

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN LAS INTERRELACIONES
PERSONALES, LA SALUD Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.**

OSCAR ROBERTO FIGUEROA MORA
JESUS RICRDO JIMENEZ PACHECO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIONES
BOGOTÁ D.C.
2018

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN LAS INTERRELACIONES
PERSONALES, LA SALUD Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.

OSCAR ROBERTO FIGUEROA MORA
JESUS RICRDO JIMENEZ PACHECO

ELIZABETH MAHECHA MAHECHA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIONES
BOGOTÁ D.C.
2018

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto de grado. Dios y a la Virgen María, que por nuestras creencias inspiraron nuestro espíritu para este proyecto de grado. A nuestros padres que nos dieron vida, educación, apoyo y consejos. A nuestros hermanos, compañeros de estudio, maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca habríamos podido hacer este proyecto de grado.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la directora de este proyecto Dra. Elizabeth Mahecha Mahecha, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a nuestras sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos que corresponden a otras personas. En este caso nuestro más sincero agradecimiento al Dr. Alejandro Moreno.

Gracias a nuestra familia, padres y hermanos, porque con ellos compartimos una infancia feliz, que guardamos en el recuerdo. Gracias a nuestros amigos, que siempre han prestado un gran apoyo moral y humano necesario en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

A todos, muchas gracias.

CONTENIDO

Resumen ejecutivo	
Introducción	
1. Problema.....	10
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Pregunta de investigación	11
2. Objetivos	11
2.1 Objetivo general.....	11
2.2 Objetivos específicos	11
3. Justificación.....	11
4. Marco de referencia.....	13
4.1 Marco teórico	13
5. Metodología	28
5.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	28
5.2 Población y muestra.....	28
6. Cronograma.....	28
7. Presupuesto.....	29
8. Resultados y discusión	30
9 CATEGORÍAS	30
9.1 AUTOCONCIENCIA.....	31
9.2 CONTROL DE LAS EMOCIONES	33
9.3 AUTOMOTIVACIÓN.....	35
9.4 RELACIONARSE BIEN.....	36
9.5 AFECTACIÓN DIRECTA A LA SALUD Y PRODUCTIVIDAD.	38
10 Conclusiones.....	42
11 Recomendaciones	43

11.1 Desafíos Y Estrategias Para Fortalecer La Inteligencia Emocional	43
11.2 Perspectiva Del Cliente (El Trabajador).....	43
11.3 B. Perspectiva procesos internos.....	45
11.4 C Perspectiva De Tecnología Y Aprendizaje	46
11.5 Mapa estratégico para fortalecer la inteligencia emocional	47
12 Referencias bibliográficas	48
13 ANEXOS.....	51
Anexo 1 Formato de encuesta.....	51

LISTAS ESPECIALES

Lista de imágenes

Imagen 1_ Mapa Estratégico Para Fortalecer La Inteligencia Emocional.....	47
---	----

Lista de Anexos

Anexo A_ Test Para Evaluar La Inteligencia Emocional.....	51
Anexo B_ Datos De Los Encuestados Vs Preguntas Realizadas.....	55

Lista de Tablas

Tabla 1_ factores de estrés psicosocial.....	23
Tabla 2_ Cronograma.....	28
Tabla 3_ Presupuesto.....	30
Tabla 4_ Autoconciencia.....	31
Tabla 5_ Control de las emociones.....	33
Tabla 6_ Automotivación.....	35
Tabla 7_ Relacionarse bien.....	36
Tabla 8_ Afectación directa a la salud y productividad.....	38
Tabla 9_ pregunta de 1 a la 8.....	55
Tabla 10_ Pregunta de 9 a la 16.....	55
Tabla 11_ Pregunta de 17 a la 24.....	56
Tabla 12_ Pregunta de 25 a la 32.....	56
Tabla 13_ Pregunta de 33 a la 36.....	57

Lista de Gráficos

Grafica 1_ Autoconciencia.....	31
Grafica 2_ Control de las emociones.....	33
Grafica 3_ Automotivación.....	35
Grafica 4_ Relacionarse bien.....	36
Grafica 5_ Afectación directa a la salud y productividad.....	38

Resumen ejecutivo

La presente investigación analiza la situación actual sobre el manejo de inteligencia emocional que se presenta en el ámbito laboral en la División de Conciliación y Negociación Del Banco de Occidente, determinando el impacto que representa para los trabajadores, con el propósito de proponer una secuencia de estrategias y actividades que contribuyan a optimizar el potencial intelectual, el bienestar, la salud física y emocional.

Palabras claves: Inteligencia emocional, emociones, bienestar laboral, salud física y emocional

Introducción

El talento humano representa el componente más importante en el éxito de las organizaciones y un factor de competitividad, por ello en la actualidad se busca brindar a los trabajadores el mayor de grado de bienestar, seguridad y salud en el trabajo.

En Colombia el tema de la seguridad y salud en el trabajo ha tenido avances muy importantes en materia legislativa, especialmente la contribución del Decreto 1072 de 2015 libro 2 titulo 4 capitulo 6 sistema de gestión y salud en el trabajo que da paso a un sistema de gestión más robusto y sistémico.

En materia de riesgos psicosociales también se han desarrollado mecanismos de prevención, básicamente a través de la promulgación de la Resolución 2646 de 2008. No obstante, en este campo las medidas de intervención siguen siendo insuficientes considerando que en la actualidad uno de los problemas álgidos de los trabajadores es el estrés laboral. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) considera el estrés laboral como uno de los mayores problemas en el trabajo y establece que estima que entre el 50 y el 60% del absentismo laboral se debe a las consecuencias psicológicas del estrés.

Por otra parte de acuerdo con la organización mundial de la salud la exposición al ente psicosocial en el trabajo va acompañada de una serie de problemas de salud, entre los que se incluyen: trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas.

La misma Organización Mundial de la Salud (1988) establece que múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales, presentes en el trabajo y que la función de estos factores con respecto al estado de salud y a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravan una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación.

Toda la problemática e impacto que representa los riesgos psicosociales en las organizaciones demanda de estrategias y medidas de intervención más allá de las tradicionales, requiere la participación más activa de los trabajadores para que estos sean parte de la solución. Una de las estrategias que hoy en día ha tomado bastante auge es la aplicación práctica de la inteligencia emocional de los trabajadores en las organizaciones.

La habilidad para manejar la inteligencia emocional permite a los trabajadores, tener unas mejores relaciones laborales, disminuir potenciales conflictos, reducir la ansiedad, superar la depresión, aumentar la motivación y el bienestar psicológico. Según Goleman el término “Inteligencia Emocional” se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos

Según Goleman (1974) las habilidades prácticas de inteligencia emocional se expresan en 5 elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. En este sentido la estrategia de la organización debería estar encaminada en desarrollar en los trabajadores con el propósito no solo de lograr el bienestar de los trabajadores, sino también la contribución a la productividad laboral y el cumplimiento de metas.

Dada la trascendencia y utilidad que tiene el tema de la inteligencia emocional en las organizaciones, surge la oportunidad de desarrollar el proyecto de investigación “Debilidad en la Inteligencia Emocional y su Impacto en la salud y productividad de los trabajadores” el cual tendrá aplicación en la División de Conciliación y Negociación del Banco de Occidente. Para el desarrollo de investigación además de la revisión bibliográfica, se apoya en las herramientas de investigación y metodología que brinda la especialización y todos los conocimientos interdisciplinarios contemplados en la especialización de Gerencia De Riesgos Laborales Seguridad Y Salud En El Trabajo.

1. Problema

1.1 Descripción del problema

Uno de los problemas más significativos que enfrentan las organizaciones en el campo laboral son los riesgos psicosociales expresados básicamente en el estrés. Como lo establece La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), el estrés es una de las principales causas de absentismo laboral. Por su parte la OMS, estima que el estrés tiene un impacto significativo en la población trabajadora y se manifiesta en problemas de salud, trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas.

Se estima que la problemática alrededor del estrés está relacionado con la debilidad en el control emocional, lo cual impacta en el manejo adecuado de las relaciones interpersonales, la autorregulación, empatía. Particularmente en la División de Conciliación y Negociación del Banco de Occidente, la cual es objeto de nuestro estudio, los trabajadores por la naturaleza de su cargo deben contar con altos requerimientos de control emocional.

Desde el punto de vista del servicio al cliente, los trabajadores deben expresar emociones positivas relacionadas con un trato amigable y de apoyo, condición fundamental para el éxito de conciliación y negociación. Igualmente a nivel interno deben asumir el compromiso de cumplir metas ambiciosas.

No obstante el alto nivel de inteligencia emocional que demanda el ejercicio misional, los trabajadores a menudo están sometidos a altas cargas de estrés generando como consecuencias disminución en la productividad, cansancio físico, agotamiento y problemas de salud antes descrito.

El anterior planteamiento conlleva al importante desafío de proponer estrategias encaminadas a desarrollar habilidades en el manejo de la inteligencia emocional que conduzca a un mejor nivel de productividad y salud física y mental de los trabajadores.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo formular estrategias de inteligencia emocional en los trabajadores de la División de Conciliación y Negociación del Banco de Occidente a partir de un diagnóstico y la formulación de estrategias que contribuya a optimizar el potencial intelectual, el bienestar, la salud emocional y productividad laboral?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Establecer el estado actual de inteligencia emocional de los trabajadores en la División de Conciliación y Negociación del Banco de Occidente y proponer estrategias que contribuyan a optimizar el potencial intelectual, el bienestar, la salud emocional y productividad laboral.

2.2 Objetivos específicos

- a) Conocer la situación actual sobre el manejo de inteligencia emocional que se presenta en el ámbito laboral en la División de Conciliación y Negociación Del Banco de Occidente.
- b) Analizar el manejo de los factores de inteligencia emocional en la división de conciliación y negociación de banco de occidente.
- c) Proponer estrategias que contribuya a optimizar la inteligencia emocional el bienestar, la salud, productividad y las relaciones interpersonales en la división de conciliación y negociación del banco de occidente.

3. Justificación

En la actualidad para ser exitoso en el campo laboral, no solo se requiere alto nivel de formación académica o experiencia, sino que requiere además un óptimo nivel de habilidades en competencias relacionadas con el manejo de las relaciones interpersonales y las habilidades en el manejo, control y canalización de las emociones.

El desarrollo de habilidades interpersonales y el manejo de las emociones son tan importantes en el campo laboral, toda vez que es un requisito para trabajar en equipo, desarrollar el liderazgo, lograr negociaciones exitosas con los clientes, enfrentar las complejidades del entorno y el trabajo bajo presión que en muchas circunstancias es inevitable para alcanzar determinados propósitos o metas.

No obstante uno de los principales problemas en el campo laboral es precisamente la debilidad de los trabajadores en el manejo de las relaciones interpersonales y el control de las emociones, generando fenómenos como el estrés y las enfermedades psicosomáticas que de este se deriva.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) consideran que el estrés es la epidemia del siglo XXI. Como se expresó anteriormente la misma Organización Mundial de la Salud establece que múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales, presentes en el trabajo y que pueden contribuir a agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación

En la División de Conciliación y Negociación del Banco de Occidente, los trabajadores se ven expuestos a altas cargas emocionales como resultado de trabajar con clientes conflictivos, la necesidad de cumplir con metas de cartera ambiciosas, situaciones que son comunes en el sector financiero. A partir de esta situación, el motivo que induce a realizar esta investigación surge de la necesidad de proponer estrategias y herramientas que contribuyan a optimizar el potencial emocional, el bienestar, la salud emocional y productividad laboral de los trabajadores en el Banco de Occidente.

