

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DIRIGIDA HACIA EL MEJORAMIENTO DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO A PARTIR DE LA RELACION FUNCIONARIO –
USUARIO EN EL I.C.B.F. CENTRO ZONAL POPAYAN**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTAS EN
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

COLOMBIA

2012

COORDINADOR ACADÉMICO DE ESPECIALIZACION – MAESTRIA GTH

GLORIA STELLA ARANGO. Mg

ASEROR DEL TRABAJO

GLORIA STELLA ARANGO, Mg

ESTUDIANTES

MÓNICA PATRICIA QUIRÁ MOSQUERA

CLAUDIA XIMENA MARTINEZ AGILAR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

COLOMBIA

2012

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Pregunta de investigación.....	7
1.3 Justificación.....	9
2 OBJETIVOS.....	11
2.1 Objetivo general.....	11
2.2 Objetivo específico.....	11
3 METODOLOGIA.....	11
3.1 Población.....	12
3.2 Muestra.....	12
4 MARCO TEORICO.....	12
5 DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO.....	23
6 ANALISIS DE RESULTADOS.....	23
7 CONCLUSIONES.....	33
BIBLIOGRAFIA.....	34

ANEXOS

PROYECTO DE INTERVENCION

APENDICES

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DIRIGIDA HACIA EL MEJORAMIENTO DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO A PARTIR DE LA RELACION FUNCIONARIO –
USUARIO EN EL I.C.B.F. CENTRO ZONAL POPAYAN**

Resumen: El valor de la inteligencia emocional es un tema que muchas autoridades creen que es la revolución en los negocios. No se va a derramar sangre en la transformación de lo viejo a lo nuevo, pero si perecerán muchas ideas preconcebidas.

Todo empezó con una serie de estudios, investigaciones sobre la inteligencia emocional, los cuales indicaron que las personas intelectualmente más brillantes no suelen ser las personas que tengan más éxito, ni en los negocios, ni en su vida personal. En el transcurso de los últimos años el coeficiente emocional, CE, se ha venido a aceptar ampliamente como una expresión abreviada del equivalente en inteligencia emocional al coeficiente de inteligencia o CI. Las investigaciones recientes sugieren que un ejecutivo, administrativo, profesional, técnico eficiente con alto nivel de coeficiente emocional (CE) es una persona que percibe más hábil, fácil y rápidamente que los demás los conflictos en gestación que tienen que resolver, los puntos vulnerables de los equipos y las organizaciones a las que hay que prestar atención, las distancias que se deben salvar o los vacíos que se deben llenar, las conexiones ocultas que significan oportunidad, y las oscuras y misteriosas interacciones que prometen ser de oro ... y rentables.

Es importante tanto para las empresas como para las personas desarrollar la inteligencia emocional, por lo tanto el propósito de este trabajo de grado es evaluar el coeficiente emocional de los empleados del I.C.B.F Centro Zonal Popayán, para lo cual se aplicó el

instrumento de evaluación “Cuadro de Coeficiente Emocional” de Cooper, R. (1998), con el cual se identificaron los factores que alteran el área emocional de los funcionarios.

Objetivo: Implementar un plan de estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional de los empleados del I.C.B.F Centro Zonal Popayán que conlleven al mejoramiento de la calidad del servicio que prestan a los usuarios.

Participantes y Método: Participaron 22 empleados del I.C.B.F Centro zonal Popayán, que fueron evaluados individualmente durante dos sesiones.

Resultados: Las puntuaciones arrojadas por el Cuadro de Coeficiente Intelectual, Cuestionario Proyección de su Inteligencia Emocional. Versión III.5, Prueba de Normas. Evaluación de CE y Perfil Individual Integrados. Tomado del Libro: La inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones de Robert K. Cooper, Ph.D (1998); muestran que los servidores públicos del ICBF Centro Zonal Popayán presentan en sus escalas de Inteligencia Emocional un rendimiento Deficiente en un 77,3% de los participantes y en Riesgo el otro 22,7% .

Conclusiones: El nivel de Inteligencia Emocional de los funcionario del Centro Zonal Popayán ICBF se encuentra en los niveles de Deficientes y de Riesgo para todas las zonas de rendimiento y escalas evaluadas, presentando porcentajes superiores al 80% para la mayoría de estas, lo que puede mostrar que los empleados participantes al parecer presentan pocas aptitudes y mayores vulnerabilidades personales de rendimiento en el desarrollo de su Coeficiente Emocional.

Palabras clave: Coeficiente emocional, empresa, talento humano, escalas, relaciones interpersonales, valores, creencias,

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Martínez, M. en el año 2005 realizó una investigación denominada “Importancia que reviste la inteligencia emocional para el buen funcionamiento de las empresas” en donde observó la necesidad que tienen las organizaciones hoy en día, ya que actualmente muchas de ellas están invirtiendo mucho dinero en formar a sus trabajadores en Inteligencia Emocional. Y esto es así porque se han dado cuenta de que la clave del éxito, la clave de las ventas, de los negocios, de los mercados, está asociado al grado en el que los trabajadores de una empresa conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer los sentimientos de los clientes.

Cedrón; Llanos; Núñez, D. (2008). Realizaron un proyecto de investigación denominado “Diseño de un programa de gestión basado en la inteligencia emocional orientado al fortalecimiento de la calidad de servicio a partir de la relación cliente - empleado en la Universidad Señor de Sipán”. El propósito de esta investigación estuvo dirigido a determinar cuál es la importancia que reviste la inteligencia emocional para fomentar la calidad de servicio y así mejorar el funcionamiento de la universidad Señor de Sipán. La investigación les permitió observar la necesidad que tenía la organización, donde no se estaba tomando la debida importancia, y de cual no se estaba invirtiendo para realizar un programa de gestión que formara a los trabajadores en Inteligencia Emocional. Concluyeron que la universidad no se había dado cuenta que la clave del éxito, la clave de sus ventas, y la de otorgar un buen servicio está asociado en que los trabajadores y docentes

deben conocer y controlar sus emociones y deben saber reconocer los sentimientos de los clientes y que ellos se sientan cómodos con lo que reciben.

Se realizó un proyecto de investigación denominado “Orientación y desarrollo de competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas” dirigido por los profesores Repetto, E y Pérez, J. en el año 2007; financiado por el Ministerio Español de Educación y Ciencia (MEC). En el que determinaron que las competencias socioemocionales son muy valoradas en el mercado laboral, y que de hecho muchos autores aseguran que ese tipo de competencias contribuyen a aumentar la empleabilidad de los individuos. Pero que sin embargo las instituciones educativas habitualmente olvidan la responsabilidad en la formación de las competencias.

Manifiestan en sus resultados que “La mayoría de trabajos exige no solo conocimiento y competencias técnicas específicas, sino, además un cierto nivel de competencias sociales y emocionales que aseguren que el trabajador sea capaz, por ejemplo de trabajar en equipo, de motivarse a sí mismo ante las dificultades, de resolver conflictos interpersonales, o de tolerar altos niveles de estrés”.

Concluyeron que “La mejor manera de desarrollar las competencias socioemocionales es a través de la experiencia, el entrenamiento adecuado, y la práctica”.

1.2 Pregunta de Investigación

Toda empresas se encuentran conformadas por seres humanos, que tienen necesidades, metas y objetivos, personales, sociales, familiares y laborales los cuales algunas veces aceptan, o no racionalmente. Por lo tanto una de las necesidades principales es llenar ese “vacío personal” de emociones, sentimientos y necesidades, ya que esto determina y

organiza todos los procesos mentales y el comportamiento total diseccionándolo con motivación al logro y beneficio de la organización. (Martínez, M. 2005; Cedron,C; Llanos,M; Nuñez, D. 2008).

En la actualidad se le ha otorgado gran importancia a los factores emocionales, puesto que estos están inmersos en el buen desempeño de las actividades profesionales, donde las personas en su rol como: líderes, gerentes ó empleados, tienen diferencias en varios aspectos y áreas de su desempeño laboral, pero que como seres humanos están dentro de los Principios de la Inteligencia Emocional.

De allí que se ha reconocido la importancia de las emociones en la vida laboral del individuo, pues las investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal.

Este proyecto se hace pertinente en esta institución pública, puesto que es relevante desarrollar y/o mejorar la inteligencia emocional de los empleados del I.C.B.F Centro zonal Popayán puesto que la tensión laboral y por consiguiente emocional se ve reflejada en la atención que prestan a los usuarios que asisten a este servicio.

¿Cuál debería de ser el proyecto de intervención estratégico para desarrollar la inteligencia emocional de los funcionarios en el I.C.B.F del Centro Zonal Popayán?

1.3 Justificación

Cada vez es más fuerte la idea con respecto al rol que juegan en nuestro día a día el desarrollo de nuestras emociones; es así como surge el concepto de Inteligencia Emocional;

hasta hace poco se les daba un valor a las personas por su inteligencia cognitiva o coeficiente intelectual, desde aproximadamente 1995 fecha en la que aparece la primera edición del bestseller “Inteligencia Emocional” de Daniel Goleman, la inteligencia emocional se ha introducido en los distintos ámbitos de la vida de las personas, entre ellos la influencia que tiene ésta en las organizaciones.

