia que tienen las emociones como un factor o variable para preservar o elevar la calidad de vida y para coadyuvar al desempeño profesional, social y familiar del ser humano, pues se ha ido corroborando que juegan un papel regulatorio en los procesos adaptativos. Además, el concepto de inteligencia emocional ha facilitado la integración de las actividades racionales y emocionales.<sup>21</sup>

Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y sus deseos de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por las políticas normas, visión y misión de la organización.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de psicología. Lima – Perú 2008

<sup>22</sup> Trabajo de investigación: Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Universidad Rafael Belloso Chacín. Web: dialnet.unirioja.es > descarga > artículo

Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral.

Las empresas buscan profesionales que sean capaces de controlar, identificar y gestionar las emociones propias y ajenas con la finalidad de que puedan desempeñar sus tareas con eficacia, cumplir con los objetivos y trabajar en equipo.

La inteligencia emocional en la empresa juega un papel fundamental en todos los niveles jerárquicos; el poder identificarlas ayuda a ser un líder, lograr un buen ambiente de trabajo y cumplir con los objetivos de la empresa.

Los empleados con altos niveles de inteligencia emocional son capaces de entender, motivar y ayudar a sus compañeros de trabajo, fortalecer las relaciones laborales, conocer las necesidades, fomentar la productividad, aprender de los errores, manejar el estrés laboral y resolver conflictos entre los trabajadores, proveedores y clientes.

En el trabajo se suceden continuamente momentos de tensión, estrés y hostilidad. Por ello, fomentar la inteligencia emocional en las empresas es una buena forma de mejorar el entorno de los trabajadores.

#### iv. Competencias laborales que genera la inteligencia emocional. <sup>23</sup>

En el campo laboral se han diseñado varios estudios de inteligencia emocional sobre cómo ésta se aplica al mundo del trabajo, (**Weisinger**, 1998, **Cooper y Sawaf**, 1997).

**Goleman** elaboró un marco conceptual de 20 competencias para entender cómo distintas competencias de inteligencia emocional pueden incidir en el desempeño en el trabajo. Este marco es el que se presenta a continuación, (**Cherniss y Goleman**, 2001).

---

<sup>23</sup> <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2018/11/02/20-competencias-inteligencia-emocional-en-trabajo>

*Las 20 competencias de Goleman sobre inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral.*

*TABLA N°4*

	<b>Competencias personales</b>	<b>Competencias Sociales</b>
<b>Reconocimiento</b>	<b>Auto-conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia emocional</li> <li>• Autoevaluación</li> <li>• Autoconfianza</li> </ul>	<b>Conciencia social</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Orientación al servicio</li> <li>• Conciencia</li> </ul>
<b>Regulación</b>	<b>Auto-manejo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto-control</li> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Concienciación</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Deseo de logro</li> <li>• Iniciativa</li> </ul>	<b>Manejo de las relaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de otros</li> <li>• Influencia</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Manejo del conflicto</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Catalítico del cambio</li> <li>• Construir relaciones</li> <li>• Trabajo en equipo y colaboración</li> </ul>

Este nuevo marco de referencia ha servido para entender mejor el fenómeno de la inteligencia emocional en el contexto laboral. Goleman (1998) establece que es importante fomentar el desarrollo de las competencias emocionales en los empleados, pero que éstas deben iniciar su desarrollo mucho antes.

La inteligencia emocional se puede desarrollar en la medida en que se establezca un balance saludable entre las emociones, pensamientos y acciones. Esto no sólo ayudará a mejorar como individuo, sino que permitirá manejar las relaciones de una forma más efectiva, adquirir la capacidad de trabajar en equipo y la habilidad de liderar esfuerzos colectivos.

- v. Estrategias que se pueden llevar a cabo para una organización emocionalmente inteligente.<sup>24</sup>

1. Análisis de necesidades de adiestramiento en inteligencia emocional.

<sup>24</sup> <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2018/11/02/20-competencias-inteligencia-emocional-en-trabajo>

Lo primero que se debe llevar a cabo es un análisis de necesidades de adiestramiento para observar si los empleados de la organización necesitan desarrollar competencia en inteligencia emocional.

Hay que recoger los incidentes que han sucedido en aquellos contextos en donde se han cometido errores y que hayan afectado el proceso de solución de problemas y la toma de decisiones. Se deben considerar, además, el efecto de aquellas personas que quizás no hayan manejado sus emociones de una forma adecuada, ante el o los problemas presentes y la formulación de decisiones correspondientes.

Esto se debe observar a través de todos los niveles de la organización, para lograr constatar la necesidad de invertir en estrategias que fortalezcan las competencias emocionales de los empleados tanto de la base, la supervisión y la gerencia.

## 2. Adiestramiento.

Se deben elaborar programas de adiestramiento dirigidos a fortalecer las competencias de inteligencia emocional de los empleados en todos los niveles de la organización. Estos programas deben de orientarse en experiencias aplicadas, de tal forma que permitan que ellos puedan trabajar con las competencias personales de reconocimiento y manejo, así como con las competencias sociales de reconocimiento y manejo de las emociones.

## 3. Coaching.

El adiestramiento no es suficiente para mejorar las competencias de inteligencia emocional. Deben existir personas que internamente le puedan dar seguimiento a los que tomaron el adiestramiento. Las personas llamadas a realizar este trabajo deben ser personas de la alta jerarquía que puedan servir como modelos de los empleados.

## 4. Discusión de casos.

Esta es una de las técnicas que ayuda a que las personas puedan relacionar el desarrollo de su potencial y su vinculación a su contexto de trabajo. También se pueden analizar las historias de éxito generadas por medio del uso adecuado de las competencias de inteligencia emocional. Una de las mejores maneras de vincular los logros con las prácticas organizacionales es haciendo un buen uso del análisis de los casos.

## **Capítulo II: Diseño metodológico.**

### **A. Técnicas e instrumentos para la obtención de la información.**

Para el desarrollo de la investigación en la parte de la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada en la que se le dio un margen más o menos grande de libertad para las respuestas de parte del *gerente de recursos humanos*; dicha entrevista se desarrolló en las instalaciones de la empresa con un ambiente cómodo entre el gerente y los tres entrevistadores. Un dialogo del que resultó información de primera mano y por lo tanto de mucha utilidad para el diagnóstico. El instrumento que se utilizó fue una guía de entrevista la cual contenía el tema y doce preguntas ya antes formuladas, para luego analizar las respuestas.

Una técnica más que se utilizó para la recolección de información en dicha investigación fue la encuesta la cual se les pasó a *catorces colaboradores* por medio del instrumento llamado cuestionario, una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información del consultado.

#### **1. Tipo de investigación aplicada en la investigación.**

Tipo de investigación: Explicativa.

Con este tipo de investigación se buscaba determinar las causas y consecuencias del fenómeno de estudio. La forma de investigar se dio con el fin de determinar no solo el qué de las cosas; sino también el porqué de las cosas, y cómo han llegado al estado en cuestión. El objetivo es basado en la creación de un modelo explicativo en el que se genera las secuencias de causa-efecto,

El tipo de diseño utilizado fue el no experimental porque las variables no se manipularon, solamente se buscó explicar una realidad a través de una variable dependiente el cual era la del (desempeño laboral) en función a una variable independiente (Inteligencia emocional).

#### **2. Objeto de estudio.**

Para la investigación el objeto de estudio es el personal del departamento de recursos humanos de la empresa Servicios Integrales BOMEL S.A de CV.

### **3. Unidades de análisis, población y muestra.**

Universo y muestra

Universo: El Universo de la Investigación son todas las personas que conforman la empresa ya que tienen las mismas características de estudio. (El desempeño laboral)

Censo: Está comprendido por personal tanto masculino como femenino que asciende a 15 personas en su totalidad. Se ha optado por utilizar el censo ya que reúne la información de cada elemento de una población, obteniendo como resultado datos exactamente representativos, dichos datos detallados pueden estar disponibles por ser un área pequeña, el tamaño del universo es finito.

Guía de entrevista: se aplicará al Gerente de Recursos humanos

El cuestionario: se aplicará a 14 colaboradores (Gerente General, Auxiliar de gerente, secretaria, contador General, Auxiliar de contador, Gerente de ventas, Unidad de Marketing, Gerente de producción, Técnicos (3 personas) y Ayudantes (3 personas))

### **4. Alcances y limitaciones de la investigación.**

Alcance:

La investigación se realiza bajo el enfoque de un plan de desarrollo por capacitación para el área de recursos humanos, luego ellos serán los multiplicadores de dicho plan con relación al resto de colaboradores de la empresa.

Por ello es que se toma la decisión de utilizar la técnica de la entrevista con el instrumento de la guía de entrevista semiestructurada directamente para el gerente ya que es quien lidera el área.

Recursos humanos está integrado por un total de cuatro personas: Gerente, secretaria, contador y auxiliar de contador. Es de mencionar que se tiene el interés de conocer la perspectiva del dueño, aunque este no se encuentre dentro del área, pero si por su nivel de participación.

Por tal razón se ha considerado importante pasar un segundo instrumento de recolección de información no solamente al dueño sino al resto de colaboradores.

Es así que con los catorce colaboradores se utiliza la encuesta con el instrumento del cuestionario y así determinar un diagnóstico más certero de la situación.

Limitaciones:

En la investigación no se presentaron limitantes, ya que la accesibilidad de los recursos y el tiempo estaban disponible.

## 5. Variables e indicadores.

### Variables:

La característica cuantitativa o cualitativa que es de interés a analizar su comportamiento en la investigación. Según el grado de complejidad, pueden ser simples o compuestas, pero para la investigación se formularon de tipo compuestas cuyo comportamiento está sujeto a dos o más dimensiones e indicadores.

La variable cuantitativa: las mediciones del desempeño laboral, a través del nivel de venta o producción

### Indicadores:

La cuantificación o la traducción numérica de las dimensiones, representados de forma clara, de tal forma que permiten entender el cómo se comportan las dimensiones y por ende la variable de interés.

Se refiere a un indicio, señal o unidad que permite estudiar y cuantificar unas variables, estas señalan con exactitud la información que se debe recoger e indican las fuentes a las que se debe acudir para captar la información y han ayudado a determinar y a elaborar los instrumentos de recolección de información.

## 6. Operacionalización de variables.

La operacionalización de las variables está estrictamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleada para la recolección de los datos y son compatibles con los objetivos de la investigación.