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

7.1) Importancia inteligencia emocional

Las nuevas realidades y complejidades del contexto organizacional demanda de los trabajadores mayor grado de habilidades interpersonales, liderazgo, autoconciencia habilidad para trabajar en equipo, flexibilidad y adaptabilidad, con capacidad de reconocer y dominar sus emociones. Todos estos atributos están inmersos en el concepto de Inteligencia emocional. Salovey y John Mayer (1.990) definen la inteligencia emocional como “la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción”

Para Goleman (2005), citado por Ayuso Arcones (2016) “el término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan” (p.418). Todos somos conscientes de que nuestras decisiones y acciones dependen tanto de los sentimientos como de los pensamientos, incluso en ocasiones, dependen más de los primeros (p.23). De esta manera se puede establecer la importancia que representa la calidad de nuestros pensamientos y las actitudes que se derivan de estos.

El modelo de habilidad de Mayer y Salovey considera que la IE se conceptualiza a través de cuatro habilidades básicas, que son: “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (MAYER & SALOVEY, 1997).

Las emociones no controladas en el trabajo pueden generar ira, o irritabilidad al interior de las organizaciones y hacia los clientes. Esta situación se puede presentar a menudo frente a las reclamaciones de los clientes, y el desafío está en la habilidad para disuadir, suavizar las expresiones y manejar los propios sentimientos. Para (GOLEMAN, Inteligencia emocional,

1996) la inteligencia emocional consiste en conocer las propias emociones, manejar las emociones, motivarse a sí mismo, reconocer las emociones de los demás y establecer relaciones.

La inteligencia socioemocional para Bar-On, según Fragoso (2015), citado por Victoria Ayuso Arcones (2016) “es un conjunto de competencias y habilidades que determinan cuán efectivamente los individuos se entienden, comprenden a otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana los componentes que integran la IE son:

1. Intrapersonal; Tener conciencia de las propias emociones y de su autoexpresión. Aquí se encuentra la comprensión emocional de sí mismo, la asertividad, el autoconcepto, la autorrealización y la independencia.
2. Interpersonal; Considera la conciencia social y las relaciones interpersonales como el punto central. Dentro de ella están la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social.
3. Adaptabilidad; Saber manejar el cambio. En este componente destacan la solución de problemas, la prueba de la realidad y la flexibilidad.
4. Manejo del estrés; Punto central: manejo y regulación emocional. En este apartado nos encontramos con la tolerancia al estrés y el control de los impulsos.
5. Humor o componente del estado de ánimo, motivación del individuo para manejarse en la vida, como son la felicidad y el optimismo.”

Para poder tomar acciones preventivas es fundamental conocer los factores de riesgo psicosocial. La Confederación de Empleados de Málaga (2013), propone la siguiente tabla de factores de riesgos asociados especialmente al estrés.

4.1.1) MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Desde sus orígenes el término Inteligencia Emocional se ha planteado distintas concepciones, que podrían agruparse en dos corrientes.

Por una parte aquellos modelos que han partido del concepto de inteligencia, entre los que destacan los modelos que consideran la Inteligencia Emocional compuesta por rasgos, llamados Modelos Mixtos, y aquellos que la conciben como aptitud o habilidad, llamados Modelos de Habilidad.

Por otra parte, cabe mencionar también a aquellos modelos que han surgido a partir del concepto de competencia, dando lugar a los llamados Modelos de Competencias.

4.1.2) MODELOS COGNITIVOS O DE HABILIDAD:

Estos modelos se centran exclusivamente en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. De este modo, definen a la Inteligencia Emocional como el conjunto de habilidades que permiten a cada individuo el uso adaptativo de las emociones, lo que requiere percibir, comprender y regular nuestros estados emocionales y, por último, utilizar esa información para mejorar los procesos cognitivos.

La psicología cognitiva es el estudio de la representación del conocimiento, lo que involucra entender como las personas perciben, aprenden, recuerdan, piensan y sienten acerca de la información (Sternberg & Sternberg, 2012).

Modelo inicial

En su modelo inicial (Salovey y Mayer, 1990) definen la Inteligencia Emocional como “el subconjunto de habilidades de la inteligencia social que implica la capacidad de supervisar las emociones y sentimientos propios y de los/as demás, para discriminar entre ellos y utilizar esta información para dirigir pensamiento y acciones” (Salovey y Mayer, 1990. p. 189).

1) Valoración y Expresión Emocional: este modelo considera que los procesos de Inteligencia Emocional comienzan a partir de la percepción de información emocional, que puede valorarse y expresarse con lenguaje verbal o no verbal, a través de la expresión facial, gesticulación corporal, etc.

2) Regulación Emocional: en este modelo la autorregulación es el proceso de monitorización, evaluación y ejecución para modificar nuestro estado de ánimo y la regulación de emociones en los demás se comprende como la habilidad para regular y alterar las conductas emocionales de los que nos rodean.

3) Utilización de la Información Emocional: Es la capacidad de utilizar la información emocional recibida y manejar las emociones para la resolución de problemas.

4) Manejo Emocional / Regulación: Capacidad para estar abierto a estados emocionales positivos y negativos, reflexionar sobre los propios sentimientos y evaluar si la información que aportan las emociones y sentimientos es positiva o negativa, útil o requiere reprimirla o exagerarla para que lo sea y la capacidad de regular nuestras emociones y las de los demás.

El desarrollo cognitivo, la experiencia personal y el aprendizaje social se compone de diferentes facetas que resultan de la influencia recíproca de las emociones sobre la inteligencia y la personalidad (Izard, Trentacosta, King, Morgan y Díaz, 2007). El modelo de Izard establece que la Inteligencia Emocional se compone de las siguientes capacidades

1. Percibir con exactitud las señales emocionales en caras y expresiones vocales, conductas, y en contextos distintos (faceta central).
2. Etiquetar señales emocionales.
3. Identificar causas o activadores de emoción en uno mismo o en otros.
4. Anticipar las propias emociones en situaciones esperadas o imaginadas.
5. Reconocer y etiquetar las propias emociones en circunstancias variadas.
6. Comprender las relaciones entre emoción, motivación y conducta.
7. Comprender las reglas familiares y culturales para la expresión de emociones, verbalmente y no verbalmente.
8. Comprender las reglas para la expresión de sensaciones emocionales.
9. Comprender las reglas para disimular las emociones.
10. Comprender la co-ocurrencia de emociones y la ambivalencia.

Mestre y Fernández-Berrocal (2009) siguen esta línea investigadora y ofrecen un modelo con una visión funcionalista de las emociones, en el que las emociones ayudan a resolver problemas y facilitan la adaptación al medio. Este modelo recoge las cuatro habilidades emocionales del Modelo de Mayer y Salovey.

- La percepción emocional: habilidad de identificar y reconocer las señales emocionales (expresión facial, movimientos corporales y tono de voz). Implica la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.
- La facilitación o asimilación emocional: habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Nuestros estados afectivos influyen en la toma de decisiones, modifican los puntos de vista de los problemas y pueden mejorar nuestro pensamiento creativo.
- La comprensión y el conocimiento emocional: supone la habilidad para etiquetar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales. Además, implica una actividad anticipatoria y retrospectiva para conocer las causas que generan el estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones.
- La regulación emocional: capacidad para reflexionar sobre las emociones, para descartar o aprovechar la información que las acompaña en función de su utilidad. Incluye la regulación consciente de las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas.

4.1.3) MODELOS MIXTOS O DE RASGO DE PERSONALIDAD:

Estos modelos definen la Inteligencia Emocional como la interacción de diferentes dimensiones de la personalidad, como la asertividad, extroversión, impulsividad u optimismo con habilidades emocionales como la autorregulación emocional o el autoconocimiento emocional (Carretero, 2015). El objetivo de estos modelos no es tanto explicar sino establecer perfiles de competencias que permitan el éxito.

Los modelos más representativos dentro de los modelos mixtos son el modelo de Goleman (1995, 1998 y 2001) y el de Bar-On (1997 y 2000).

4.1.4) Modelo de Goleman (1995, 1998 y 2001)

Goleman publicó en 1995 su libro “Inteligencia Emocional”, en el que define este concepto como “la capacidad para motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evita que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y por último la capacidad de empatizar y confiar en los demás”

El modelo de Goleman es un modelo mixto que parte del propuesto por Salovey y Mayer pero tiene una visión más general, alejándose de la perspectiva exclusivamente cognitiva y considerando términos relacionados con la personalidad, la psicología social y la psicología básica, es decir, la Inteligencia Emocional desde esta perspectiva implica habilidades cognitivas y rasgos de personalidad.

Así, trata de alejarse del término Inteligencia Emocional y denomina a su teoría Modelo de competencias emocionales (Carretero, 2015). En dicho modelo existen competencias personales y sociales.

Son competencias personales:

1. Conocimiento de las propias emociones: capacidad de reconocer sentimientos en el momento en que aparecen. Esta competencia constituye la base del modelo propuesto por Goleman.
2. Capacidad para controlar las emociones: habilidad de controlar nuestras emociones y sentimientos y gestionarlos adecuadamente de acuerdo al momento y lugar.
3. Capacidad de motivarse a sí mismo: habilidad que permite aumentar la competencia social y la sensación de eficacia en las tareas que se ejecutan.

Las competencias sociales son:

1. Reconocimiento de las emociones ajenas: capacidad de entender lo que necesitan o quieren los demás y partir de ese reconocimiento y comprensión, es decir, es lo que se conoce como empatía.
2. Control de las relaciones: habilidad de relacionarnos de manera adecuada con las emociones de los demás.

4.1.5) Bar-On (1997 y 2000).

Bar-On realizó una revisión teórica, en su trabajo de tesis doctoral, para conocer las características de personalidad que poseían las personas con éxito e identificó cinco áreas relevantes: inteligencia interpersonal, inteligencia intrapersonal, adaptación, gestión del estrés y humor. Además, añadió que el éxito es fruto de estas competencias y del esfuerzo para alcanzar los objetivos perseguidos.

Como consecuencia de su investigación, Bar-On explica en el año 2000, que “la inteligencia social y emocional es una serie multifactorial de habilidades emocionales, personales y sociales interrelacionadas que influyen en nuestra habilidad emocional global de una forma activa y eficaz para cubrir las demandas y presiones diarias” (Bar-On, 2000, p. 385).

Su modelo se ubica en el grupo de los modelos mixtos de inteligencia emocional por la naturaleza de su composición, ya que combina habilidades que podrían considerarse cognitivas (solución de problemas) con otras no cognitivas (optimismo).

4.1.6) MODELOS DE COMPETENCIAS EMOCIONALES

Rafael Bisquerra define la Inteligencia Emocional como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarios para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales cuya finalidad es aportar un valor añadido a las funciones profesionales y promover el bienestar personal y social.