La inteligencia emocional es definida por Goleman, D (2002) como aquella capacidad que tienen los seres humanos para tomar conciencia de sus emociones, comprender a los demás, tolerar presiones y frustraciones laborales, competencia para trabajar en equipo y adoptar una posición empática que ayudará al desarrollo y éxito personal.

En la anterior definición, Goleman ha considerado cinco aptitudes clasificadas a su vez en dos grandes grupos: Aptitudes personales, las que determinan el dominio de sí mismo comprendiendo las aptitudes de autoconocimiento, autorregulación, motivación, aptitudes sociales; y las aptitudes interpersonales, que son las que determinan el manejo de las relaciones comprendiendo las aptitudes de empatía y habilidades sociales.

Goleman, (1996), define la aptitud emocional como una capacidad aprendida, basada en la Inteligencia Emocional que origina un desempeño laboral sobresaliente.

Todo lo referenciado anteriormente hace relevante resaltar, que toda empresa se encuentran conformadas por seres humanos, que tienen necesidades, metas y objetivos, personales, sociales, familiares y laborales los cuales algunas veces aceptan, o no racionalmente. Por lo tanto una de las necesidades principales es llenar ese “vacío personal” de emociones, sentimientos y necesidades, ya que esto determina y organiza todos los

procesos mentales y comportamiento total diseccionándolo con motivación al logro y beneficio de la organización. (Martínez, M. 2005; Cedron,C; Llanos,M; Nuñez, D. 2008).

En la actualidad se le ha otorgado gran importancia a los factores emocionales, puesto que estos están inmersos en el buen desempeño de las actividades profesionales, donde las personas en su rol como: líderes, gerentes ó empleados, tienen diferencias en varios aspectos y áreas de su desempeño laboral, pero que como seres humanos están dentro de los Principios de la Inteligencia Emocional.

De allí que se ha reconocido la importancia de las emociones en la vida laboral del individuo, pues las investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal.

También se reconoce que se ha pagado un precio demasiado elevado no sólo en las empresas sino también en la vida personal, por tratar de desconectar las emociones del intelecto. No sólo se sabe intuitivamente que eso no se puede hacer sino que la ciencia moderna está demostrando día a día que es la inteligencia emocional, no el coeficiente intelectual ni la sola potencia cerebral, lo que sustenta muchas de las mejores decisiones, las organizaciones más dinámicas y rentables, y las vidas más satisfactorias y de éxito.

El propósito de este trabajo de grado es implementar un plan de estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional de los empleados que propenda al mejoramiento de la calidad del servicio a partir de la relación funcionario - usuario en el ICBF Centro Zonal Popayán

2. Objetivos

2.1 *Objetivo General*

Implementar un plan de estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional de los empleados del I.C.B.F Centro Zonal Popayán que conlleven al mejoramiento de la calidad del servicio que prestan a los usuarios.

2.2 *Objetivos Específicos*

Determinar el nivel de inteligencia emocional que presentan los funcionarios del I.C.B.F. Centro Zonal Popayán, a través de la aplicación del instrumento de evaluación “cuadro de coeficiente emocional” de Cooper, R. (1998)

Identificar los factores que alteran el área emocional de los funcionarios del I.C.B.F Centro Zonal Popayán.

Implementar un proyecto para el desarrollo de la inteligencia emocional de los funcionarios del I.C.B.F. Centro Zonal Popayán, partiendo de los resultados obtenidos en la evaluación de la inteligencia emocional.

3. Metodología

El proyecto se desarrolló desde la metodología Descriptiva – Cualitativa, ya que se utilizó un instrumento estructurado para la recolección de información puesto que este tipo de metodología explora las relaciones sociales y describe la realidad tal y como se experimenta, de igual manera el estudio se enfocó en el proceso y significado de sus relaciones con el entorno y reveló un fenómeno especificando las propiedades del mismo, a partir de las mediciones precisas de variables o eventos.

El diseño del proyecto es transversal puesto que se recogió datos en un momento único. La población con la que se trabajó fueron los funcionarios del I.C.B.F Regional – Cauca, la muestra fueron los 22 funcionarios del Centro Zonal Popayán.

3.1 Población

La población estuvo conformada por todos los empleados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Cauca:

3.2 Muestra

Los participantes del trabajo fueron 22 empleados del I.C.B.F Centro zonal Popayán en el II periodo de 2011, que fueron evaluados individualmente durante dos sesiones.

4. Marco teórico

A continuación pretendemos presentar un bosquejo general de las temáticas más relevantes que se deben tener en cuenta para la elaboración del diseño de un programa para el desarrollo de la inteligencia emocional dirigido a los empleados del I.C.B.F del Centro Zonal Popayán que permita mejorar la prestación del servicio a los usuarios asistentes a este Centro Zonal; en primer lugar se explicara el concepto de Programa, éste es un concepto básico que se debe conocer para desarrollar el proyecto; en segundo lugar se hace un bosquejo general de lo que es la inteligencia y emoción, y por último es necesario conocer el tema que se va a abordar, en este caso inteligencia emocional; se hace una explicación sobre las etapas o niveles de la inteligencia emocional que se deben conocer para desarrollar el programa.

Para iniciar la revisión teórica y conceptual se comienza abordando el concepto de programa como eje fundamental para la realización del proyecto, para esto se puede conceptualizar programa como “Un conjunto de acciones y/o actividades que son implementadas por un gobierno, directivos, administrativos u organización y/o empresa, que están encaminadas a la consecución de un propósito u objetivo para mejorar las condiciones de la población. Por lo general un programa tiene varias partes, lo primero que se plantea es una introducción en donde se observan los antecedentes y se contempla una misión que debe de cumplirse en el programa; en segunda instancia se realiza un diagnóstico de la situación actual, donde se puede retomar en síntesis la evaluación de planes similares que se hayan desarrollado anteriormente y en última medida se presenta un plan en donde se refiera la programación de actividades a realizar, en algunas ocasiones se puede detallar las conclusiones con respecto a los resultados que se esperan conseguir en el programa”.

Por lo tanto el programa es un instrumento para operacionalizar las políticas a través de la planeación, ejecución y evaluación de acciones de promoción, prevención, tratamiento y recuperación de la salud.

Según refiere Gardner (1995), el concepto de inteligencia es definido como la capacidad para resolver problemas o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto comunitario o cultural. La capacidad para resolver problemas permite abordar una situación en la cual se persigue un objetivo, lo que sugiere que se determina un camino pertinente o adecuado para la consecución de los objetivos propuestos. La creación de un producto es crucial en funciones como la adquisición y la transmisión del conocimiento o la expresión de las propias opiniones o sentimientos.

La inteligencia ha sido estudiada por tres enfoques: psicométricos, la teoría de Piaget y el procesamiento humano de información.

El enfoque psicométrico tiene como propósito la medición de la inteligencia de las personas y pretende establecer las diferencias individuales, de género, de grupo y de raza. Lo que sugiere es que este tipo de medición se efectúa con instrumentos de medición de la inteligencia denominado test (pruebas) que proporcionan un índice de la inteligencia, denominado cociente intelectual (C.I). El enfoque de desarrollo, por su parte, está más preocupado por los aspectos cualitativos, es decir por las estructuras de pensamiento involucradas en el desarrollo de la inteligencia, por lo cual propone la existencia de algunos conceptos y esquemas lógicos que caracterizan cada etapa de su desarrollo. El enfoque del procesamiento de la información se interesa principalmente por los procesos y estrategias que conforman la conducta inteligente, el centro de atención no es cuánta inteligencia tiene una persona, sino cómo se produce la conducta inteligente.

La teoría de Piaget refiere el concepto de inteligencia como toda conducta que se presenta como una adaptación o como una readaptación. Para explicar los procesos de adaptación partió del modelo biológico en el que la misma procura el equilibrio en los intercambios entre el organismo y el medio a fin de preservar la organización interna del ser vivo. Sin embargo su sistema de ideas fue completado y enriquecido de igual forma con la filosofía –en especial con la teoría del conocimiento- y con otras ciencias, como la lógica y la matemática. Por lo tanto como proceso psicológico la adaptación también procura un equilibrio móvil entre el sujeto que conoce y el objeto conocido, lo que exige una serie de modificaciones en la organización de las estructuras cognitivas a lo largo del proceso evolutivo.

Para Piaget, entonces, la inteligencia resulta de un proceso de adaptación que se verifica permanentemente entre el individuo y su ámbito socio cultural. Este proceso implica dos procesos inseparables y simultáneos:

La transformación del medio por la acción del sujeto; permanentemente y de manera activa el individuo interactúa e interviene en su entorno lo que le permite integrarse a él y conocerlo mediante un mecanismo que Piaget denominó asimilación.

