



Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
Unidad Iztapalapa

---

---

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

**IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA  
EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA  
MEJORAR EL CLIMA LABORAL.**

**P R E S E N T A:**

**Serrano Guzmán Raúl**

**ASESORA:**

**Mtra. María Yira Olvera Figueroa**

**México D.F. a 12 de noviembre del 2020**

## DEDICATORIA

*“Dedicada a mi familia,  
que con su cariño, comprensión, esfuerzo,  
y a pesar de las adversidades me han apoyado  
para lograr una meta más en mi vida.”*

## AGRADECIMIENTOS

*A mi familia que con su apoyo,  
comprensión y cariño  
me alentaron para lograr  
una meta más en mi vida.*

*A Dios por permitirme realizar  
un sueño más brindándome salud,  
y sobre todo guiando mi camino  
en todo momento.*

*A mi asesora de tesina  
maestra María Yira Olvera Figueroa  
por haberme brindado su tiempo, y apoyo  
para el logro de este objetivo.*

*A mis profesores que me brindaron  
sus conocimientos, y a mis compañeros  
que convivimos durante esta gran etapa.*

*A todos y cada uno de ustedes, ¡Gracias!...*

## Índice

I. Introducción	6
Capítulo 1 : Marco Teórico y Metodológico.	9
1.1 Planteamiento del problema.	9
1.2 Justificación.	10
1.3 Objetivo central.	11
1.4 Objetivos secundarios.	11
1.5 Estado del arte.	11
1.6 Hipótesis.	12
1.7 Variables.	12
1.8 Metodología.	13
1.9 Alcance y limitaciones.	16
1.10 Aportaciones de la investigación.	16
Capítulo 2 : La inteligencia Emocional. Resultados que se presentan a partir de su aplicación en las organizaciones.	18
2.1 Promueve la comunicación efectiva.	22
2.2 Eleva el autoconocimiento de los empleados y la toma de decisiones.	23
2.3 Desarrolla una escucha empática que repercute en las actividades del trabajo.	23
2.4 Incrementa la productividad mediante la motivación.	24
2.5 Mejora las relaciones y ayuda a resolver conflictos interpersonales.	24
2.6 Ayuda a reducir el estrés y otros sentimientos negativos.	25
2.7 Aumenta la autoestima en el trabajador	26
2.8 Otorga capacidad de liderazgo e influencia	27
2.9 Propicia un Clima laboral favorable.	28

Capítulo 3 : Aplicación de la Inteligencia Emocional en la práctica laboral: técnicas para desarrollarla dentro de las organizaciones.	30
3.1 Lenguaje emocional	34
3.2 Control de impulsos	35
3.3 Autorrevelaciones	36
3.4 Escucha empática	37
3.5 Autoconocimiento	38
3.6 Automotivación	39
3.7 Felicidad	40
3.8 Meditación	40
3.9 Afrontamiento emocional	41
Capítulo 4 : Estudio de caso. Aplicación de la Inteligencia Emocional en el personal del Instituto Cosmic: en qué medida contribuye al desarrollo de un clima laboral adecuado.	44
4.1 Contexto de la empresa	44
4.2 Interpretación de Resultados	46
II. Conclusiones	57
III. Referencias	62
IV. Anexos	66

## **I. Introducción**

La sociedad lleva un acelerado ritmo de vida, lo cual provoca en cada individuo que expresen diversos sentimientos que van desde los más positivos como la alegría, tranquilidad, empatía, hasta los más negativos como la frustración, el enojo o la tristeza, en este sentido, las emociones permean el desarrollo de las personas, por lo que cada una debería tomarle la debida importancia que representa en su vida, sin embargo, desconoce que existen alternativas como la Inteligencia Emocional para desarrollar esa capacidad y aplicarla favorablemente en todos sus círculos sociales, principalmente el laboral en donde surgen grandes inconvenientes al no poder controlar dichas emociones.

En toda organización existe un clima laboral, este es indispensable para que se puedan cumplir los objetivos propuestos por la empresa, no obstante, tales metas en la mayoría de las ocasiones no pueden lograrse con efectividad debido al desagradable ambiente que han provocado los empleados. El portal del diario digital de origen argentino Infobae (2019) indicó en una encuesta realizada en México a través del portal de empleos Bumeran, arrojó que el 54% de los encuestados afirmó no sentirse cómodo con el ambiente laboral que hay en su trabajo, al momento de preguntar sobre la razones que generan esa incomodidad, el 64% explicó que es por el desinterés por parte de la empresa con sus empleados, el 19% expuso que hay roces entre compañeros, el 14% habló de maltratos de sus pares y superiores, mientras que el 3% mencionó, la competencia entre compañeros como otra causa de malestar.

Por tales motivos, la presente investigación se centra en conocer la influencia que tiene la inteligencia emocional en la vida laboral de las personas, de este modo, se pretende difundir este concepto para que lo pongan en práctica en su vida profesional y personal.

En el capítulo uno, se abordan las cuestiones teóricas que sustentan el planteamiento de esta investigación. Se hace una descripción del problema detectado y de los factores que se estudian, asimismo, se presenta la metodología empleada en el estudio de caso realizado en la empresa Instituto Cosmic. Este

capítulo concluye con las aportaciones que tiene este análisis, como lo es la difusión de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral, una esfera social, en donde los trabajadores están expuestos a diversos estímulos por lo que presentan dificultades para controlar sus emociones y relacionarse adecuadamente.

En el capítulo dos, se presenta los antecedentes de la Inteligencia Emocional, destacando a sus principales precursores que explican qué es y en qué consiste esta disciplina. También, se exponen las cinco cualidades fundamentales de esta habilidad desarrollada en las personas, como lo es la conciencia de las propias emociones, el manejo de las mismas, la motivación, el reconocimiento de las emociones de los demás y la sociabilidad, a su vez, se establecen las principales ventajas que tiene en la vida cotidiana del individuo. Este apartado finaliza presentando los múltiples beneficios que genera esta capacidad en las organizaciones para darle solución a conflictos relacionados con el clima laboral.

El capítulo tres, plantea la relevancia de aplicar la Inteligencia Emocional en los centros de trabajo, ya que en estos sitios las personas experimentan diversas emociones que influyen en su salud física y mental, además muestra la postura de las organizaciones con respecto a esta práctica, ya que muchas de ellas creen que llevarla a cabo implica un costo económico elevado o no ayuda a los trabajadores a hacer más productivos debido a que no son capacitaciones para elevar su experiencia técnica. Posteriormente, se hace una distinción con el coeficiente intelectual, ya que las personas confunden y asocian este término con el de Inteligencia Emocional, así mismo, se enfatiza que debe existir un equilibrio intelectual y mental para que un trabajador sea eficiente. Por último, este capítulo expone técnicas simples pero eficientes para que los trabajadores las pongan en práctica y puedan ser individuos inteligentemente emocionales.

En el capítulo cuatro, se aplica la metodología antes mencionada en el apartado uno, para la realización de un estudio de caso en la empresa Instituto Cosmic con la intención de conocer en qué medida la Inteligencia Emocional contribuye al desarrollo de un clima laboral adecuado. A grandes rasgos se muestra el contexto de la organización, para dar paso a contrastar la teoría con la realidad,

es decir, se presentan los resultados obtenidos por las herramientas de recolección de datos, mediante la interpretación y análisis de diversos elementos como, los criterios de selección de la muestra, la percepción que tienen los empleados sobre si la empresa en dónde trabajan se preocupa por su salud mental, los beneficios que han tenido debido a la aplicación de la Inteligencia Emocional, la influencia que ha tenido en su comportamiento, entre otros factores más.

## Capítulo 1 : Marco Teórico y Metodológico.

### 1.1 Planteamiento del problema.

En la actualidad la sociedad vive en un acelerado ritmo de vida que altera su estabilidad emocional, por lo cual no pueden expresar y controlar sus emociones adecuadamente, ni mucho menos entender las de los demás. Esta problemática, se refleja no solo en el ámbito personal sino en el laboral, es decir, los individuos al estar con la presión de sus actividades tienden a expresar conductas emocionales inadecuadas como por ejemplo: desmotivación, frustración, ansiedad, enojo, apatía depresión, descontento o incluso agresividad, por ende, genera un clima laboral hostil, en donde la comunicación organizacional se ve afectada, los objetivos de la empresa no serían cumplidos, la productividad sería deficiente, pero sobre todo las relaciones entre compañeros de trabajo sería desfavorable.

Por tal motivo, es interesante conocer a profundidad los beneficios que proporciona la Inteligencia Emocional (IE) dentro las organizaciones con el fin de mejorar el clima laboral en ellas, ya que es una herramienta que podrá desarrollar las capacidades de los individuos y a la par alcanzar los objetivos de la organización. Para corroborar si esto es afirmativo es necesario investigar qué importancia reviste la inteligencia emocional en el Instituto Cosmic y si puede desarrollarse al interior de la organización, ya que han presentado problemáticas relacionadas con el trabajo en equipo y conflictos entre compañeros, por ende, el clima laboral se ha visto afectado.

Esta investigación plantea obtener tal información mediante técnicas como la observación directa, encuestas y entrevistas hacia el personal, con el propósito de difundir la importancia que tiene la Inteligencia Emocional (I.E) en las organizaciones y cómo influye en el desarrollo de un clima laboral adecuado, ya que gran parte de los estudios que se han revisado sobre IE, han orientado sus investigaciones en el aspecto educativo, psicológico y en la relación entre médicos y pacientes, entre los más destacados, sin embargo, no se le ha dado la importancia que merece en lo laboral, un ámbito en donde puede introducirse para disminuir el

clima laboral hostil y volverlo más agradable, ya que entre otros beneficios se cree que puede ayudar a aumentar la productividad de la empresa, provocar relaciones personales más armónicas, resolver conflictos de una manera más oportuna y de esta forma, el personal estaría motivado a realizar sus actividades, se eliminarían barreras de desconfianza, apatía, timidez y otros sentimientos desfavorables que pudiesen presentarse entre las personas que laboran en una organización, así como un cambio significativo en cada uno de los individuos para que puedan expresar y entender las emociones propias y la de los compañeros.

Mediante este proyecto se obtendrá información relevante para implementar en las organizaciones cursos o procedimientos en materia de Inteligencia Emocional con el fin de difundirla en las empresas, un sector que poco ha abordado el tema, sin embargo, es aquel sitio en donde mayores casos se presentan por falta de esta capacidad en sus empleados. De igual forma, muy pocas personas que presentan algún conflicto entre compañeros de trabajo no saben cómo funciona esta capacidad en ellas, de aquí parte la importancia primordial de esta investigación, que es conocer cómo los individuos se sienten emocionalmente y de qué forma se están expresando dichos sentimientos en sus trabajos, a su vez, se da la pauta para conocer cómo la inteligencia emocional influye en las relaciones entre compañeros, de este modo, brindar soluciones para poder ayudarlos a mejorar el clima laboral y la salud mental de cada empleado.

## **1.2 Justificación.**

La sociedad es emocionalmente activa, es decir, constantemente experimenta diversas reacciones positivas y negativas como lo es la alegría, la tristeza, el enojo, el miedo, el amor, etcétera, provocado por un sinnúmero de factores, sin embargo, muchas veces tales emociones no son expresadas o controladas adecuadamente, causando repercusiones al individuo mismo, pero también a terceras personas, en este sentido, al relacionarse con otras en cualquier círculo social como lo es el trabajo puede provocar conflictos al interior del mismo.

La mayoría de las personas desconocen cómo podrían solucionar estas problemáticas derivadas de sus emociones, ya que se han convertido en un estilo

de vida que ha sido muy normal para ellas, de igual modo, las organizaciones no se han preocupado por solucionar estos conflictos relacionados con el clima laboral, debido a que se interesan más por alcanzar los objetivos económicos que por ver la estabilidad emocional de sus empleados, no obstante, esta última es en la que se podría invertir más para poder alcanzar esos objetivos económicos. En este sentido, se recomienda la implementación de la Inteligencia Emocional como una alternativa para resarcir el clima laboral hostil, descubrir sus beneficios y para que la pongan en práctica no solo al interior de la empresa sino en su vida personal.

La Inteligencia Emocional es un tema que se ha estudiado desde hace tiempo, sin embargo, la difusión que ha tenido no ha sido exitosa por lo cual muchos individuos desconocen esta capacidad y no la ponen en práctica, repercutiendo en su manera de vivir ya que usualmente estas personas están desmotivadas, tienen frustraciones, son intolerantes y no saben relacionarse adecuadamente con los demás, por mencionar algunos inconvenientes.

### **1.3 Objetivo central.**

- Demostrar si la Inteligencia Emocional influye como una herramienta para mejorar el clima laboral dentro de la empresa Instituto Cosmic S.A de C.V.

### **1.4 Objetivos secundarios.**

- Definir cómo se aborda la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral.
- Conocer los múltiples beneficios que genera la implementación de la Inteligencia emocional en las organizaciones.
- Comprender cómo influye la inteligencia emocional en las personas y cómo la ponen en práctica en su vida laboral.
- Demostrar si existen procedimientos de Inteligencia Emocional para darle solución a conflictos relacionados con el clima laboral.

### **1.5 Estado del arte.**

Diversos autores han escrito sobre inteligencia emocional, enfocado en diversos ámbitos como, por ejemplo, el deportivo, el familiar, el médico, relacionado con los jóvenes o adultos y principalmente desde una perspectiva educativa en todos los niveles académicos, sin embargo, pocos lo han abordado

desde el punto de vista laboral. Los autores en este ámbito han tratado sobre este tema desde los enfoques de productividad y desempeño en las organizaciones, sin embargo, no se han enfocado en la Inteligencia Emocional dirigida a mejorar el clima laboral, las relaciones entre los empleados y sobre el manejo de emociones en un equipo de trabajo.

### **1.6 Hipótesis.**

La inteligencia emocional es una herramienta que posee y desarrolla el ser humano para entender las emociones propias y ajenas, por lo tanto, al desarrollarla en cada persona que labora en un centro de trabajo se reflejarán resultados positivos al interior del mismo, debido a que el trabajador es capaz de controlar y percibir las emociones de sus compañeros. En la organización algunos de los beneficios que pueden presentarse son: una mejor cohesión entre empleados, resolución de conflictos personales de forma adecuada, erradicación de emociones negativas como la apatía, frustración o desconfianza, motivación del personal, comunicación interna efectiva, aumento de la productividad y sobre todo una mejor salud mental para cada colaborador de la empresa, en pocas palabras, un clima laboral más agradable.

### **1.7 Variables.**

*Variable independiente.*

- Inteligencia Emocional: El precursor de este tema, Daniel Goleman (2001), menciona que es una forma de interactuar con el mundo, es decir, toma en cuenta las emociones y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, entre otras más, que son indispensables para una buena y creativa adaptación e interacción social. En este sentido, sirve como un enfoque para conocer la influencia que tiene dentro de una organización con el fin de corroborar si funciona como una herramienta para mejorar el clima laboral hostil y conocer los beneficios que aporta en el ámbito laboral.