En el modelo de Bisquerra (2007) y sus colaboradores (Bisquerra et al., 2010; Pérez- Escoda, Bisquerra, y Soldevilla, 2010; Bizquerra, Pérez-González y García, 2015) las competencias emocionales se estructuran en cinco grandes competencias que representan gráficamente en

el denominado pentágono de competencias emocionales: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía personal, competencia social y habilidades de vida para el bienestar.

1. La conciencia emocional es la capacidad de identificar y conocer las propias emociones y las emociones de los demás, así como las que se generan en el clima emocional de un contexto determinado.
2. La regulación emocional es la capacidad para manejar las emociones que experimentamos de forma ajustada al contexto.
3. La autonomía emocional es la autogestión personal, es decir, la autoestima, actitud positiva, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas.
4. La competencia social es la capacidad de mantener buenas relaciones con otras personas, para lo cual es necesario dominar las habilidades sociales básicas, la comunicación efectiva, el respeto.
5. La competencia para la vida y el bienestar es la capacidad de adoptar comportamientos apropiados y responsables para afrontar satisfactoriamente las situaciones diarias de la vida.

4.1.7) OTROS MODELOS ASOCIADOS A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Modelo de Matineaud y Engelhartn (1996): destaca porque introduce factores exógenos y todo su trabajo se basa en la evaluación a través de cuestionarios que miden lo que ellos consideran son los componentes de la inteligencia emocional:

- El conocimiento es sí mismo.
- La gestión del humor.
- Motivación de uno mismo de manera positiva.
- Control de impulso para demorar la gratificación.
- Apertura a los demás, como aptitud para ponerse en el lugar del otro.

Modelo de Cooper y Sawaf (1997): conocido como el modelo de los “Cuatro Pilares”, se ha desarrollado principalmente en el ámbito organizacional de la empresa y basan la inteligencia emocional en cuatro soportes básicos los:

- Alfabetización emocional.
- Agilidad emocional: credibilidad, flexibilidad y autenticidad personal, supone capacidad para escuchar, asumir conflictos y alcanzar objetivos.
- Profundidad emocional: armonización de la vida diaria con el trabajo.
- Alquimia emocional: innovación, capacidad de fluir con presiones.

Modelo de Rovira (1998): se engloba en doce dimensiones:

- Actitud positiva: Valorar más los aspectos positivos que los negativos, los aciertos que los errores, el esfuerzo que los resultados, hacer uso frecuente del elogio sincero, buscar el equilibrio entre la tolerancia y la exigencia y ser conscientes de las propias limitaciones y de las de los demás.
- Reconocer los propios sentimientos y emociones.
- Capacidad para expresar sentimientos y emociones.
- Capacidad para controlar sentimientos y emociones.
- Empatía
- Ser capaz de tomar decisiones adecuadas.
- Motivación, ilusión, interés.
- Autoestima.
- Saber dar y recibir.
- Tener valores alternativos.
- Ser capaz de superar las dificultades y frustraciones.
- Ser capaz de integrar polaridades.

Modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla (1999): la principal aportación es la distinción entre la inteligencia emocional e inteligencia interpersonal, exponiendo que las habilidades: autoconocimiento emocional, control emocional y automotivación pertenecen a la inteligencia emocional y las capacidades: reconocimiento de las habilidades ajenas y

habilidades interpersonales, forman parte de la inteligencia interpersonal. De esta forma, establecen en la inteligencia emocional las siguientes áreas:

- Autoconocimiento emocional.
- Control emocional.
- Automotivación.
- Reconocimiento de las emociones ajenas.
- Habilidad para las relaciones interpersonales.

Modelo Autorregulatorio de las experiencias emocionales (1999). Higgins matiza diferentes procesos del modelo anterior, estableciendo:

- Anticipación regulatoria. Tratar de anticipar placer o malestar futuro.
- Referencia regulatoria. Adoptar un punto de referencia positivo o negativo ante una misma situación.
- Enfoque regulatorio. Estados finales deseados: aspiraciones y autorrealizaciones contra responsabilidades y seguridades.

Modelo Secuencial de Autorregulación Emocional (2001): Bonano centra su modelo en los procesos de autorregulación emocional basándose en que los seres humanos tenemos un grado de inteligencia emocional pero para ser eficaces tenemos que autorregularla, distinguiendo tres categorías:

- Regulación de Control. Comportamientos automáticos e instrumentales cuyo objetivo es la regulación inmediata de la respuesta emocional.
- Regulación Anticipatoria. Anticipar los acontecimientos futuros.
- Regulación Exploratoria. Adquirir nuevas habilidades o recursos de autorregulación.

Frente a los diferentes modelos de inteligencia emocional expuestos, consideramos que es pertinente, realizar el estudio basado en el modelo de Goleman(1995) , dado que en su modelo involucra, la capacidad para motivarnos a nosotros mismos, la necesidad de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras

facultades racionales y porque además involucra la empatía, aspecto fundamental para unas buenas relaciones interpersonales al interior de la organización y frente a nuestros clientes.

4.2) FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL

Factores	Detalle
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
Cultura organizacional y funcionales	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales

Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos, Interpersonales falta de apoyo social.
Rol en la organización.	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

Tabla 1_ Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Bernardo Moreno Jiménez Madrid (2010)

La inteligencia emocional impacta la productividad laboral, la motivación e iniciativa. Robbins y Coulter (2007), comentan que los trabajos tienen distintas exigencias en cuanto a los tipos y la cantidad de emociones que es necesario mostrar, logrando un impacto positivo o negativo en la productividad laboral.

La selección de personal cada vez es más exigente en los requisitos y habilidades en control emocional y relaciones interpersonales, según Elías (1997). En el mundo laboral se acepta que la productividad depende de una fuerza de trabajo que sea emocionalmente competente.

En relación con la importancia de una buena gestión emocional en el liderazgo, es evidente, como recuerdan Goleman, Boyatzis y McKee (2002), que a nadie le gusta trabajar con los

líderes irritables, dominantes o fríos. Sin embargo, aquellos que mantienen un liderazgo optimista y entusiasta suelen conservar durante mucho más tiempo a sus empleados.

Dada la importancia que representa el aprovechamiento óptimo de la inteligencia emocional, muchas organizaciones se han concientizado de las ventajas que representa el desarrollar en sus trabajadores las habilidades de inteligencia emocional como un requisito para la productividad laboral. Según la Junta de Andalucía consejería de salud y bienestar social_ promoción de la salud en el lugar de trabajo (2012), los beneficios que pueden conseguir los trabajadores al generar un manejo del estrés y manejo inteligente de las emociones son: Aumentar el control sobre su propia salud. 2. Mejorar su bienestar físico, psicológico y social. ¿Qué beneficios puede conseguir la empresa? 1. Mejorar su productividad y competitividad. 2. Potenciar su desarrollo económico y social.

Según Toledo Castillo D. Christian Salvador Martínez (2014) sostiene que las organizaciones que ya están incorporando políticas relacionadas con la inteligencia emocional y el manejo del estrés, obtienen resultados positivos como una menor tasa de accidentalidad laboral, mayores beneficios para la empresa o un incremento del compromiso del trabajador con la organización. Por tanto, la inversión en este tipo de actuaciones, es sin duda rentable.

4.3) La inteligencia emocional y su impacto en la salud

Uno de las mayores consecuencias de no optimizar la inteligencia emocional, es el estrés por todos los problemas de salud que de este fenómeno se deriva. Según la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (2016), el estrés puede ocasionar síntomas cardiovasculares como las taquicardias o arritmias, la elevación de la tensión arterial síntomas gastrointestinales como las gastritis, el reflujo gastroesofágico, las alteraciones del tránsito intestinal, la tensión muscular inadecuada facilita la presencia de lesiones deportivas y contracturas, por lo que un fisioterapeuta con frecuencia podría diagnosticar el estrés laboral.

Se ha comprobado que la exposición al estrés en el trabajo va acompañada de una serie de problemas de salud, entre los que se incluyen trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas, puesto que según la Organización Mundial de la Salud (1988) establece que múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales, presentes en el trabajo y que la función de estos factores con respecto al estado de salud y a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación.

Según la Organización Internacional de Trabajo, 1986, p. 3., citado por la Confederación de Empleados de Mala (2013), “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”

Igualmente existen importantes estudios que relacionan una serie de enfermedades asociadas al manejo del estrés y el nivel de inteligencia emocional (Ministerio de Empleo y Seguridad Social de España 2011), en la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo se les preguntó a los trabajadores, para cada problema de salud señalado previamente por el trabajador, si consideraban que este problema se debe al trabajo o se agrava con el mismo. El resultado fue que el 86,4% de los trabajadores señala que el problema de salud que les aqueja ha sido agravado o producido por el trabajo; fundamentalmente se trata de problemas como el cansancio o agotamiento (87,3%), los trastornos musculoesqueléticos en general (87%) y el estrés, ansiedad o nerviosismo (82,1%).

- Problemas físicos: hipertensión arterial, dolores de cabeza, aumento de problemas cardíacos y cerebrovasculares, problemas gastrointestinales, problemas musculoesqueléticos, diabetes e hipoglucemia, asma y otros problemas respiratorios, problemas sexuales, dermatológicos, etc.

- Problemas psicológicos y de salud mental: estrés postraumático y crónico, ansiedad y depresión, Burnout, apatía, aburrimiento, fatiga, tristeza, baja autoestima, sentimientos de culpa, vergüenza, irritabilidad, mal genio, agresividad, tensión, nerviosismo, soledad. - Desajustes de los ritmos biológicos: fatiga, insomnio, falta de recuperación. - Incremento de conductas que afectan a la salud: fumar, beber, drogas, juego. - Problemas sociales y familiares: separaciones, divorcios, comportamientos violentos, etc. - Impacto económico en las organizaciones públicas y privadas: bajas laborales, bajo rendimiento laboral, etc. - Impacto económico para las administraciones públicas: compensaciones, tratamientos, campañas. (Francisco Toledo Castillo D. Christian Salvador Martínez 2014)

El fenómeno del estrés y el agotamiento físico es una de las situaciones que más se presentan en las organizaciones y la principal causa del absentismo laboral y que se conoce como el síndrome de burnout, Jackson (1981) define el síndrome de burnout como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, agotamiento de los propios recursos emocionales y la presencia de sentimientos de estar muy agotado emocional y psicológicamente; despersonalización a la respuesta negativa, insensible y excesivamente fría, objetivizada frente al otro que usualmente es el beneficiario y reducción en la realización personal –que se refiere al declive en los sentimientos de la competencia y de los buenos resultados en el propio trabajo, es decir, una evaluación negativa de los logros personales en el trabajo y con las personas, lo que genera que las personas se sientan descontentas consigo mismas e insatisfechas con sus logros en el trabajo; todo lo anterior ocurriría en individuos que trabajan con otras personas (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, 1993; Maslach & Jackson, 1984).