La continua transformación interna del sujeto, ya que cada nueva experiencia con el medio o consigo mismo implica una modificación de las estructuras mentales y comportamentales preexistentes, a los fines de acomodarse a la nueva situación. Es lo que Piaget denominó acomodación.

Si se tiene en cuenta esta interacción de los factores internos al sujeto y los referidos al medio externo, entonces toda experiencia mental y comportamental es una asimilación de lo dado a los esquemas y estructuras anteriores y toda experiencia nueva implica al mismo tiempo, una acomodación de estos esquemas y estructuras para integrarla y organizarla mentalmente, logrando una situación de equilibrio mental provisorio o móvil, ya cada nueva experiencia reinicia el proceso de asimilación y acomodación. (Garrison & Loredó, 2002. P, 127-128)

Aunque la teoría de Piaget es la más completa y estructurada para explicar el desarrollo intelectual, en la actualidad los resultados de la investigación de los tres enfoques nos permiten tener un mayor conocimiento de este tema.

Ahora nos detendremos a explicar un poco acerca de la teoría de las emociones, citando a Hernández, (2009):

Teorías de la emoción

El autor refiere que antes de iniciar es muy importante esclarecer que se agruparán dos teorías la fisiológica y la teoría de la sensación en un mismo grupo de teorías puesto que, en general, las dos se enfocan en la forma en que el sujeto experimenta la emoción. Ambas, apuntan a la aprehensión del fenómeno emocional por parte del sujeto. Sin embargo, se diferencian en la forma en que se plantean el cuestionamiento por la experimentación de la emoción; mientras las teorías fisiológicas se preguntan por la cuestión física (proponiendo que la emoción se debe meramente a cambios físicos), las teorías de sensación se preguntan por cómo se experimenta la emoción, haciendo énfasis en el tratamiento mental del fenómeno. Para ocuparse de estos dos grupos de teorías, Hernández (2009) cita a dos autores: Hume, D., en lo que atañe a la perspectiva de las teorías de sensación, y a James, W., como exponente de la teoría fisiológica. Luego de ver por qué se puede unir las dos perspectivas sólo resta ver por qué se distinguen, qué las hace diferentes. La diferencia entre las teorías de sensación y fisiológicas radica en que, mientras las teorías fisiológicas sostienen que las afecciones físicas son, no sólo indispensables, sino también el factor más importante de las emociones, las teorías de sensación se preocupan menos por lo físico y, en general, buscan un enfoque más conceptual al fenómeno.

Entonces refiere Hernández (2009) que lo más importante en la propuesta de Hume, para el estudio de las emociones es la división que hace entre impresiones de sensación y reflexión, en la que se muestra que las emociones no son algo que se perciba a través de los sentidos, sino que son un tipo de impresión que se denomina impresión secundaria. A continuación se discutirá esta distinción. Seguidamente se tendrá en cuenta esta distinción.

En la segunda parte del Tratado de la Naturaleza Humana, Hume, D. hace distinciones que son cruciales para entender su teoría de las pasiones. Refiere que los contenidos mentales se dividen en ideas e impresiones. En cuanto a las impresiones, afirma que las hay de dos tipos: originales (o simples) y secundarias. Las impresiones simples no tienen ninguna percepción antecedente; se habla acá de impresiones del tipo de las que nacen de los sentidos, como el dolor físico, que no involucran nada más que el primer acercamiento del sujeto con un objeto. Sin embargo, es importante tener en cuenta que para Hume, D. las impresiones simples pueden también provenir del espíritu mientras, como ya se dijo, no haya ninguna impresión antecedente. Puesto de otra forma, no se necesita que el factor excitante sea externo. Por su parte, las impresiones secundarias vienen, o bien directamente de las simples, o afectadas por la idea de estas. Dado que esta distinción es la misma que Hume hace entre impresiones de sensación y reflexión, se puede hablar entonces de impresiones simples y secundarias en términos de sensación y reflexión respectivamente.

Por último, vale la pena resaltar un aporte importante que hace Hume con respecto a las emociones: la diferencia entre causa y objeto de la emoción. Mientras que la primera es la idea que la suscita, la otra es la idea a la que se refiere. Esta distinción es de especial importancia pues, muchas veces, la emoción que tiene el sujeto hacia un objeto depende de eventos en el pasado o de creencias que no se refieren al objeto en cuestión. Un caso que ilustra esto es la persona que siente ira en presencia de un payaso al momento de entrar a un circo. En este ejemplo, la persona no tiene ninguna emoción hacia el payaso que está viendo, sin embargo, tiene ira dada la asociación que puede hacer entre este payaso y, por ejemplo, un payaso que en su infancia la golpeó. En realidad, el payaso que causa la

emoción es el payaso presente y el objeto al que se refiere la emoción sería el payaso pasado, es un objeto que ya no está en presencia de la persona.

James, W. (1978), en *Principios de Psicología*, dice que la emoción es el sentir de los cambios corporales que se siguen de una percepción que los genera. Él describe el orden causal en que se encuentran organizadas las emociones, definiéndolas de la siguiente forma: “los cambios físicos se siguen directamente de la percepción del factor excitante y nuestro sentir de esos cambios [físicos] cuando ocurren es la emoción” (James 1991: p, 743). Su principal argumento para defender esta afirmación es que si a una emoción se le quitaran todos los aspectos físicos, no quedaría nada que nos permitiera afirmar su existencia. Sin embargo, James, W. admite que no todas las emociones tienen el mismo ímpetu. Él acepta que hay emociones más sutiles que otras (en su perfil físico) sin dejar de insistir en la necesidad de algún tipo de alteración física perceptible como requisito para la existencia de la emoción. Según Hernández (2009), para James, W; la necesidad de estados físicos es de gran relevancia, tanto es así, que afirma, de manera tajante, que la expresión de la emoción es condición necesaria de la misma; nos dice: “niéguese a expresar una emoción y ésta muere” (James 1991: p, 751).

Las emociones se han considerado siempre de tanta profundidad y poder que en latín, por ejemplo se describían como “*motus anima*” que significa literalmente “el espíritu que nos mueve” (Cooper, R. 1998)

Entrando al tema de mayor importancia para este proyecto nos centraremos en revisar la teoría de la Inteligencia Emocional, retomaremos a Cooper, R (1998) y el documento de cátedra de la Licenciada Abate, M, de la Universidad Nacional de Cuyo; (2007).

Para Cooper, R (1998) la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. De acuerdo con el autor las emociones humanas son el dominio de los sentimientos centrales, los instintos y las sensaciones emotivas. Cuando se confía en nosotros y somos respetados, la inteligencia emocional ofrece una comprensión más honda, mas completamente formada de uno mismo y de los que le rodean.

Para que se dé el desarrollo de la inteligencia emocional Cooper, R (1998) propone cuatro pilares que son:

Primer pilar: Conocimiento emocional, que crea un espacio de eficiencia personal y confianza mediante honestidad emocional, energía, conciencia, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión.

Segundo pilar: Aptitud emocional: forma la autenticidad de individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor partido del descontento constructivo.

Tercer pilar: Profundidad emocional: se explora maneras de conformar su vida y trabajo con su potencial único y propósito, y de respaldar esto con integridad compromiso y responsabilidad, que a su vez aumentan su influencia sin autoridad.

Cuarto pilar: Alquimia emocional: por la cual se extenderá su instinto creador y capacidad de fluir con los problemas y presiones, y de competir por el futuro construyendo sus capacidades de percibir y tener acceso a soluciones ocultas y nuevas oportunidades.

El documento de la licenciada Abate; M (2007), manifiesta que habitualmente la sociedad en general está acostumbrada a relacionar la inteligencia con la capacidad de raciocinio lógico, con las habilidades para las ciencias exactas, la comprensión y capacidad de análisis reflexivo, el razonamiento espacial, las habilidades lingüísticas y/o mecánicas. Sin embargo, muy pocas veces se relaciona inteligencia y emociones, como si ambos términos refirieran a aspectos o dimensiones humanas totalmente diferenciadas, sin puntos de contacto e integración.

De cualquier manera es evidente que el estado anímico de una persona tiene mucha influencia en lo que se hace y en cómo lo hace. La tristeza, el enojo, la incomodidad, la euforia, el entusiasmo, etc. son factores de gran valor en los resultados de cualquier actividad.

Abate, M (2007) sugiere que en 1990, Salovey, P. de la Universidad de Yale, y Mayer, J. de la Universidad de New Hampshire propusieron y divulgaron la expresión “Inteligencia Emocional” para describir "una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones y los de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción".

Sin embargo, fue a raíz de la publicación en 1995 del libro de Daniel Goleman, "La inteligencia emocional" cuando el término ganó fuerza y se le empezó a prestar mayor atención en los medios de comunicación y particularmente en el mundo empresarial.

La inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales, etc., y que puede definirse, según el propio Goleman (1995), como la capacidad

de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

Este término incluye dos tipos de inteligencias: La Inteligencia Personal: compuesta a su vez por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Esta inteligencia comprende tres componentes:

1. Conciencia en uno mismo: refiere a la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de autoconfianza.
2. Autorregulación o control de sí mismo: refiere a la habilidad de controlar las propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros. Las personas que poseen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.
3. Automotivación: refiere a la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones. Esta competencia se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.