### *Variable independiente.*

- **Clima laboral:** Según Idalberto Chiavenato (2006), clima laboral o también conocido como clima organizacional constituye el medio interno o la atmosfera psicológica característica de cada organización, por lo cual, se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes, este clima puede ser saludable o enfermizo, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización, además, este concepto, involucra factores estructurales, como el tipo de organización, tecnología utilizada, políticas de la empresa, metas operacionales y reglamentos internos. El clima laboral se aborda desde una perspectiva problemática, es decir, un ambiente laboral enfermizo en donde surgen inconvenientes provocados principalmente por las emociones de los trabajadores, partiendo de este punto, la inteligencia emocional funciona como solución para revertir este clima organizacional desfavorable.

### **1.8 Metodología.**

La inteligencia emocional es un tema que se ha estudiado desde varios años atrás, sin embargo, muchas personas desconocen que significa este concepto y cómo se lleva a cabo en nuestro día a día. En este sentido, los precursores de este término son P. Salovey y J. D. Mayer, los cuales la definen como “la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual” (Salovey y Mayer, 1990). No obstante, Daniel Goleman es aquel que le dio más auge a este tema, definiéndola como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Goleman, 1995).

Varios autores han investigado sobre este tópico en materia laboral, lo han abordado más de punto de vista de resultados, es decir, qué beneficios genera la Inteligencia Emocional relacionado con la motivación, y no cómo aumenta la productividad o cómo contribuye al desempeño laboral así como en las relaciones

entre empleados, debido a que, son escasos los estudios en donde se aplica en el ámbito de las organizaciones, mediante cursos o programas de IE y tampoco frecuente que exista una mayor conciencia entre las personas sobre los beneficios que brinda en el ambiente laboral.

Por otra parte, un puesto de trabajo es un espacio en donde las personas desarrollan ciertas actividades que les proveen de ciertos beneficios entre ellos económicos, también, se relacionan con diferentes individuos principalmente con sus compañeros de trabajo, donde pasan la mayor parte del tiempo, por lo cual generan ciertos comportamientos o actitudes que inciden en el clima de la organización. Al respecto, Idalberto Chiavenato (1999), mencionó que: “cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad.”

Por tales motivos, al retomar las definiciones de Salovey, Mayer y Goleman se puede decir que la Inteligencia Emocional sirve para controlar los sentimientos propios y entender a los de los demás, en este sentido, implementarlo en las empresas donde el clima laboral es desfavorable puede tener repercusiones positivas como lo es un aumento satisfactorio en la productividad, relaciones personales más armónicas, resolución de conflictos de una manera más oportuna, personal motivado para realizar sus actividades, eliminación de barreras sobre desconfianza, apatía, frustración o timidez, entre otras emociones más, en pocas palabras el clima laboral será positivo ya que al entender cómo funcionan las emociones en el individuo, se pondría en práctica la IE en cada uno de ellos, de este modo, los beneficios se reflejarían inmediatamente en la organización.

La metodología a implementar para obtener información fehaciente es descriptiva ya que se utilizarán tres herramientas para la recolección de datos como lo es la observación directa, entrevistas con el personal y mediante la aplicación de un cuestionario.

La primera herramienta tiene el propósito de analizar el comportamiento de los empleados de la organización, brinda información de primera mano, se visualizará el comportamiento de todos los empleados de la empresa en cuestión y al término de la inspección se realiza un reporte de los hechos presenciados.

El segundo método se implementa mediante una charla informal a una muestra de 8 empleados, específicamente a 5 empleados del área de capacitación ya que estos debido a sus funciones conocen más a cada integrante de la organización y han realizado diagnósticos para detectar necesidades que requieren pronta solución, los 3 restantes son jefes de departamento correspondientes a las áreas administración, reclutamiento y capacitación, los cuáles al tener empleados a su cargo, conocen las deficiencias que presentan cada empleado o aquellas problemáticas que han surgido relacionadas con las relaciones entre integrantes del propio o de otros departamentos. Se llevará a cabo, a través de, entrevistas semiestructuradas, con el propósito principal de recabar información sobre las emociones de los empleados, es decir, sobre cómo se sienten al pertenecer al equipo de trabajo y cómo es la relación con sus compañeros, de esta manera las preguntas abiertas previamente establecidas, darán pauta a otras con el fin de profundizar en aquellos aspectos más relevantes enfocados a la inteligencia emocional.

Finalmente, el cuestionario, reafirmará y comprobará a detalle aspectos relacionados con el clima laboral y las relaciones personales entre trabajadores, con el fin de obtener datos sobre el comportamiento emocional propio y el de sus compañeros, tal herramienta se implementará a los 30 empleados de la empresa debido que es de suma importancia conocer la percepción que tiene cada uno sobre su ambiente laboral, los resultados recabados se medirán a través de la escala de Likert, de esta forma los datos se podrán interpretar de una manera más práctica y así poder confirmar si existe una relación directa de la inteligencia emocional en la organización y la influencia que tiene en la misma, en aspectos concretamente enfocados en el clima laboral.

Estos indicadores arrojan datos relevantes para identificar problemas actuales, pero también aquellos eventos que causen futuras problemáticas en el clima laboral de la empresa Instituto Cosmic S.A. de C.V, de este modo, se obtendrá un diagnóstico para conocer si la Inteligencia Emocional influye o no para mejorar el clima organizacional de la empresa de estudio y de esta forma, sea posible corroborar la hipótesis planteada en el trabajo.

### **1.9 Alcance y limitaciones.**

La investigación se realizará en la empresa Instituto Cosmic S.A de C.V. filiar sur, con sede en Av. Emiliano Zapata, N° 187- Bis, Colonia Portales, esta organización cuenta con 30 empleados a los cuales se les aplicará las herramientas de recolección de datos con el propósito de obtener información para conocer si influye o no la inteligencia emocional en el clima laboral de la respectiva empresa.

Las limitantes que presenta esta investigación es la falta de confianza que pudieran llegar a tener los empleados para brindar información confiable ya que debido a la metodología utilizada pueden llegar a pensar que la implementación de estos es para evaluarlos y que esté en riesgo sus puestos de trabajo, además, por temor a decir la verdad y de que llegue a manos de sus jefes omitirán o manipularan información relevante para esta investigación.

### **1.10 Aportaciones de la investigación.**

La investigación puede contribuir desde el punto de vista laboral para brindar información relevante sobre el tema, ya que en nuestro país es poco difundido y conocido, así mismo, creo que la realización de este ayudará a las organizaciones bajo costo, ya que se puede llegar a creer que estos cursos pueden costar mucho dinero, también creo que es una forma adecuada para aumentar la productividad en el trabajo, mejorar la salud física y primordialmente emocional de las personas, así como mejorar las interrelaciones con los demás, creando un clima laboral más armónico y sin tanto estrés.

Contribuye a la sociedad, en el sentido, de difundir a profundidad los beneficios de poner en práctica esta capacidad emocional, de este modo, los sujetos pueden desarrollar su personalidad adecuadamente en cualquier ámbito ya sea el

individual, el familiar y el laboral, ya que muchas veces se reprimen sentimientos por temor al qué dirán o bien se expresan de manera inadecuada causando conflictos con las personas con las que convive. También, tiene la intención de hacer de la Inteligencia emocional un estilo de vida, así estos beneficios se transmitirán de generación en generación para que desde edades muy pequeñas puedan desarrollarla y en un futuro sean personas más exitosas.

## **Capítulo 2 : La inteligencia Emocional. Resultados que se presentan a partir de su aplicación en las organizaciones.**

La sociedad actualmente vive en un precipitado estilo de vida, que tiende a modificar sus emociones drásticamente, tales dificultades hacen que no puedan interrelacionarse con sus semejantes adecuadamente, eso afecta a diversos entornos como el familiar, el social, pero principalmente el laboral. En este ámbito las personas tienden a no controlar sus emociones adecuadamente generando que el clima de la organización en que trabajan se vea afectado, la solución más viable radica en la Inteligencia Emocional (IE), sin embargo, es una disciplina poco conocida, por ende, no implementada en las organizaciones.

La inteligencia emocional fue definida por sus precursores P. Salovey y J. D. Mayer como la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual” (Salovey y Mayer, 1990). Más tarde, Daniel Goleman le dió un mayor auge a este concepto, definiéndola como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Goleman, 1995).

Estás definiciones destacan que la inteligencia emocional se compone por capacidades y habilidades que posee el ser humano, tales como la empatía, respeto, adaptación, motivación, comprensión y autorregulación de emociones, autoconocimiento, habilidades interpersonales, entre otras más. En síntesis, los autores mencionaron que está disciplina sirve para entender las emociones propias, y la de los demás, con el propósito de resolver conflictos de carácter interpersonal mediante el razonamiento.

Daniel Goleman (1995) menciona que esta capacidad se caracteriza por generar una habilidad de automotivación y de perdurar ante las decepciones; de controlar adecuadamente los impulsos, contener las conductas que genera el estímulo de una recompensa inmediata y esperar una recompensa posterior,

conllevando a autogestionar las emociones; regula el carácter de los individuos evitando inquietudes que reducen la capacidad de razonamiento; genera empatía, resguarda ideas o sentimientos como la confianza. En este sentido, las decisiones que toma cada individuo en su cotidianidad, así como, las acciones que llevan a cabo, constantemente, están implicadas de una o varias emociones, por lo que, estimular la Inteligencia Emocional ayudará a cada sujeto a reconocer y controlar sus emociones a consecuencia de un estímulo externo, para que puedan comportarse mediante la razón, por ende, elegir las mejores alternativas para resolver situaciones en beneficio personal, sin afectar a terceros.

Goleman, recalca que la inteligencia común que poseen los seres humanos, no es un factor elemental para prosperar en la vida, de manera que, se debe desarrollar IE para lograr el éxito deseado. Este autor demuestra que la inteligencia representa solamente el 20% de los factores que determinan el éxito, mientras que el 80% restante depende de otros factores, entre los cuales destaca la inteligencia emocional. (Huerta y Rodríguez, 2006)

La teoría de Goleman afirma que se debe reducir las emociones perjudiciales en lo mínimo posible para que mediante el autocontrol puedan contrarrestarlas por otras beneficiosas como lo es la motivación, a su vez, retoma las ideas de Salovey proponiendo cinco cualidades de la inteligencia emocional que hace que las personas sean exitosas. Son las siguientes: (Goleman, 1995; Huerta y Rodríguez, 2006)

- **Conciencia de las propias emociones.** Esta capacidad promueve certidumbre en las personas, es decir, al reconocer los estados de ánimo, sentimientos o actitudes propias, los sujetos pueden identificar con facilidad el grado de intensidad que presenta el estímulo, por lo cual, pueden responder adecuadamente al mismo. Las personas que tienen conciencia de sí mismas, tienen una idea segura de lo que perciben, de manera que, toman decisiones personales adecuadas.
- **Manejar las emociones.** Controlar los diversos estados de ánimo adecuadamente hace que las personas lleguen a un equilibrio en donde a través

de la conciencia se evite efectos perjudiciales para la propia persona o para aquellas que la rodean, dicho de otro modo, los individuos que tienen desarrollada esta capacidad pueden reponerse con facilidad de las adversidades que se le presenten en su vida, en contraste, aquellas que la carecen constantemente enfrentan sentimientos de intranquilidad como irritabilidad, melancolía, ansiedad, etcétera. Goleman brinda algunas recomendaciones para la regulación del ánimo: a) *reconsideración*: es la forma de comprender el contexto en el que ocurre la emoción para tomarlo de una forma positiva; b) *aislamiento*: se refiere a distanciarse de la circunstancia que genera conflicto para tomar el tiempo de analizar la situación en solitario, con el propósito de obtener tranquilidad; c) *distracción*: se trata de realizar otras actividades que aparten la atención de los momentos que causan un sentimiento negativo; d) *realizar técnicas de relajación*: como la meditación, ayudaran a que el sujeto pueda conseguir un alivio emocional y continuar con sus actividades adecuadamente.

- **Motivación.** Es la condición que ejerce un individuo para ordenar las emociones negativas, a manera, de resolver el conflicto que ha generado tales sentimientos, dirigiéndolas hacia un objetivo más prometedor, mediante la sensatez, la confianza y otras emociones positivas. Esta capacidad aumenta en las personas su creatividad, reprime su impulsividad, logrando que sean más eficientes y productivas en cualquier actividad que realicen.
- **Reconocer emociones de los demás.** Se basa en la empatía, cuando el sujeto es capaz de tener conciencia de sus propias emociones, logra percibir e interpretar lo que otras sienten. Las personas con esta capacidad se adaptan a las señales que emiten e indican las exigencias o deseos que otros sujetos expresan. Cabe mencionar que la dificultad de la empatía radica en la eficacia para comunicarnos con otras personas y comprender apropiadamente sus comportamientos, ya que difícilmente los sentimientos se expresan en palabras, en otros términos, ser empáticos radica en tener la habilidad para descifrar sentimientos mediante una conexión no verbal como los movimientos corporales, el tono de voz, expresiones faciales, etcétera.

- **Sociabilidad.** Esta cualidad radica en controlar y conocer los sentimientos ajenos para poder iniciar un vínculo no perjudicial, en otros términos, las personas sociables poseen la habilidad de relacionarse con otras que le traerán un beneficio propio y no con aquellas que le ocasionarán problemas o desequilibrios emocionales, la base primordial de la sociabilidad está en la comunicación, a través de ella, se puede ajustar una situación indeseable, propiciando un ambiente armónico y tranquilo. Los individuos que desarrollan esta habilidad mediante la Inteligencia Emocional reconocen en qué momento, con quién y en dónde demostrar sus sentimientos.

Las emociones están presentes en la cotidianidad de todo ser vivo, a cada instante, se presentan estímulos externos, que afectan las conductas o comportamientos de los sujetos, por tal motivo, es primordial, desarrollar la Inteligencia Emocional ya que es la clave para poder tomar decisiones y actuar premeditadamente. Algunas ventajas que presentan las personas que han desarrollado esta capacidad en su vida, son las siguientes: (Gutiérrez, 2019; Ruiz, 2018)

- Establece una adecuada relación con sus semejantes.
- El sujeto desarrolla una comunicación efectiva.
- Incrementa la seguridad en uno mismo.
- Promueve el respeto y la empatía con otras personas.
- Reduce considerablemente niveles de estrés, ansiedad y otros malestares mentales.
- Mejorar relaciones personales y de comunicación con los demás
- Desarrolla una estabilidad emocional en cada individuo.
- Ayuda a clarificar ideas para solucionar conflictos personales.
- Erradica emociones negativas como, la frustración, desconfianza, apatía.
- Genera una automotivación, así como, la capacidad de alentar a otras personas.
- Fomenta valores como la humildad, solidaridad y tolerancia.