La falta de habilidad para manejar la inteligencia emocional podría generar a los trabajadores estrés crónico. Según la OMS (1988), establece que gracias a los estudios sobre medidas preventivas en la esfera de la higiene del trabajo se concede cada vez más importancia a la detección de los indicadores iniciales de deficiencias de la salud. Síntomas inespecíficos como dolores y adolorimientos difusos, trastornos del sueño, aprensión, ansiedad y formas leves de depresión, son relativamente habituales en las poblaciones trabajadoras. Aunque pueden tener distinta tipología, con frecuencia indican la existencia de estrés crónico

relacionado con el trabajo. Los síntomas percibidos por los propios sujetos pueden ir acompañados de alteraciones

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

5.2 Población y muestra

Involucra a la población total de 25 trabajadores que integran la División de conciliación y negociación.

Área multicanal: 20 funcionarios

Área Estrategia: 5 funcionarios

6. Cronograma

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
1	Contextualización del proyecto			
1.1	Conformar equipo	05/01/2018	07/01/2018	Equipo confirmado (Oscar Figueroa y Ricardo Jimenez)
1.2	Formular problema de investigación	08/01/2018	14/01/2018	Diligenciar problema de investigación
1.3	Definir objetivos	16/01/2018	25/01/2018	Formular objetivos
1.4	Elaborar justificación	25/01/2018	03/02/2018	Justificar razones por las que empezamos el proyecto
2	Fundamentación teórica			
2.1	Elaborar marco conceptual	06/02/2018	11/02/2018	Elaborar del marco conceptual
2.2	Elaborar antecedentes	13/02/2018	18/02/2018	Diseño de antecedentes
3	Diseño metodológico			
3.1	Definir tipo, alcance y muestra	18/02/2018	24/02/2018	Diligenciar el tipo, alcance y muestra de proyecto
3.2	Diseñar instrumentos	26/02/2018	05/03/2018	Se establecen los instrumentos
3.3	Validar instrumentos	05/03/2018	19/03/2018	Rediseñar los instrumentos
4	Informe final de anteproyecto			
4.1	Entregar anteproyecto en plantilla institucional	21/03/2018	06/04/2018	Diligenciar plantilla institucional
4.2	Entregar anteproyecto en plantilla azul	08/04/2018	23/04/2018	Rediseñar plantilla azul
	Asesoría Profesor	24/04/2018	24/04/2018	

5.1	Diagnosticar la situación actual sobre el manejo de inteligencia emocional que se presenta en el ámbito laboral en la División De Conciliación Y Negociación Del Banco De Occidente.	25/04/2018	04/05/2018	Realización Encuesta aplicable. Tabulación de la encuesta.
	Asesoría Profesor	05/05/2018	05/05/2018	
5.2	Analizar el manejo de los factores de inteligencia emocional y su impacto en los riesgos y salud en el trabajo.	06/05/2018	11/05/2018	Análisis de estudio de Encuesta.
5.3	Proponer estrategias de inteligencia emocional aplicadas a la prevención de riesgos laborales en la organización	13/05/2018	18/05/2018	Herramientas y estrategias propuestas.
6	Conclusiones y recomendaciones			
6.1	Elaborar conclusiones	19/05/2018	25/05/2018	Agenciar conclusiones
6.2	Entrega asesor de proyecto	08/06/2018	12/06/2018	Entrega asesor de proyecto
7	Informe final de proyecto de grado			
7.1	Actualizar bibliografía y anexos	29/06/2018	06/07/2018	Gestionar bibliografía y anexos
7.2	Elaborar presentación de sustentación	06/07/2018	13/07/2018	Tramitar sustentación
7.3	Presentación ensayo jurado	21/07/2018	21/07/2018	Ensayo presentación del proyecto grado
7.4	Análisis de las observaciones	22/07/2018	31/07/2018	Retroalimentación y ajuste observaciones ensayo presentación
8	Entrega y presentación final del proyecto			
8.1	Presentación jurado	04/08/2018	04/08/2018	Presentación verbal y escrita del proyecto.

Tabla 2

7. Presupuesto

RUBROS	Aportes de la convocatoria (Cofinanciación)	Aportes de contrapartida		TOTAL
	Presupuesto en Pesos	Efectivo presupuesto en Pesos	Especie	
1. Personal	\$ 12.000.000			\$ 12.000.000
2. Equipos			\$ 1.000.000	\$ 1.000.000

3. Software	\$ 350.000		\$ 3.000.000	\$ 3.350.000
4. Materiales e insumos	\$ 500.000		\$ 500.000	\$ 1.000.000
5. Viajes nacionales	\$ 322.000			\$ 322.000
6. Viajes internacionales*	N/A			\$ -
7. Salidas de campo	N/A			\$ -
8. Servicios técnicos			\$ 200.000	\$ 200.000
9. Capacitación			\$ 8.000.000	\$ 8.000.000
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.			\$ 600.000	\$ 600.000
				\$ -
11. Producción intelectual: Corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato	\$ 200.000		\$ 2.000.000	\$ 2.200.000
12. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	\$ 150.000		\$ 1.000.000	\$ 1.150.000
13. Propiedad intelectual y patentes			\$ 10.000.000	\$ 10.000.000
14. Otros	\$ 500.000		\$ 500.000	\$ 1.000.000

Tabla 3

8. Resultados y discusión

Población: Para la encuesta no se realizará un diseño estadístico, dado que se involucra a la población total de 25 trabajadores que integran la División de conciliación y negociación.

- Área multicanal: 20 funcionarios
- Área Estrategia: 5 funcionarios

Para el análisis de la encuesta se tuvo en cuenta las 5 categorías: autoconciencia, control de las emociones, automotivación, relacionarse bien, afectación directa a la salud y productividad y las diferentes variables que se identifican en cada categoría.

9 CATEGORÍAS

- ✓ AUTOCOCIENCIA
- ✓ CONTROLDE LAS EMOCIONES

- ✓ AUTOMOTIVACION
- ✓ RELACIONARSE BIEN
- ✓ AFECTACIÓN DIRECTA A LA SALUD Y PRODUCTIVIDAD

9.1 AUTOCONCIENCIA

PREGUNTAS DE LA CATEGORÍA	DEBILIDAD	FORTALEZA
Saber cuándo tenemos pensamientos negativos	28%	72%
Saber cuándo nuestro “discurso interior” es positivo.	68%	32%
Saber cómo interpretamos los acontecimientos	60%	40%
Identificar nuestros cambios de humor	68%	32%
Saber cuándo empezamos a enfadarnos	36%	64%
Reconocer la angustia en los demás	44%	56%
Saber cuándo estamos a la defensiva	72%	28%
La carga laboral te ha producido inapetencia sexual.	32%	68%

Tabla 1

Del los encuestados, el 51% a nivel general de la categoría de autoconciencia, presenta debilidades en aspectos relacionados a la autoconciencia, lo cual impacta la autoconfianza, la autoestima, la dificultad para identificar las fortalezas y dificultades propias, la dificultad para aceptar las críticas y recomendaciones.

Las debilidades mas relevantes respecto a la categoria de autoconciencia son:

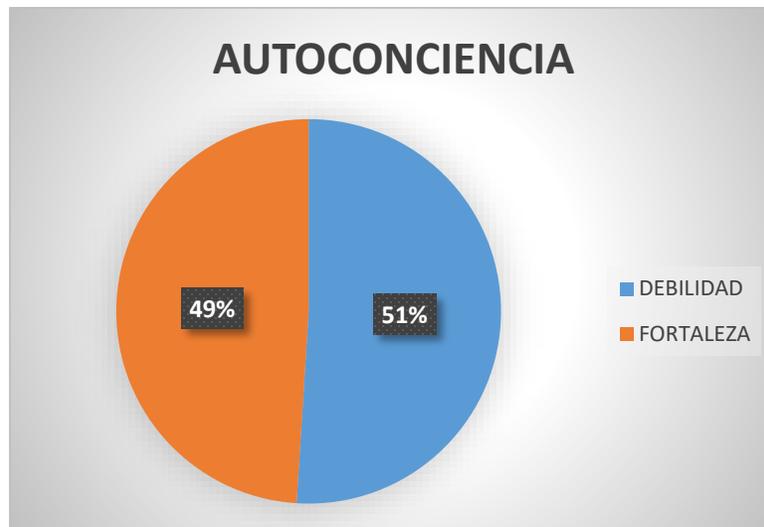
EL 68% de los encuestados no puede identificar cuando su discurso interior es positivo , esto refleja una interpretacion negativa de la realidad, dejando en segundo plano una vision optimista. Por tanto saber manejar el discurso interior es fundamental, puesto que es la forma como se percive los acontecimientos, por ejemplo una situacion adversa puede convertirse en un desafio retador, todo depende de la calidad de los pensamientos.

El 68% de los encuestados presentan dificultad para identificar los cambios de humor, con lo cual se limita la capacidad de autoreflexión que es la que permite, tener una mejor adaptabilidad a las relaciones interpersonales, tener mayor autocontrol de las emociones, saber en que momento se debe tener mayor serenidad y control sobre la conversación.

El 44% de los encuestados presenta dificultad para reconocer la angustia de los demás, lo cual impacta las relaciones interpersonales, puesto que se trata de poder determinar en qué momento el interlocutor merece mayor grado de comprensión, de empatía hasta lograr su equilibrio emocional.

El 72% no es consciente sobre en qué momento está a la defensiva, esto representa un mecanismo de defensa en relación a un ataque o una agresión que ni siquiera se ha producido, utilizando un lenguaje de sarcasmo ironía. Esta actitud defensiva es perjudicial ya que debilita la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo.

El 32% de los encuestados manifiesta tener inapetencia sexual por carga laboral, estas jornadas de trabajo están asociadas además al estrés que genera el atender diferentes tipos de clientes y al cumplimiento de metas ambiciosas. En este caso los trabajadores no tienen la facilidad de articular la vida laboral, con los aspectos personales.



Grafica 1

9.2 CONTROL DE LAS EMOCIONES

PREGUNTAS DE LA CATEGORÍA	DEBILIDAD	FORTALEZA
Relajarnos en situación de presión	56%	44%
Tranquilizarnos rápido cuando estamos enfadados	72%	28%
Usar el diálogo interior para controlar estados emocionales	56%	44%
Pensar en sentimientos negativos sin angustiarnos	60%	40%
Saber cuándo empezamos a enfadarnos	36%	64%
Reconocer la angustia en los demás	44%	56%
Ayudar a los demás a controlar sus emociones	48%	52%
Mantener la calma cuando somos el blanco del enfado de otros	68%	32%
El estrés laboral produce dolor en el pecho	64%	36%
Actuar de modo improductivo cuando estamos enfadados	48%	52%
Actuar de modo improductivo en situaciones de ansiedad	40%	60%

Tabla 2

El control emocional está asociado a las diferentes formas de como el cerebro interpreta un evento, una situación, de esta manera dos personas pueden tener una percepción diferente sobre un mismo hecho. Este control emocional es fundamental en el trabajo, porque finalmente determinan las decisiones y actuaciones.

Del total de los encuestados, el 54% a nivel de la categoría estima no tener un óptimo nivel de control emocional y esto compromete a diferentes situaciones cotidianas en el trabajo, tales como ejercer control sobre discusiones, limitación para tener un dialogo interior, somatizar enfermedades entre otros.