La Inteligencia Interpersonal: compuesta también por otras competencias que inciden en el modo en que se establecen relaciones con los demás:

1. Empatía: refiere a la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y respondiendo correctamente a sus reacciones emocionales. La empatía posibilita escuchar a los demás, entender sus problemas y motivaciones, anticiparse a sus necesidades y aprovechar las oportunidades y características de relación que ellas ofrecen.
2. Habilidades sociales: refiere al talento en el manejo de las relaciones con los demás, a la habilidad de saber persuadir e influenciar a los demás. Quienes poseen un buen desarrollo de habilidades sociales son buenos negociadores, tienen condiciones para liderar grupos y para dirigir cambios, y son capaces de trabajar colaborando en un equipo y creando sinergias grupales.

Abate, M (2007), sugiere que es el propio Goleman quien sostiene que la inteligencia emocional no es simplemente un atributo con el que se nace, sino que se desarrolla y fortalece a partir de una combinación de temperamento innato y experiencias de la infancia.

La estructura emocional básica puede modificarse mediante una toma de conciencia y aprendizaje. Aspectos importantes de la realidad emocional individual y colectiva puede aprenderse y desarrollarse, de modo que, las emociones pueden guiar todas las actitudes de nuestra vida hacia pensamientos y hábitos constructivos, que mejoren en forma absoluta los resultados finales que queremos alcanzar. No se puede olvidar que: las emociones, entrelazan los pensamientos y las acciones.

5. Descripción del Instrumento

La versión del cuadro de Coeficiente Emocional para autocalificación consta de 21 escalas que son: sucesos de la vida, presiones de trabajo, presiones personales, conciencia emocional de si mismo, expresión emocional, conciencia emocional de otros, intención, creatividad, elasticidad, conexiones interpersonales, descontento constructivo, compasión, perspectiva, intuición, radio de confianza, poder personal, integridad, salud general, calidad de vida, cociente de relaciones y óptimo rendimiento; que son agrupadas en cinco secciones generales; la primera sección corresponde al ambiente general; la segunda sección a conocimiento emocional; la tercera sección competencia de cociente emocional; la cuarta sección valores de cociente emocional y creencias y la quinta sección es la sección de resultados de cociente emocional.

Una vez puntuada se obtiene el rendimiento personal, que arroja las actuales aptitudes y vulnerabilidades del funcionario.

6. Análisis de Resultados

En la aplicación del Instrumento para evaluar la Inteligencia Emocional se incluyeron a 22 personas vinculadas al ICBF, Centro Zonal Popayán. El 86,4% que equivale a 19 personas de la población encuestada fueron mujeres y tres personas es decir 13,6% pertenecen al género masculino. De los cuales, 18 personas refirieron ser contratistas, lo que corresponde a un 81,8% de la población total y tan solo el 18,2% se encuentran vinculados laboralmente en provisionalidad, lo que equivale a cuatro personas. De otro lado, el 100% de los hombres son contratistas, mientras que en las mujeres corresponde al

79% y el porcentaje restante hace referencia a las mujeres que están vinculadas en provisionalidad.

En relación a la distribución según el rango de edad, los servidores públicos se encuentran entre los 28 y 54 años de edad, con una distribución casi uniforme, sin embargo, se observa una mayor concentración de personas en el rango comprendido entre los 36 a 40 y 46 a 50 años, equivalentes a un 45,4% de la totalidad de la población.

TABLA DE VALORES OBTENIDOS EN LA EVALUACION DE CE Y PERFIL INDIVIDUAL INTEGRADOS APLICADA A PERSONAS VINCULADAS CON EL ICBF-CENTRO ZONAL POPAYAN

No.	AMBIENTE GENERAL			CONOCIMIENTO EMOCIONAL			COMPETENCIA DE CE					VALORES DE CE Y CREENCIAS					RESULTADOS DE CE				
	ESCALA 1	ESCALA 2	ESCALA 3	ESCALA 4	ESCALA 5	ESCALA 6	ESCALA 7	ESCALA 8	ESCALA 9	ESCALA 10	ESCALA 11	ESCALA 12	ESCALA 13	ESCALA 14	ESCALA 15	ESCALA 16	ESCALA 17	ESCALA 18	ESCALA 19	ESCALA 20	ESCALA 21
PARTICIPANTES	SUCESOS DE LA VIDA	PRESSIONES DEL TRABAJO	PRESSIONES PERSONALES	CONCIENCIA EMOCIONAL DE SI MISMO	EXPRESION EMOCIONAL	CONCIENCIA EMOCIONAL DE OTROS	INTENCION	CREATIVIDAD	ELASTICIDAD	CONEXIONES INTERPERSONALES	DESCONTENTO CONSTRUCTIVO	COMPASION	PERSPECTIVA	INTUICION	RADIO DE CONFIANZA	PODER PERSONAL	INTEGRIDAD	SALUD GENERAL	CALIDAD DE VIDA	COEFICIENTE DE RELACIONES	OPTIMO RENDIMIENTO
1	9	26	7	18	9	21	24	25	32	17	23	28	22	23	17	21	15	30	16	20	10
2	12	32	6	26	12	23	26	20	20	21	20	21	24	21	19	26	16	35	19	20	9
3	7	24	6	15	7	20	23	17	29	15	18	27	18	19	15	20	23	22	15	18	12
4	13	30	9	13	4	18	24	15	25	14	25	23	21	19	20	19	18	29	13	18	10
5	10	29	9	19	9	21	25	20	30	19	21	25	22	25	17	24	20	33	21	15	8
6	9	33	12	19	11	17	19	22	27	19	21	28	20	18	19	22	19	41	14	13	14
7	8	35	10	22	10	24	20	19	26	17	19	26	15	23	21	21	24	26	15	16	11
8	8	25	7	17	14	24	23	19	21	20	23	26	17	22	24	20	14	28	18	19	9
9	0	7	0	23	14	25	26	16	20	17	16	20	19	20	11	17	14	16	22	16	11
10	8	32	21	15	11	26	24	16	11	13	20	20	12	18	18	18	18	19	22	12	14
11	7	24	18	15	17	19	26	16	25	19	17	22	13	22	22	14	14	23	21	14	12
12	2	26	15	18	14	29	28	18	16	14	23	21	23	19	20	21	7	18	20	14	14
13	4	15	4	14	5	19	21	15	28	13	19	19	14	17	13	13	15	33	12	11	8
14	6	21	4	23	5	21	21	23	25	15	21	21	17	21	19	19	11	25	15	10	11
15	7	30	9	17	7	25	25	17	17	17	23	24	9	15	21	16	13	17	22	16	11
16	8	26	13	19	11	17	19	20	23	21	21	27	21	24	16	20	20	39	19	13	14
17	7	26	17	21	13	18	27	24	29	14	18	19	18	18	22	24	9	35	17	19	7
18	7	31	8	15	10	26	20	16	10	14	23	17	15	20	20	26	9	27	15	12	9
19	11	19	11	13	17	19	22	14	13	19	20	25	21	19	15	16	18	34	12	12	13
20	13	11	15	10	11	20	18	24	11	20	19	22	14	17	13	15	14	15	16	18	10
21	10	22	9	16	8	20	23	11	26	20	21	18	15	21	13	20	10	21	14	20	10
22	5	27	6	16	5	23	26	13	21	16	18	23	20	19	20	23	15	37	17	11	7

Tabla 1. La tabla muestra los resultados de valores obtenidos en la evaluación de los 22 participantes por cada una de las 21 escalas de inteligencia emocional agrupada en las zonas de rendimiento propuestas por Cooper, R (1998)

Tabla 2. Valores obtenidos en la evaluación de coeficiente emocional por zonas de rendimiento aplicado a personas vinculadas con el ICBF - Centro Zonal Popayán en el II periodo de 2011

No. PARTICIPANTES	AMBIENTE GENERAL	CONOCIMIENTO EMOCIONAL	COMPETENCIA DE CE	VALORES DE CE Y CREENCIAS	RESULTADOS DE CE
1	42	48	121	126	76
2	50	61	107	127	83
3	37	42	102	122	67
4	52	35	103	120	70
5	48	49	115	133	77
6	54	47	108	126	82
7	53	56	101	130	68
8	40	55	106	123	74
9	7	62	95	101	65
10	61	52	84	104	67
11	49	51	103	107	70
12	43	61	99	111	66
13	23	38	96	91	64
14	31	49	105	108	61

15	46	49	99	98	66
16	47	47	104	128	85
17	50	52	112	110	78
18	46	51	83	107	63
19	41	49	88	114	71
20	39	41	92	95	59
21	41	44	101	97	65
22	38	44	94	120	72

La tabla muestra todos los puntajes obtenidos por los 22 participantes en las diferentes zonas de evaluación de Coeficiente Intelectual, que se describirán una por una a continuación.