Cabe señalar que los beneficios antes mencionados, se presentan en cada persona sin importar su género, no obstante, se ha identificado algunas características particulares que se reflejan y se interpretan frecuentemente entre los hombres y las mujeres por separado. La Inteligencia Emocional expresa en el género masculino, conductas como un desarrollo rápido de la estabilidad social, evitando cuestiones de desigualdad ante sus semejantes, aumenta su nivel de responsabilidad, son seres extrovertidos, tienden a detectar situaciones que le generen felicidad, suelen estar satisfechos con lo que son como personas y con lo que brindan hacia los demás. En contraste, el género femenino emocionalmente inteligentes no reprimen sus pensamientos y sentimientos ya que los expresan con naturalidad, sin temor a ser juzgadas, son sinceras, espontáneas, toman decisiones sensatas logrando un equilibrio social, pero sobre todo emocional y son simpáticas. (Gutiérrez, 2019)

La Inteligencia Emocional juega un papel importante en la vida de cada individuo que logra desarrollarla ya que le provee beneficios que ayudan principalmente a relacionarse con otros, así que, fortalecerla en el ámbito personal no es suficiente, en este sentido, el ambiente en donde más problemas se pueden tener al no implementarla es el laboral, es decir, en estos lugares los sujetos socializan y pasan largas jornadas recibiendo estímulos del exterior, provocando que su comportamiento se vea afectado y por ende, su rendimiento laboral. En este sentido, las emociones y comportamientos individuales, repercuten al interior de cualquier organización, este sistema al implementar la Inteligencia Emocional obtiene beneficios que la hacen más eficiente y otras que trascienden en el desarrollo de cada colaborador. A continuación, se presentan los principales beneficios de su implementación en el ámbito laboral.

### **2.1 Promueve la comunicación efectiva.**

La comunicación efectiva existe cuando se transfiere información, pensamientos, sentimientos con otras personas de forma clara, en este proceso el mensaje debe ser comprendido por ambas partes, principalmente, tiene como

propósito informar o demostrar estados de ánimo. (De la Cruz, 2014; Huerta y Rodríguez, 2006)

Existen diferentes impedimentos que ocasionan que la comunicación no sea efectiva uno de ellos se debe a las emociones, “la manera como se siente el receptor al recibir un mensaje influye en la forma como lo interpreta” (Huerta y Rodríguez, 2006), es decir, cada persona percibe y comprende el mismo mensaje de distinta manera, dependiendo del estado de ánimo en el que se encuentre. Por tales motivos, la Inteligencia Emocional funge como solución para que dentro de las organizaciones la información pueda ser comprendida adecuadamente, ocasionando que se puedan entablar relaciones armónicas y un mejor desempeño entre sus colaboradores.

## **2.2 Eleva el autoconocimiento de los empleados y la toma de decisiones.**

El autoconocimiento es la conciencia de uno mismo, esto es, tener capacidad para reconocer las emociones, actitudes y sentimientos propios, conlleva a determinar el nivel de intensidad que presenta un estímulo externo, ocasionando, que los sujetos puedan responder a tal alteración apropiadamente, además, conocer las propias emociones ayuda a que el trabajador incremente su autoestima. (García, s/f; Goleman, 1995; Navarro, 2009)

El empleado inteligentemente emocional, al estar seguro de lo que percibe, toma decisiones oportunas, por ende, logra beneficios que repercute al interior de la organización como la solución de conflictos, la motivación entre compañeros de trabajo, así como, consigue la consecución de objetivos propios que, a su vez, logran cumplir apropiadamente con los objetivos organizacionales.

## **2.3 Desarrolla una escucha empática que repercute en las actividades del trabajo.**

El concepto escucha empática significa “oír con la intención de comprender: ver las cosas a través de ese marco, ver el mundo como lo ve esa persona, entender su paradigma, comprender lo que siente”. (Huerta y Rodríguez, 2006) Generalmente las personas escuchan exclusivamente para contestar, por lo tanto, la importancia de desarrollar Inteligencia Emocional en este aspecto, hace que los

individuos puedan comprender su entorno, de esta forma serán capaces de poder descubrir lo que los demás necesitan o el cómo se sienten, con el propósito de brindar alternativas que ayuden a trabajar en equipo adecuadamente, evitando malos entendidos y promoviendo valores como la tolerancia y el respeto.

#### **2.4 Incrementa la productividad mediante la motivación.**

La productividad laboral son un conjunto de acciones que se realizan de manera individual o en grupo para llevar a cabo la elaboración de un bien o servicio aprovechando eficientemente los recursos aplicados para su elaboración. (Guzmán, 2006) Desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional, esta capacidad ayuda al individuo a realizar sus actividades de manera óptima, al igual que, lo hace ser útil en las actividades que realiza ya que al motivarse pueda conseguir alcanzar sus objetivos personales y organizacionales. En este sentido, la motivación es un factor que ayuda a incrementar la productividad, según Gibson, Ivancevich, Donelly y Konopaske (2011), la definen como “fuerzas que actúan sobre un empleado, que inician y dirigen su conducta,” conforme a este término, implica:”1) la dirección de la conducta, 2) la fuerza de la respuesta (por ejemplo, el esfuerzo) una vez que un empleado elige seguir un curso de acción, y 3) la persistencia de la conducta o por cuánto tiempo la persona continúa comportándose de una forma en particular”. (Gibson, et al, 2011)

La inteligencia emocional con respecto a la motivación ayuda a que los empleados puedan ordenar sus emociones adecuadamente, a modo de que puedan desempeñarse mediante la confianza, satisfacción y otras emociones positivas, que repercuten directa o indirectamente a la organización como en la productividad ya que el individuo aumenta sus capacidades creativas, reprime su impulsividad, logran ser más eficientes en cualquier actividad que realicen en sus centros de trabajo. (Goleman, 1995)

#### **2.5 Mejora las relaciones y ayuda a resolver conflictos interpersonales.**

En este sentido, desarrollar inteligencia emocional en cada colaborador es primordial para que se lleven a cabo relaciones sanas entre compañeros de trabajo, ya que retomando la definición de Goleman al poder conocer y comprender las

emociones propias y ajenas, se propicia a que se lleven relaciones más armónicas porque se reconocen los conflictos personales para darles una pronta y viable solución, así mismo, se identifican y perciben los estados de ánimo que posee cada integrante de la organización con el propósito de favorecer una cohesión basada en el respeto y la empatía. (García, s/f; Goleman,1995)

Etimológicamente la palabra conflicto significa choque, no obstante, desde la perspectiva interpersonal se define como circunstancias en la que dos o más personas sienten oposiciones o diferencias, lo que conlleva a que surjan discrepancias que repercuten en los sentimientos del trabajador y afecten la eficiencia del mismo. (Huerta y Rodríguez, 2006; Zárate, 2012)

Según Huerta y Rodríguez (2006), “manejar un conflicto en forma negativa implicará una lucha de contrarios en un clima de destructividad que pasa por las etapas de enfrentamiento, desgaste y aniquilamiento. El resultado será tensión, frustración, agresión y destrucción”. Por ello, la Inteligencia Emocional funciona como una alternativa en las personas para poder negociar y resolver desacuerdos, debido a que, aquellos que la tienen desarrollada son aptos para controlar sutil y razonablemente situaciones preocupantes e individuos complicados, además, al detectar los conflictos las personas inteligentemente emocionales pueden darle la adecuada solución, por medio de, el consenso y el acuerdo porque aportan soluciones que favorecen a todos los involucrados en el conflicto. (Zárate, 2012)

## **2.6 Ayuda a reducir el estrés y otros sentimientos negativos.**

Los sentimientos como el estrés afectan el comportamiento de los individuos al interior de la organización, en el ámbito laboral se define como “una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y cuyos resultados le parecen inciertos e importantes” (Huerta y Rodríguez, 2006), es decir, este cansancio mental es provocado por restricciones y oportunidades que impiden que los sujetos puedan realizar ciertas acciones o por la falta de algo que se quiera obtener, debido a la incertidumbre, lo que ocasiona tensión en las personas. A consecuencia, de estos sentimientos negativos el desempeño del empleado se ve afectado debido a la

desmotivación que ha generado, repercutiendo en los objetivos organizacionales, en la relación con sus compañeros de trabajo y sobre todo en su salud mental.

La aportación benéfica que genera la Inteligencia Emocional es ayudar a contrarrestar y evitar niveles de estrés, así como, de otros sentimientos negativos como la frustración, ansiedad o depresión, a través de una adecuada gestión emocional, ya que inhibe hábitos o comportamientos como la falta de empatía y la mala regulación de las propias emociones que ocasionan discusiones, por ende, un entorno estresante, asimismo, aquellas organizaciones que han generado un ambiente positivo con base a la inteligencia emocional propician que sus colaboradores desarrollen un equilibrio mental que no afecte su salud y las relaciones con sus compañeros, haciéndolos tolerantes, productivos, y capaces de sobreponer ante situaciones de incertidumbre o sobrecargas de trabajo. (García, s/f; Huerta y Rodríguez, 2006)

## **2.7 Aumenta la autoestima en el trabajador**

Según Marina Navarro (2009), “la autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, el juicio que hacemos de nosotros mismos, de nuestra manera de ser, de quienes somos, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad, determina nuestra manera de percibirnos y valorarnos y moldea nuestras vidas,” en pocas palabras, es el aprecio o valoración que tiene una persona por sí misma.

En el ambiente laboral, el trabajador con una autoestima baja constantemente reflexiona que las funciones que realiza o su presencia no vale nada, posee una insatisfacción y miedos a no encajar en sus equipos de trabajo, además, manifiesta ansiedad, cambios en sus estados de ánimo y una perspectiva negativa ante cualquier situación, lo que provoca que no puedan tener un rendimiento óptimo, una adecuada relación con sus compañeros y la insatisfacción de pertenecer a un equipo de trabajo por temor a no ser aceptados. La autoestima, cambia, se fortalece y eleva en cada persona mediante una alternativa viable como lo es la Inteligencia Emocional, de esta forma los individuos presentan

comportamientos favorables ya que reflexionan, respetan a sus semejantes, actúan con honestidad, solidaridad, tolerancia y compromiso, tienen confianza de sí mismos, influyen en las personas satisfactoriamente, creen en las decisiones que llevan a cabo, se aceptan tal cual son, asimismo, son felices con las acciones y pensamientos positivos que realiza, lo cual refleja repercusiones efectivas al interior de la empresa en donde trabaja, ya que al estar en sinergia con los demás estará motivado a cumplir sus objetivos personales a la par de los organizacionales. (Navarro, 2009; Zárate, 2012)

## **2.8 Otorga capacidad de liderazgo e influencia**

El liderazgo es “una influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos, mediante el proceso de la comunicación humana” (Chiavenato, 2001), por otra parte, “la influencia es una fuerza psicológica que incluye conceptos como poder y autoridad, y se refiere a las maneras de introducir cambios en el comportamiento de personas o grupos de personas.” (Chiavenato, 2001).

Los anteriores conceptos son características de una persona inteligentemente emocional, puesto que los sujetos son capaces de autocontrolar sus emociones o comprender los sentimientos ajenos al desarrollar tales habilidades, pueden incidir en los comportamientos de los demás, lo que repercute en la organización en la que trabaja ya que el líder, alienta a sus compañeros, incita a aumentar su productividad y a que el equipo de trabajo sea más eficiente. (García, s/f)

La inteligencia emocional a través de su precursor Daniel Goleman, ha postulado seis estilos de liderazgo eficaz, en donde las personas desempeñan diversas aptitudes relacionadas con esta capacidad, cabe destacar, que las circunstancias o ambientes laborales en donde se desempeña el líder, ocasionará que sean flexibles al combinar diferentes estilos de liderazgo conforme sea necesario para laborar con sus equipos de trabajo y lograr los mejores resultados.

Los estilos de liderazgo que presentan destrezas de Inteligencia Emocional son los siguientes: (Huerta y Rodríguez, 2006)

- **Visionario:** Es un líder que se caracteriza por realizar cambios efectivos ya que posee una percepción nueva o diferente y un curso de acción definido hacia lo que quiere llegar, gracias a la autoconfianza, empatía y la capacidad de adaptar el cambio ante las transformaciones que se realicen en la empresa.
- **Instructor:** Este liderazgo se distingue por ayudar a los empleados con el propósito de mejorar sus funciones al promover habilidades a largo plazo, posee la habilidad de capacitar y comprender, así como, conocerse a sí mismo.
- **Afiliación:** Este tipo de líder contribuye a fortalecer y conciliar las relaciones entre miembros del equipo derivados de conflictos o situaciones de tensión, estos sujetos, se definen por ser empáticos, por tener la facilidad de relacionarse y comunicarse efectivamente con los demás.
- **Democrático:** Es un guía que toma en cuenta a los demás miembros de la organización para llegar a acuerdos mediante la retroalimentación y el consenso, sus principales destrezas son el diálogo, la cooperación y dirección del equipo donde es miembro.
- **Marcando la pauta:** Es un dirigente que impulsa a su equipo para alcanzar resultados óptimos y de calidad, se describe por tener iniciativa, rendimiento y por la prontitud de las acciones que desempeña.
- **Autoritario:** Es un liderazgo en donde el sujeto toma el control de una crisis, es decir, toma las adversidades como oportunidades para cambiarlas a situaciones favorables, se distingue por lidiar con los empleados conflictivos, por tener determinación y autocontrol.

## 2.9 Propicia un Clima laboral favorable.

Idalberto Chiavenato (2001), se refiere a clima organizacional o laboral “al ambiente interno existente entre los miembros de una empresa, que está

estrechamente relacionado con su grado de motivación, es percibido o experimentado por los miembros de la empresa, e influye en su comportamiento.” Enfatiza que es positivo cuando los trabajadores satisfacen sus necesidades personales, por el contrario, es negativo cuando dificulta la satisfacción de tales las necesidades de los miembros. (Chiavenato, 2001)

Los beneficios que proporciona la Inteligencia emocional en el clima laboral son diversos, regularmente enfocados a cuestiones interpersonales que se derivan exclusivamente al interior de la organización, por ende, los beneficios antes mencionados afectan este último aspecto. La importancia de la Inteligencia Emocional en el clima organizacional radica en crear, desarrollar y fortalecer habilidades como la comunicación interpersonal, basada en el respeto, interés y comprensión de los demás, de la motivación que un sujeto puede transmitir a otro, del liderazgo e influencia que genera una persona al pertenecer a un equipo de trabajo, entre otras habilidades más, en síntesis, la Inteligencia Emocional sirve de apoyo para que los individuos en sus centros de trabajo puedan de manera particular equilibrar sus emociones para convivir armónicamente y en conjunto generen un clima laboral agradable.( Huerta y Rodríguez, 2006; Romero, 2016)

### **Capítulo 3 : Aplicación de la Inteligencia Emocional en la práctica laboral: técnicas para desarrollarla dentro de las organizaciones.**

El trabajo es un círculo social importante que influye en la salud mental de cada individuo ya que en estos sitios experimentan diversas emociones tanto positivas como negativas al percibir o expresar estados de ánimo como la alegría, preocupación, irritabilidad, motivación o en contraste la desmotivación, por mencionar algunas. En este sentido, los trabajadores al no saber cómo controlar sus emociones pueden tener conflictos personales con sus compañeros de trabajo, afectando su desempeño, por ende, repercute en la organización ocasionado la disminución de la productividad por el bajo rendimiento de sus empleados y principalmente un clima laboral hostil.