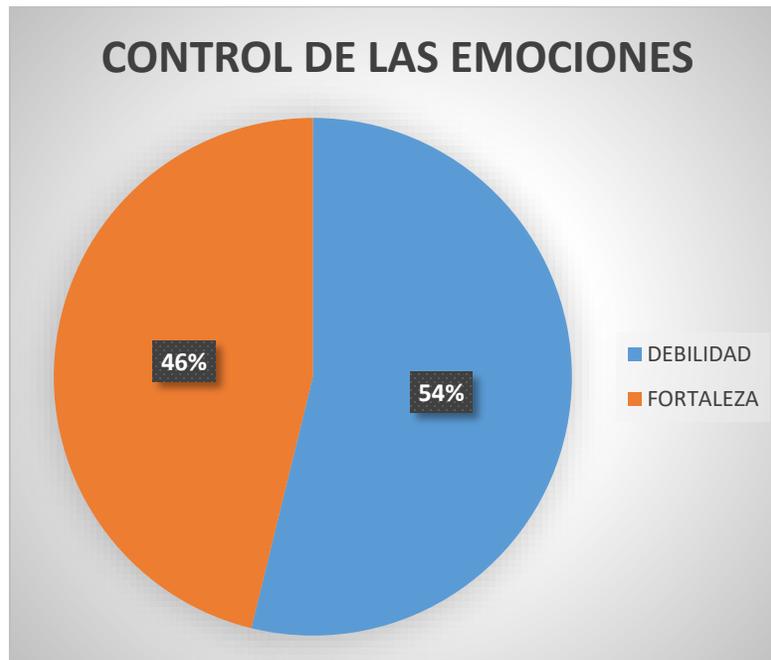
Las debilidades mas representativas de esta categoría se presentan asi:

El 72% de encuestados acepta que tiene debilidad para tranquilizarse rápido cuando se está enfadado, le sigue mantener la calma cuando se es el blanco del enfado de otros con el 68%, el 56% de los encuestados presentan debilidad para relajarse en situaciones de presión y usar el diálogo interior para controlar estados emocionales. Todos estos resultados, reflejan dificultad para utilizar el dialogo interior y ejercer autocontrol, por lo cual se requiere trabajar en acciones que apunten a un nivel más optimo de inteligencia emocional y la capacidad de adoptar lo que hay que hacer por encima de lo que se está sintiendo interiormente

La importancia del utilizar el dialogo interior, no está entonces en reprimir las emociones, porque termina afectando la salud física y mental, se trata de desecharlas de manera inteligente sin que afecte personalmente y a la vida de los demás.

El 48% de los encuestados expresa debilidad ferente a ayudar a los demás a controlar sus emociones. Aunque no todos los trabajadores deben contar con esta fortaleza, es importante fortalecer es te indicador , puesto que entre mas lideres haya, mayor será el éxito de promover la inteligencia emocional al interior de la entidad

Las variables relacionadas con el enfado , ansiedad y su relación con la productividad se analizan en la categoria del impacto de salud y productividad.



Grafica 2

9.3 AUTOMOTIVACIÓN

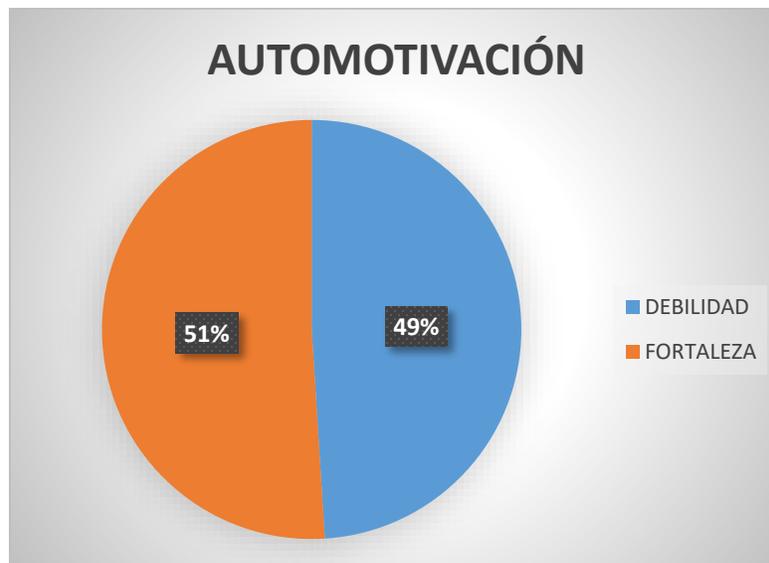
PREGUNTAS DE LA CATEGORÍA	DEBILIDAD	FORTALEZA
Usar el diálogo interior para controlar estados emocionales	56%	44%
Recuperarnos rápido después de un contratiempo	68%	32%
Frente a una jornada laboral difícil has sentido cambios de humor inesperados.	32%	68%
Cuando tienes una discusión acalorada con tu jefe sientes miedo intenso u ansiedad por el resto del día.	40%	60%

Tabla 3

En los aspectos de automotivación, el 68 % de los encuestados presenta debilidad para recuperarse rápidamente después de un contratiempo. La resiliencia es un factor que requiere ser cultivado, puesto que está asociado a la capacidad de adaptarse al cambio, la capacidad de flexibilidad, la capacidad de salir adelante, sin importar que tan difícil sea

Además esta relacionado con la capacidad de autocontrol y la capacidad de buscar desafíos y oportunidades ante la adversidad.

El 56% de los encuestados reflejan debilidad en el uso del diálogo interior para controlar los estados emocionales. Es un factor de inteligencia emocional básico que requiere ser cultivado, para lograr las metas, para alcanzar un autodomnio. Al respecto Mahatma Gandhi decía” Cuida tus pensamientos, porque se convertirán en tus palabras. Cuida tus palabras, porque se convertirán en tus actos. Cuida tus actos, porque se convertirán en tus hábitos. Cuida tus hábitos, porque se convertirán en tu destino



Grafica 3

9.4 RELACIONARSE BIEN

PREGUNTAS DE LA CATEGORÍA	DEBILIDAD	FORTALEZA
Calcular el impacto que nuestro comportamiento tiene sobre los demás	32%	68%
Comunicar sentimientos de modo eficaz	28%	72%
Saber cuándo estamos a la defensiva	72%	28%
Resolver conflictos	44%	65%
Desarrollar el consenso con los demás	60%	40%

Mediar en los conflictos de los demás	36%	64%
Expresar los sentimientos de un grupo	48%	52%
Influir sobre los demás de forma directa o indirecta	56%	44%
Reflejar con precisión los sentimientos de las personas	56%	44%
Mostrar comprensión hacia los demás.	80%	20%
Ayudar a un grupo a controlar sus emociones	68%	32%
Detectar congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	60%	40%

Tabla 4

Relacionarse bien es un aspecto fundamental para las actividades de negociación y conciliación del banco, por esta razón se analiza los mayores porcentajes de debilidad.

De acuerdo con el 72% de los encuestados no tiene claridad en qué momento se encuentra a la defensiva.

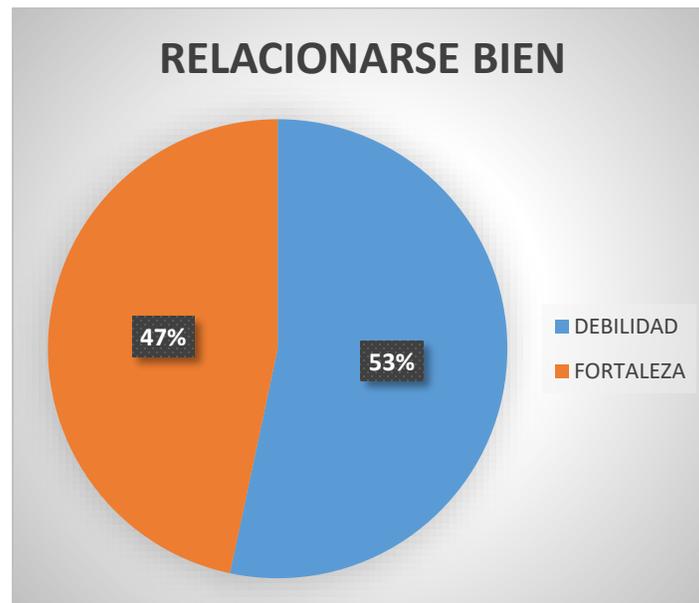
Este es un aspecto fundamental puesto que esta relacionado con la objetividad, la empatía, el acertado manejo de las relaciones interpersonales, la confianza que debe existir tanto a nivel interno como de clientes. De no ser conscientes en qué momento se está a la defensiva, se podría caer en el riesgo de tratar de imponer el punto de vista y deteriorar las relaciones.

El 60% de los encuestados refleja debilidad para desarrollar consenso, aspecto que es fundamental y legítimo para la toma de decisiones, considerando las actividades de negociación y conciliación que debe desarrollar el banco

El 56% de los encuestados presenta debilidad en la forma de Influir sobre los demás de forma directa o indirecta.

Esta habilidad de persuasión requiere cultivarse puesto que está asociada al liderazgo y a la capacidad de lograr que las cosas se hagan. La capacidad de persuasión está asociada a una habilidad de inteligencia emocional, que directa o indirectamente es utilizada de la gestión comercial de negociación y conciliación del banco

En cuanto a la capacidad de mostrar comprensión hacia los demás, el 80% de los encuestados presenta debilidad. Este es un aspecto en donde se combinan varios factores de inteligencia emocional, puesto que involucra el consenso, la empatía, la capacidad para comprender los diferentes puntos de vista y también representa un papel clave en las operaciones de negociación y conciliación que realiza el banco.



Grafica 4

9.5 AFECTACIÓN DIRECTA A LA SALUD Y PRODUCTIVIDAD.

PREGUNTAS DE LA CATEGORÍA	DEBILIDAD	FORTALEZA
El estrés laboral produce tensión muscular.	80%	20%
El estrés laboral te produce dolor de cabeza	24%	76%
El estrés laboral produce dolor en el pecho	64%	36%
Cuando tienes discusiones acalorada con tus compañeros te da dolor estomacal.	68%	32%
La carga laboral te ha producido inapetencia sexual.	32%	68%

Después de una ardua jornada de trabajar sientes que te hablan o sueñas con el trabajo.	44%	56%
Frente a una jornada laboral difícil has sentido cambios de humor inesperados.	32%	68%
Cuando tienes una discusión acalorada con tu jefe sientes miedo intenso u ansiedad por el resto del día.	40%	60%
Has tenido dificultad respiratoria cuando discutes con los compañeros del trabajo.	72%	28%
Actuar de modo improductivo cuando estamos enfadados	48%	52%
Actuar de modo improductivo en situaciones de ansiedad	40%	60%

Tabla 5

En esta categoría de afectación directa a la salud y productividad, el factor del estrés es el que más se ve impactado por la debilidad en la inteligencia emocional. El 80% de los encuestados, aceptan que el estrés laboral produce tensión muscular, lo cual genera trastornos musculoesqueléticos, el 64% acepta presentar dolores al pecho por efecto del estrés y el 24% se ve impactado por dolores de cabeza. Esta situación se puede entender considerando que el personal encuestado pertenece al área de conciliación y negociación y en el desarrollo de sus actividades deben atender clientes difíciles de diferentes tipos de temperamento y trabajo bajo presión para cumplir metas mensuales

Esta tensión muscular y trastornos musculoesqueléticos que sufren los trabajadores según Bassi (2014), se genera porque en el cerebro se alberga una zona donde se percibe el esquema corporal y la situación espacial que interactúa con las emociones y pensamientos. Establece además que las personas con pensamiento depresivo, suelen tener una retracción de hombros y columna dorsal. En relación a las personas agresivas establece que mantienen una postura inclinada hacia adelante con el cuello hacia atrás, y las que están afligidas se encorvan y bajan la cabeza.