Variables	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Variable independiente:</u> Inteligencia emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciencia emocional propia.</li> <li>● Autoconfianza.</li> <li>● Control emocional.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Variable dependiente:</u> El nivel de desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Empatía.</li> <li>● Aptitudes personales.</li> <li>● Tiempo en el cumplimiento de metas.</li> <li>● Nivel de producción.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Variable independiente:</u> El marco Teórico.</li> <li>● <u>Variable dependiente</u> La propuesta del trabajo de investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definiciones conceptuales.</li> <li>● Teorías.</li> <li>● Reuniones de convivencia.</li> <li>● Herramienta de orientación.</li> <li>● Práctica de valores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Variable independiente:</u> El diagnóstico.</li> <li>● <u>Variable dependiente</u> Las deficiencias que existen en el desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Situación actual de la empresa</li> <li>● Clima laboral.</li> <li>● Inteligencia emocional.</li> <li>● Desempeño laboral.</li> <li>● Eficiencia en la confianza.</li> <li>● Solución de conflictos internos.</li> <li>● Motivación para cumplir con los objetivos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Variable independiente:</u> La propuesta del plan de desarrollo de la inteligencia emocional.</li> <li>● <u>Variable dependiente</u> Las deficiencias en el desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacitaciones por lo menos 2 veces al año.</li> <li>● Crear un clima organizacional agradable.</li> <li>● Cumplimiento en el tiempo del proyecto.</li> <li>● Crear confianza entre el personal.</li> <li>● Buenas prácticas de respeto.</li> </ul>

## 7. Resultados del estudio de campo.

### Resultados de la encuesta:

#### Datos generales:

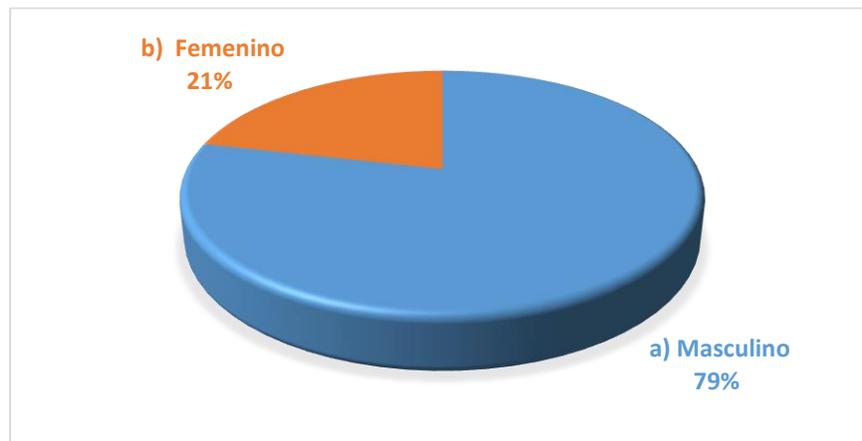
#### I. ¿Cuál es el sexo del colaborador?

Objetivo: Conocer el porcentaje del personal que aportan los hombres y las mujeres dentro de la empresa.

**Tabla N° 3.**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Masculino	11	79%
b) Femenino	3	21%
Total	14	100%

**GRAFICO N° 1.**



#### Interpretación:

En la actualidad la inclusión de ambos sexos tanto de hombre como de mujeres en trabajos del sector industrial se va emparejando y en el caso de la empresa BOMEL SA de CV, se puede ver que casi una cuarta parte de su personal son mujeres por lo que tienen una inclusión en crecimiento.

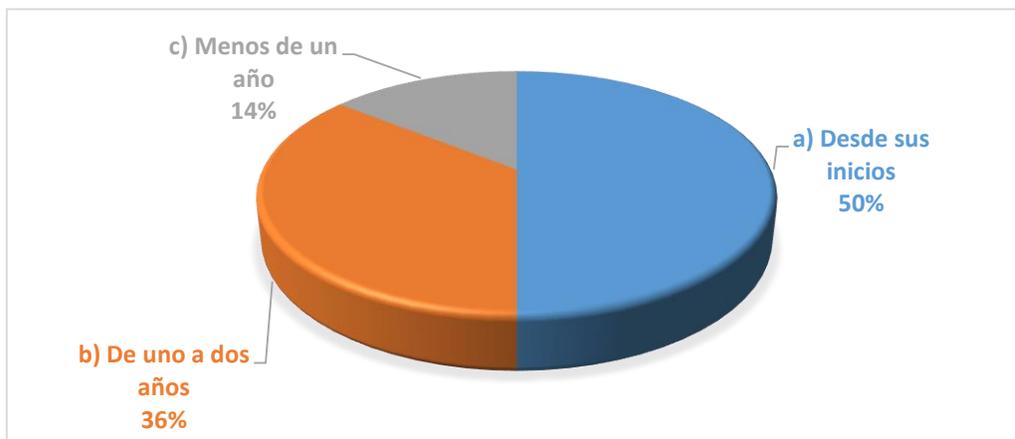
## 1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?

Objetivo: Conocer que tanto tiempo han permanecido los colaboradores en la empresa.

**Tabla N° 4.**

a) Desde sus inicios	7	50%
b) De uno a dos años	5	36%
c) Menos de un año	2	14%
Total	14	100%

**GRAFICO N° 2.**



Interpretación:

Sabiendo el tiempo de permanencia que tienen los colaboradores laborando en la empresa se puede tener un criterio más estable y confiable de las opiniones que den, respecto a decisiones que se lleven a cabo dentro de la empresa. Los resultados demuestran que la mitad del personal está desde los inicios los cuales conocen a exactitud la evolución que ha ido teniendo a través de los años, Otro buen porcentaje tiene un tiempo de permanencia estable para dar criterios acertados ya que tienen de 1 a 2 años laborando y junto a los más antiguos enseñarles a los principiantes.

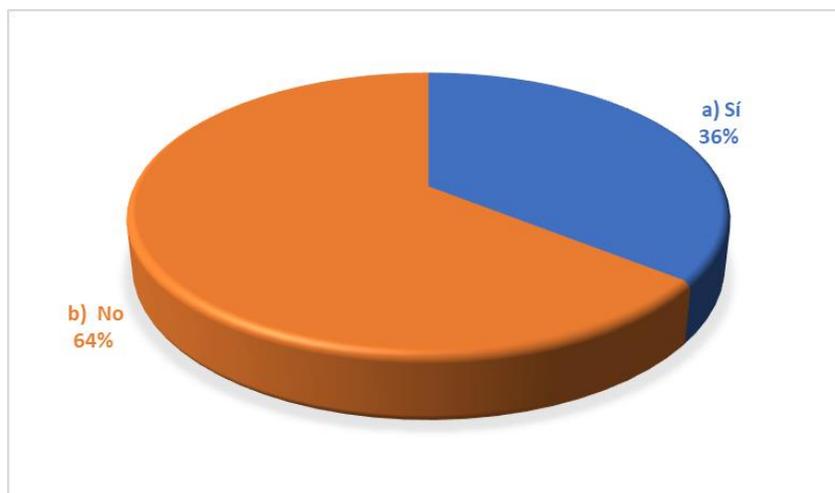
## 2. ¿Tiene usted conocimiento de la inteligencia emocional?

Objetivo: Saber si tiene claridad del concepto y con ello detectar si son capaces de identificar, sus propias emociones y de sus compañeros

**Tabla N° 5.**

a) Sí	5	36%
b) No	9	64%
Total	14	100%

**GRAFICO N° 3.**



Interpretación:

Conociendo que más de mitad de los colaboradores no tiene conocimiento claro acerca de la inteligencia emocional, se puede concluir que la mayoría de los colaboradores no pueden expresar bien sus emociones y sentimientos, lo cual puede llegar a perjudicar su desempeño y comunicación, al estar bajo una situación complicada.

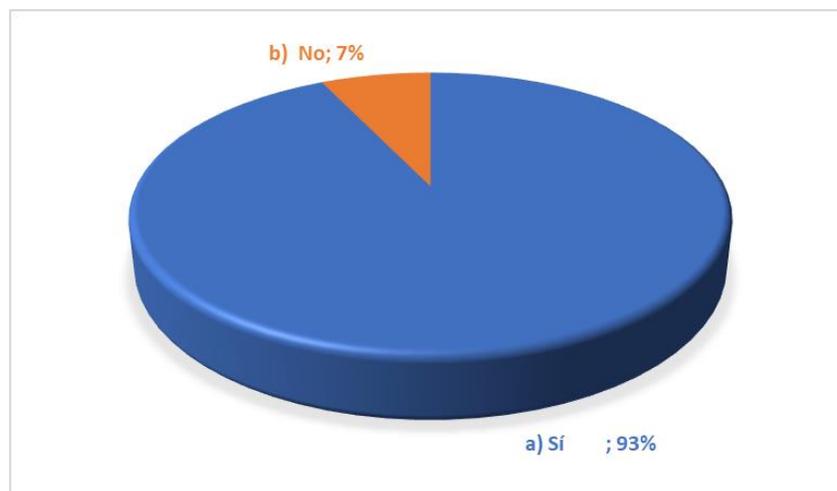
### 3. ¿Tiene usted conocimiento del desempeño laboral?

Objetivo: Saber si los colaboradores son conocedores del nivel del trabajo que realizan y que tal trabajo será medido y evaluado por la empresa.

**Tabla N° 6.**

a) Sí	13	93%
b) No	1	7%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 4.**



Interpretación:

Según los resultados obtenidos casi la totalidad de los colaboradores tiene el conocimiento de que es el desempeño laboral, lo cual es un resultado positivo ya que están conscientes del valor que tiene su nivel de desempeño y se esfuerzan en realizar su trabajo de la mejor forma.

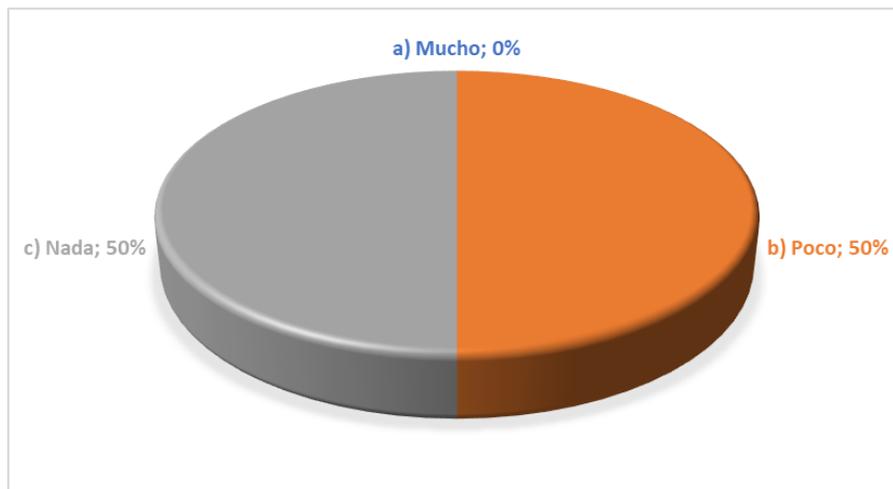
**4. ¿Considera que dentro de la empresa se tiene un interés por la inteligencia emocional de los colaboradores?**

Objetivo: Identificar que tanto la empresa se preocupa que sus colaboradores tengan un buen nivel de inteligencia emocional, el cual puede ser un factor importante al momento de resolver conflictos.