Tabla 3. Zona de Rendimiento Ambiente General

AMBIENTE GENERAL			
NIVEL	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPTIMO	0 - 12	1	4,5
BUENO	13 - 29	1	4,5
RIESGO	30 -51	16	72,8
DEFICIENTE	52 - 147	4	18,2
TOTAL		22	100

Los datos arrojados por los participantes para las zonas de rendimiento en la medición de la inteligencia emocional, indican que en cuanto al Ambiente General, el 72,8% de la población está en un nivel de riesgo y el 18,2% corresponde a un nivel inferior catalogado como deficiente, lo cual pudiera inferirse que existen en los participantes (empleados ICBF Centro Zonal Popayán) aflicciones causadas tanto por sucesos de la vida como por presiones personales y del trabajo.

Tabla 4. Zona de Rendimiento Conocimiento Emocional

CONOCIMIENTO EMOCIONAL			
NIVEL	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPTIMO	99 - 77	0	0
BUENO	76 - 63	0	0
RIESGO	62 -47	16	72,8
DEFICIENTE	46 - 0	6	27,2
TOTAL		22	100

Al analizar los datos arrojados en la sección de Conocimiento Emocional, se observa que 16 participantes se encuentran en el nivel de riesgo y seis personas con puntaje deficiente que corresponden a porcentajes del 72,8 % y 27,2% respectivamente, lo que indica que los empleados del Centro Zonal Popayán ICBF presentan dificultades con referencia a sus pensamientos y sentimientos hacia ellos mismos, se puede inferir que presentan dificultad para reconocer los momentos o situaciones que los pueden alterar, temor a expresar emociones, dificultad para reconocer las emociones de sus compañeros etc.

Tabla 5. Zona de Rendimiento: Competencia de Coeficiente Emocional

COMPETENCIA DE CE			
NIVEL	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPTIMO	180 - 153	0	0
BUENO	152 - 124	0	0
RIESGO	123 - 93	0	0
DEFICIENTE	92 - 0	22	100
TOTAL		22	100

En cuanto a la Competencia de Coeficiente Emocional, el 100% de los trabajadores es decir 22 participantes obtuvieron puntuaciones bajas ubicadas en el rango entre los 0 a 92 puntos, que los posiciona en un nivel deficiente, lo que sugiere que al evaluar su conducta o intención de la misma en relación a la creatividad, flexibilidad (elasticidad), relaciones interpersonales y descontento constructivo los participantes presentan un desempeño inadecuado en estas áreas.

Tabla. 6 Zona de Rendimiento Valores y Creencias

VALORES DE CE Y CREENCIAS			
NIVEL	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPTIMO	189 - 160	0	0
BUENO	159 - 133	1	4,5
RIESGO	132 - 100	17	77,3

DEFICIENTE	99 - 0	4	18,2
TOTAL		22	100

Según la tabla anterior de Creencias y Valores, donde se evaluaron conductas de compasión, perspectiva, intuición, radio de confianza, poder personal e integridad, se evidencia que el mayor puntaje se ubica en un nivel de Riesgo, con un 77,3% lo que equivale a 17 personas. Así mismo, un 18,2% con puntuación Deficiente es decir cuatro participantes y tan solo el 4,5% equivalente a una persona que exhibe un buen nivel de confianza en sí misma.

Tabla 7. Escala Salud General

SALUD GENERAL			
NIVEL	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPTIMO	0 - 8	0	0
BUENO	9 - 18	4	18,2
RIESGO	19 - 31	10	45,5
DEFICIENTE	32 - 96	8	36,3
TOTAL		22	100

Es destacable resaltar los resultados de Coeficiente Emocional, al evaluar la Salud General, en donde se observa que se encuentran porcentajes de 45,5 y 36,3, que los coloca en nivel de Riesgo y Deficiente respectivamente, lo que da cuenta de presencia de síntomas tanto físicos como de conducta y emocionales en los servidores públicos que vulneran su

rendimiento. No se puede desconocer que el 18,2% de la población evaluada mantienen una buena salud.

Tabla 8. Escala Calidad de Vida

CALIDAD DE VIDA			
NIVEL	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPTIMO	33 - 27	0	0
BUENO	26 - 22	3	13,6
RIESGO	21 - 17	8	36,4
DEFICIENTE	16 - 0	11	50
TOTAL		22	100

En la Escala de calidad de Vida se puede, el 50% de los participantes, mantienen una deficiente calidad de vida y la del 36,4% se encuentra en riesgo, dejando ver como una pequeña población correspondiente al 13,6% tienen buena calidad de vida en cuanto a satisfacciones personales y laborales.

Tabla 9. Escala Relaciones Interpersonales

COCIENTE DE RELACIONES INTERPERSONALES			
NIVEL	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPTIMO	21 - 20	3	13,6
BUENO	19 - 17	5	22,7
RIESGO	16 - 14	6	27,3

DEFICIENTE	13 - 0	8	36,4
TOTAL		22	100

En lo referente a la manera como los participantes perciben su relación con el entorno, se puede observar que el 22,7% de ellos mantienen una buena interacción con los demás, con la tendencia de un 13,6% a optimizar las mismas. No obstante, un buen porcentaje de servidores, correspondiente al 36,4% al parecer tienen deficientes relaciones interpersonales lo que interfiere en su desempeño social.

Tabla 10. Escala Óptimo Rendimiento

OPTIMO RENDIMIENTO			
NIVEL	PUNTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPTIMO	21 - 20	0	0
BUENO	19 - 17	0	0
RIESGO	16 - 13	5	22,7
DEFICIENTE	12 - 0	17	77,3
TOTAL		22	100

En este análisis se puede evidenciar que todo este cúmulo de situaciones, hacen que el rendimiento de los servidores públicos se vea afectado, llevándolo a un nivel deficiente en un 77,3% de la población y poniendo en riesgo el otro 22,7% de la misma.

7. Conclusión

Las puntuaciones arrojadas por el Cuadro de Coeficiente Intelectual, Cuestionario Proyección de su Inteligencia Emocional. Versión III.5, Prueba de Normas. Evaluación de CE y Perfil Individual Integrados. Tomado del Libro: La inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones de Robert K. Cooper, Ph.D (1998); evidencia que en todas las escalas evaluadas, se puede observar cómo los servidores públicos de este Centro Zonal Popayán del ICBF, exhiben puntuaciones que los ubican en niveles Deficientes y de Riesgo para todas las zonas de rendimiento y escalas evaluadas, presentando porcentajes superiores al 80% para la mayoría de estas, lo que puede mostrar que los empleados participantes al parecer presentan pocas aptitudes y mayores vulnerabilidades personales de rendimiento en el desarrollo de su Coeficiente Emocional.

Estos resultados resaltan la importancia de implementar un plan de estrategias que permitan potenciar el desarrollo de la inteligencia emocional de los empleados del I.C.B.F Centro Zonal Popayán para que de este modo se contribuya al mejoramiento de la calidad del servicio que prestan a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Brockert, S; Braun, G. (1997). Los test de la inteligencia emocional. Ediciones Robinbook, SL. Bogotá
- Cooper, R; Sawaf, A. (1997). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Edición Original en Ingles Publicado por Grosset/Putman. New York,. Editado para América Latina por Editorial Norma. 1998.
- Gil´Adí, D. (2000) Inteligencia emocional en práctica. Editorial Mc Graw Hill. Venezuela.
- Garrison, M; Loredó, O. (2002). Psicología. Editorial Mc Grawn Hill. Mexico. (p, 126-127-128-129-130)
- Hernández, D. (2009). Una perspectiva de las teorías de la emoción: hacia un estudio de las implicaciones de las emociones en la vida del hombre. Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Herreros de las Cuevas, C. (2007) El directivo feliz. Editorial Díaz de Santos. España.
- Weisinger, H. (1998). La inteligencia emocional en el trabajo. Javier Vergara Editor, Grupo Zeta. Buenos aires.

Anexo A.

Tomado del Libro: La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Robert K. Cooper, Ph.D (1998)

CUADRO DE COEFICIENTE INTELECTUAL

CUESTIONARIO

PROYECCIÓN DE SU INTELIGENCIA EMOCIONAL

Versión III.5, Prueba de Normas

Evaluación de CE y perfil individual integrados

El instrumento que usted va a completar ha sido extensamente investigado, es estadísticamente confiable y se ha probado por normas en una fuerza laboral.

El cuadro de CE le servirá de guía en su exploración de la inteligencia emocional, graficando una muestra de sus aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento para identificar patrones individuales e interpersonales para el éxito.