Las empresas enfocan su atención para disminuir estas consecuencias mediante capacitaciones que solo ayuda a mejorar habilidades, aptitudes y técnicas en el trabajo, ya que creen que de esta manera elevaran su productividad, sin embargo, dejan a un lado un factor primordial, como lo es el bienestar emocional, al canalizar esfuerzos para desarrollar un equilibrio mental en cada colaborador se conseguirá que la empresa funcione correctamente, pero sobretodo que cada individuo perteneciente a ella tenga la capacidad de dominar sus emociones a manera que pueda relacionarse adecuadamente.

Cabe mencionar que algunas empresas no invierten en este tipo de capacitación porque desconocen técnicas eficientes enfocadas a mejorar la salud mental de sus empleados, porque tienen la creencia que son demasiado costosas o porque en la región donde se encuentran ubicadas no existen profesionales especializados que brinden tal capacitación, no obstante, los empresarios han visualizado que el éxito de sus compañías no solo radica en condiciones intelectuales o aptitudes técnicas, sino en otras habilidades que al obtenerlas, reforzarlas y al trabajar de manera conjunta con otras lograrán que cada individuo pueda ser apto a enfrentar las dificultades existentes en el mercado laboral. (Olvera y Domínguez, 2007)

Por esta razón, la alternativa más viable para que las empresas se interesen por el bienestar de los trabajadores y estos aprendan a equilibrar sus emociones, así como reducir los inconvenientes derivados de las mismas se da mediante la Inteligencia Emocional, una herramienta que al ser multidisciplinaria desarrolla las capacidades de las personas de forma individual, pero con un alcance en lo grupal ya que fomenta un ambiente laboral sano.

Como bien se mencionó en el capítulo anterior, la Inteligencia Emocional posee beneficios que ayudan a que los sujetos puedan prosperar en sus centros de trabajo, de aquí radica su importancia en este ámbito, ya que los individuos carentes de Inteligencia Emocional son propensos a no adaptarse a las demandas de trabajo que surgen del mercado, ya que delimitan las cualidades y competencias que deben poseer los integrantes de la oferta laboral, es decir, las organizaciones buscan talento humano que no solo cumpla con sus obligaciones sino que sea capaz de relacionarse y trabajar eficientemente con sus compañeros ya que de ello depende que la empresa pueda subsistir. En contraste, los trabajadores inteligentemente emocionales generan empatía que ayuda a procesar información para poder dirimir problemáticas ocasionadas de las relaciones interpersonales, así como, favorecer el clima laboral. (Olvera y Domínguez y Cruz, 2002; Goleman, 1998)

El primer tipo de trabajador fracasa en sus empleos porque no sabe controlar sus emociones y tiende a no soportar situaciones de tensión, a expresar su enojo, mal humor, o se propician fricciones entre sus compañeros, mientras que aquel que entiende y domina sus sentimientos podrá ayudar a sus semejantes, sabrá cómo actuar en situaciones tensas y cuando se presente una incertidumbre se mantendrá sereno, en confianza y mantendrá su responsabilidad. Ante situaciones difíciles dentro del núcleo laboral el trabajador “debe mantener una actitud ecuánime ya que tal situación debe tomarse como temporal, lo que permite elevar el nivel de confianza para poder resolverla, lo importante es no perder la calma, escuchar las opiniones de los demás y delegar responsabilidades, es decir, formar un equipo de trabajo, pero para lograrlo es necesario que tengan habilidades de autorregulación emocional como característica preliminar.” (Olvera, Domínguez y Cruz, 2002)

Cabe mencionar que la Inteligencia Emocional no debe confundirse con el coeficiente intelectual ya que este último se define como un modelo de evaluación que ayuda a cuantificar las habilidades mentales que poseen las personas de acuerdo a su edad, por lo que existe una diferencia entre ambas al actuar de manera independiente, mientras la Inteligencia Emocional funciona mediante habilidades para percibir, comprender y expresar emociones de forma adecuada el Coeficiente Intelectual solo es un patrón de medición que dictamina las facultades intelectuales de los seres humanos. A su vez, no existe una referencia que proporcione una evaluación de Inteligencia Emocional, solo se implementan análisis cualitativos a través de elementos como la empatía para descubrir la habilidad que tiene un sujeto para realizar ciertas actividades. (Goleman, 1995; Pérez y Gardey, 2008-2012).

Retomando en el ámbito empresarial, no es suficiente que los trabajadores deban tener cierto nivel de coeficiente intelectual o experiencia en sus labores, sino se deben de complementar con las capacidades que brinda la Inteligencia Emocional, esto se debe a que cada día el mundo laboral se vuelve cada vez más competitivo y complejo, las organizaciones aptas en esta era de globalización son aquellas con personas que puedan trabajar eficientemente en equipo, ya que no solo se toman en cuenta los talentos individuales del trabajador, su preparación académica y experiencia laboral, sino también la forma en la que se vincula el sujeto consigo mismo y con los demás. (Goleman, 1998)

En este sentido, se ha comprobado que el alto coeficiente intelectual y la experiencia técnica pueden tener efectos contradictorios ya que propicia el fracaso en lugar del éxito profesional, es decir, aunque el trabajador ha logrado ascender a un mejor puesto gracias a sus habilidades, técnicas y conocimientos, a su vez consiguió que, en el trayecto para alcanzar ese nivel, descuidara otros factores emocionales, convirtiéndose en un sujeto soberbio, egoísta, antipático, que en consecuencia, propicia diferencias en la relación laboral entre compañeros y subordinados. (Olvera y Domínguez, 2007)

Al conseguir un equilibrio entre las habilidades de regulación emocional y el adecuado nivel de experiencia laboral, las personas conseguirán el éxito profesional

anhelado, no obstante, los comportamientos de las personas con base en la relación de coeficiente intelectual e Inteligencia Emocional dependen del sexo al que pertenecen, en pocas palabras, las mujeres y los hombres manifiestan perfiles diferentes de conducta. Los varones con elevado coeficiente intelectual e inteligentemente emocionales pueden poseer ciertas características favorables como ser productivos, ambiciosos, críticos, previsibles, persistentes, sociables, alegres, así mismo, poseen una capacidad de compromiso con las personas, asumen responsabilidades y tienden a tener una perspectiva ética, lo cual hace que sean hombres solidarios y meticulosos en la forma de relacionarse ya que se sienten cómodos con ellos mismos y con los demás. (Goleman, 1995)

En contraste, las mujeres al tener este equilibrio emocional e intelectual manifiestan comportamientos positivos ya que son alegres, sociables, expresan fluidamente sus ideas, poseen una diversidad de intereses intelectuales y estéticos, expresan sus sentimientos sinceramente, se adaptan a circunstancias de tensión, la forma de comunicarse les permite socializar con los demás, se sienten bien consigo mismas, por lo que son espontáneas, rara vez se sienten ansiosas o con culpabilidad. (Goleman, 1995)

Una persona para ser eficiente en sus labores debe desarrollar este equilibrio intelectual y emocional, asimismo, las repercusiones en el comportamiento de cada persona son diferentes, por lo que cada una desarrolla cualidades diversas. Estas aptitudes no solo ayudan a los trabajadores a ser más competentes, también, hacen que gocen de sus actividades en un entorno laboral que se encuentra en constante cambio y con requerimientos de mayor exigencia. Cabe mencionar, que, aunque se fusionan las descripciones que posee una persona con inteligencia cognitiva y emocional, de las dos, la segunda incrementa muchas más cualidades que hacen a la sociedad plenamente humanos y exitosos en su vida personal, pero sobre todo en la profesional. (Domínguez y Olvera, 2007; Goleman, 1995)

Con base en los beneficios antes mencionados, se puede confirmar que la inteligencia emocional en el contexto laboral, no solo es una opción aconsejable, sino, esencial, para que todos los miembros que conformar una organización, sin

importar su puesto o jerarquía, puedan relacionarse satisfactoriamente, favoreciendo a su vez al clima laboral, sin embargo, las personas siguen sin ejercer esta capacidad, porque no saben cómo desarrollarla, se cree que entrenar sus emociones implica un recurso económico elevado, la dedicación de demasiado tiempo, al igual que, la asesoría y tratamiento de médicos, psicólogos, coaches o algún otro especialista que los ayude a frenar sus perjudiciales hábitos, para la empresa se sigue visualizando como una capacitación costosa y no como una inversión que ayudara a sus empleados a ser más competentes y por consiguiente, la empresa logre el éxito que desea en el mercado. Por tales razones, a continuación, se presentan algunas técnicas para que las personas estimulen su Inteligencia Emocional y puedan ponerlas en práctica dentro de sus centros de trabajo:

### **3.1 Lenguaje emocional**

Se refiere a la comprensión de las emociones humanas que se expresan por gestos corporales a modo de convertirlos en palabras. El propósito de este lenguaje es explicar las emociones que podemos transmitir o percibir a través del lenguaje corporal, lo cual, conlleva a desarrollar una amplia recopilación de vocablo emocional para que los sujetos puedan expresar oralmente o por escrito sus sentimientos que experimentan en cierto momento y aquellos que perciben de otras personas. (Domínguez y Olvera, 2007; Fleischhacker, 2014)

Esta técnica hace que el individuo desarrolle una habilidad para observar, identificar y compartir sus emociones, de manera que dentro de este proceso pueda regularlas, es decir, las personas saben que ocurre en su cuerpo cuando sienten enojo, ya que reconocen sensaciones derivadas del mismo, como un ritmo cardiaco acelerado, enrojecimiento de la cara, endurecimiento de sus músculos, etcétera. Esta persona, de igual forma, es apto de expresar cómo se siente cuando esta triste, tranquila o alegre, por lo que al utilizar esta información puede empezar a controlar sus estados de ánimo. (Domínguez y Olvera, 2007)

La mejor manera para ejercitar el lenguaje emocional es mediante el autoanálisis, es decir, cuando la persona presente cualquier emoción que lo haga

cambiar de estado de ánimo ya sea de forma positiva o negativa, debe de cuestionarse sobre, ¿qué sensaciones está percibiendo ante ese acto?, ¿qué haría ante esa situación?, posteriormente, comenzar a describir esas emociones y pensar si se le facilita o no comunicarlas, para volver a preguntarse si, ¿podría pensar objetivamente y actuar de forma asertiva?. Contestando esto se reflexiona sobre lo que se está haciendo inadecuadamente y en un futuro cambiar la reacción del comportamiento cuando se presente una situación similar. (Domínguez y Olvera, 2007)

### **3.2 Control de impulsos**

Esta técnica es uno de los componentes principales de la Inteligencia Emocional, está orientada hacia la autorregulación, es decir, a la habilidad que tienen los individuos para sentir cualquier emoción de una manera flexible y tranquila para que puedan reflexionar objetivamente. Al regular las emociones se llegará a una situación de calma, el individuo podrá comprender que factor está ocasionando ese sentimiento, logrará expresarlo moderadamente y tomara decisiones asertivas para resolver aquellos motivos que le han generado desasosiego. (Olvera, Domínguez y Cruz, 1997; Domínguez y Olvera, 2007)

El equilibrio emocional es un acto de reflexionar las cosas antes de actuar, para evitar guiarse por la impulsividad, sentimiento que genera desencuentros y conflictos interpersonales. La impulsividad está presente en cualquier persona, sin embargo, aquellas inteligentemente emocionales tienen la capacidad de controlarla, ya que mediante el pensamiento recopilan información fidedigna que utilizan para tomar decisiones razonables, sin dejarse llevar por las emociones.

La forma eficiente para desarrollar el control de impulsos se basa en la creación de entornos de simulación, la persona se expone a aparentes situaciones que lo hacen sentir indefenso, al término de este ejercicio se evalúan los factores que originan el cambio de emociones y las sensaciones que expresa el sujeto. Estas actividades de simulación pueden llevarse a cabo mediante el uso de la tecnología para reproducir determinadas situaciones de forma digital, no obstante, si no se dispone de la misma, se recurre a la imaginación, en este sentido, se dibuja o se

describe situaciones que hacen que el individuo sienta que no posee el control. Este entrenamiento mental, determina cuales son los estímulos o momentos que hacen reaccionar a la persona inadecuadamente, para posteriormente, comprender el por qué se genera ese sentimiento y que factor podría ayudar a reducirlo o a reemplazarlo. (Sánchez, 2018)

### **3.3 Autorrevelaciones**

Es una capacidad del ser humano para expresar o comunicar sus emociones principalmente las negativas, con el propósito de generar una sensación de tranquilidad. Esta actividad consiste en exteriorizar información personal con aquellas personas con las cuales se establece un vínculo afectivo y de confianza, de esta manera, se elegirá el momento idóneo para comunicar de forma correcta los estados de ánimo que ocasionan inquietud, con el fin de darle solución o aminorarlos y de esta forma pueda generar una sensación de desahogo o alivio para que las personas realicen sus actividades cotidianas de forma eficiente. (Blanco, 2015; Domínguez y Olvera, 2007; Guerri, 2020)

No obstante, existen personas que les da incomodidad hablar de sus emociones ya que piensan que es algo muy privado o que es una muestra de debilidad, al no expresarlo la persona genera inhibición activa, es decir, el individuo cree que al no hablar de sus problemas o no pensar en ellos, desaparecerán o quedarán en el olvido. Estas acciones solo traen consecuencias desfavorables a la salud mental y física de la persona ya que genera niveles elevados de estrés, ansiedad, enfado, entre otras más, que se almacenan en el cuerpo y crean vulnerabilidad en ella, en periodos prolongados aumenta la probabilidad de generar enfermedades o padecimientos crónicos en la salud como tensiones musculares, cambios en la presión arterial, vasoconstricciones, etcétera. (Domínguez y Olvera, 2007)