**Tabla N° 7.**

a) Mucho	0	0%
b) Poco	7	50%
c) Nada	7	50%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 5.**



Interpretación:

En los resultados podemos observar que las respuestas rondan entre poco y en nada, por lo tanto, concluimos que los empleados sienten que la empresa no se preocupa por como ellos se encuentran, esto indica que como empresa no asocian los malos resultado a la falta de nivel de inteligencia emocional de los colaboradores.

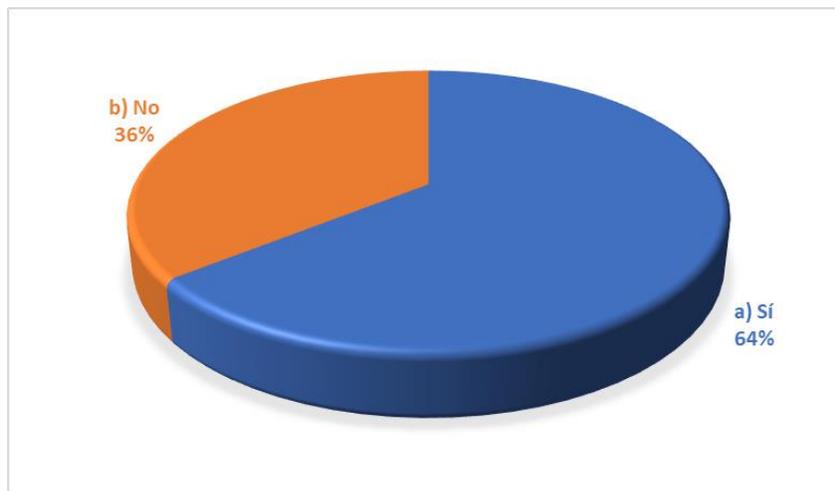
**5. ¿Considera que en el trabajo son tomadas en cuenta sus opiniones?**

Objetivo: Conocer el nivel de importancia que da la empresa a los colaboradores respecto a la opinión que ellos tengan al momento de tomar decisiones importantes dentro la empresa.

**Tabla N° 8.**

a) Sí	9	64%
b) No	5	36%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 6.**



**Interpretación:**

Dados los resultados, concluimos que más de la mitad de los colaboradores que respondieron que sí toman en cuenta sus opiniones, son aquellos que tienen mayor antigüedad laborando dentro la empresa, esto ayuda positivamente y genera confianza dentro la empresa.

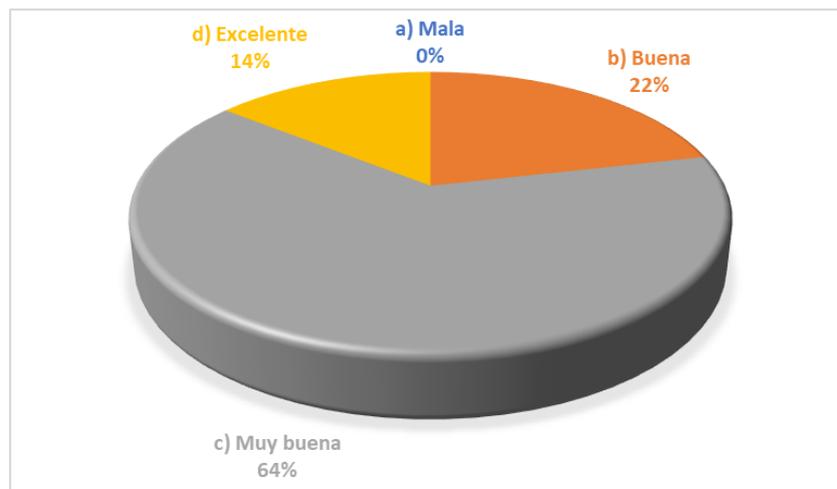
## 6. ¿Cómo es la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Objetivo: Conocer como es la comunicación que mantienen entre los colaboradores y con ello saber si se tiene un buen ambiente laboral al momento de realizar las actividades diarias.

**Tabla N° 9.**

a) Mala	0	0%
b) Buena	3	22%
c) Muy buena	9	64%
d) Excelente	2	14%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 7.**



Interpretación:

Según los datos obtenidos en la encuesta más de la mitad de los colaboradores, consideran que tiene muy buena comunicación, esto es una ventaja para la empresa ya que llevarse bien entre ellos ayuda a que estén motivados y también logren aclarar las dudas si están llegando a existir.

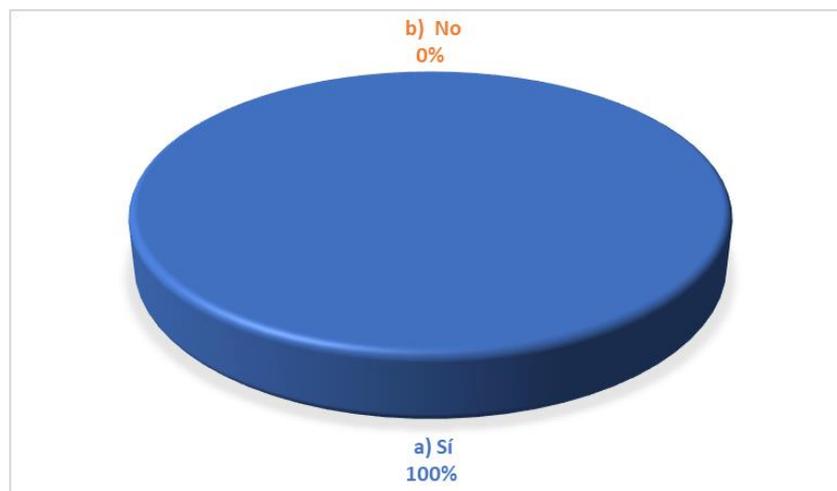
**7. ¿Se forman equipos de trabajo al momento de desarrollar proyectos dentro de la empresa?**

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa se forman equipos de trabajo para seguir un objetivo en común y obtener resultados esperados.

**Tabla N° 10.**

a) Sí	14	100%
b) No	0	0%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 8.**



**Interpretación:**

Se observa con los datos obtenidos que la totalidad de los colaboradores respondieron que, si se forman equipos de trabajo para realizar un proyecto, esta es una ventaja para la empresa, ya que mientras más personas estén comprometidas en la realización de las actividades, el desempeño de los colaboradores es más eficiente.

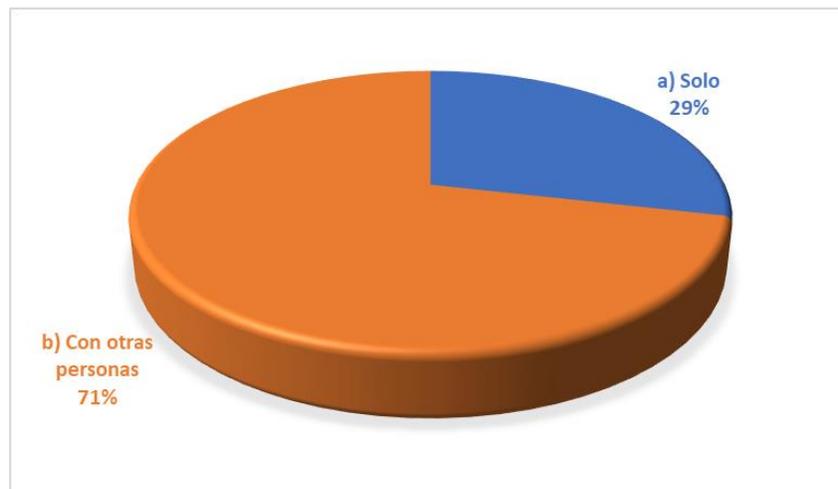
**8. ¿Desde su punto de vista es mejor trabajar solo o con otras personas?**

Objetivo: Saber si los colaboradores sienten que su desempeño es más eficiente trabajando solo o en equipo.

**Tabla N° 11.**

a) Solo	4	29%
b) Con otras personas	10	71%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 9.**



Interpretación:

Los resultados demuestran que la más de la mitad de los colaboradores le gusta trabajar con otras personas, esto es beneficioso entre los compañeros de equipo, ya que si se tienen dudas de las actividades otro compañero con más experiencia puede aclarar las dudas y hacer una retroalimentación de las actividades a desarrollar.

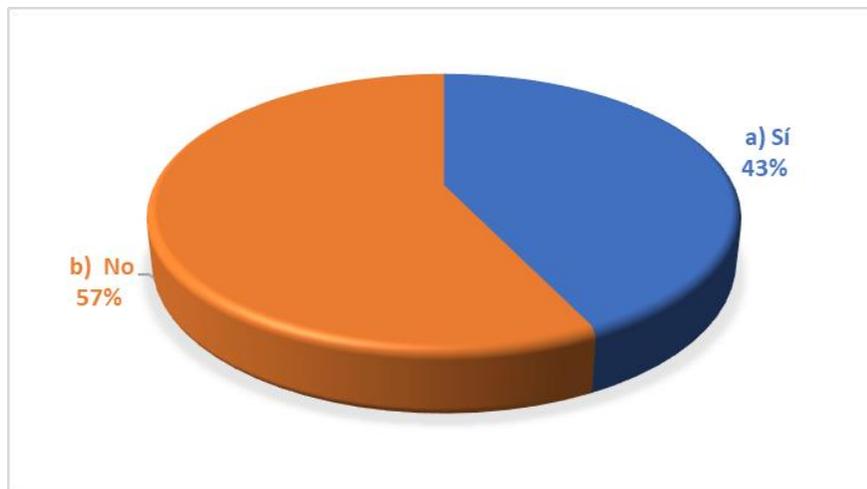
**9. ¿La gerencia de recursos humanos reconoce el esfuerzo de los colaboradores a través de incentivos?**

Objetivo: Explicar la forma en que la empresa incentiva a sus colaboradores para mantener el capital humano motivado.

**Tabla N° 12.**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	6	43%
b) No	8	57%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 10.**



Interpretación:

Se observa que un poco más de mitad no reciben incentivos por el esfuerzo que realizan, concluimos que estas personas, son personal administrativo los cuales se limitan a realizar las horas de trabajo ya establecidas, por el contrario, el personal de operaciones si se requiere de su mano de obra, se les autoriza quedarse trabajando horas extras y adicional ellos obtienen un incentivo de alimentación.