El 68% de los encuestados, acepta que cuando tienes discusiones acaloradas con los compañeros de trabajo presenta dolor estomacal. Según Garcés (2016), si se padece de estómago débil o enfermo, y se tiene problemas estomacales como dolores, gastritis, úlceras,

intolerancia a alimentos, hernia de hiato, reflujo o hasta cáncer, es momento de empezar una cura profunda a través de la energía que emiten las emociones. Igualmente el 40% de los encuestados acepta que Cuando tiene una discusión acalorada con su jefe siente miedo intenso u ansiedad por el resto del día.

El 32% de los encuestados acepta que la carga laboral le ha producido inapetencia sexual, según Álvarez (2005), la causa está en la testosterona, principal agente del deseo sexual. Establece que si ésta disminuye, también es menor la libido. Explica además que el estrés hace que aumente el nivel de cortisol en la sangre, una hormona esteroide producida por la corteza suprarrenal, y que el alto nivel de cortisol reprime la mayoría de las funciones orgánicas, incluyendo las funciones sexuales y reproductivas.

EL 72% de los encuestados afirma tener dificultad respiratoria cuando discutes con los compañeros del trabajo. Según D. Bême (2013), el estrés o las emociones fuertes pueden desencadenar ataques de asma, aumentar el ritmo de la respiración haciendo que los bronquios se contraigan. Establece además que el estrés también actuaría en el control nervioso del calibre de los bronquios o la función inmunitaria ante infecciones.

El 32% de los encuestados acepta que frente a una jornada laboral difícil has sentido cambios de humor inesperados. Según Rovira (2017) Es completamente natural experimentar cambios de humor producto de una serie de acontecimientos en nuestras vidas, no obstante si no sabe manejarlos o gestionarlos de una forma adecuada estos pueden acabar interfiriendo en nuestras relaciones interpersonales.

Respecto a las situaciones de enfado y ansiedad el 48% y 40% de los encuestados acepta que contribuye a generar improductividad. Según la OMS (2004), al relacionar el estrés y productividad, establece como impacto, en el deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras, aumento de las quejas de los usuarios, deterioro de la imagen institucional. Específicamente en la Unidad de Conciliación y Negociación del Banco de Occidente, el manejo del control emocional y la política cero

estrés, representa un papel fundamental, dado que la mayor parte del tiempo de su trabajo deben atender quejas, reclamos y peticiones de sus clientes



Gráfica 5

De los análisis anteriores se puede concluir que la debilidad en la inteligencia emocional, impacta directamente a las relaciones interpersonales, la productividad y la salud, pero además trasciende lo laboral, puesto que según la Organización Mundial de la Salud (2.010), los trabajadores que enfrentan riesgos psicosociales pueden:

- Dormir mal
- Sobre auto medicarse
- Beber en exceso
- Sentirse deprimidos
- Sentirse ansiosos, irritables y nerviosos
- Sentirse intolerantes y enojados (frecuentemente debido a sentimientos de injusticia e inequidad)

Cuando las personas se involucran en estas conductas o caen presas de estos estados emocionales es muy probable que:

- Se vuelvan momentáneamente distraídos
- Cometan errores de juicio peligrosos
- Sus cuerpos estén estresados, incrementando la probabilidad torceduras y contracturas
- Fallen en actividades normales que requieren coordinación mano – ojo o pie.

El diagnóstico permite concluir la necesidad de unas medidas de intervención, que apunten a la apropiación de la inteligencia emocional por parte de los trabajadores, se constituya en una filosofía y un estilo de vida en lo laboral y personal.

10 Conclusiones

De acuerdo al estudio realizado sobre el manejo de inteligencia emocional en el ámbito laboral en la División de Conciliación y Negociación Del Banco de Occidente, permite concluir

1. La necesidad de unas medidas de intervención lideradas por la Dirección, que apunten a la apropiación y valores de la inteligencia emocional a nivel de toda la organización, se constituya en una filosofía y un estilo de vida en lo laboral y personal.
2. Es necesario proponer estrategias y acciones de intervención para contrarrestar el fenómeno del estrés, puesto que de acuerdo al estudio, es el que más se ve impactado por la debilidad en la inteligencia emocional. Este está generando tensión muscular, trastornos musculoesqueléticos, problemas estomacales, respiratorios y dolores de cabeza e incluso trasciende lo laboral en algunos casos por inapetencia sexual. Su intervención se hace aún más necesaria considerando que el personal encuestado pertenece al área de conciliación y negociación y en el desarrollo de sus actividades deben atender clientes difíciles de diferentes tipos de temperamento y por otra parte deben dar cumplimiento a ambiciosas metas mensuales.
3. Se considera importante promover la cultura de la empatía para que en las diferentes situaciones laborales que se presentan entre trabajadores y frente a los clientes, se logre ponerse en el lugar del otro, en las circunstancias que rodean a la otra persona, a partir de lo cual se espera mayor tolerancia, solidaridad y compañerismo.
4. Se considera conveniente que los trabajadores ejerzan mayor grado de autocontrol en su trabajo, de tal manera que se incentive la responsabilidad, el compromiso y el cumplimiento de sus metas, sin necesidad de que diariamente se vigile su trabajo.

5. Para lograr interiorizar en los trabajadores la filosofía de la inteligencia emocional se estima conveniente, que de cada proceso se invite a un trabajador para que haga parte del grupo de líderes de inteligencia emocional. Estos líderes podrían involucrar diferentes talleres, charlas, actividades lúdicas entre otras.

6. Es conveniente adoptar una política de talento humano en lo referente a la selección de personal para que se priorice en las competencias emocionales que tengan los candidatos. En este propósito las competencias emocionales tendrán el mismo grado de importancia que las competencias específicas y técnicas.

11 Recomendaciones

11.1 Desafíos Y Estrategias Para Fortalecer La Inteligencia Emocional

Se pretende a través de diversas estrategias crear un ambiente en donde predomine un mayor grado de inteligencia emocional

11.2 Perspectiva Del Cliente (El Trabajador)

A1 Desarrollar la autoconciencia en los trabajadores

- **a.1.1** Conciencia emocional
- **a.1.2** Autoconfianza
- **a.1.3** Autoestima

Se pretende a través de esta estrategia fortalecer la autoconfianza y autoestima de los trabajadores, no solo con el propósito de conseguir resultados laborales favorables, sino también lograr su desarrollo personal e impactar positivamente al interior de sus familias. Esta estrategia se enmarca en el mejoramiento continuo y a mediano plazo, puesto que se trata de una filosofía que debe inculcarse gradualmente.

Esta estrategia para que pueda ser práctica articula con las estrategias B7, B8, B9 Y B10 relacionadas con los procesos internos en donde se orienta las intervenciones y acciones a seguir. Igualmente articula con la perspectiva de tecnología y aprendizaje C11, C12 Y C13

A.2. Promover la empatía y sana convivencia

Se pretende promover la cultura de la empatía para que en las diferentes situaciones laborales que se presentan entre trabajadores y frente a los clientes, se logre **ponerse en el lugar del otro**, en las circunstancias que rodean a la otra persona, a partir de lo cual se espera mayor tolerancia, solidaridad y compañerismo.

Esta estrategia para que sea práctica deberá articular con las estrategias de las perspectivas de procesos internos y de tecnología y aprendizaje que se explican mas adelante.

A.3 Liderazgo en Inteligencia emocional

Para lograr interiorizar en los trabajadores la filosofía de la inteligencia emocional se buscará que de cada proceso se invite a un trabajador para que haga parte del grupo de líderes de inteligencia emocional. Estos líderes trabajaran diferentes talleres, charlas, actividades lúdicas entre otras.

A.4 Trabajadores con una cultura de autorregulación

A través de esta estrategia se pretende que los trabajadores ejerzan mayor grado de autocontrol en su trabajo, de tal manera que los trabajadores se hagan responsables del cumplimiento de sus metas, sin necesidad de que diariamente se vigile su trabajo. Además de contribuir a fortalecer la inteligencia emocional, se pretende incentivar los valores de la responsabilidad y compromiso.

A.5 Trabajadores Motivados

- **a.5.1** Motivación de Logro
- **a.5.2** Compromiso
- **a.5.3** Iniciativa y optimismo.

Se pretende a través de esta estrategia ofrecer mayor empoderamiento al trabajador, motivar el trabajo retador y el compromiso a través de estímulos de descanso y reconocimiento empresarial, se pretende además a través charlas, talleres incentivar la cultura de la automotivación

11.3 B. Perspectiva procesos internos

B7 y B8 Herramientas y fábulas para desarrollar La Inteligencia Emocional

La estrategia principal para generar cultura, valores y habilidades de inteligencia emocional será el de trabajar a corto y mediano plazo talleres, capacitaciones, dinámicas y lúdicas entre otros.

Para este propósito se utilizaran algunas herramientas que tengan el sustento pedagógico, a manera de ejemplo

Herramienta 1 ¿Cómo percibo la situación? 15

Dinámica 1 16

Dinámica 2 18

Herramienta 2 Estrategias posibles frente a los problemas 20

Dinámica 3 22

Dinámica 4 23

Herramienta 3 Sensaciones de las complicaciones 25

Dinámica 5 26

Dinámica 6 28

Herramienta 4 Separar las dos partes del conflicto 29

Dinámica 7 30

Herramienta 8 Brújula de las emociones 54

Dinámica 14 59

Dinámica 15

Herramienta 11 Escuchar el diálogo interno 72

Dinámica 19 73

Dinámica 20 Juego grupal

Herramienta 16 Los dos hemisferios cerebrales 96

Dinámica 28 98

Dinámica 29

B.9 Selección con competencias emocionales

A través de esta estrategia se pretende que en adelante en la selección de personal se priorice en las competencias emocionales que tengan los candidatos. En este propósito las competencias emocionales tendrán el mismo grado de importancia que las competencias específicas y técnicas.

B10 Potenciar la cultura del éxito

Se pretende que los Coordinadores, Líderes y Supervisores desarrollen una cultura de éxito, de metas ambiciosas y de innovación a través de la creación de Círculos de calidad, a través del cual estos grupos se reúnen voluntaria y periódicamente para resolver inquietudes, proponer mejoras y procesos de innovación, iniciativas de cumplimiento de metas, para lo cual se contará con un Líder Coach.