Retirar la atención o guardar la emoción genera riesgos al sujeto, por lo que las autorrevelaciones son una forma de estimular la Inteligencia Emocional y reducir esos agobios. Se recomienda que estas conversaciones comiencen con algo divertido para romper tensiones; la sinceridad y confianza generarán un ambiente

agradable que no incomodará a ninguno de los involucrados en este proceso, una vez que existe este entorno se puede realizar este intento de expresar lo que se siente, también es importante conocer al que escucha, esto sirve para visualizar las reacciones que le generan según las palabras que se emiten sobre el tema para conocer si está poniendo atención o es la persona indicada para expresar el sentir, por otra parte, se sugiere reflexionar antes de comunicar, significa que antes de conversar el diálogo se realice una planificación, para ser concreto de lo que se va a decir, de esta manera el receptor entenderá el tema, podrá dar su punto de vista y sobre todo pondrá atención de lo hablado. Cabe mencionar, que este ejercicio conlleva a otro similar, esto quiere decir, que al revelar información personal el receptor se contagiara y ambos interlocutores expresaran su sentir, ayudándose mutuamente, así mismo, es importante escuchar al otro, la persona debe centrarse en lo que le dicen y en lo que él comunica, así, conseguirán un beneficio: una adecuada relación interpersonal. (Blanco, 2015)

### **3.4 Escucha empática**

Huerta y Rodríguez (2006), definen este término como “escuchar con la intención de comprender: ver las cosas a través de ese marco, ver el mundo como lo ve esa persona, entender su paradigma”. En este sentido, implica comprender a los demás poniéndose en su lugar, sin juzgar a esa persona, poner en practica este ejercicio ayudará a descubrir por qué se comportan de esa manera, por ende, conseguir la solidaridad para enfrentar las emociones y sentirse en un estado de bienestar. (Sánchez, 2017)

Regularmente los individuos escuchan en cuatro niveles, el primero, cuando se ignora a la otra y no se le escucha por completo, el segundo, cuando se finge al oír y no se le pone atención al emisor, el tercero, cuando se practica la escucha selectiva, o sea, se oyen sólo ciertas partes del mensaje, y el cuarto, una escucha atenta, en donde se concede atención y se centra todo el ánimo en las palabras que se emiten, sin embargo, muy pocas llegan al nivel más alto: la escucha empática. (Huerta y Rodríguez, 2006)

Por lo tanto, para llegar al quinto nivel, se recomienda ejercitar la mente mediante la escucha activa, lo que significa estar completamente atento en lo que el emisor está diciendo, así como, en los movimientos y expresiones corporales, para tener una recepción adecuada de las emociones. Implica tomarse el tiempo necesario para conversar, el receptor debe ser objetivo en sus opiniones ya que podrá ayudar a solucionar inconvenientes, analizando la situación y tomando las más viables soluciones, es recomendable que sea en un lugar libre de distractores, esta plática debe ser de forma voluntaria, así se le tomará el interés y la importancia que se le merece, por ende, se recibirá información adicional, al igual que, se genera un ambiente de confianza al profundizar en la relación con el otro interlocutor. (Corbin, s/f; Sánchez, 2017)

### **3.5 Autoconocimiento**

Es la capacidad que tienen los seres humanos para identificar las emociones que se le presentan en ciertas circunstancias con el propósito de conocer el cómo y porque se actúa en ese momento. Es una práctica eficiente ya que genera certeza al tener conocimiento y seguridad de responder adecuadamente al mismo, a su vez, tienen una perspectiva amplia de lo que perciben por lo que toman decisiones propias adecuadas. (Goleman, 1995; Huerta y Rodríguez, 2006; Corbin, s/f)

Autoconocer es un procedimiento simple, ya que se puede ejercitar mediante anotaciones en papel o en un dispositivo móvil aquellas emociones, sensaciones y pensamientos que se siente durante el día, para saber qué elementos influyen en el bienestar mental propio y se pueda brindar pronta solución. El ejercicio denominado “la rueda de la vida”, es una forma de autoconocimiento, porque permite conocer deseos y necesidades, corregir aquellas áreas de la cotidianidad con las cuales el sujeto no está satisfecho, de empoderamiento frente a la vida al escribir lo que se quiere y lo que es importante para uno mismo, así como, un método para poseer una visión más amplia y clara de hacia donde se quiere ir, desde diferentes perspectivas. (Corbin, s/f; Sánchez, 2017)

La rueda de la vida se basa en dibujar un círculo en una hoja de papel, dentro del mismo, colocar ámbitos sociales que desean mejorar, como trabajo, familia,

amigos, pareja, etcétera, después, se escriben los aspectos que son importantes en ellos y principalmente los que hacen cambiar el estado de ánimo, para concluir con una evaluación que muestra la preferencia que le da el sujeto a estos ámbitos, con el fin de conocer las competencias que debe desarrollar en cada uno de los mismos y el orden de importancia para cambiarlos lo más pronto posible. (Corbin, s/f; Sánchez, 2017)

### **3.6 Automotivación**

Se define como el estímulo que genera la persona para conseguir un beneficio propio, implica voluntad para esforzarse a conseguir el logro de las metas que se anhelan, mediante expresiones positivas como la sonrisa para salir adelante ante las adversidades que presenten los sujetos. Al alcanzar los objetivos personales el ser humano a consecuencia de la satisfacción y el orgullo de mostrar lo mejor de sí mismo experimenta felicidad, estado de ánimo que alienta a disfrutar la vida adecuadamente. (Sánchez, 2017; Sabater, 2019)

La automotivación se cultiva con acciones simples como observar el lado positivo de las cosas, dejando en el olvido los factores que son perjudiciales para la salud mental. Ejercitar la mente mediante esta técnica, puede llevarse a cabo, anotando en una hoja de papel cosas que le gustan o no a la persona, al escoger aquello que le agrada se debe de analizar los elementos negativos que tiene a la hora de ejecutarlos, posteriormente, debe de realizarlos para saber que siente. Después, se efectúa el mismo procedimiento en sentido inverso, analizando los componentes positivos que experimenta a la hora de llevar a cabo algo que le disgusta. La intención de esta experiencia es percibir que el pensamiento sobre una tarea concreta a realizar es la causa de la propia motivación en las personas. (Sánchez, 2017)

Adicionalmente, la motivación personal se fomenta mediante el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo, de acciones simples como huir de pensamientos negativos, ejercitando el buen humor, alejándose de personas pesimistas, etcétera; tomando en cuenta que las cualidades positivas de la motivación no dependen de terceras personas, sino de uno mismo.

### **3.7 Felicidad**

Es un estado de ánimo que no implica un sacrificio mayor, ya que es parte de la cotidianidad, se da al momento de que una persona se autorrealiza, aspira a conseguir algo o alcanza alguna meta propuesta. Los individuos felices se caracterizan por transmitir e inspirar bienestar, plenitud o entusiasmo porque comprenden y autorregulan sus estados de ánimo para lograr sus objetivos, aportan a las personas de su entorno, agradecimiento, dinamismo, júbilo, armonía, tenacidad, generosidad, solidaridad y todo tipo de sentimientos positivos. (Sánchez, 2017)

Cabe mencionar, que la felicidad puede asociarse con el sentimiento que generan los deseos o el disfrute de contar con objetos materiales, pero no es así, lo que realmente genera este sentimiento son acciones tanto propias como ajenas, es decir, al ayudar al prójimo sin recibir nada a cambio, cuando se da o recibe motivación en circunstancias difíciles, al hacer reír a alguien porque está pasando por un mal día, etcétera.

Un ejercicio emocional que incentiva a la felicidad es el denominado carta de gratitud, radica en escribir una carta a dirigía a cualquier persona que se le quiera expresar agradecimiento, con base en algún hecho vinculada a la misma y que haga sentir bien a ambas partes. La finalidad es incitar a manifestar sentimientos y actitudes favorables a otros semejantes, así como, sentir bienestar a través de la felicidad. (Sánchez, 2017)

### **3.8 Meditación**

Se define como un entrenamiento mental para identificar sucesos que afectan al sujeto, principalmente relacionadas con las emociones, y poder contrarrestarlas adecuadamente, no obstante, es importante aclarar que estas prácticas meditativas no solamente sirven para calmar las emociones de los individuos, sino son útiles para perfeccionar la Inteligencia Emocional. (Montes, 2019)

Estas prácticas sirven para desarrollar cualidades como la compasión, la atención plena, la paciencia, el optimismo, la generosidad, el amor y el perdón; promueven la relajación, una construcción de energía interna o fuerza de vida y

desempeñan una adecuada gestión de dificultades como la ansiedad, tristeza, estrés o cualquier otro pensamiento obsesivo y negativo. (Corbin, s/f; Montes, 2019)

Existen distintos tipos de meditación, pero una de las más conocidas es la meditación vipassana, que es un término del idioma Pali (origen indico), regularmente utilizado por ser el lenguaje de los budistas, que significa “observación” o “visión clara”. Este tipo de meditación se centra en la conciencia y la atención en la respiración, enfocando la mente en el aire que entra y sale por la nariz, para que se llegue a un punto de reflexión, clasificando los pensamientos y las emociones para posteriormente observarlos y dejarlos ir, mediante la aceptación. (Corbin, s/f)

### **3.9 Afrontamiento emocional**

Se refiere a la capacidad de adaptación que tiene el ser humano para excluir y enfrentar una circunstancia desfavorable mediante estilos de afrontamiento como los cognoscitivos, conductuales, psicofisiológicos y emocionales que acepten una asimilación efectiva de tales situaciones, en otras palabras, es un proceso psicológico que comienza cuando en el entorno interno o externo de un individuo se originan cambios no planeados que causan estrés, irritabilidad, tristeza, etcétera o cuando las consecuencias de estos estados de ánimo provocan sucesos indeseables. (Domínguez y Olvera, 2007)

Los sujetos actúan de diferente manera dependiendo de las situaciones que enfrenten ya sean conflictivas o estresantes, con la finalidad de mitigar dichos momentos, por lo que, cada persona pone en práctica diferentes estilos de afrontamiento adecuado para controlar las emociones de forma asertiva. En el contexto de la Inteligencia Emocional, afrontar eficientemente una dificultad de conlleva un conjunto de habilidades emocionales, sin embargo, hay actos perjudiciales que provocan que no se llegue a enfrentar con éxito una emoción. (Domínguez y Olvera, 2007) A continuación, se muestra un listado, de algunas estrategias de afrontamiento tanto adaptativas como no adaptativas.

**Tabla 3.1 Estrategias de afrontamiento.**

<b>Adaptativas</b>	<b>No adaptativas</b>
Hacer ejercicio físico.	Tener una vida sedentaria.
Practicar pensamientos positivos.	Ver televisión en exceso.
Reflexionar sobre lo acontecido en el día.	Pasar mucho tiempo en redes sociales o videojuegos.
Respirar adecuadamente.	Fumar.
Ser empático.	Ser apático.
Meditar	Estresarse por todo.
Comer saludable.	Comer en exceso.
Tener una guía espiritual.	Tomar bebidas alcohólicas.
Escuchar música.	Consumir drogas.
Leer por gusto.	Discutir por todo-
Caminar por placer.	No escuchar a los demás.
Bailar.	Desarrollar pensamientos negativos.
Platicar algún tema de interés personal.	Hacer tics nerviosos como mover
Dormir bien.	Desvelarse por las noches
Realizar pasatiempos.	Golpear.
Posponer y retomar actividades no importantes pero si satisfactorias.	Hacer tics nerviosos como mover las piernas o manos constantemente.
Platicar de algún conflicto.	Comerse las uñas.
Buscar alternativas, plantear soluciones	Arrojar objetos.
Tomarse el tiempo para pensar determinadas situaciones.	No platicar con nadie sobre algún problema o callarse.
Confiar en otras personas.	Aislarse
Socializar con alguien desconocido.	No expresar sentimientos a alguien.
Estar en constante movimiento	Sobresaturarse de trabajo

Distracción y generar buen humor.	Expresar emociones negativas como timidez, ansiedad, enojo, etcétera.
Percibir adecuadamente la situación para no exagerar el problema.	Dramatizar la situación.
Propiciar situaciones de certeza.	Cualquier situación le genera incertidumbre.
Expresar puntos de vista.	Temor al expresar sus opiniones.
Es una persona pacífica.	Generar situaciones de conflicto.
Ser optimista.	Ser pesimista.
Tomar decisiones propias	Imitar lo que otras personas hacen.
Buscar mejorar su calidad de vida.	Ser conformista
Controlar emociones para no generar conflictos mayores.	Ser impulsivo
Tener un criterio propio.	Dejarse manipular
Ser ordenado en sus actividades.	Ser desordenado en cualquier labor.

**Fuente:** Elaboración propia con base en Domínguez y Olvera (2007). Inteligencia Emocional en el ámbito académico. Academia.edu.

## **Capítulo 4 : Estudio de caso. Aplicación de la Inteligencia Emocional en el personal del Instituto Cosmic: en qué medida contribuye al desarrollo de un clima laboral adecuado.**

### **4.1 Contexto de la empresa**

El Instituto Cosmic es una filial de Consorcio de Servicios de Mercadotecnia Industrial y de Consumo S.A. De C.V. (Grupo Cosmic). Esta organización se funda en 1980 por la familia Romero, es un equipo de alto desempeño, que considera el contexto y cuenta con un sentido de negocio especializado en soluciones de promoción y servicio. Con más de 35 años de experiencia se posiciona como una agencia de resultados a través de la mejora continua y actitud de servicio, cubriendo el mercado nacional e internacional. (Grupo Cosmic, s/f)

Las funciones que realiza, son las siguientes:

- *Concebir ideas:* crear una estrategia ideal para los objetivos, así como diseñar los materiales adecuados para brindar el mejor servicio.
- *Preparar al personal:* realizar un reclutamiento de alto nivel, llevar la administración correcta del personal y tener las mejores capacitaciones para el personal.
- *Ejecutar las estrategias:* fabricar material POP (Implementos destinados a promocionar una empresa), llevar la logística del material e implementar las activaciones.

#### **❖ Misión**

Ser la mejor solución en servicios de shopper marketing<sup>1</sup> a través de innovación, tecnología e inteligencia de negocio, agregando valor a cada proceso para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

---

<sup>1</sup> El shopper marketing o marketing de compradores involucra todos los estímulos y tácticas para alcanzar adecuadamente al público objetivo en el punto de venta, ayudando de esta manera a la construcción de marca e influenciando en el momento de la compra, es decir, radica en entender cuándo un consumidor reconoce una necesidad y está dispuesto a realizar la compra. (Mota, 2019)

## ❖ Visión

Para 2025 seremos reconocidos como un referente en la industria del Shopper Marketing en América Latina, cumpliendo los estándares de calidad.