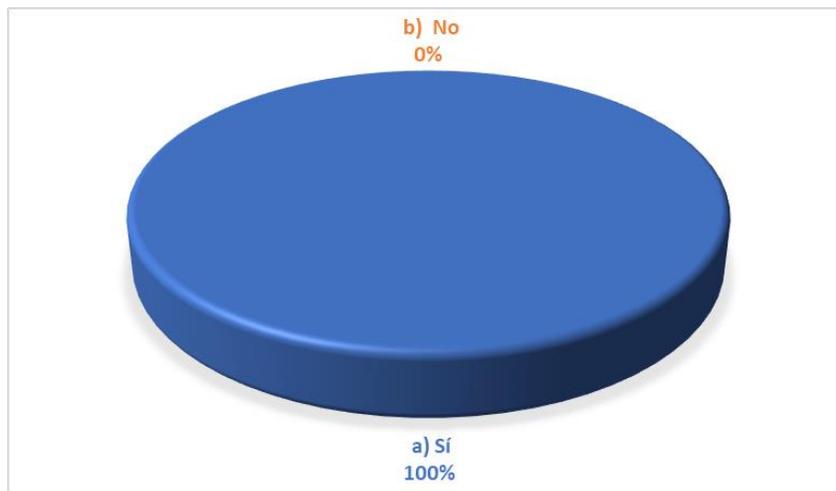
### 10. ¿Se llevan a cabo reuniones de equipo dentro de su área de trabajo?

Objetivo: Indagar si en la empresa se realizan reuniones de trabajo, ya que esto ayuda a plantearse diferentes ideas y determinar si las labores dentro del equipo se están realizando de forma correcta.

**Tabla N° 13.**

a) Sí	14	100%
b) No	0	0%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 11.**



Interpretación:

El trabajo en equipo es fundamental, para el éxito de los proyectos, como podemos ver que en su totalidad de sus colaboradores respondieron que si se realizan reuniones dentro de su área de trabajo esto es de mucha importancia para la empresa, ya que se desea alcanzar los mejores resultados y objetivos establecidos, esto se logra con una integración de las ideas y estrategias.

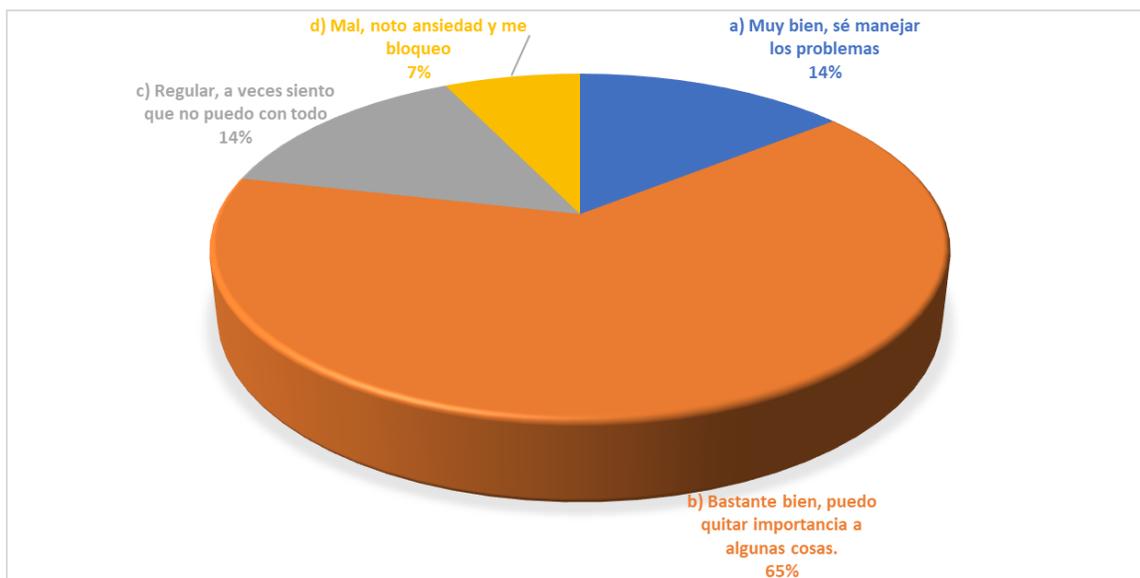
**11. Cuando está estresado o tiene varias preocupaciones en su lugar de trabajo, ¿cómo reacciona?**

Objetivo: Analizar de qué forma los colaboradores reaccionan cuando están estresados o están bajo presión, para tomar las medidas necesarias que minimizarán la carga de estrés.

**Tabla N° 14.**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy bien, sé manejar los problemas	2	14%
b) Bastante bien, puedo quitar importancia a algunas cosas.	9	65%
c) Regular, a veces siento que no puedo con todo	2	14%
d) Mal, noto ansiedad y me bloqueo	1	7%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 12.**



Interpretación:

Se observa que más de la mitad de los colaboradores reaccionan “bastante bien” y le pueden quitar importancia a algunas cosas, esto indica varias cosas entre ellas podemos tomar en cuenta que al tener una sobre carga de trabajo, la persona sabe priorizar, lo cual lo ayuda a llevar mejor las cosas de manera que no sea una causa de estrés.

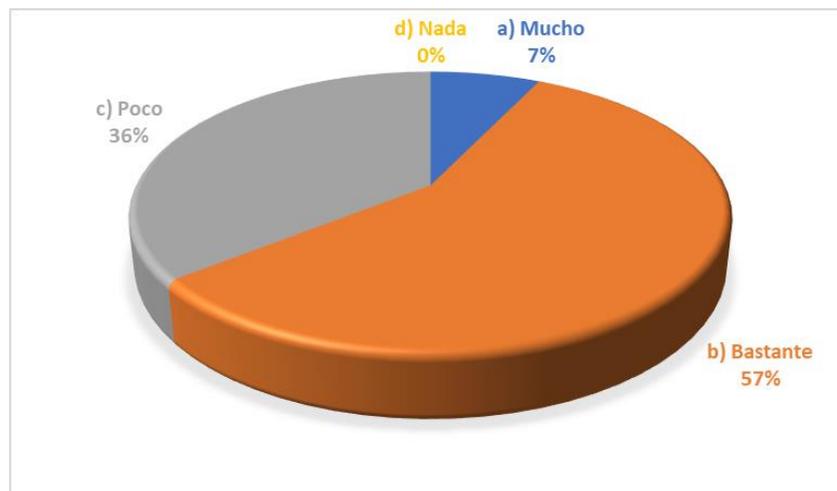
**12. ¿Se consideras capaz de influir positivamente en los sentimientos de un compañero de trabajo que está pasando por dificultades para desarrollar sus actividades laborales?**

Objetivo: Analizar cómo es la comunicación y la confianza entre los colaboradores, cuando uno de ellos se encuentre en situaciones difíciles; si este recibe apoyo de los demás.

**Tabla N° 15.**

a) Mucho	1	7%
b) Bastante	8	57%
c) Poco	5	36%
d) Nada	0	0%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 13.**



Interpretación:

La mayoría de los colaboradores se consideran tener buena simpatía ante sus compañeros de trabajo y por lo tanto la comunicación y la confianza entre ellos se consideran bastante acertada en todo momento y esto beneficia a la empresa para tener un buen clima laboral.

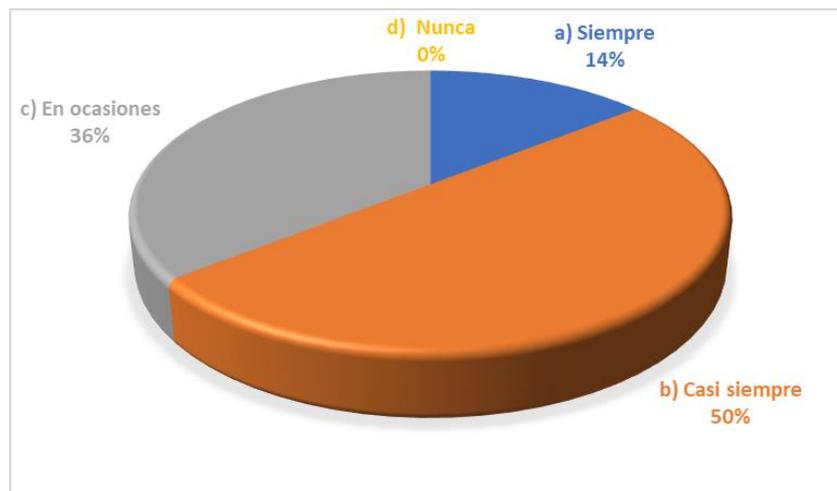
**13. Para la toma de decisiones en equipo, ¿Considera que son valoradas sus opiniones?**

Objetivo: Saber si en la toma de decisiones dentro de la empresa, los colaboradores se sienten confiados y seguros que su aporte o idea será tomada con importancia en el momento de ser expresada, sin temor a no ser escuchado e ignorado.

**Tabla N° 16.**

a) Siempre	2	14%
b) Casi siempre	7	50%
c) En ocasiones	5	36%
d) Nunca	0	0%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 14.**



Interpretación:

La mitad de los colaboradores consideran con seguridad que sus opiniones son valoradas al momento de expresarlas, aun así, recursos humanos tiene la tarea de hacer que el resto del personal se sienta de la misma forma para que tengan una autoestima alto que los haga sentirse parte importante de la empresa.

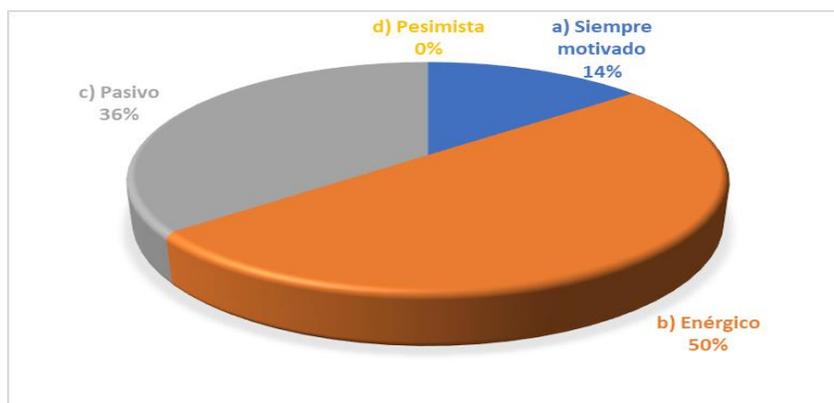
#### 14. Con respecto a su actitud dentro del lugar de trabajo, ¿cómo se describiría?

Objetivo: Saber con qué actitud los colaboradores realizan sus labores diarias, esto ayudará a tener una idea más clara de cómo se sienten dentro de la empresa, relacionando dicha actitud con la carga laboral que puedan tener; y el ambiente laboral los cuales se pueden tomar como factores claves que influyen en el desarrollo de dichas actitudes.