Nombre: _____ Edad: _____

Profesión: _____ Ocupación: _____

Estado civil: _____ Número de hijos: _____

SECCIÓN I AMBIENTE GENERAL				
ESCALA 1: SUCESOS DE LA VIDA				
Piense en el año pasado. En la lista siguiente indique cuantas aflicciones le causó cada uno de los sucesos de trabajo y personales que se anotan	Mucha	Moderada	Poca	Nada/No ocurrió
Despedido o renunció o se jubiló	3	2	1	0
Nuevo empleo o empresa	3	2	1	0
Nuevo tipo de trabajo	3	2	1	0
Reducción reorganización en la empresa	3	2	1	0
Algún otro cambio en el trabajo, no incluido en la lista anterior, que le produjo angustia	3	2	1	0
Pérdida económica o disminución de ingresos	3	2	1	0
Muerte de un amigo íntimo o miembro de familia	3	2	1	0
Mudanza o traslado	3	2	1	0
Su separación o divorcio	3	2	1	0

Su matrimonio	3	2	1	0
Compro una casa nueva	3	2	1	0
Fue víctima de un crimen	3	2	1	0
Nacimiento de un hijo, adopción, hijastros u otras personas agregadas al hogar	3	2	1	0
Complicaciones en el sistema judicial	3	2	1	0
Seria enfermedad personal o heridas	3	2	1	0
Seria enfermedad o lesiones de un amigo íntimo o miembro de la familia	3	2	1	0
Aumento de responsabilidades de cuidar de un pariente viejo o invalido	3	2	1	0
Cualquier otro cambio no incluido en la lista anterior que le produjo angustia	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 1				
ESCALA 2: PRESIONES DEL TRABAJO				
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cuantas aflicciones le produjo cada una de las presiones del trabajo que se anotan	Mucha	Moderada	Poca	Nada/No ocurrió
Seguridad del empleo	3	2	1	0
Relaciones con el jefe inmediato	3	2	1	0
Cambio de prioridades en el trabajo	3	2	1	0
Relaciones con compañeros de trabajo	3	2	1	0
Oportunidades de avanzar y desarrollarse	3	2	1	0
Exceso de trabajo	3	2	1	0
Control de la carga de trabajo	3	2	1	0
Falta de flexibilidad para hacer frente a emergencias de familia o personales	3	2	1	0
Favoritismo o injusticia en políticas de contratación y ascensos en el trabajo	3	2	1	0
Constante vigilancia de su desempeño en el oficio	3	2	1	0
Trabajo aburrido o poco interesante	3	2	1	0
Especial reconocimiento o premio en su oficio	3	2	1	0
Presión por conflicto de fechas límites en el oficio	3	2	1	0
Pérdida de devoción al trabajo	3	2	1	0
Se siente aprisionado en el papeleo e incapaz de realizar cosa alguna	3	2	1	0
Flexibilidad de horas de trabajo	3	2	1	0
El transporte de ida y regreso al trabajo	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 2				

ESCALA 3: PRESIONES PERSONALES				
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cuantas aflicciones le produjo cada una de las presiones personales que se anotan	Mucha	Moderada	Poca	Nada/No ocurrió
Dificultades financieras	3	2	1	0
Aumento de responsabilidades de cuidar de un adulto viejo o un pariente invalido	3	2	1	0
Desavenencias con socios o cónyuge	3	2	1	0
Crianza de un hijo	3	2	1	0
Estar separado del esposo o la esposa	3	2	1	0
Deterioro de la salud personal	3	2	1	0
Encontrar quien cuide del (los) hijo (s), o problemas con actual situación de dicho cuidado	3	2	1	0
No tiene tiempo suficiente para pasar con los que están más cerca de usted	3	2	1	0
Vecindario peligroso o no seguro	3	2	1	0
Relaciones con un pariente íntimo (padres, hermanos, yernos, nueras)	3	2	1	0
Conflicto sexual o frustración	3	2	1	0
Conflicto trabajo - familia	3	2	1	0
Soledad o falta de intimidad	3	2	1	0
Cuestiones de fecundidad o reproducción	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 3				

SECCIÓN II CONOCIMIENTO EMOCIONAL				
ESCALA 4: CONCIENCIA EMOCIONAL DE SI MISMO <small>Esto me describe</small>				
En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco bien	Nada bien
Puedo nombrar mis sentimientos	3	2	1	0
He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos	3	2	1	0
Soy consciente de mis sentimientos la mayor parte del tiempo	3	2	1	0
Sé cuándo me estoy alterando	3	2	1	0
Cuando estoy triste, sé por qué	3	2	1	0
Me juzgo a mí mismo por la manera como creo que los demás me ven	3	2	1	0
Gozo de mi vida emocional	3	2	1	0
Me asustan las personas que muestran fuertes emociones	3	2	1	0
A veces quisiera ser otra persona	3	2	1	0

Presto atención a mi estado físico para entender mis sentimientos	3	2	1	0
Acepto mis sentimientos como propios	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 4				

ESCALA 5: EXPRESION EMOCIONAL		Esto me describe			
En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Les hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo	3	2	1	0	
Expreso mis emociones aun cuando sean negativas	3	2	1	0	
Les hago saber a los demás lo que quiero y necesito	3	2	1	0	
Mis amigos íntimos dirían que yo expreso mi aprecio por ellos	3	2	1	0	
Me guardo mis sentimientos para mí solo	3	2	1	0	
Les hago saber a los demás cuando sentimientos desagradables intervienen en la manera como trabajamos	3	2	1	0	
Me cuesta trabajo pedir ayuda cuando la necesito	3	2	1	0	
Al tratar con los demás puedo percibir como se sienten	3	2	1	0	
Haría cualquier cosa por no parecer tonto ante mis compañeros	3	2	1	0	
SUMATORIA		+	+	+	
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 5					

ESCALA 6: CONCIENCIA EMOCIONAL DE OTROS		Esto me describe			
En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Puedo reconocer las emociones de otros mirándolos a los ojos	3	2	1	0	
Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista	3	2	1	0	
Me concentro en las cualidades positivas de los demás	3	2	1	0	
Rara vez siento ganas de reñir a otro	3	2	1	0	
Pienso como se sentirían los demás antes de expresar mi opinión	3	2	1	0	
Con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención	3	2	1	0	

Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón	3	2	1	0
Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas	3	2	1	0
Sé “leer entre líneas” cuando alguien esta hablando	3	2	1	0
Generalmente sé cómo piensan los demás sobre mí	3	2	1	0
Puedo presentir los sentimientos de una persona aunque no los exprese con palabras	3	2	1	0
Cambio mi expresión emocional según la persona con quien este	3	2	1	0
Sé cuándo un amigo está preocupado	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 6				

SECCIÓN III COMPETENCIA DE CE				
ESCALA 7: INTENCION	Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo excluir toda la distracción cuando tengo que concentrarme	3	2	1	0
Generalmente termino lo que comienzo	3	2	1	0
Se decir que no cuando es necesario	3	2	1	0
Sé recompensarme a mí mismo después de alcanzar una meta	3	2	1	0
Puedo hacer a un lado las recompensas a corto plazo a cambio de una meta a largo plazo	3	2	1	0
Puedo concentrarme completamente en una tarea cuando es necesario	3	2	1	0
Hago cosas de las que después me arrepiento	3	2	1	0
Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones	3	2	1	0
Cuando me veo ante un problema, me gusta resolverlo lo más pronto posible	3	2	1	0
Pienso que es lo que quiero antes de actuar	3	2	1	0
Puedo aplazar mi satisfacción personal a cambio de una meta más grande	3	2	1	0
Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando	3	2	1	0
Me da rabia cuando me critican	3	2	1	0
No sé cuál es el origen de mi enojo en muchas situaciones	3	2	1	0

SUMATORIA	+ + +
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 7	

ESCALA 8: CREATIVIDAD		Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
He recomendado proyectos novedosos a mi empresa	3	2	1	0	
Participo en compartir información e ideas	3	2	1	0	
Sueño con el futuro para ayudarme a pensar hacia donde voy	3	2	1	0	
Mis mejores ideas me viene cuando no estoy pensando en ellas	3	2	1	0	
Tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y ya completamente formadas	3	2	1	0	
Tengo un buen sentido de cuando las ideas tendrán éxito o fracasarán	3	2	1	0	
Me fascinan los conceptos nuevos e inusuales	3	2	1	0	
He implementado proyectos novedosos en mi empresa	3	2	1	0	
Me entusiasma las ideas y soluciones nuevas	3	2	1	0	
Me desempeño bien haciendo tormentas de ideas para generar opciones sobre un problema	3	2	1	0	
SUMATORIA	+	+	+		
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 8					

ESCALA 9: ELASTICIDAD		Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado	3	2	1	0	
Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello	3	2	1	0	
Obstáculos o problemas en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar	3	2	1	0	
Encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario	3	2	1	0	
Siempre hay más de una respuesta correcta	3	2	1	0	
Sé cómo dar satisfacción a todas las partes de mí mismo	3	2	1	0	
No me gusta dejar para mañana lo que pueda hacer hoy	3	2	1	0	

Temo ensayar otra vez una cosa que ya me ha fallado antes	3	2	1	0
Pienso que hay problemas por los cuales no vale la pena preocuparse	3	2	1	0
Yo me despreocupo cuando la tensión aumento	3	2	1	0
Puedo ver el aspecto humorístico de las situaciones	3	2	1	0
A menudo dejo una cosa a un lado por tiempo para obtener una nueva perspectiva	3	2	1	0
Cuando encuentro un problema me concentro en que se puede hacer para resolverlo	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 9				