**Esquema 4.1:** Visión de Instituto Cosmic.



**Fuente:** Elaboración propia con base en Grupo Cosmic. (s. f.). ¿Quiénes somos? Cosmic.

## ❖ Valores

- *Compromiso:* es la pasión por que las cosas sucedan de acuerdo a los estándares de excelencia.
- *Trabajo en equipo:* cumplir objetivos siempre buscando la eficacia de los procesos conectando a los clientes shoppers y colaboradores.
- *Mejora continua:* procesos eficaces que generan calidad en el servicio.
- *Innovación:* desarrollar alternativas innovadoras, ideas frescas y respuestas creativas.
- *Integridad:* aplicar los valores, principios, normas en las operaciones diarias de la corporación.

## ❖ Organigrama

**Esquema 4.2:** *Organigrama de Instituto Cosmic.*



**Fuente:** Elaboración propia con base en Grupo Cosmic. (s. f.). ¿Quiénes somos? Cosmic.

### 4.2 Interpretación de Resultados

Este proceso contrasta la teoría con la realidad, para saber con certeza si la Inteligencia Emocional funciona en el ámbito laboral, de este modo, se puede comprobar si esta disciplina sirve como una alternativa para que el trabajador pueda emplearla en sus actividades laborales, ayudar a desarrollar una mente sana en los individuos, mejorar los conflictos interpersonales que ocurren al interior de la organización y especialmente el clima laboral, para que sea más dinámico y armónico.

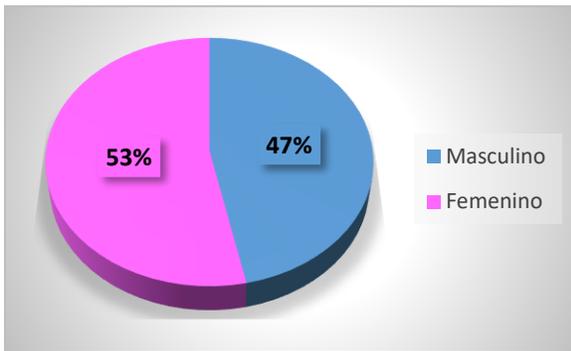
La metodología se aplicó en una muestra de treinta empleados que laboran en la organización denominada Instituto Cosmic, estos sujetos se les ha brindado capacitación enfocada en la Inteligencia Emocional, se caracterizan primordialmente por controlar sus emociones, resolver conflictos de índole interpersonal y producir motivación en sí mismos y en su entorno, la muestra tiene un rango de edad de 18 a 40 años, todos son profesionistas de diversas disciplinas como la psicología, administración y pedagogía, las actividades que realizan en el Instituto Cosmic son de índole administrativo.

El tipo de cuestionario empleado para la obtención de resultados se basa en la Escala Likert, a su vez, contiene preguntas abiertas con el fin de obtener información detallada y descriptiva. Se optó por estos instrumentos de recolección de datos, ya que es una forma de interrogar a la muestra su nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen respecto a una afirmación, por lo que es ideal para medir el comportamiento de los participantes, al complementarse con las preguntas abiertas, se puede profundizar sobre la perspectiva que tienen los encuestados con relación al tema investigado.

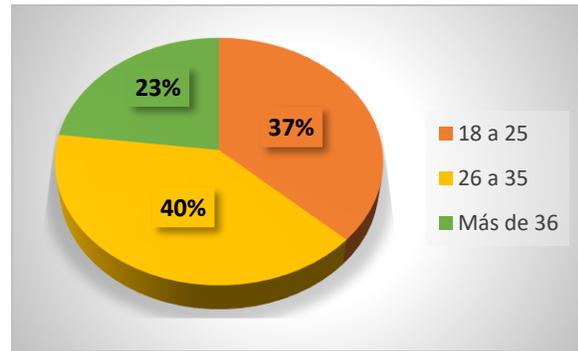
La muestra se conforma por el 53% del sexo femenino y el 47% del masculino. Se toma en cuenta este aspecto, ya que los beneficios de la Inteligencia Emocional, son percibidos de diferente manera dependiendo de esta clasificación. Así mismo, las estadísticas arrojan la de edad de los participantes, con el propósito de identificar la percepción que tienen los mismos sobre la Inteligencia Emocional con respecto a su rango de edad. El 37 % de los trabajadores en esta institución oscilan entre los 18 a 25 años de edad; el 40% se encuentra entre los 26 a 35 años, mientras que el 23% restante tiene 36 años o más.

La Inteligencia Emocional en función del sexo y la edad, son un factor importante ya que a medida que va aumentando la edad, también va incrementando el desarrollo de esta disciplina en las personas. Las mujeres son más capaces de dirigir y controlar sus propias emociones con respecto de los varones, a su vez, la población femenina, son más eficaces en percibir las emociones en comparación con los hombres. (Bernarás, Garaigordobil y De Las Cuevas, 2011).

**Gráfica 4.1:** *Participación por género de los encuestados.*



**Gráfica 4.2:** *Participación por rango de edad de los encuestados*



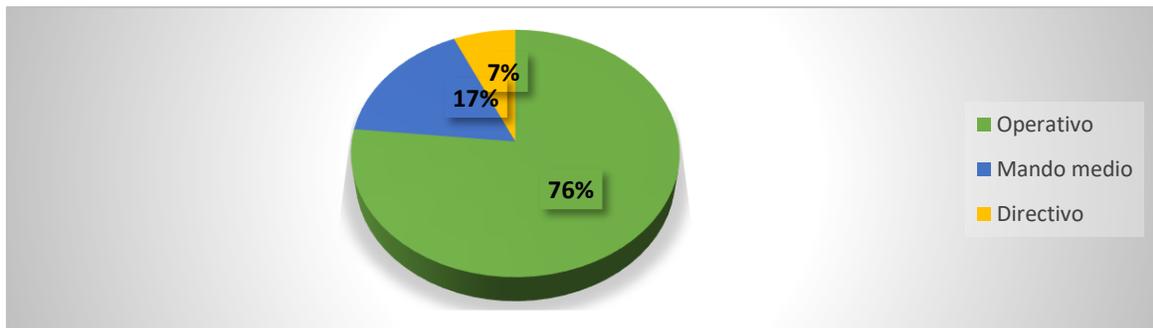
**Fuente:** Elaboración propia.

Por otra parte, el nivel de puesto influye en la manera de como el trabajador pone en práctica sus habilidades de inteligencia Emocional, es decir, esta disciplina les ayuda a desempeñarse adecuadamente dependiendo de las actividades que realicen sin importar la jerarquía que tengan dentro de la organización. Se considera que la Inteligencia Emocional es fundamental para los trabajadores que tienen mayores responsabilidades como delegación de tareas, personal a su cargo, toma de decisiones, etcétera, sin embargo, aplicarla en los puestos operativos y mandos medios es igual de eficiente ya que ayuda a regular las emociones negativas, consiguiendo que hagan sus funciones eficientemente, asimismo, sirve como un factor para ascender a un puesto mejor, ya que el trabajador inteligentemente emocional y con el adecuado nivel de experiencia laboral son candidatos a conseguir una mejor estabilidad en sus empleos.

En el Instituto Cosmic, el 76% son colaboradores que tienen un puesto operativo, concuerdan que la Inteligencia Emocional es un factor mental que los ha ayudado a regular sus sentimientos negativos como la irritabilidad, el estrés o la impulsividad, evitando problemas con sus similares; incitando al trabajo en equipo y establecer una adecuada relación de trabajo con sus compañeros y superiores; por otra parte, el 17% posee un mando medio, estos coordinadores mencionan que desarrollar esta disciplina les ha servido para analizar situaciones conflictivas y darles una solución satisfactoria, al mismo tiempo, les funciona como una estrategia

para tomar decisiones adecuadas, comprender las posturas de sus subordinados al presentarse una dificultad con ellos, crear un ambiente laboral adecuado y así motivarlos para que cumplan con sus objetivos personales y profesionales, en consecuencia, también la organización los concretará.

**Gráfica 4.3:** *Porcentaje sobre el nivel de puesto de los encuestados.*

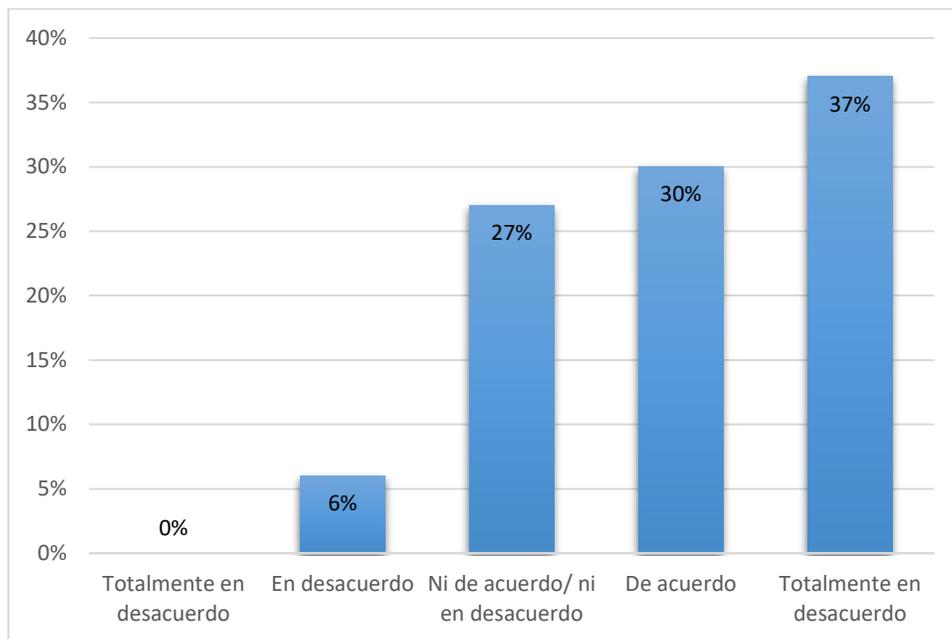


**Fuente:** Elaboración propia.

La mayoría de las organizaciones sólo brindan capacitación para que sus trabajadores desarrollen habilidades y técnicas elementales para desempeñarse adecuadamente, sin embargo, no se preocupan por la salud mental de sus empleados. Al brindar cursos que ayuden a desarrollar la inteligencia emocional el colaborador podrá incrementar sus competencias ya que, al fusionar los beneficios de esta disciplina con los conocimientos y experiencia laboral, controlarán satisfactoriamente sus emociones, factor determinante que al no autorregularlos ocasiona conflictos interpersonales y un ambiente laboral hostil dentro de la empresa.

La percepción que tienen los empleados sobre si la institución en dónde trabajan se preocupa por su salud mental es satisfactoria, ya que el 67% indicó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que Cosmic le brinda una atención relacionada con el entrenamiento mental, el 27% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 6 % restante está en desacuerdo ya que creen que la empresa no se preocupa por su salud mental. En conclusión, Cosmic es una organización que tiene interés en brindar a su talento humano, adiestramiento no sólo relacionado con adquirir conocimiento y bienestar físico, sino también, cursos para mejorar su estabilidad mental.

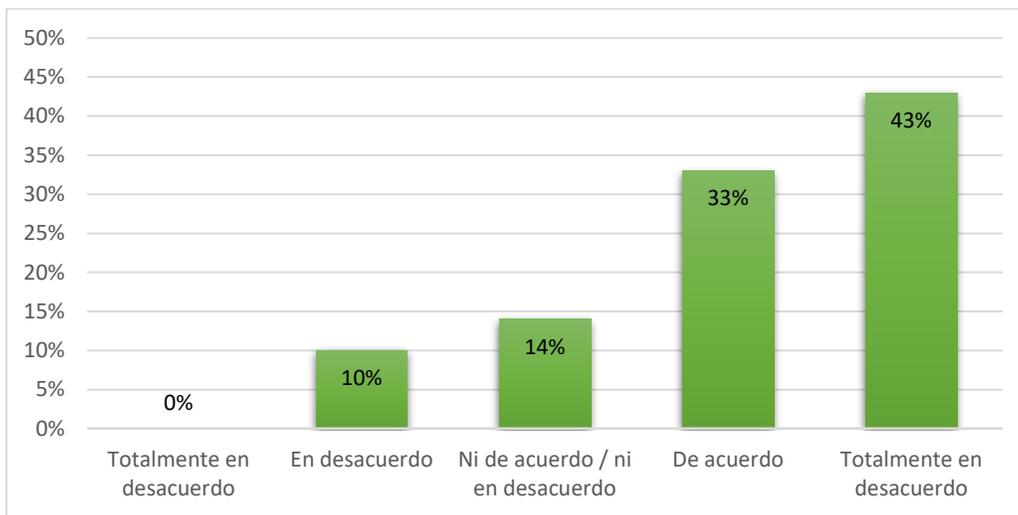
**Gráfica 4.3:** *Porcentaje de empleados que piensan que Instituto Cosmic se preocupa por su salud mental.*



**Fuente:** Elaboración propia.

La organización Instituto Cosmic brinda formación en materia emocional, entre los cursos que imparte son los relacionados con motivación, escucha efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, manejo adecuado de sentimientos, liderazgo, entre otros más, dicha capacitación en materia mental se lleva a cabo dos veces al año. El 76% de los trabajadores argumentan que esta organización le ha brindado cursos para el manejo de las emociones, el 14% su postura no está ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que argumentan que, aunque reciben capacitaciones no identifican si son relacionadas con la Inteligencia Emocional, en cambio, el 10% faltante alude estar en desacuerdo ya que consideran que estos cursos solo les ayudan a mejorar sus habilidades físicas y cognitivas.

**Gráfica 4.4:** *Porcentaje de empleados que percibe que Instituto Cosmic le ha proporcionado cursos relacionado al manejo de emociones.*



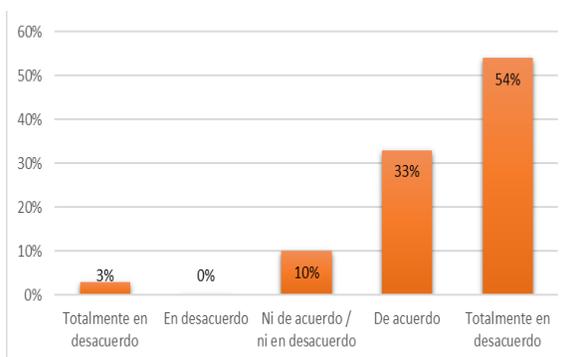
**Fuente:** Elaboración propia.

El ambiente laboral es un factor que repercute en el desempeño de los trabajadores, porque es en este entorno donde se desarrollan las actividades de cada uno, por consiguiente, influye en la satisfacción del personal y en la manera en que se relacionan. Reducir los inconvenientes en este entorno, beneficia a la empresa ya que cada colaborador al trabajar en conjunto, ocasiona que la misma funcione eficientemente. El clima laboral al ser intangible, considera aspectos psicológicos que afectan las funciones de cada colaborador en su conducta o comportamiento, está estrechamente vinculado con la forma de percepción que tienen los miembros de la organización, es decir, el trabajador siente que elementos afectan sus relaciones laborales, por lo que, mantenerlo en armonía provoca que actúen adecuadamente, aumente la cohesión entre compañeros y rindan en sus actividades debido a la disminución de estrés o cualquier otro sentimiento que afecte su estabilidad emocional.