**Tabla N° 17.**

a) Siempre motivado	2	14%
b) Enérgico	7	50%
c) Pasivo	5	36%
d) Pesimista	0	0%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 15.**



Interpretación:

Los resultados demuestran una clara posición de parte de una minoría que se sienten siempre motivados, lo cual no es suficiente para la empresa si esta desea mejorar el desempeño laboral de todos. La mitad de los colaboradores dicen sentirse enérgicos para cumplir sus obligaciones diarias y otra buena parte incluso se identifican con un estado pasivo en las labores que con lleva a no dar un poco más de su esfuerzo.

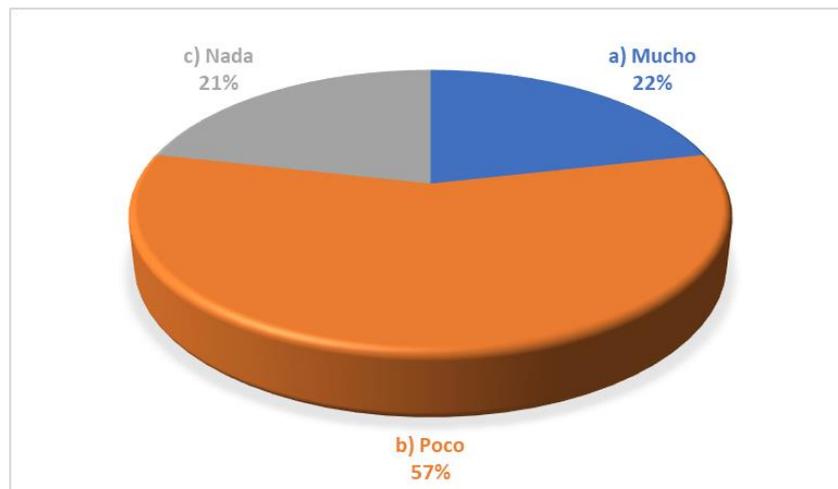
**15. ¿Me molesta hacer de nuevo una tarea que ya había hecho con mucho esfuerzo?**

Objetivo: Analizar si los colaboradores toman a bien las correcciones que se les indican y si estos están dispuestos a repetir dichas actividades en las que hayan cometido errores. Esto ayudará a saber si existe una buena comunicación y confianza entre colaboradores y jefes.

**Tabla N° 18.**

a) Mucho	3	22%
b) Poco	8	57%
c) Nada	3	21%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 16.**



**Interpretación:**

Los colaboradores están dispuestos a escuchar sugerencias respecto a su trabajo cuando no se esté desarrollando de la mejor manera o como se los habían pedido.

Sin embargo, existen algunos que si se molestan mucho y no aceptan las correcciones dando un mal ejemplo e incluso rebeldía ante sus autoridades.

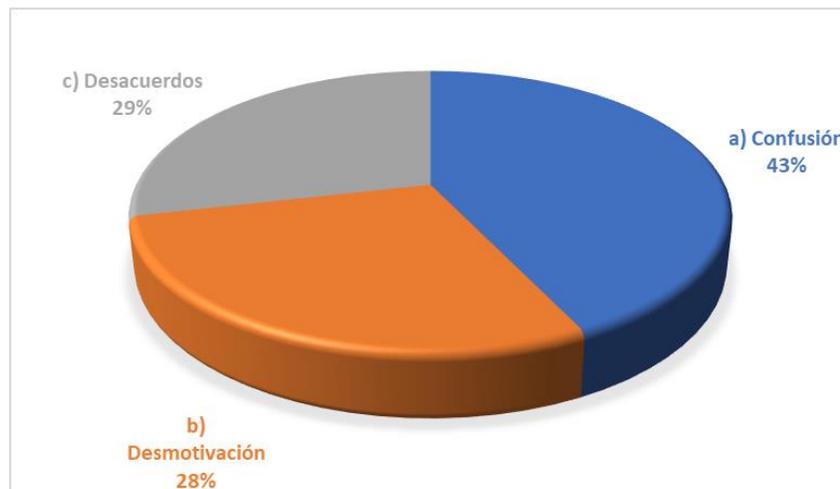
**16. Una mala comunicación entre colaboradores ¿Qué resultados generaría en el desempeño laboral?**

Objetivo: Saber si las indicaciones están siendo dadas de forma clara y en el momento indicado de tal forma que sean comprensible para todos los colaboradores evitando así malos entendidos.

**Tabla N° 19.**

a) Confusión	6	43%
b) Desmotivación	4	28%
c) Desacuerdos	4	29%
Total	14	100%

**GRAFICA N° 17.**



Interpretación:

Ellos perciben que una mala comunicación no beneficiaría a la empresa como tal ya que surgirían muchas confusiones, malos entendidos y esto se convierte en un obstáculo grande para el desarrollo de las labores. Los desacuerdos incluso provocarían un estancamiento en el desarrollo de las actividades y por ende la desmotivación se apoderaría de ellos.

## **Resultado de la entrevista:**

### **Análisis de la entrevista.**

La entrevista fue realizada al Gerente de Recursos humanos quien muy amablemente respondió a las preguntas que le realizamos como grupo de investigación. Dicho gerente es uno de los socios fundadores de la empresa por lo que conoce muy bien y a detalles las cosas que se realizan y el ambiente laboral que se tiene.

Al preguntarle sobre la inteligencia emocional le tomó de sorpresa ya que para él se trata de un tema no tan común, mencionando que no se le ha prestado el interés dentro de la empresa al tema, lo único que ellos han considerado ha sido tomar en cuenta el coeficiente intelectual de sus colaboradores. Está consciente de que el desempeño laboral debe aumentar en todos los que son parte de la empresa y que de cierta forma la inteligencia emocional afecta ese nivel.

Expresa que se requiere el trabajo en equipo ya que la empresa se encuentra en el sector industrial y se llevan procesos en diferentes proyectos pero que en ocasiones la cooperatividad entre los colaboradores no es la más deseable ya que algunos expresan su inconformidad con los resultados. La gerencia no otorga ningún tipo de reconocimiento al esfuerzo de sus colaboradores como parte de motivación o estímulo cuando estos hacen las cosas con más dedicación.

El gerente tiene la idea de que es conveniente que en esos equipos de trabajo se dividan las actividades de acuerdo a la experiencia y habilidades de cada uno porque aportan mayor seguridad en la calidad y rapidez del trabajo.

También menciona que es bueno trabajar con personas que tengan distintos puntos de vista, que hay personas que tiene mucha mejor experiencia y pueden dar un consejo. A la vez considera que se debe de hacerles saber a los colaboradores cuan importantes, las charlas para acercar la confianza y aclarar todo mal entendido es lo que sugiere como una forma de estimular la inteligencia emocional de los miembros de la empresa.

## **8. Diagnóstico de la investigación.**

### **Contexto de investigación.**

La investigación se realizó en la empresa Servicios Integrales BOMEL SA de CV, dicha empresa se encuentra en San Salvador, El Salvador. Se fundó el 22 de noviembre del 2018 por Juan José Bonilla Lovo y Juan Carlos Meléndez Umaña siendo socios igualitarios. En la actualidad, brinda servicios de ingeniería (construcción y remodelación de casas), actividades de consultoría en gestión empresarial y venta al por menor de otros productos no clasificados previamente. Cuenta, actualmente, con 15 colaboradores en total. Dirigido por Juan Carlos Meléndez Umaña. La misión es concretar cada proyecto con éxito, dejando satisfacción total en nuestros clientes, con trabajos integrales que sobrepasen las expectativas de nuestros clientes. La investigación se realizó con énfasis en el área de recursos humanos que cuenta con cuatro colaboradores, el gerente de recursos humanos, secretaria, contador y auxiliar de contador.

### **Descripción de los resultados.**

Los resultados de la información que se generó con la entrevista realizada de primera mano con el gerente de recursos humanos son los siguientes:

El gerente ha sido parte de la empresa desde sus inicios ya que es uno de los socios fundadores por lo que conoce a la perfección la situación de la empresa tanto histórica como actual. Tiene poco conocimiento sobre la inteligencia emocional y nunca se han interesado por el desarrollo de esta inteligencia en sus colaboradores. Sobre el desempeño laboral opina que, si lo observan en cada colaborador, al hacer la relación de las dos variables de investigación antes mencionadas considera que la inteligencia emocional si afecta en el desempeño de los colaboradores.

Con respecto al desarrollo de las actividades, en la mayoría de áreas de trabajo se realizan equipos ya que requieren del aporte de todos los colaboradores porque cada uno tiene una habilidad especial solo que en ocasiones no se sienten conformes con los resultados debido a que no están del todo de acuerdo con las indicaciones que reciben de parte de sus superiores. La gerencia de recursos humanos no reconoce de ninguna forma los esfuerzos que ellos

realizan y eso los desmotiva. El gerente sugiere que para fomentar el trabajo en equipo se debe tener una buena comunicación y que para aumentar la inteligencia emocional en los colaboradores se necesitan charlas sobre el tema ya que cuando se hacen reuniones no se toma en consideración. Ellos necesitan expresarse, acerca de cómo se siente dentro de la empresa e informar si existe algún desacuerdo respecto a cómo asumir sus responsabilidades según el puesto de trabajo.

La empresa está conformada en un 79% de su personal por hombres los cuales son más reservados para expresar sus emociones. La mitad de los colaboradores han iniciado desde que se fundó y se sienten identificados con la misión de la empresa, la mayoría (64%) dice tener conocimiento de la inteligencia emocional y un (93%) conocer del desempeño laboral.

El 64% de los colaboradores consideran que son tomadas en cuenta sus opiniones, y la comunicación es muy buena en la mayoría por lo que facilita el poder hacer equipos de trabajo, sin embargo, existe una gran desmotivación porque recursos humanos no reconoce el esfuerzo de ellos y tampoco existen incentivos adicionales a la ley.

Cuando se dan situaciones de estrés el 7% de los colaboradores reaccionan mal, expresan distracción y ansiedad en el momento de hacer el trabajo y un 14% expresa que a veces sienten que no pueden con todo el peso laboral; agregando que el 22% les molesta mucho que se le vuelva a pedir que hagan de nuevo el trabajo. Todo lo anterior incentiva a una mala comunicación tanto que el 43% expresan que se generan confusiones, el 29% dice que resultan desacuerdos y un 28% les provoca desmotivación haciendo todo esto que el desempeño laboral se disminuya.

## Capítulo III Propuesta de solución.

### 1. Breve descripción de la propuesta.

#### DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

Consiste en la elaboración de un plan de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, para dicho plan se hace una lectura comprensiva de lo expresado en el marco teórico, conceptual y de los resultados de la investigación en la parte del diagnóstico. El plan tiene un plazo de tres semanas y que puede ser desarrollado por los mismos miembros que elaboran el trabajo de investigación, y se presenta una breve descripción.

**Fase uno:** Semana 1. Evaluación por medio de examen para medir la inteligencia emocional y el desempeño laboral por separado.