ESCALA 10: CONEXIONES INTERPERSONALES <small>Esto me describe</small>				
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo lamentarme cuando pierdo algo que es importante para mí	3	2	1	0
Me siento incomodo cuando alguien se acerca demasiado a mis emociones	3	2	1	0
Tengo varios amigos con quien puedo contar en caso de dificultades	3	2	1	0
Muestro mucho amor y afecto a mis amigos	3	2	1	0
Cuando tengo un problema, sé a quién acudir o que hacer para ayudar a resolverlo	3	2	1	0
Mis creencias y valores guían mi conducta diaria	3	2	1	0
Mi familia está siempre conmigo cuando la necesito	3	2	1	0
Dudo de que mis colegas realmente me aprecien como persona	3	2	1	0
Me cuesta trabajo hacer amistades	3	2	1	0
Rara vez lloro	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 10				

ESCALA 11: DESCONTENTO COSNTRUCTIVO <small>Esto me describe</small>				
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo contradecir con eficacia para producir un cambio	3	2	1	0
No expresaría mis sentimientos si creyera que con ello causaría un desacuerdo	3	2	1	0

En el fondo, yo solo puedo confiar en mí mismo para hacer las cosas	3	2	1	0
Permanezco en calma aun en situaciones en que los demás se irritan	3	2	1	0
Es mejor no alborotar problemas si se pueden evitar	3	2	1	0
Me cuesta trabajo obtener consenso del equipo de trabajo	3	2	1	0
Pido retroinformación a mis colegas sobre mi rendimiento	3	2	1	0
Tengo habilidad para organizar y motivar grupos de personas	3	2	1	0
Me gusta hacer frente a los problemas en el trabajo y resolverlos	3	2	1	0
Escucho la crítica con mente abierta y la acepto cuando es justa	3	2	1	0
Dejo que las cosas crezcan hasta el punto crítico antes de hablar de ellas	3	2	1	0
Cuando hago un comentario crítico, me concentro en la conducta y no en la persona	3	2	1	0
Evito las disputas	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 11				

SECCIÓN IV VALORES DE CE Y CREENCIAS				
ESCALA 12: COMPASION	Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Yo puedo ver la mortificación de los demás, aunque no la mencionen	3	2	1	0
Puedo leer las emociones de la gente por sus ademanes	3	2	1	0
Actúo con ética en mi trato con los demás	3	2	1	0
No vacilaría en hacer un esfuerzo extra por ayudar a una persona que esté en dificultades	3	2	1	0
Tengo en cuenta los sentimientos de los demás en mi trato con ellos	3	2	1	0
Me puedo poner en el lugar de otra persona	3	2	1	0
Hay personas a quienes jamás perdono	3	2	1	0
Puedo personarme a mismo por no ser perfecto	3	2	1	0
Cuando tengo existo en algo, me parece que podía haberlo hecho mejor	3	2	1	0

Ayudo a todos los demás a quedar bien en situaciones difíciles	3	2	1	0
Constantemente me preocupo por mis deficiencias	3	2	1	0
Envidio a los que tienen más que yo	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 12				

ESCALA 13: PERSPECTIVA		Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Ve el lado bueno de las cosas	3	2	1	0	
Amo mi vida	3	2	1	0	
Sé que puedo encontrar soluciones a problemas difíciles	3	2	1	0	
Creo que las cosas generalmente salen bien	3	2	1	0	
Continuamente me he visto frustrado en la vida por mala suerte	3	2	1	0	
Me gusta ser el que soy	3	2	1	0	
Ve los retos como oportunidades para aprender	3	2	1	0	
Bajo presión estoy seguro que encontrare una solución	3	2	1	0	
SUMATORIA		+	+	+	
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 13					

ESCALA 14: INTUICION		Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
A veces tengo la solución correcta sin tener las razones	3	2	1	0	
Mis corazonadas suelen ser acertadas	3	2	1	0	
Visualizo mis metas futuras	3	2	1	0	
Puedo ver el producto terminado o el cuadro antes de estén completos	3	2	1	0	
Creo en mis sueños aun cuando otros no los vean ni los entiendan	3	2	1	0	
Cuando me veo ante una elección difícil, sigo mi corazón	3	2	1	0	
Presto atención cuando las cosas no me parecen del todo bien	3	2	1	0	
Una vez que me he decidido, rara vez cambio de	3	2	1	0	

opinión				
La gente dice que yo soy visionario	3	2	1	0
Cuando alguien presenta una opinión distinta de la mía, me cuesta trabajo aceptarla	3	2	1	0
Uso mis reacciones intuitivas para tomar decisiones difíciles	3	2	1	0
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 14				

ESCALA 15: RADIO DE CONFIANZA		Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Todo se aprovecharía de mí si yo los dejara	3	2	1	0	
Confío en los demás hasta que tenga razones para no confiar	3	2	1	0	
Tengo mucho cuidado para decidirme a confiar en una persona	3	2	1	0	
Respeto a mis colegas	3	2	1	0	
Las personas parecidas a mí en mi compañía han recibido más beneficios que yo (v.gr., aumentos de sueldos, ascensos, oportunidades, recompensas, etc.)	3	2	1	0	
Las personas a quienes trato son dignas de confianza	3	2	1	0	
Parece que yo siempre salgo defraudado	3	2	1	0	
Muy poco en la vida es justo o equitativo	3	2	1	0	
Cuando algo no funciona, yo trato de presentar un plan alternativo	3	2	1	0	
Cuando conozco a una persona nueva, descubro muy poco de información personal sobre mí mismo	3	2	1	0	
SUMATORIA		+	+	+	
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 15					

ESCALA 16: PODER PERSONAL		Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Yo puedo lograr que las cosas se hagan	3	2	1	0	
La suerte hace un papel muy importante en mi vida	3	2	1	0	
Encuentro inútil luchar contra la jerarquía establecida en mi empresa	3	2	1	0	
Las circunstancias están fuera de mi control	3	2	1	0	
Necesito reconocimiento de los demás para que mi	3	2	1	0	

trabajo valga la pena				
Es fácil que los demás gusten de mí	3	2	1	0
Me cuesta mucho trabajo aceptar cumplidos	3	2	1	0
Tengo la habilidad de conseguir lo que quiero	3	2	1	0
Siento que controlo mi vida	3	2	1	0
Si reflexiono sobre mi vida, podría sentir que básicamente no soy feliz	3	2	1	0
Me siento asustado y creo que no tengo el control de las cosas cuando estas cambian rápidamente	3	2	1	0
Me gusta encargarme de una cosa	3	2	1	0
Yo sé lo que quiero y lo busco				
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 16				

ESCALA 17: INTEGRIDAD		Esto me describe			
Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Cuando cometo un error estoy dispuesto a reconocerlo	3	2	1	0	
Siento que estoy engañando a los demás	3	2	1	0	
Si no me apasionara mi trabajo cambiaria de oficio	3	2	1	0	
Mi oficio es una extensión de mi sistema personal de valores	3	2	1	0	
Jamás digo una mentira	3	2	1	0	
Encuentro que me dejo llevar por una situación aun cuando no esté de acuerdo con ella	3	2	1	0	
Exagero mis habilidades para poder avanzar	3	2	1	0	
Digo la verdad aun cuando sea difícil	3	2	1	0	
He hecho en mi oficio cosas contrarias a mis principios	3	2	1	0	
SUMATORIA		+	+	+	
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 17					

SECCIÓN V RESULTADOS DE CE

ESCALA 18: SALUD GENERAL		Esto me describe			
Piense en el mes pasado. Indique con qué frecuencia ha experimentado los síntomas siguientes	Nunca	1 o 2 veces al mes	Todas las semanas	casi todos los días	
SINTOMAS FISICOS					

Dolor de espalda	0	1	2	3
Problemas de peso (perdida o exceso de peso)	0	1	2	3
Dolores de cabeza	0	1	2	3
Jaquecas	0	1	2	3
Catarros o problemas respiratorios	0	1	2	3
Problemas de estomago (gases frecuentes, síndrome de irritabilidad intestinal o úlceras)	0	1	2	3
Dolor del pecho	0	1	2	3
Dolores inexplicables	0	1	2	3
Otros dolores crónicos no anotados en la lista anterior	0	1	2	3
SINTOMAS DE CONDUCTA				
Alimentación (pérdida de apetito, como con exceso, no tengo tiempo de comer)	Nunca	1 0 2 veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días
Fumo	0	1	2	3
Tomo bebidas alcohólicas	0	1	2	3
Tomo calmantes	0	1	2	3
Tomo aspirina u otros analgésicos	0	1	2	3
Tomo otras drogas	0	1	2	3
Huyo de las relaciones estrechas	0	1	2	3
Critico, culpo o ridiculizo a los demás	0	1	2	3
Me siento víctima o se que se aprovechan de mí	0	1	2	3
Veo TV (más de dos horas al día)	0	1	2	3
Practico juegos de video o computador o uso el Internet (más de dos horas la día)	0	1	2	3
Me fastidian las personas con quienes me encuentro	0	1	2	3
Accidentes o heridas	0	1	2	3
SINTOMAS EMOCIONALES				
	Nunca	1 0 2 veces al mes	Todas las semanas	casi todos los días
Me cuenta trabajo concentrarme	0	1	2	3
Me abruma el trabajo	0	1	2	3
Me distraigo fácilmente	0	1	2	3
No puedo quitarme una cosa de la cabeza y estoy siempre preocupado	0	1	2	3
Me siento deprimido, desalentado o sin esperanza	0	1	2	3
Me siento solo	0	1	2	3
Pierdo la memoria	0	1	2	3
Me siento fatigado o abrumado	0	1	2	3
Me cuenta trabajo resolver o tomar decisiones	0	1	2	3
Me cuenta trabajo empezar o tranquilizarme	0	1	2	3
SUMATORIA		+	+	+
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 18				