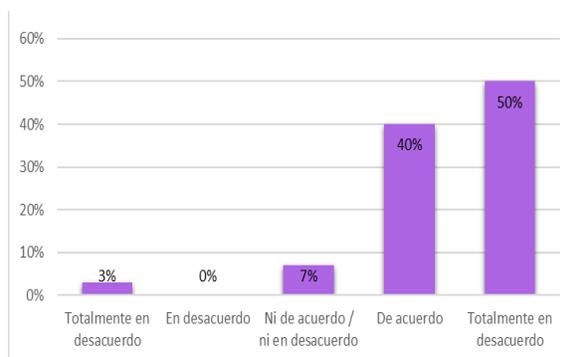
Los colaboradores de Cosmic, perciben que se sienten satisfechos con el ambiente de su trabajo, puesto que el 87% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, este porcentaje menciona que están conformes ya que han podido trabajar en equipo, estableciendo una comunicación adecuada y resolución de conflictos, lo

cual, ha conllevado a limar asperezas, crear una amistad afuera de los horarios laborales, y un proceso sistemático eficiente para que cada uno pueda aportar sus ideas, técnicas, conocimientos, de manera conjunta, y así eliminando individualismos. El 10% tienen una postura neutral, mientras que el 3% está totalmente en desacuerdo. Por otra parte, opinan que la organización se ha beneficiado al crear un ambiente laboral sano, el 90% de trabajadores están de acuerdo que este ha mejorado por la implementación de la Inteligencia Emocional.

**Gráfica 4.5:** *Porcentaje de trabajadores que se sienten satisfechos con su ambiente laboral.*



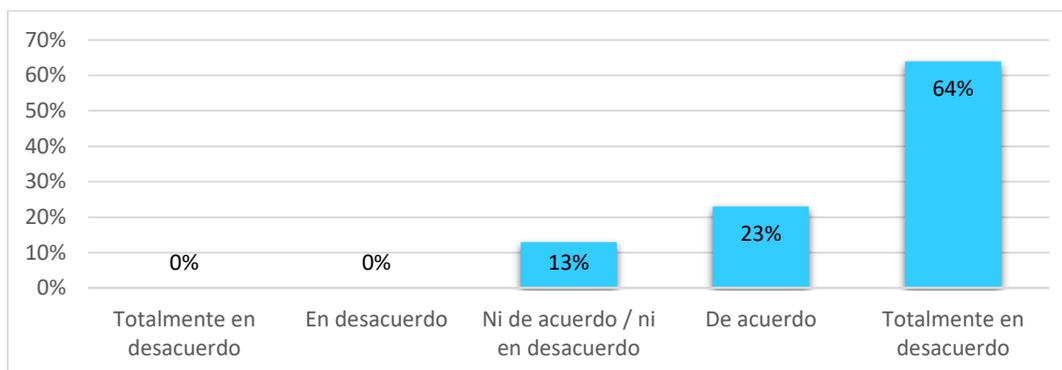
**Gráfica 4.6:** *Porcentaje de trabajadores que creen que ha mejorado el clima laboral después de poner en práctica la Inteligencia Emocional.*



**Fuente:** Elaboración propia.

Por otra parte, se les mencionó, si la Inteligencia Emocional les ha propiciado beneficios en su trabajo, el 13% tiene una posición neutral, señalando que aún no han notado repercusiones significativas, el 23% concuerda estar de acuerdo con que la Inteligencia Emocional les ha ayudado positivamente en su centro de trabajo, al igual que el 64% que están totalmente de acuerdo. Los beneficios que les ha proporcionado esta capacidad son múltiples, sin embargo, la mayoría concuerda que les ha servido como una forma de mejorar las condiciones para cooperar con los demás, de automotivarse y alentar a otras, de tomar decisiones asertivas, resolver y prevenir conflictos, gestionar estrés y otras emociones negativas, ser más productivos, en síntesis, les ha propiciado un clima laboral favorable.

**Gráfica 4.7:** *Porcentaje de empleados que consideran que la Inteligencia Emocional le ha proporcionado beneficios en su trabajo.*



**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación, se muestra un listado sobre la forma de percibir los beneficios de la Inteligencia emocional, según el sexo de los participantes, no obstante, algunos elementos son percibidos de la misma forma por ambos:

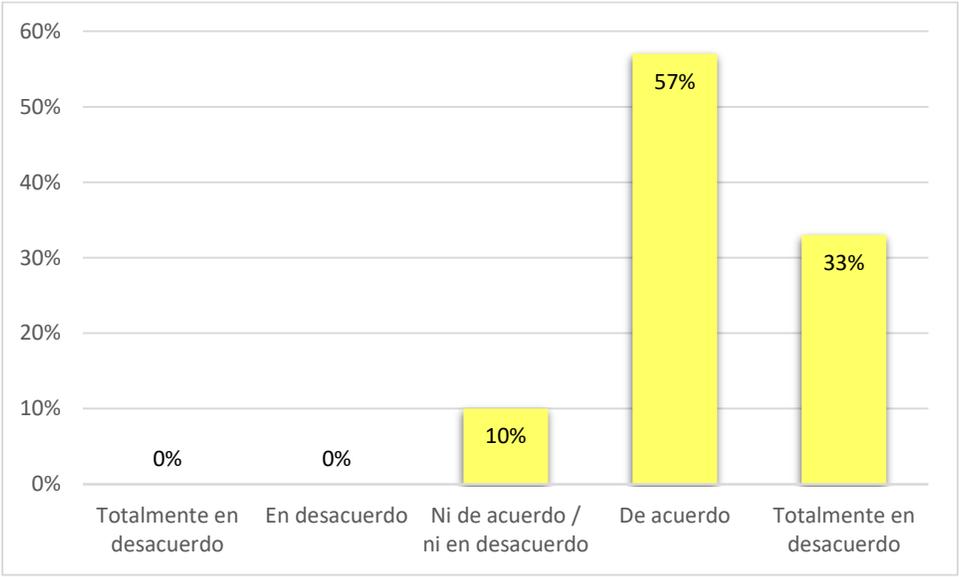
**Tabla 4.1:** *Beneficios de la Inteligencia Emocional según el sexo de los encuestados.*

Mujeres	Hombres
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía.</li> <li>• Adecuada relación entre compañeros.</li> <li>• Escuchar a los demás.</li> <li>• Socialización con las personas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Toma de decisiones asertivas.</li> <li>• Confianza.</li> <li>• Seguridad al expresarse.</li> <li>• Resolución de conflictos.</li> <li>• Identificar fácilmente emociones.</li> <li>• Elevar la autoestima.</li> <li>• Solidaridad.</li> <li>• Disfrutar de las actividades laborales.</li> <li>• Felicidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de impulsos.</li> <li>• No tomarse las cosas de manera personal.</li> <li>• Mayor productividad.</li> <li>• Concentración.</li> <li>• Desarrollo personal.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Toma de decisiones asertivas.</li> <li>• Comunicación efectiva.</li> <li>• Resolución de conflictos.</li> <li>• Buen desempeño laboral.</li> <li>• Reducción de estrés e irritabilidad.</li> <li>• Optimismo.</li> <li>• Felicidad.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

En esta organización la mayoría de sus empleados controlan sus emociones adecuadamente al presentarse un conflicto en la empresa, principalmente los de índole personal, ya que el 57% y el 33% registra estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente. Este conjunto menciona que al resolver un conflicto les ha ayudado a comprender las posturas de las partes involucradas, analizar la raíz del problema, expresar sus comentarios de forma apropiada, tomar decisiones razonables y llegar a consensos para darle solución. El 10 % restante indicó tener una postura neutral al controlar sus emociones a consecuencia de un conflicto.

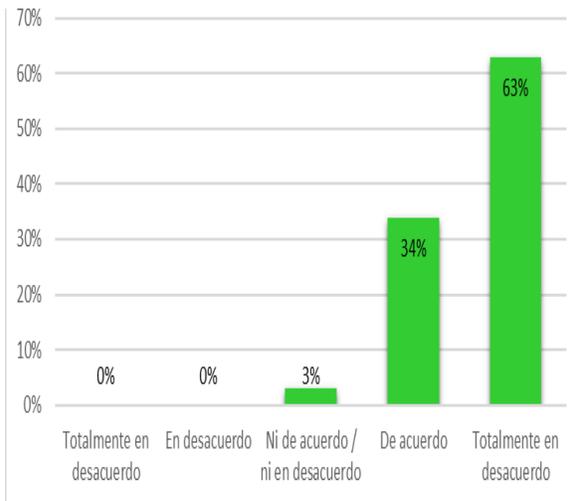
**Gráfica 4.8:** *Porcentaje de trabajadores que controlan sus emociones al presentarse un conflicto en Instituto Cosmic.*



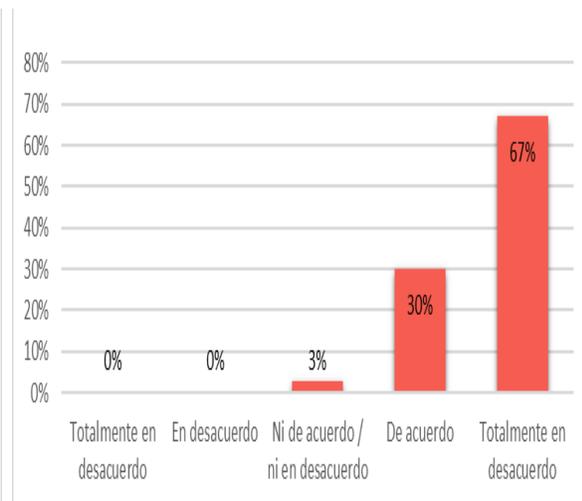
**Fuente:** Elaboración propia.

La Inteligencia Emocional ha ayudado principalmente a los colaboradores de esta organización a expresar adecuadamente sus emociones y a mejorar las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. El 63% y 67% de los encuestados coinciden estar totalmente de acuerdo que esta capacidad les ha beneficiado principalmente en estos dos aspectos, respectivamente.

**Gráfica 4.9:** *Porcentaje de trabajadores que expresan adecuadamente sus emociones.*



**Gráfica 4.10:** *Porcentaje de trabajadores que han mejorado sus relaciones interpersonales debido a la práctica de Inteligencia Emocional.*



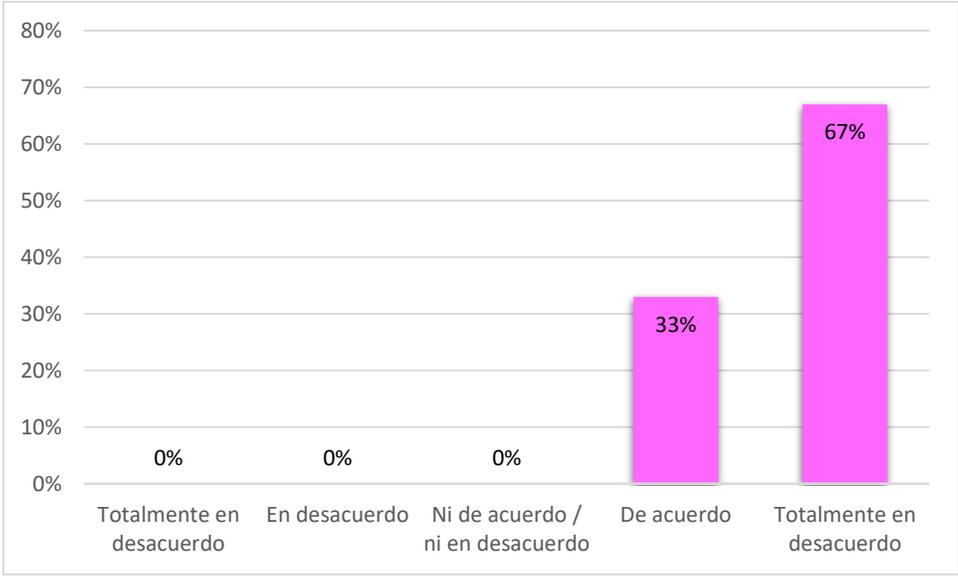
**Fuente:** Elaboración propia.

Los efectos en los individuos han sido benéficos, desarrollan su Inteligencia Emocional cotidianamente, con acciones simples, pero con resultados complejos, es decir, los encuestados mencionan que tratan de perfeccionar esta capacidad mediante técnicas como la escucha activa, razonar antes de actuar, meditación o relajación, actividades recreativas y deportivas, ejercicios de escucha empática, simulaciones de situaciones de tensión o conflictivas, escribiendo los sentimiento en papel para darles un tiempo de análisis, visualizando las cosas positivamente, reír con frecuencia, platicando sus sentimientos con alguien de confianza, asimismo, implementan en sus rutinas comportamientos saludables para que su mente se equilibre como dormir bien, comer saludable, leer libros, caminar por momentos, pensando positivamente, pasar tiempo de calidad con sus seres queridos, entre otras más.

Las anteriores técnicas, han ayudado a ser cada día a los trabajadores de Cosmic, personas inteligentemente emocionales, por ende, su bienestar personal ha progresado significativamente. El 67% está totalmente de acuerdo que la

Inteligencia Emocional ha repercutido satisfactoriamente en su salud física y mental, mientras que el 33% restante simplemente está de acuerdo. En conclusión, la muestra coincide que desarrollar esta capacidad trae repercusiones positivas en las personas.

**Gráfica 4.11:** *Porcentaje de trabajadores que considera que la inteligencia emocional ha repercutido favorablemente en su salud.*



**Fuente:** Elaboración propia.

En el contexto real la Inteligencia Emocional ha influido satisfactoriamente en el comportamiento de las personas, por lo que los argumentos plasmados en la teoría sobre si esta disciplina es benéfica han sido comprobados con veracidad. Enfocar esta disciplina en el ámbito laboral es de suma importancia ya que ayuda a que los empleados perciban y regulen sus emociones correctamente, lo cual conlleva a conseguir un éxito personal, pero sobre todo el profesional, porque funciona como una herramienta para mejorar el clima laboral en las organizaciones y estabilidad laboral en cada colaborador.

## **II. Conclusiones**

La inteligencia emocional es el arte de conocer las propias emociones y percibir la de los demás, es una capacidad compleja porque requiere de habilidades, aptitudes, técnicas y conocimientos para desarrollarla, no obstante, es benéfica cuando se llega a equilibrar la mente, es decir, esta disciplina al conseguir el control de las emociones, ocasiona que los individuos se comporten o actúen de una manera más eficiente, propiciando una estabilidad en ámbitos como el social, familiar o laboral, por mencionar algunos.