- Primera prueba para medir la inteligencia emocional de los miembros de recursos humanos.
- Primera prueba para medir el desempeño laboral de los miembros de recursos humanos.
- Identificación del clima laboral.
- Análisis de los resultados.
- Preparación de escenario para aplicar los modelos.

#### **Fase dos:**

Semana 2. Modelos aplicables de la inteligencia emocional para la empresa.

a) Modelo de la inteligencia emocional por competencias de Goleman.

#### A RECURSOS HUMANOS

- ✓ Autoconocimiento.
- ✓ Autorregulación.
- ✓ Automotivación.
- ✓ Empatía.
- ✓ Habilidades sociales.
- ✓ Segunda prueba para medir la inteligencia emocional de los miembros de recursos humanos después de aplicar el modelo por competencias.

- ✓ Segunda prueba para medir el desempeño laboral de los miembros de recursos humanos después de aplicar el modelo por competencias.

**Fase tres:**

- ✓ Semana 3. Inteligencia emocional y desempeño laboral. (a nivel teórico)

Modelo de la inteligencia emocional por habilidades de Salovey y Mayer (1990).

A LOS DEMAS COLABORADORES.

- ✓ Identificar las emociones.
  - ✓ Utilizar las emociones.
  - ✓ Comprender las emociones.
  - ✓ Manejar las emociones.
- Primera prueba para medir la inteligencia emocional del resto de colaboradores después de aplicar el modelo por habilidades.
  - Primera prueba para medir el desempeño laboral del resto de colaboradores después de aplicar el modelo por habilidades.
  - Reporte final de lo ejecutado.

**2. Elaboración de la propuesta (según el marco teórico y la investigación).**

***Objetivo general de la propuesta.***

Diseñar y ejecutar un plan de desarrollo de inteligencia emocional reflexivo para que los colaboradores tengan un mejor desempeño laboral.

***Visión estratégica de futuro.***

Que la empresa Servicios Integrales BOMEL SA de CV cuente con colaboradores que tengan un excelente desempeño laboral como resultado de una inteligencia emocional saludable, y que estos a su vez sean multiplicadores de esa inteligencia en todos aquellos que se van integrando a la empresa.

## ***FASE UNO***

*Semana 1.*

### ***Objetivo:***

- *Introducir a los miembros de recursos humanos en un análisis de cómo están en la inteligencia emocional y en el desempeño laboral a través de pruebas teóricas.*

# *Evaluación previa.*

## **Aplicación del examen para medir la inteligencia emocional de los colaboradores.**

### **TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL<sup>25</sup>**

“El cociente intelectual repercute tan sólo en el 20% del éxito laboral y profesional de las personas, sin embargo, la inteligencia emocional lo hace en un 80%”

*Según estudio realizado por la Universidad de Minnesota, EE.UU.*

Este test, puede ayudarle a predecir el nivel de éxito profesional.

El test de inteligencia emocional mide tres dimensiones clave.

- 1- Atención: Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
- 2- Claridad: Comprendo bien mis estados.
- 3- Reparación: Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente.

Son 24 preguntas para evaluar la inteligencia emocional.

En primer lugar, se debe leer las siguientes afirmaciones sobre las emociones y sentimientos e indicar el grado de acuerdo o de desacuerdo con respecto a las mismas.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Indicaciones: No olvide que no hay respuestas correctas o incorrectas, se debe marcar la que más se aproxime a sus preferencias y no emplear demasiado tiempo en cada uno de ellas.

<sup>25</sup> <https://blog.cognifit.com/es/test-inteligencia-emocional-medir-coeficiente-emocional/?amp>

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5

20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Una vez rellenado el cuestionario se hacen las correcciones, para que así se pueda determinar la puntuación en el test de inteligencia emocional.

Para corregir y obtener una puntuación en los tres factores de la inteligencia emocional, se debe sumar los ítems del 1 al 8 para hallar la puntuación del factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones.

A continuación, se debe mirar la puntuación en las tablas, y teniendo en cuenta que se debe fijar en las puntuaciones de la izquierda si es hombres y en las puntuaciones de la derecha si es mujeres.

### Atención

<b>Puntuaciones hombres</b>	<b>Puntuaciones mujeres</b>
Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

## Claridad

<b>Puntuaciones hombres</b>	<b>Puntuaciones mujeres</b>
Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
Adecuada atención 26 a 35	Adecuada atención 24 a 34
Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

## Reparación

<b>Puntuaciones hombres</b>	<b>Puntuaciones mujeres</b>
Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada atención 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

## Primera prueba de examen para medir el desempeño laboral de los colaboradores.

### TEST DE DESEMPEÑO LABORAL<sup>26</sup>

#### INDICADORES DE EVALUACION:

- Muy bajo : 1 ---Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable.  
 Bajo : 2 ---Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular.  
 Moderado : 3 ---Promedio. - Rendimiento laboral bueno.  
 Alto : 4 ---Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno.  
 Muy Alto : 5 ---Superior. - Rendimiento laboral excelente.

<sup>26</sup> [https://uach.mx/assets/media/publications/2018/2/235\\_recursos-humanos/instrumento-de-evaluacion.doc](https://uach.mx/assets/media/publications/2018/2/235_recursos-humanos/instrumento-de-evaluacion.doc)

N	ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
		1	2	3	4	5	
	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
1	Termina su trabajo oportunamente						/3=
2	Cumple con las tareas que se le encomienda						
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo						
	<b>CALIDAD</b>						
1	No comete errores en el trabajo						/5=
2	Hace uso racional de los recursos						
3	No Requiere de supervisión frecuente						
4	Se muestra profesional en el trabajo						
5	Se muestra respetuoso y amable en el trato						
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
1	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						/3=
2	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
3	Evita los conflictos dentro del trabajo						
	<b>INICIATIVA</b>						
1	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						/4=
2	Se muestra asequible al cambio						
3	Se anticipa a las dificultades						

4	Tiene gran capacidad para resolver problemas						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>							
1	Muestra aptitud para integrarse al equipo						/2=
2	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
<b>ORGANIZACIÓN</b>							
1	Planifica sus actividades						/3=
2	Hace uso de indicadores						
3	Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>							/6=

- ❖ Identificación del clima laboral.
  
- ❖ Análisis de los resultados.
  
- ❖ Preparación de escenario para aplicar los modelos.

## *FASE DOS*

*Semana 2.*

***Objetivo:***

- *Enseñar y ejecutar el modelo de la inteligencia emocional por competencias a recursos humanos para obtener mejoras en el desempeño laboral y que estos luego puedan replicarlo en los demás.*

*Modelo de la  
inteligencia emocional  
por competencias.*

**Estrategia de la tercera fase del plan:**

SE DEBE APLICAR AL AREA DE RECURSOS HUMANOS.

**Objetivos del modelo:**

- Lograr que cada uno de los miembros tenga un concepto claro de lo que son por medio de las emociones propias.
- Ayudar a que se planteen metas y dirigirlos hacia ellas.
- Promover una mejor motivación interna a través de los logros que han obtenido.
- Introducir a los colaboradores en un nivel estable de empatía con cada compañero de trabajo.
- Practicar dentro de la empresa valores que se vuelvan habilidades sociales internas y externas.

**Contenido:**

1. Autoconocimiento.
2. Autorregulación.
3. Automotivación.
4. Empatía.
5. Habilidades sociales.

**Descripción:**

Utilizando instrumentos de prueba para medir cada componente del modelo en los colaboradores del área de recursos humanos, se lleva de una manera reflexiva y practica a mejorar las emociones y que ellos apliquen el potencial de su inteligencia emocional al mejoramiento de su desempeño laboral individual y colectivo.

**Beneficios:**

Los objetivos logrados en su totalidad para que recursos humanos saque el mayor provecho a la inteligencia emocional.

El desarrollo y fortalecimiento de las competencias para que sean personas con alto rendimiento laboral.

**Recomendaciones:**

El o los encargados de ejecutar la fase dos irán haciendo el análisis de los resultados en mejoras para dar un informe final al dueño de la empresa sobre las estrategias aplicadas en la fase.

**Recursos para ejecutar la fase:**

Humanos: Personal de recursos humanos.

Materiales: Proyector de video, Computadora, Material impreso, Lápiz, Hojas blancas.

**Evaluaciones:****AUTOCONOCIMIENTO.**

Emociones consideradas:

Las emociones negativas y su expresión (ira, descontrol, agresividad) con frecuencia provocan resultados perjudiciales.

El siguiente cuestionario permite evaluar cómo se manejan situaciones difíciles.

A = Casi Nunca    B = A veces    C = Casi Siempre

1. Te pones impaciente cuando tienes que esperar en una fila.
2. Trabajas muy duro, juegas muy duro y tratas de ser el mejor en lo que haces.
3. Te enojas fácilmente cuando eres demorado por algún problema en el tráfico.
4. Eres del tipo de personas que piensa “voy y lo consigo”.
5. Golpeas el escritorio y rompes cosas cuando estás enojado.
6. Te irritas cuando las personas no toman su trabajo con seriedad.
7. Te burlas o le hablas agresivamente a extraños cuando te enojas, por ejemplo, mientras manejas, haces compras, o en el trabajo.
8. Te enfureces cuando fallas en cosas que intentas hacer.

9. Cuando estás enojado aumentas tu velocidad y haces cosas como conducir el auto, comer, y caminar más rápido.

10. No olvidas ni perdonas fácilmente a alguien que te ofendió.

Puntaje: Anota 1 punto para cada respuesta (A).

Anota 2 puntos para cada respuesta (B).

Anota 3 puntos para cada (C).

Resultado:

De 0 a 15 puntos: Es una persona que no se exalta fácilmente y con la que es fácil entenderse.

De 16 a 23 puntos: Estás en la respuesta emocional promedio con relación a los altibajos de la vida.

De 24 a 30: Vivís en una olla a presión casi constante. Es tiempo de calmarse y relajarse para mejorar tu calidad de vida.

Para tener en cuenta (especialmente entre quienes el resultado fue de más de 24 puntos).

Una personalidad saludable responde a la vida con el esfuerzo y la energía apropiados para manejarse con los eventos, ni mucho más, ni mucho menos de lo necesario. Aunque ocasionalmente la mayoría de las personas actúa intensamente, en quienes lo hacen con extrema frecuencia (a diario) experimentan una tensión exagerada que mantiene un alto nivel constante de estrés. Según un trabajo de la Universidad de Harvard, estas personalidades hacen un gran esfuerzo para adquirir dominio sobre sus vidas, son argumentativos, competitivos y sumamente sensibles al desaire de otros.