11.4 C Perspectiva De Tecnología Y Aprendizaje

C11 Formación en valores y cultura de inteligencia emocional

Se pretende a través de esta estrategia incentivar y formar en valores que giren en torno a la inteligencia emocional y que se refleje en la calidad de las relaciones interpersonales, el trato con los clientes, el cumplimiento de metas y la capacidad de autorregulación.

C12 Formación y desarrollo de grupos

Trabajar en grupo será una política consistente, pues se pretende fortalecer la colaboración, la solidaridad, que se logre el cumplimiento de metas ambiciosas, mayor sentido de empatía y tolerancia.

11.5 Mapa estratégico para fortalecer la inteligencia emocional

C13 Tecnología destinada a la inteligencia emocional

Se pretende que el banco disponga de todas las herramientas tecnológica para todas las campaña virtuales van adelantar.

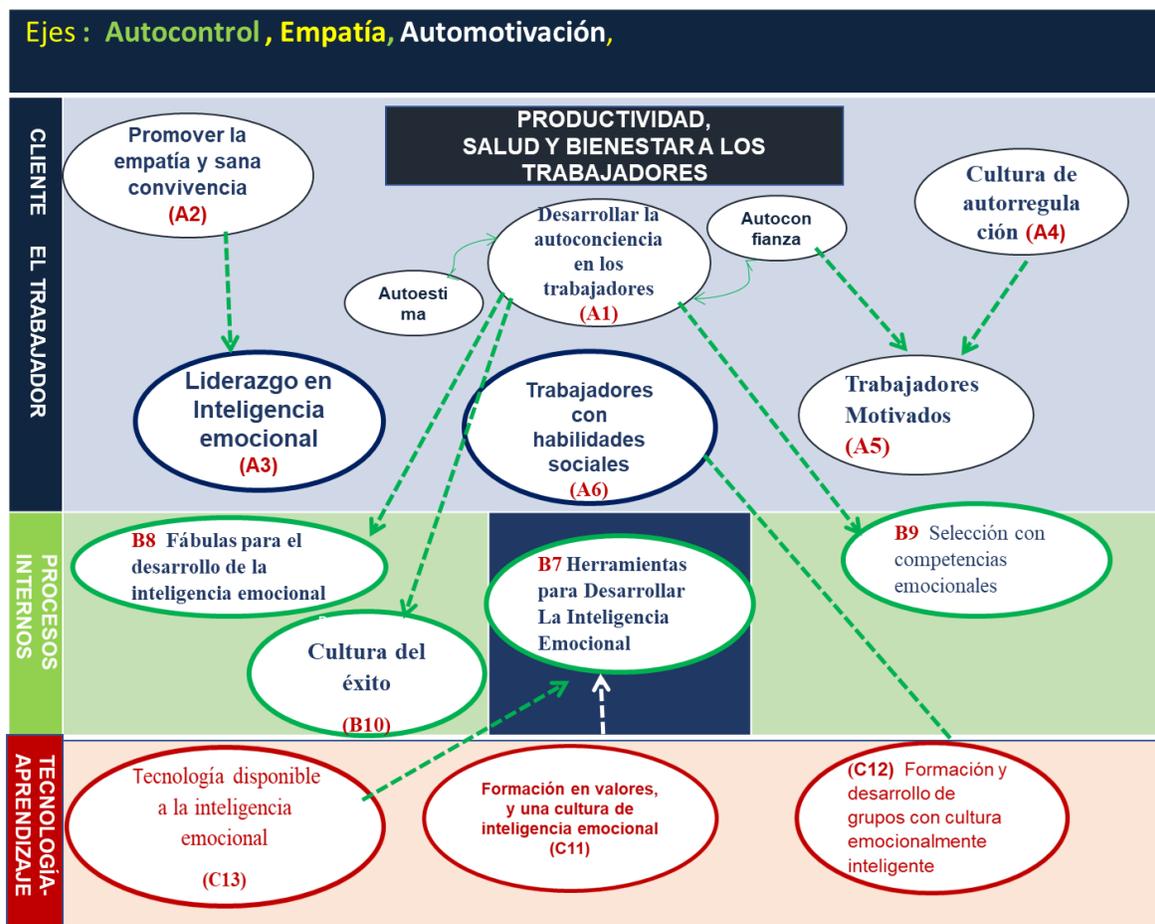


Imagen 1

Fuente: Diseño Oscar Figueroa Mora – Ricardo Jiménez

12 Referencias bibliográficas

Organización Mundial de la Salud (2013) (OMS). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud

http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=A565BF63387063673C443C3B17EACCCA?sequence=1

.Proceso investigación / subproceso gestión y promoción de la investigación (guía consideraciones éticas investigación)_ tomado de

<https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/investigacion/CEINCI/guias/GIN.06.pdf>

Pablo Fernandez-Berrocal Natalio Extremera Pacheco Facultad de Psicología, Campus de Teatinos, s/n, 29071 Málaga. Jul 2009. Tomado de

<http://www.redalyc.org/pdf/274/27419066006.pdf>

FERNÁNDEZ BERROCAL, Pablo; EXTREMERA PACHECO, Natalio. La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey_Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, vol. 19, núm. 3, diciembre, 2005, pp. 63-93_ Universidad de Zaragoza_Zaragoza, España tomado de

http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf

Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia.

Enero a Junio de 2005 tomado de <file:///C:/Users/pc/Downloads/29-120-1-PB.pdf>

Dr. Francisco Toledo Castillo D. Christian Salvador Martínez _ Confederación Regional de organizaciones empresariales de murcia (CROEM) _ Manual De Inteligencia Emocional Aplicada A La Prevención De Riesgos Laborales 2014 tomado de

[http://www.croem.es/Web20/CROEMPrevencionRiesgos.nsf/702CD82C1E7AA01AC1257DDC00333D1C/\\$FILE/20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20CROEM.pdf](http://www.croem.es/Web20/CROEMPrevencionRiesgos.nsf/702CD82C1E7AA01AC1257DDC00333D1C/$FILE/20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20CROEM.pdf)

Burnout _ (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, 1993; Maslach & Jackson, 1984). Tomado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Ilma Andrea Fleischhacker Pérez _ abril 2014 _ “Inteligencia Emocional Y Productividad Laboral_ Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. Tomado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

Rafael Bisquerra Alzina Núria Pérez Escoda Universidad de Barcelona_ las competencias emocionales. tomado de <http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/Las-competencias-emocionales.pdf>

De Pelekais, Cira; Nava, Ángel; Tirado, Luis Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES Telos, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2006, Tomado De <http://www.redalyc.org/pdf/993/99318557008.pdf>

Junta de Andalucía consejería de salud y bienestar social_ promoción de la salud en el lugar de trabajo tomado de http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_pslt_new.pdf

Confederación de Empleados de Málaga. Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
Ayuso Arcones Victoria (2016) La Inteligencia Emocional En El Trabajo Universidad de Valladolid <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/18142>

Modelos cognitivos formales: Una... (PDF Download Available). Available from: https://www.researchgate.net/publication/287544191_Modelos_cognitivos_formales_Una_herramienta_para_la_integracion_del_conocimiento_en_psicologia_cognitiva_y_neurociencia

cia_cognitiva_Formal_cognitive_models_A_tool_cornerstone_for_the_knowledge_integrat
i [accessed Jun 04 2018].

BASSI. Clara [El dolor de espalda entiende de emociones | EROSKI CONSUMER](#)
www.consumer.es › Salud › Psicología y salud mental. 2014

K. Laura Garcés Estómago: emociones que lo enferman, transfórmalas en energía curativa,
Vivir Sabiamente. <https://www.vivirsabiamente.com/emociones-que-enferman-tu-estomago-transformalas-en-energia-curativa/> Enero de 2016

Álvarez María, Estrés y deseo sexual; Consumer Eroski. Recuperado en :
<http://www.consumer.es/web/es/salud/psicologia/2005/12/07/147574.php>

OMS Entornos saludables Seguros (2010)
http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf;jsessionid=39769556C8F2B3EF236BDBF630D9E31C?sequence=1

D. Bême (2013) Doctissimo. Cuidado con los ataques de asma.
<http://www.doctissimo.com/es/salud/enfermedades/asma/ataques-asma>

Rincón Sergio (2013). Causas de los cambios de humor. <http://www.sinembargo.mx/13-04-2013/585796>

[Rovira Salvador](#) Isabel (2017) Cambios de humor.
<https://psicologiaymente.net/psicologia/cambios-de-humor>

13 ANEXOS

Anexo 1 Formato de encuesta

Anexo A

TEST PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONALⁱ

Somos estudiantes de último semestre de la especialización de gerencia en riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo de la corporación universitaria minuto de Dios. La encuesta está dirigida a los factores intrapersonales focalizada al manejo de emociones.

En primera instancia su participación es voluntaria y esta encuesta es confidencial. La realización no tiene retribución financiera ni afectación laboral. En promedio gastaremos de 8 a 10 minutos en la realización de la misma.

Fecha: _____

Nombre: _____

Cargo: _____ Edad: _____ Genero: (M) ____ / (F) ____ .Tiempo en el área de trabajo: _____ Jornada laboral: (Am) ____ / (Pm) ____ / Todo el día ____ .

PRIMERA PARTE

En cada frase debes valorar, en una escala del 1 al 7, la capacidad descrita. Antes de responder, intenta pensar en situaciones reales en las que has tenido que utilizar dicha capacidad.

Capacidad en grado bajo				Capacidad en grado alto		
1	2	3	4	5	6	7
1 Saber cuándo tenemos pensamientos negativos						
2 Saber cuándo nuestro “discurso interior” es positivo.						
3 Saber cómo interpretamos los acontecimientos						
4 Identificar nuestros cambios de humor						

5	Calcular el impacto que nuestro comportamiento tiene sobre los demás	
6	Relajarnos en situación de presión	
7	Tranquilizarnos rápido cuando estamos enfadados	
8	Usar el diálogo interior para controlar estados emocionales	
9	Pensar en sentimientos negativos sin angustiarnos	
10	Saber cuándo empezamos a enfadarnos	
11	Reconocer la angustia en los demás	
12	Ayudar a los demás a controlar sus emociones	
13	Recuperarnos rápido después de un contratiempo	
14	Comunicar sentimientos de modo eficaz	
15	Mantener la calma cuando somos el blanco del enfado de otros	
16	Saber cuándo estamos a la defensiva	
17	Resolver conflictos	
18	Desarrollar el consenso con los demás	
19	Mediar en los conflictos de los demás	
20	Expresar los sentimientos de un grupo	
21	Influir sobre los demás de forma directa o indirecta	
22	Reflejar con precisión los sentimientos de las personas	
23	Mostrar comprensión hacia los demás.	
24	Ayudar a un grupo a controlar sus emociones	
25	Detectar congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	
26	El estrés laboral produce tensión muscular.	
27	El estrés laboral te produce dolor de cabeza	
28	El estrés laboral produce dolor en el pecho	
29	Cuando tienes discusiones acalorada con tus compañeros te da dolor estomacal.	
30	La carga laboral te ha producido inapetencia sexual.	
31	Después de una ardua jornada de trabajar sientes que te hablan o sueñas con el trabajo.	
32	Frente a una jornada laboral difícil has sentido cambios de humor inesperados.	