Lo expuesto anteriormente permite concluir que efectivamente la Inteligencia Emocional es una capacidad que sirve como una alternativa para que el trabajador pueda desempeñarse y relacionarse adecuadamente, sin embargo, el éxito del mismo no sólo depende de que está se ejercite, también se debe tomar en cuenta las capacidades técnicas e intelectuales para que pueda competir en el mercado laboral. Con base al estudio de caso, la hipótesis planteada se cumplió debido a que arrojó los resultados esperados, es decir, la investigación confirma que la Inteligencia Emocional como capacidad del ser humano posee beneficios que ayudan a las personas a socializar y trabajar adecuadamente, rompiendo los paradigmas que es difícil desarrollarla o que implica un costo económico o esfuerzo mayor, ya que con la asistencia de técnicas simples o eficientes como las recomendadas en esta investigación se puede lograr eficientemente una comprensión de las emociones propias y ajenas, así como, el control de las mismas, por consiguiente, al desarrollarla en cada persona que labora en un centro de trabajo se reflejan resultados positivos al interior del mismo, específicamente relacionados con las relaciones interpersonales, causante de formar un clima laboral positivo.

Cabe mencionar que no se consideró la percepción que tienen los encuestados respecto al tema, ya que muchos, aunque sabían que la empresa les brindaba este tipo de capacitación, no distinguían los beneficios o cambios presentados en su comportamiento después de empezar a trabajar en este aspecto, por ende, no visualizaban los cambios reflejados en la organización, no obstante,

después de mostrarles el contexto pudieron responder de forma concisa y adecuada.

Los beneficios son múltiples, específicamente en el entorno profesional, se visualizan aquellos que repercuten en la integridad física, pero sobre todo mental del trabajador, mientras que, en conjunto, propicia un clima laboral favorable, en donde cada uno se desarrolla y desempeña eficazmente. Los resultados esperados en la organización fueron los siguientes: mejor cohesión entre empleados, resolución de conflictos personales de forma adecuada, erradicación de emociones negativas como la apatía, frustración o desconfianza, motivación del personal, comunicación interna efectiva, aumento de la productividad y sobre todo una mejor salud mental para cada colaborador de la empresa, en pocas palabras, un clima laboral sano.

Fomentar la Inteligencia Emocional dentro de los centros de trabajo es esencial para crear colaboradores competentes en este actual mundo de globalización y digitalización, por lo que es necesario, romper con los paradigmas que se tienen sobre esta disciplina, comenzando por comprender que esta no implica un costo económico elevado, la disposición de demasiado tiempo, la asesoría o instrucción de un especialista sobre el tema, etcétera, sino únicamente de la fuerza de voluntad y entusiasmo para comenzar una vida mentalmente sana.

Con respecto, a las organizaciones es importante que los dueños o directivos empiecen a involucrarse con el personal que labora con ellos, es decir, que valoren a cada integrante de su organización, empezando por tratarlos como seres vivos y no como objetos o maquinarias reemplazables, de esta manera, comprenderán que cada trabajador es una pieza fundamental para que la organización funcione adecuadamente. En este sentido, al preocuparse por el bienestar de cada miembro, la empresa no solo podrá ofrecerles capacitación relacionada a incrementar sus técnicas o habilidades laborales sino, además, cursos especializados en desarrollar la mente como es el control de sentimientos. De esta forma, al hacer un equilibrio entre la inteligencia cognoscitiva y la emocional, el talento humano podrá explotar sus capacidades de forma idónea, propiciando condiciones laborales apropiadas.

Según el contenido de esta investigación, se destacan los siguientes puntos:

- Desarrollar Inteligencia Emocional no es una tarea fácil, pero si existe voluntad y compromiso, los trabajadores pueden implantarla como una alternativa para desempeñarse eficazmente, por ende, traer consigo repercusiones positivas, tanto personales como organizacionales. Por lo que, la labor de cada trabajador es buscar las técnicas que más se adapten a él para que comience lo antes posible a controlar sus emociones.
- Se enfatiza que la Inteligencia Emocional no sólo debe ser desarrollada exclusivamente para altos mandos, sino también en niveles inferiores, ya que esta disciplina es útil para cada persona que quiera ejercer sus actividades laborales de manera eficiente.
- Emplear técnicas para controlar las emociones trae diversas ventajas, tanto en el ambiente profesional como en lo personal, como apropiadas relaciones interpersonales, empatía, comunicación efectiva, escucha asertiva, felicidad, estabilidad emocional, eficiencia, etcétera.
- Las emociones están presentes en cualquier actividad que realice la persona, al ser inevitables deben de regularse para evitar comportamientos insatisfactorios.
- No debe confundirse la Inteligencia Emocional con la cognoscitiva, la primera brinda destrezas que mejoran la relación entre compañeros de trabajo, mientras que la segunda, sólo proporciona conocimientos, técnicas o aptitudes para que el colaborador realice sus actividades. Una persona que posea un nivel de conocimiento elevado pero que no sea inteligentemente emocional no es competente en el mercado laboral.
- El éxito de una persona para conseguir estabilidad laboral radica en equilibrar su inteligencia emocional y cognoscitiva, en la actualidad no basta con tener únicamente conocimientos o experiencia laboral, sino se tiene la capacidad de controlar los sentimientos de manera óptima.

En lo personal, es fundamental desarrollar Inteligencia Emocional como una alternativa que ayuda a la realización de las personas en cualquier círculo social,

para ello es necesario difundir en qué consiste este concepto, sus repercusiones y técnicas para perfeccionarla con el propósito de crear una sociedad capaz de enfrentar los estímulos latentes en nuestra cotidianidad, para ello recomiendo lo siguiente:

1. Conocer y aceptarnos a nosotros mismos, de esta forma entenderemos los estímulos que están ocasionando un problema en nuestro ser, al realizar un autodiagnóstico podemos conocer nuestras debilidades y empezar a trabajar en ellas para corregirlas, así mismo, si conocemos nuestras fortalezas podremos potenciarlas.
2. Sugiero buscar un espacio durante el lapso de día para pensar y meditar sobre aquellas emociones que están ocasionando un problema o aquellas presenten durante el día, con el fin de conocerlas y prevenir posibles inestabilidades emocionales. No sólo es prioridad atender la salud física, sino también la mental, para estar bien con nuestro ser.
3. Es responsabilidad propia adoptar de forma activa la formación del ser humano, por ende, el desarrollo de la inteligencia emocional, por lo que propongo la incorporación de programas de desarrollo de inteligencia emocional dentro del proceso de formación de estudiantes de todos los niveles, para que durante toda su formación académica cuente con bases que le ayuden a competir en el mercado laboral.
4. Se debe fomentar el fortalecimiento de valores de modo paralelo a la formación cognitiva del ser humano, esto empezando en el núcleo principal como lo es la familia, para posteriormente, abarcar otros ámbitos en donde es primordial relacionarnos adecuadamente como lo es el trabajo.
5. En el aspecto académico, es necesario brindar capacitación a los docentes sobre esta disciplina, con la finalidad de convertirlos en intermediarios que la transmitan hacia sus estudiantes, ya que ellos además de proveer de conocimientos cognoscitivos pueden ayudar a ejercitar esta capacidad.
6. En el ámbito empresarial, es nuestro derecho exigir capacitación o adiestramiento, para no sólo desarrollar habilidades técnicas, sino mentales, por medio de estos cursos los trabajadores podrán comprender las ventajas

que posee esta capacidad para que posteriormente la apliquen durante sus actividades.

Existen diversas opciones para llevar a cabo la Inteligencia Emocional como un estilo de vida saludable, exclusivamente de nosotros depende preocuparnos por nuestro bienestar mental y físico, ya que nadie más lo hará, por consiguiente, si se trabaja en cada individuo, se reflejan cambios significativos y generales, ya sea en el trabajo, familia o cualquier otro ámbito social.

### III. Referencias

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición, Editorial Mc Graw Hill. Disponible en: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: procesos administrativos* (3<sup>ra</sup> ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Séptima Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F. Disponible en: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Corbin, J. A. (s/f). *7 ejercicios y actividades para desarrollar tu Inteligencia Emocional*. Psicología y Mente. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/psicologia/ejercicios-para-desarrollar-inteligencia-emocional>
- Blanco, D. (2015, 3 mayo). *La auto-revelación: El arte de revelar nuestro propio mundo interior*. *Cenit Psicólogos Moratalaz*. Disponible en: <https://cenitpsicologos.com/la-auto-revelacion-el-arte-de-revelar-nuestro-propio-mundo-interior/>
- De la Cruz, I. (2014), *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Secretaria General Técnica. Disponible en: [https://books.google.com.mx/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Domínguez, B. y Olvera, Y. (2007). *Inteligencia Emocional en el ámbito académico*. Academia.edu. Disponible en: [https://www.academia.edu/7784724/INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_EN\\_EL\\_AMBITO\\_ACADEMICO](https://www.academia.edu/7784724/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_EN_EL_AMBITO_ACADEMICO)
- Fleischhacker, A. (2014). *“Inteligencia Emocional y Productividad Laboral” (Estudio realizado con el personal de salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes,*

*Policlínica*), (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

García, J. (S/f), Los beneficios de la inteligencia emocional en el trabajo. *Psicología y Mente*. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/beneficios-inteligencia-emocional-trabajo>

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske (2011), *Organizaciones. Comportamiento, Estructura y Procesos* (13ª ed.). México: McGraw-Hill.

Goleman, D. (1995), *Inteligencia Emocional* (27ª ed.). Barcelona: Editorial Javier Vergara.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (2001). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós. Disponible en: <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Grupo Cosmic. (s. f.). ¿Quiénes somos? Cosmic. Disponible en: <http://www.cosmic.com.mx/>

Guerri, M. (2020, 24 abril). *Las autorrevelaciones ¿qué son y para qué nos sirven?* PsicoActiva. <https://www.psicoactiva.com/blog/las-auto-revelaciones-que-son-y-para-que-nos-sirven/>

Gutiérrez, A. (2019), *Propuesta de un taller de Inteligencia Emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de ASHAV S.A. de C.V. de Santa Fe, de la CDMX*. (Tesina de pregrado). Universidad Tecnológica Iberoamericana S.C. Estado de México, México.

Guzmán, A. (2006). *La comunicación como herramienta gerencial* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones

- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2006), *Desarrollo de Habilidades Directivas* (1<sup>ra</sup> ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Infobae. (25 de abril de 2019). *Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo*. Recuperado de: <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
- Montes, G. (2019, 23 noviembre). *Cómo aprender a meditar (y por qué deberías empezar hoy mismo)*. El confidencial. Disponible en: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-11-23/aprender-meditar-deberias-empezar-hoy\\_2346775/#:%7E:text=La%20meditaci%C3%B3n%20es%20un%20entrenamiento,ansiedad%20y%20los%20pensamientos%20obsesivos.](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-11-23/aprender-meditar-deberias-empezar-hoy_2346775/#:%7E:text=La%20meditaci%C3%B3n%20es%20un%20entrenamiento,ansiedad%20y%20los%20pensamientos%20obsesivos.)
- Mota, R. (2019, 29 noviembre). *¿Qué es Shopper Marketing?* Club del Trade. Disponible en: <https://clubdeltrade.com/blog/que-es-shopper-marketing/>
- Navarro, M. (2009). Autoconocimiento y autoestima [Versión electrónica]. *Temas para la Educación, revista digital para profesores de la enseñanza*. (Nº5),1989-4023, Dep. Leg. 2786-2008. Disponible en: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd6409.pdf>
- Olvera, Y., Domínguez, B. y Cruz, A. (2002). *Inteligencia emocional, Manual para profesionales en el ámbito industrial*. Primera Edición. Editorial Plaza y Valdés, S.A. México.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2008). *Definición de coeficiente intelectual*. Disponible en: <https://definicion.de/coeficiente-intelectual/>
- Romero, H. (2016), "Inteligencia Emocional y Clima Organizacional (Estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)" (Tesina de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

- Ruiz, M. (2018). *¿Para qué sirve un líder? Lecciones de liderazgo aplicadas a la empresa, la política y la vida*. Madrid: Díaz de Santos. Disponible en: <http://diverrisa.es/web/uploads/documentos/LIDERAZGO%20EMOCIONAL/Para%20que%20sirven%20los%20lideres.pdf>
- Sabater, V. (2019, 15 enero). *5 ejercicios para mejorar tu Inteligencia Emocional*. La Mente es Maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/5-ejercicios-para-mejorar-tu-inteligencia-emocional/>
- Salovey, P. y Mayer, JD (1990). *Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad*, 9 (3), 185–211. Disponible en: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sánchez, E. (2018). *4 técnicas infalibles para regular tus emociones*. La Mente es Maravillosa. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/4-tecnicas-para-autorregular-las-emociones/>
- Sánchez, M. (2017, 11 septiembre). *5 ejercicios para estimular tu Inteligencia emocional*. Medium. Disponible en: <https://medium.com/meitpro-es/5-ejercicios-para-estimular-tu-inteligencia-emocional-186ede89c2a3>
- Zárate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

#### **IV. Anexos**

##### **Cuestionario: Inteligencia Emocional**

La información proporcionada será utilizada para fines académicos. Por favor, conteste con exactitud sus respuestas puesto que de ellas dependerá la utilidad de esta investigación.

Recuerde que toda la información proporcionada es totalmente confidencial, gracias.

##### **Datos personales.**

*Sexo*

Masculino

Femenino

*Edad (Rango)*

18 a 25

26 a 35

35 o más

*Nivel de Puesto*

Operativo

Mando medio

Directivo

##### **Instrucciones**

Analice la descripción de cada pregunta, tiene cinco respuestas equivalentes a:  
5) Totalmente de acuerdo 4) De acuerdo 3) Ni de acuerdo / ni en desacuerdo 2)  
En desacuerdo 1) Totalmente en desacuerdo

1. La organización en la que trabaja se preocupa por su salud mental. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

2. Su empresa le ha brindado cursos para el manejo de emociones. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

3. Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

4. La inteligencia emocional le ha proporcionado beneficios en su trabajo. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿Cuáles? \*

---

---

---

---

5. Controla sus emociones al presentarse un conflicto en la empresa. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

6. La inteligencia emocional le ha ayudado a expresar adecuadamente sus emociones. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

7. Cree que el clima laboral ha mejorado por la implementación de la Inteligencia Emocional. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

8. Han mejorado sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, debido a la práctica de la Inteligencia Emocional. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

9. Mencione brevemente que técnicas implementa para desarrollar su Inteligencia Emocional.

---

---

---

10. Cree que la inteligencia emocional ha repercutido satisfactoriamente en su salud física y mental \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

11. Considera que la Inteligencia Emocional le ha ayudado a desempeñarse adecuadamente y así conseguir una estabilidad laboral \*

---

---

---