Para ellos, poner en práctica técnicas de relajación y respiración (como el yoga), hacer actividad física en forma regular y pedir ayuda para aprender a controlar las emociones resultan herramientas fundamentales para encontrar un equilibrio emocional que no perjudique su salud.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> <https://labinodeandrea.blogspot.com/2011/09/test-de-autoconocimiento.html>

## **AUTORREGULACIÓN.**

Aplicación de terapia ocupacional

Descripción:

Para mantener facultades, aprender nuevas formas de actuar y/o adaptarse a su situación. El objetivo es lograr que la persona mejore sustancialmente su calidad de vida y fortalecer su autonomía.

Las diferentes actividades a realizar pueden trabajar tanto lo físico como lo psíquico: la motricidad fina, la memoria.

Las formas de aplicar dichas actividades también pueden variar en gran medida: se pueden aplicar juegos físicos, ejercicios mentales, baile o musicoterapia.

## **AUTOMOTIVACIÓN.**

Descripción:

**Fortalecer la motivación intrínseca.**

Cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.

**Promover la motivación extrínseca.**

La motivación extrínseca proviene de exterior. Es el tipo de motivación que nos lleva a hacer algo que no queremos mucho porque sabemos que al final habrá una recompensa. Piensen en las cosas de su vida que hacen para lograr una meta en particular.

## **EMPATÍA.**

Dinámicas para practicar:

Ser curioso

En la empatía reside un sentido de curiosidad, tanto por las personas como por las situaciones que nos rodean.

Escucha.

Una persona que sabe escuchar es alguien que proporciona atención plena.

Habla desde tu corazón.

Ser una persona que sabe escuchar no es suficiente, la empatía es una calle de doble dirección.

Enfrenta los prejuicios.

El voluntariado es una buena forma de acabar con esos prejuicios.

Mantén contacto físico

Investigaciones han mostrado que el contacto físico incrementa los niveles de oxitocina mejorando el humor, disminuyendo la presión arterial y el estrés, etc.<sup>28</sup>

## **HABILIDADES SOCIALES.**

Descripción.

Desarrollo de los siguientes factores:

<b>CONFIANZA</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>CONEXIÓN</b>
Autoestima	Asertividad	Empatía
Autocontrol	Conversación	Presencia
	Persuasión	

<sup>28</sup> <https://lamenteesmaravillosa.com/7-maneras-aumentar-la-oxitocina-cuerpo/>

## ***FASE TRES***

*Semana 3.*

***Objetivo:***

- *Enseñar el modelo de la inteligencia emocional por habilidades a recursos humanos para que lo aplique en los demás colaboradores y obtener mejoras en el desempeño laboral.*

*Modelo de la  
inteligencia emocional  
por habilidades.*

**Estrategia de la tercera fase del plan:**

SE DEBE APLICAR A LOS DEMAS COLABORADORES.

**Objetivos del modelo:**

- Aplicar los elementos claves en el que aprendan a observar e identificar las emociones propias y ajenas.
- Gestionar las emociones adecuadas para cada situación y ayudar a los demás a que también puedan hacerlo.
- Promover una mejora en la forma de comprender a las personas.
- Lograr que los colaboradores puedan manejar los niveles de estrés en las jornadas laborales

**Contenido:**

1. Identificar las emociones.
2. Utilizar las emociones.
3. Comprender las emociones.
4. Manejar las emociones.

**Descripción:**

Apoyándose de charlas dadas por la dirección de recursos humanos, sensibilizar a los colaboradores sobre el impacto de las emociones en el cerebro, el rendimiento y el aprendizaje.

Así mismo, entrenar su “atención” para dirigirla hacia sus fuentes de motivación: sus valores, misión, vocación y facilitarles soluciones sencillas para manejar sus emociones, especialmente en aquellas que les dificultan dar lo mejor de sí mismos.

**Beneficios:**

Los objetivos logrados en su totalidad.

El desarrollo y fortalecimiento de las habilidades en los colaboradores de toda la empresa y por efecto visto en un mejor desempeño laboral.

**Recomendaciones:**

Mantener informado y actualizado al jefe de la empresa sobre las estrategias aplicadas en la fase en donde se realice un trabajo eficaz, así como mantener en constante mejora el trato y la forma de expresarse hacia los demás colaboradores.

**Recursos para ejecutar la fase:**

Humanos: Personal, jefe de recursos humanos.

Materiales: Proyector de video, Computadora, Material impreso, Lápiz, Hojas blancas.

**Evaluaciones:**

- Primera prueba para medir la inteligencia emocional del resto de colaboradores después de aplicar el modelo por habilidades.
- Primera prueba para medir el desempeño laboral del resto de colaboradores después de aplicar el modelo por habilidades.
- ❖ Reporte final.

### 3. Presupuesto de gastos para la puesta en marcha.

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Pago de servicios	Semana	3	\$120	\$360.00
Refrigerios	Semana	3	\$12.00	\$36.00
Fotocopias	Folletos	5	\$1.00	\$5.00
Plumones de Colores	Unidad	5	\$1.50	\$7.50
Lapiceros	Unidad	12	\$0.40	\$4.80
Folder	Unidad	5	\$0.30	\$1.50
Certificados	Certificados	5	\$6.00	\$30.00
Internet	Mes	1	\$25.00	\$25.00
Electricidad	Mes	1	\$25.00	\$35.00
Margen	Unidad	1	\$50.00	\$50.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$554.80</b>

El costo de los servicios por semana es de \$120.00, esto incluye el uso de cañón y laptop, el costo del refrigerio es de \$36.00 en el mes, esto incluye una galleta y un café por participante al final; el monto para las fotocopias es de \$5.00 en el que se le entrega a cada integrante el contenido de los temas y las pruebas, el costo de plumones son de \$7.50, estos se ocupan en el desarrollo de los temas a impartir y también al momento de realizar dinámicas, el monto de los lapiceros es de \$4.80, se le dará un lapicero a cada participante para que puedan tomar apuntes y contestar, los lapiceros sobrantes son para reposición en caso que se extravíen, el costo de los folder es de \$1.50, se le dará uno a cada colaborador, estos son para que guarden las fotocopias, el monto total de los certificados es \$30.00, estos se dará a cada colaborador al finalizar el plan, el monto asignado para el uso de internet es de \$25.00, el cual será utilizado para reproducir los videos que servirá de apoyo, el costo de la electricidad es de \$25.00 y se establece un pequeño margen de \$50.00 por algún imprevisto.

### 4. Cronograma para la puesta en marcha.

El plan de desarrollo lo dirige el grupo de investigación o de manera opcional por un especialista en el área de psicología empresarial si así lo desea la gerencia, el cual desarrolla las fases. La duración de cada fase es de una semana, recibiendo dos capacitaciones cada semana con una duración de dos horas cada una.



## **Referencias bibliográficas.**

### ***Libros.***

- Cabanillas, W. (2002). Modelos en inteligencia emocional: Más allá del legado de Góleman. *Revista Peruana de Psicología*, 7(12), 35 – 40.
- Góleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Nueva York: Bantam Books.

### ***Tesis.***

- Aura marina Ramos (2013), “La Inteligencia Emocional Como Herramienta Para Desarrollar Sinergia Laboral En Los Empleados De La Alcaldía Municipal De Ilopango”
- Tesis Doctoral: Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes. Autora: Jennifer Rose Mesa Jacobo. Universidad de Murcia. Facultad de psicología. Murcia, 2015
- Trabajo de Grado: Inteligencia Emocional en nuestra vida Autora: María del Mar Ortiz Segura. Universidad de Jaén. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Julio, 2015
- Tesis: La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Autor: Olimpia López Munguía Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de psicología. Lima – Perú 2008
- Trabajo de investigación: Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Trabajo de grado: “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A.” Autora: Valeria Denisse Rivas Molina. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Psicológicas. Quito - 2014.
- Trabajo de investigación: Desempeño laboral: una revisión teórica. Autores: Yini Marisol Mamani Avendaño y Jonathan Cáceres López. Universidad Peruana Unión Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración. Lima, diciembre de 2019.

**Leyes.**

- Artículo N° "14 ". Código de Trabajo de la República de El Salvador, San Salvador, Primera edición octubre 2010.
- D.L. N° 254, Ley general de prevención de riesgo en lugares de trabajo, del 21 de enero del 2010, publicado en el D.O. N° 82, Tomo 387, del 05 de mayo del 2010.
- D.L. N° 38, Constitución de la Republica de El Salvador, 16 de diciembre del 1983, publicado en el D.O. N° 234, Tomo 281

**Páginas web:**

- <https://www.tesisenred.net>
- <https://www.definicionabc.com/negocios/plan-desarrollo.php>
- <https://sites.google.com/site/lalocurainteligente/2-autores-1>
- <https://lamenteesmaravillosa.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- <https://www.coursehero.com/file/p6kcjib/Seg%C3%BAAn-Chiavenato-A-2002-el-desempe%C3%B1o-labora-es-la-capacidad-para-producir/>
- [http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/719/T\\_0432.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/719/T_0432.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>
- <http://servicios.aragon.es>
- <https://www.bizneo.com/blog/diferencias-entre-competencias-capacidades-y-habilidades/#Capacidad>
- <https://www.bizneo.com/blog/diferencias-entre-competencias-capacidades-y-habilidades/>
- <https://www.definicionabc.com/social/comportamiento.php>
- <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43352690>
- <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-femenina-del-sagrado-corazon/fundamentos-de-psicologia/manual-bar-on-ice-1/10685>

# Anexos

## Anexo 1: Glosario

### **Glosario**

#### Alexitimia:

Un déficit comunicativo emocional, asociado con el pensamiento operacional, alta impulsividad y copiosas sensaciones corporales.

Incapacidad de identificar, reconocer, nombrar o descubrir las emociones o los sentimientos propios, con especial dificultad para hallar palabras para describirlo.

#### Constructos:

Según la RAE. Es la construcción teórica para comprender un problema determinado.

#### Competitividad:

La capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno

#### Cociente intelectual:

Es una cifra con la que se mide la inteligencia de cada persona. Para conocer esa cifra se realizan unas pruebas en las que se mide, por una parte, la edad mental y por otra la edad cronológica, y a partir de estos datos se calcula el coeficiente intelectual.

#### Cognición:

Se llama también desarrollo cognitivo, abarca el razonamiento, la memoria, la resolución de problemas y las habilidades de razonamiento.

#### Neurociencia:

Ciencia que estudia el sistema nervioso y todos sus aspectos

#### Resiliencia:

La capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas como la muerte de un ser querido, un accidente, etc.

#### Sub escalas del ICE de Baron:

Es de tipo Likert de cuatro puntos en el cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuestas: “muy rara vez”, “rara vez, a menudo y muy a menudo. Los puntajes altos indican niveles elevados de inteligencia emocional y social.



**GUÍA DE ENTREVISTA.**  
**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS.**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

**Entrevista dirigida a: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.**

**Objetivo:** Conocer el criterio del Gerente de Recursos Humanos sobre la importancia de la inteligencia emocional para un excelente desempeño laboral en los colaboradores.