33 Cuando tienes una discusión acalorada con tu jefe sientes miedo intenso u ansiedad por el resto del día.	
34 Has tenido dificultad respiratoria cuando discutes con los compañeros del trabajo.	
35 Actuar de modo improductivo cuando estamos enfadados	
36 Actuar de modo improductivo en situaciones de ansiedad	

SEGUNDA PARTE

Vacía los valores asignados en cada ítem en la tabla siguiente:

Autoconciencia	1	2	3	4	10	11	16	30
----------------	---	---	---	---	----	----	----	----

Control de las emociones	6	7	8	9	10	11	12	15	28	35
	36									

Automotivación	8	13	32	33
----------------	---	----	----	----

Relacionarse bien	5	14	16	17	18	19	20	21	22	23
	24	25								

Afectación directa a la salud y productividad.	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Para cada aptitud coloque los ítems en la casilla que corresponda

Capacidad	4 puntos o menos	Total	5 puntos o más	Total
Autoconciencia	1(7)-2(17)-3(15)-4(17)-10(9)- 11(11)-16(18)-30(8)	102 51%	1(18)-2(8)-3(10)-4(8)- 10(16)-11(14)-16(7)- 30(7)	98 49%
Control de las emociones	6(14)-7(18)-8(14)-9(15)-10(9)- 11(11)-12(12)-15(17)-28(16)- 35(12)-36(10)	148 54%	6(11)-7(7)-8(11)-9(10)- 10(16)-11(14)-12(13)- 15(8)-28(9)-35(13)- 36(15)	127 46%
Automotivación	8(14)-13(17)-32(8)-33(10)	49 49%	8(11)-13(8)-32(17)- 33(15)	51 51%
Relacionarse bien	5(8)-14(7)-16-(18)-17(11)- 18(15)-19(9)-20(12)-21(14)- 22(14)-23(20)-24(17)-25(15)	160 53%	5(17)-14(18)-16-(7)- 17(14)-18(10)-19(16)- 20(13)-21(11)-22(11)- 23(5)-24(8)-25(10)	140 47%
Afectación directa a la salud y productividad.	26(5)-27(6)-28(16)-29(17)- 30(8)-31(11)-32(8)-33(10)- 34(18)-35(12)-36(10)	121 44%	26(20)-27(19)-28(9)- 29(8)-30(17)-31(14)- 32(17)-33(15)-34(7)- 35(13)-36(15)	154 56%

¹ Test tomado de Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Javier Vergara. (P. 334-341). Adaptación de Jesús Jiménez y Oscar Figueroa segunda y tercera parte.

Datos De Los Encuestados Vs Preguntas Realizadas.

Pregunta de 1 a la 8

PREGUNTAS VS ENCUESTADOS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8
ENCUESTADO 1	5	5	4	5	6	5	3	3
ENCUESTADO 2	3	2	2	6	4	4	4	3
ENCUESTADO 3	3	2	1	3	5	5	3	3
ENCUESTADO 4	2	3	4	5	5	3	4	4
ENCUESTADO 5	3	4	4	6	2	6	1	1
ENCUESTADO 6	5	5	5	4	7	5	2	2
ENCUESTADO 7	3	5	4	5	5	6	2	4
ENCUESTADO 8	5	4	6	3	5	5	3	2
ENCUESTADO 9	7	4	6	4	6	6	2	4
ENCUESTADO 10	6	3	5	3	5	5	3	3
ENCUESTADO 11	6	4	2	5	4	4	4	4
ENCUESTADO 12	1	5	2	5	3	3	1	6
ENCUESTADO 13	7	7	7	3	5	4	1	4
ENCUESTADO 14	5	6	6	3	3	4	4	6
ENCUESTADO 15	5	7	5	3	4	4	2	4
ENCUESTADO 16	5	5	6	3	5	3	3	5
ENCUESTADO 17	6	6	6	4	5	4	5	6
ENCUESTADO 18	6	7	5	2	7	6	4	5
ENCUESTADO 19	6	5	7	3	7	3	7	5
ENCUESTADO 20	5	6	4	4	3	4	7	7
ENCUESTADO 21	6	7	5	2	4	3	7	7
ENCUESTADO 22	6	6	7	3	7	4	6	6
ENCUESTADO 23	5	7	6	6	6	5	6	7
ENCUESTADO 24	7	7	6	4	6	4	6	6
ENCUESTADO 25	4	5	3	2	6	7	3	2

TABLA 9

Pregunta de 9 a la 16

PREGUNTAS VS ENCUESTADOS	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16
ENCUESTADO 1	2	6	5	5	3	7	6	4
ENCUESTADO 2	3	2	1	1	1	6	4	3
ENCUESTADO 3	3	2	1	4	5	6	4	4
ENCUESTADO 4	3	2	2	2	6	6	4	5
ENCUESTADO 5	2	3	4	5	6	6	3	3
ENCUESTADO 6	6	6	5	3	6	5	3	4
ENCUESTADO 7	3	4	4	3	4	3	5	6
ENCUESTADO 8	4	3	5	5	4	5	6	4
ENCUESTADO 9	5	6	6	6	6	3	6	4
ENCUESTADO 10	4	5	5	5	3	4	3	5
ENCUESTADO 11	2	6	4	3	6	3	5	3
ENCUESTADO 12	7	3	2	1	7	7	5	6
ENCUESTADO 13	5	7	4	4	5	6	6	4
ENCUESTADO 14	2	6	4	6	4	4	3	3
ENCUESTADO 15	3	6	5	5	6	5	4	4
ENCUESTADO 16	6	6	5	5	4	5	3	3
ENCUESTADO 17	5	6	6	6	6	5	2	3
ENCUESTADO 18	2	6	4	5	5	4	6	4
ENCUESTADO 19	3	4	5	2	5	7	4	5
ENCUESTADO 20	3	5	5	6	5	4	3	6
ENCUESTADO 21	5	4	6	7	6	7	2	3
ENCUESTADO 22	7	6	6	6	6	6	3	4
ENCUESTADO 23	1	5	7	6	5	6	4	5
ENCUESTADO 24	7	7	6	5	6	6	3	3
ENCUESTADO 25	5	6	4	5	4	5	4	4

TABLA 10

Pregunta de 17 a la 24

PREGUNTAS VS ENCUESTADOS	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24
ENCUESTADO 1	7	7	6	6	5	4	6	1
ENCUESTADO 2	5	6	3	2	6	1	5	6
ENCUESTADO 3	3	5	4	3	7	2	6	3
ENCUESTADO 4	3	6	2	1	6	3	7	4
ENCUESTADO 5	4	5	7	7	5	6	6	2
ENCUESTADO 6	4	5	2	2	6	3	4	3
ENCUESTADO 7	4	6	5	3	6	4	3	4
ENCUESTADO 8	5	7	6	4	7	5	4	3
ENCUESTADO 9	6	6	6	4	7	6	3	5
ENCUESTADO 10	4	5	5	5	7	4	4	7
ENCUESTADO 11	3	4	2	1	7	2	3	5
ENCUESTADO 12	6	3	2	4	4	6	4	4
ENCUESTADO 13	6	2	5	7	3	6	3	6
ENCUESTADO 14	3	3	5	2	4	4	2	4
ENCUESTADO 15	5	4	5	5	3	5	3	5
ENCUESTADO 16	5	3	6	5	3	5	4	3
ENCUESTADO 17	6	2	6	6	4	5	3	4
ENCUESTADO 18	5	3	2	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 19	2	4	4	2	4	7	2	6
ENCUESTADO 20	4	4	6	7	3	4	4	4
ENCUESTADO 21	7	3	7	6	4	3	3	3
ENCUESTADO 22	6	4	6	6	3	7	4	2
ENCUESTADO 23	7	3	7	6	4	4	3	3
ENCUESTADO 24	6	3	6	6	3	6	2	4
ENCUESTADO 25	3	3	2	1	4	4	4	5

TABLA 11

Pregunta de 25 a la 32

PREGUNTAS VS ENCUESTADOS	PREGUNTA 25	PREGUNTA 26	PREGUNTA 27	PREGUNTA 28	PREGUNTA 29	PREGUNTA 30	PREGUNTA 31	PREGUNTA 32
ENCUESTADO 1	6	6	7	3	3	5	6	7
ENCUESTADO 2	5	6	6	7	6	4	6	6
ENCUESTADO 3	6	6	7	7	6	6	5	6
ENCUESTADO 4	2	1	6	6	7	3	6	5
ENCUESTADO 5	3	3	3	6	5	6	6	7
ENCUESTADO 6	7	6	5	6	7	2	6	5
ENCUESTADO 7	3	5	6	3	4	4	4	5
ENCUESTADO 8	6	6	6	3	2	4	5	5
ENCUESTADO 9	4	5	5	5	2	6	6	5
ENCUESTADO 10	4	4	4	4	5	5	2	6
ENCUESTADO 11	4	5	7	4	3	4	6	6
ENCUESTADO 12	5	4	1	5	2	6	7	7
ENCUESTADO 13	4	7	7	1	3	3	2	3
ENCUESTADO 14	4	7	7	3	1	5	4	6
ENCUESTADO 15	5	7	7	4	4	3	5	5
ENCUESTADO 16	3	6	6	2	3	5	3	5
ENCUESTADO 17	2	7	7	6	1	5	2	2
ENCUESTADO 18	3	2	2	2	1	7	3	4
ENCUESTADO 19	4	6	7	1	5	5	3	6
ENCUESTADO 20	6	7	6	4	4	6	2	3
ENCUESTADO 21	4	6	1	2	1	5	5	1
ENCUESTADO 22	5	6	1	1	7	5	1	2
ENCUESTADO 23	3	7	6	2	1	6	6	2
ENCUESTADO 24	6	7	7	6	1	6	1	6
ENCUESTADO 25	4	7	7	4	2	5	5	4

TABLA 12

Pregunta de 33 a la 36

PREGUNTAS VS ENCUESTADOS	PREGUNTA 33	PREGUNTA 34	PREGUNTA 35	PREGUNTA 36
ENCUESTADO 1	3	2	4	4
ENCUESTADO 2	5	6	6	3
ENCUESTADO 3	7	6	3	5
ENCUESTADO 4	6	7	7	6
ENCUESTADO 5	6	7	3	4
ENCUESTADO 6	7	6	7	3
ENCUESTADO 7	4	3	4	7
ENCUESTADO 8	1	2	3	4
ENCUESTADO 9	4	2	2	6
ENCUESTADO 10	5	1	4	3
ENCUESTADO 11	4	2	7	4
ENCUESTADO 12	1	3	4	3
ENCUESTADO 13	4	1	3	5
ENCUESTADO 14	6	1	4	2
ENCUESTADO 15	7	5	6	5
ENCUESTADO 16	3	2	4	6
ENCUESTADO 17	2	1	3	3
ENCUESTADO 18	4	1	6	5
ENCUESTADO 19	7	3	5	7
ENCUESTADO 20	5	2	5	6
ENCUESTADO 21	1	4	6	5
ENCUESTADO 22	1	7	5	5
ENCUESTADO 23	1	2	6	6
ENCUESTADO 24	1	1	7	5
ENCUESTADO 25	2	3	5	7

TABLA 13