**PREGUNTAS:**

**1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa como gerente de recursos humanos?**

R/ Pues desde sus inicios formo parte de la empresa en el puesto de gerente de recursos humanos ya que soy uno de los socios fundadores.

**2. ¿Cómo define la inteligencia emocional?**

R/ Tengo la idea y en alguna parte escuché de este tema, pues creería que se trata de las emociones y sentimientos que tenemos, y saber identificar las de los demás.

**3. ¿Dentro de la empresa se tiene un interés por la inteligencia emocional de los colaboradores?** R/ No, ya que no se le ha prestado el interés dentro de la empresa a este tema, lo más común que se ha tratado, ha sido el coeficiente intelectual de los colaboradores en sus capacidades.

**4. ¿Cómo define el desempeño laboral?**

R/ El rendimiento que tienen los colaboradores de hacer muy bien lo que se les ha pedido en las actividades asignadas.

**5. ¿Considera que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores?** R/ Si, porque si un colaborador tiene controladas sus emociones no se distrae, pero si está con miedo, cuando haga su trabajo lo hará sin motivación y le saldrá mal.

**6. ¿Se forman equipos de trabajo al momento de desarrollar proyectos dentro de la empresa?** R/ Si, ya que las actividades que realizamos dentro de la empresa requieren del aporte de todos los colaboradores, como es la producción de cosas que, por ejemplo, uno corta hierro y el otro hace las soldaduras y pinta y todos con el fin de sacar uno mismo producto.

**7. ¿Existe una relación de cooperatividad entre los colaboradores para la realización de las diferentes actividades que deben llevar a cabo como equipo de trabajo?** R/ Si, por que, cada colaborador tiene una habilidad en especial y ellos tiene que coordinarse para terminar el trabajo o el proyecto asignado, solo que a veces no se sienten conformes con el resultado.

**8. ¿Existe un reconocimiento de parte de la gerencia de recursos humanos hacia los colaboradores cuándo logran con éxito los proyectos?**

R/ No, no hay ningún reconocimiento especial, solamente las prestaciones de ley que ellos ya saben que tienen.

**9. ¿Considera conveniente que en un equipo de trabajo se dividan las actividades de acuerdo con la experiencia y habilidades de cada colaborador?**

R/ Si, por que, ayuda a terminar con más rapidez los proyectos, ya que cada persona centra sus habilidades en las actividades que se le han asignado y así se puede ir sacando mejor lo que hacemos.

**10. ¿En su opinión es posible trabajar con personas que poseen puntos de vista diferentes al suyo?** R/ En ocasiones sí, ya que hay personas que tiene mucha mejor experiencia, y pueden dar un consejo en alguna obra de construcción por ejemplo el tiempo que se requiere para terminar el proyecto y cuantas personas se van a necesitan para dicho proyecto.

**11. ¿Cuál considera que puede ser una manera de fomentar el trabajo en equipo?** R/ Una buena comunicación con los trabajadores, haciéndole ver que su desempeño es de suma importancia dentro la empresa, así como una retroalimentación de sus actividades y usando como motivación que los resultados obtenidos al finalizar el proyecto esto hará que nuestros clientes nos recomienden.

**12. ¿Sugiera un tipo de estrategias para aumentar la inteligencia emocional que dé como resultado un mejor desempeño laboral?**

R/ Tener charlas, donde los colaboradores puedan expresarse, acerca de cómo se siente dentro de la empresa e informar si existe algún desacuerdo respecto a cómo asumir su responsabilidad según el puesto de trabajo.

Agradecemos nuevamente su disposición y tiempo brindado para responder esta entrevista.

### Anexo 3: Cuestionario



## **Cuestionario sobre el plan de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral del personal del departamento de recursos humanos de la empresa Servicios Integrales BOMEL S.A de CV, en el municipio de San Salvador.**

Objetivo: Identificar la importancia que tiene la inteligencia emocional con relación al desempeño laboral de los colaboradores y si estos lo aplican para obtener mejores resultados.

Datos generales:

Sexo: \_\_\_ Edad: \_\_\_ Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

Indicaciones: Responda las siguientes preguntas, marcando la opción que se ajuste a su respuesta.

**1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa? R/**

a) Desde sus inicios  b) De uno a dos años  c) Menos de un año

**2. ¿Tiene usted conocimiento de la inteligencia emocional? R/ a) Sí  b) No**

**3. ¿Tiene usted conocimiento del desempeño laboral? R/ a) Sí  b) No**

**4. ¿Considera que dentro de la empresa se tiene un interés por la inteligencia emocional de los colaboradores? R/**

a) Mucho  b) Poco  c) Nada

**5. ¿Considera que en el trabajo son tomadas en cuenta sus opiniones? R/**

a) Sí  b) No

**6. ¿Cómo es la comunicación entre sus compañeros de trabajo? R/**

a) Mala  b) Buena  c) Muy buena  d) Excelente

**7. ¿Se forman equipos de trabajo al momento de desarrollar proyectos dentro de la empresa? R/ a) Sí  b) No**

**8. ¿Desde su punto de vista es mejor trabajar solo o con otras personas? R/**

a) Solo  b) Con otras personas

**9. ¿La gerencia de recursos humanos reconoce el esfuerzo de los colaboradores a través de incentivos? R/ a) Sí  b) No**

**10. ¿Se llevan a cabo reuniones de equipo dentro de su área de trabajo?**

R/ a) Sí  b) No

**11. Cuando está estresado o tiene varias preocupaciones en su lugar de trabajo, ¿cómo reacciona? R/**

- a) Muy bien, sé manejar los problemas
- b) Bastante bien, puedo quitar importancia a algunas cosas.
- c) Regular, a veces siento que no puedo con todo
- d) Mal, noto ansiedad y me bloqueo

**12. ¿Se consideras capaz de influir positivamente en los sentimientos de un compañero de trabajo que está pasando por dificultades para desarrollar sus actividades laborales?**

R/ a) Mucho  b) Bastante  c) Poco  d) Nada

**13. Para la toma de decisiones en equipo, ¿Considera que son valoradas sus opiniones?**

R/ a) Siempre  b) Casi siempre  c) En ocasiones  d) Nunca

**14. Con respecto a su actitud dentro del lugar de trabajo, ¿cómo se describiría?**

R/ a) ¡Siempre motivado!  b) Enérgico  c) Pasivo  d) Pesimista

**15. Me molesta hacer de nuevo una tarea que ya había hecho con mucho esfuerzo?**

R/ a) Mucho  b) Un poco  c) Nada

**16. Una mala comunicación entre colaboradores ¿Qué resultados generaría en el desempeño laboral?**

R/ a) Confusión  b) Desmotivación  c) Desacuerdos

## Anexo 4: Test de inteligencia emocional

### TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

“El cociente intelectual repercute tan sólo en el 20% del éxito laboral y profesional de las personas, sin embargo, la inteligencia emocional lo hace en un 80%”

*Según estudio realizado por la Universidad de Minnesota, EE.UU.*

Este test, puede ayudarle a predecir el nivel de éxito profesional.

El test de inteligencia emocional mide tres dimensiones clave.

1- Atención: Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.

2- Claridad: Comprendo bien mis estados.

3- Reparación: Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente.

Son 24 preguntas para evaluar la inteligencia emocional.

En primer lugar, se debe leer las siguientes afirmaciones sobre las emociones y sentimientos e indicar el grado de acuerdo o de desacuerdo con respecto a las mismas.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Indicaciones: No olvide que no hay respuestas correctas o incorrectas, se debe marcar la que más se aproxime a sus preferencias y no emplear demasiado tiempo en cada una de ellas.

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5

20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Una vez rellenado el cuestionario se hacen las correcciones, para que así se pueda determinar la puntuación en el test de inteligencia emocional.

Para corregir y obtener una puntuación en los tres factores de la inteligencia emocional, se debe sumar los ítems del 1 al 8 para hallar la puntuación del factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones.

A continuación, se debe mirar la puntuación en las tablas, y teniendo en cuenta que se debe fijar en las puntuaciones de la izquierda si es hombres y en las puntuaciones de la derecha si es mujeres.

### Atención

<b>Puntuaciones hombres</b>	<b>Puntuaciones mujeres</b>
Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

## Claridad

<b>Puntuaciones hombres</b>	<b>Puntuaciones mujeres</b>
Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
Adecuada atención 26 a 35	Adecuada atención 24 a 34
Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

## Reparación

<b>Puntuaciones hombres</b>	<b>Puntuaciones mujeres</b>
Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada atención 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Anexo 5: Test de desempeño laboral

**TEST DE DESEMPEÑO LABORAL**

**INDICADORES DE EVALUACION.**

- Muy bajo : 1 ---Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable.  
 Bajo : 2 ---Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular.  
 Moderado : 3 ---Promedio. - Rendimiento laboral bueno.  
 Alto : 4 ---Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno.  
 Muy Alto : 5 ---Superior. - Rendimiento laboral excelente.

N	ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
		1	2	3	4	5	
	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
1	Termina su trabajo oportunamente						/3=
2	Cumple con las tareas que se le encomienda						
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo						
	<b>CALIDAD</b>						
1	No comete errores en el trabajo						/5=
2	Hace uso racional de los recursos						
3	No Requiere de supervisión frecuente						
4	Se muestra profesional en el trabajo						
5	Se muestra respetuoso y amable en el trato						
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
1	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						/3=
2	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
3	Evita los conflictos dentro del trabajo						
	<b>INICIATIVA</b>						

1	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						/4=
2	Se muestra asequible al cambio						
3	Se anticipa a las dificultades						
4	Tiene gran capacidad para resolver problemas						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>							
1	Muestra aptitud para integrarse al equipo						/2=
2	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
<b>ORGANIZACIÓN</b>							
1	Planifica sus actividades						/3=
2	Hace uso de indicadores						
3	Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>							/6=

Anexo 6: NIT de la empresa.

 MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS  
NUMERO DE REGISTRO DE CONTRIBUYENTES

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE

**SERVICIOS INTEGRALES BOMEL, S.A. DE C.V.**

No. DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (NIT) N° DE REGISTRO (NRC)

**0614-221118-103-7** **275437-8**

GIRO O ACTIVIDAD ECONOMICA

PRIMARIA: SERVICIOS DE INGENIERIA  
SECUNDARIA: ACTIVIDADES DE CONSULTORIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL  
TERCERIA: VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS N.C.F.

I F210A3882299 Fecha de Emisión: 20/12/2016  
georgina.pineda

**Nº 2230165** CÓDIGO ÚNICO: 37NUPAEB0148

 MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS  
TARJETA DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE

**SERVICIOS INTEGRALES BOMEL, S.A. DE C.V.**

No. DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (NIT)

**0614-221118-103-7**

**Nº 2230164**