ESCALA 19: CALIDAD DE VIDA		Esto me describe			
En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Estoy muy satisfecho con mi vida	3	2	1	0	
Me siento enérgico, feliz y lleno de salud	3	2	1	0	
Tengo sentimientos de paz interior y de bienestar	3	2	1	0	
Necesitaría hacer muchos cambios en mi vida para ser realmente feliz	3	2	1	0	
Mi vida satisface mis más hondas necesidades	3	2	1	0	
He obtenido menos de lo que esperaba de la vida	3	2	1	0	
Me gusta ser exactamente como soy	3	2	1	0	
Para mí el trabajo es una diversión	3	2	1	0	
He encontrado trabajo significativo	3	2	1	0	
Voy por un camino que me trae satisfacción	3	2	1	0	
He aprovechado al máximo mis capacidades	3	2	1	0	
SUMATORIA		+	+	+	
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 19					

ESCALA 20: COCIENTE DE RELACIONES		Esto me describe			
En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Hay personas con quienes “me conecto” a un nivel más hondo	3	2	1	0	
Soy franco con las personas cercanas a mí y ellas son francas conmigo	3	2	1	0	
He amado profundamente a otra persona	3	2	1	0	
Generalmente encuentro personas con quienes hacer vida social	3	2	1	0	
Soy capaz de hacer compromisos a largo plazo con otra persona	3	2	1	0	
Sé que soy importante para los que están más cerca de mí	3	2	1	0	
Encuentro fácil decirles a los demás que los quiero	3	2	1	0	
SUMATORIA		+	+	+	
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 20					

ESCALA 21: ÓPTIMO RENDIMIENTO		Esto me describe			
En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Estoy satisfecho con mi desempeño en el trabajo	3	2	1	0	
Mis compañeros de trabajo dirían que yo facilito buenas comunicaciones entre los miembros de mi grupo	3	2	1	0	
Me siento distante en el trabajo y no participante	3	2	1	0	
Me es difícil prestar atención a las tareas del trabajo	3	2	1	0	
En mi equipo de trabajo participo en la toma de decisiones	3	2	1	0	
Me cuesta trabajo cumplir con los compromisos o completar las tareas	3	2	1	0	
Mi rendimiento en el trabajo es siempre el mejor de que soy capaz	3	2	1	0	
SUMATORIA		+	+	+	
PUNTUACION TOTAL DE LA ESCALA 21					

Gracias por sus respuestas.

Usted ha completado la parte del cuestionario del Cuadro de CE

Anexo B. Cronograma de Actividades del Anteproyecto

FASES	ACTIVIDAD	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
FASE I:	Búsqueda de bibliografía		■ ■ ■ ■ ■				
	Elaboración de anteproyecto		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■				
	Entrega de revisión de anteproyecto				■ ■ ■		
	Correcciones y ajustes del anteproyecto					■ ■ ■	
	Socialización del anteproyecto						■

FASES	ACTIVIDAD	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
FASEII:	Organización del protocolo de evaluación de coeficiente intelectual	■ ■ ■					
	Se realizará reunión con el grupo de empleados del I.C.B.F Centro Zonal Popayán para la explicación y aplicación del		■ ■ ■ ■				

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL I.C.B.F. CENTRO ZONAL POPAYÁN.

El objetivo principal del presente proyecto es intervenir en los factores de la Inteligencia Emocional del personal del Centro Zonal Popayán ICBF, a través de un programa de capacitación que permita el fortalecimiento de la misma; utilizando estrategias y técnicas propias de la psicología organizacional; desde un enfoque Humanista. Para lograr esto se pretendera, optimizar los procesos de identificación y manejo de las emociones como forma de prevenir riesgos psicosociales en el trabajador en busca de su salud y bienestar psicosocial, así mismo se sensibilizará los trabajadores sobre la importancia de desarrollar habilidades intrapersonales, que garanticen el incremento de su seguridad y estabilidad en la institución y por último se promoverá el desarrollo de habilidades interpersonales, que faciliten una mayor compatibilidad entre el trabajador y su grupo de trabajo.

Objetivos Específicos

Optimizar los procesos de identificación y manejo de las emociones como forma de prevenir riesgos psicosociales en el trabajador en busca de su salud y bienestar psicosocial.

Sensibilizar a los trabajadores del ICBF Centro Zonal Popayán, sobre la importancia de desarrollar habilidades intrapersonales, que garanticen el incremento de la seguridad del trabajador y su estabilidad en la institución.

Promover el desarrollo de habilidades interpersonales en los trabajadores del ICBF Centro Zonal Popayán, que faciliten una mayor compatibilidad con su grupo de trabajo.

Marco Teórico

La inteligencia emocional

David Goleman (1995), a través de su obra *inteligencia emocional, la ciencia del yo*, define la inteligencia emocional, como la conciencia del Ser Humano de sus emociones, la comprensión de los sentimientos de los demás, la tolerancia a las presiones y frustraciones que el individuo soporta diariamente, acentuación de la capacidad de trabajar en equipo y adopción de una actitud empática y social, que brinde mayores posibilidades de desarrollo personal, siendo estas las habilidades emocionales que le ayudan al individuo a desenvolverse en un terreno fértil lleno de conocimientos que le permiten vivir con éxito en el mundo.

De esta forma, las habilidades emocionales esenciales que todo individuo posee, adquiere y desarrolla son básicamente habilidades intrapersonales y habilidades interpersonales. Estas se encuentran estrechamente relacionadas con la inteligencia emocional, siendo la habilidad intrapersonal, la destreza para comprender las emociones personales, para usar esta comprensión con el fin de desarrollar autocontrol emocional, auto-conocimiento emocional, la penetración emocional, auto-estima, motivación, auto-respeto, autorrealización, la responsabilidad personal, la seguridad en uno mismo, autonomía, flexibilidad y optimismo y las habilidades interpersonales, comprendida como la capacidad para entender a otras personas, reconociendo las emociones del otro, con el fin de desarrollar la asertividad, la empatía, la colaboración, el manejo de las relaciones sociales, la solución de problemas y la comunicación.

De acuerdo con lo anterior, según Goleman (1.995) se asume dentro de las habilidades intrapersonales, el auto-control emocional, como aquella habilidad para resistir, manejar o retrasar los propios impulsos, al igual que la intención de actuar incontroladamente; la auto-motivación, entendida como la predisposición general que dirige el comportamiento hacia la obtención de lo que desea; el auto-conocimiento emocional, como aquella destreza que le permite al individuo conocer y entender sus propios sentimientos, así como diferenciar entre ellos y saber que los causa, la penetración, identificar pautas en la propia vida emocional y sus reacciones, reconocer pautas similares en los demás, auto- estima, sentir orgullo y verse bajo la luz positiva, reconocer los puntos débiles y fortalezas propias, responsabilidad personal, asumir responsabilidades, asumir las consecuencias de los propios actos y decisiones, aceptando las emociones, sentimientos y cumpliendo deberes, el auto-respeto hace referencia, básicamente como bueno y procurar el auto cuidado, seguridad en uno mismo, es la capacidad de manifestar los sentimientos y emociones sin ira ni pasividad . Entre otras habilidades intrapersonales se encuentran autorrealización, comprendida como la capacidad de desarrollar al máximo las capacidades y talentos, la autonomía, que es la habilidad para ser auto-dirigido y auto- controlado en los pensamientos, los sentimientos y las acciones, la flexibilidad, entendida como la habilidad para adaptar los sentimientos, pensamientos y conductas propias, ante situaciones de cambio y finalmente el optimismo, comprendido como la capacidad de los individuos para mantener actitudes positivas frente la adversidad.

De esta forma, se plantean una serie de habilidades correspondientes a la habilidades interpersonales, como la asertividad, siendo ésta la habilidad del ser humano para expresar los propios sentimientos, pensamientos, creencias y defender su posición frente a los demás de forma constructiva, la empatía, comprendida como la habilidad para conocer, entender y

apreciar los sentimientos de otros, la colaboración, es la capacidad para construir y cooperar con otros, así como ser miembro productivo en cualquier grupo, el manejo de las relaciones sociales, comprendida como la destreza para establecer y mantener las relaciones satisfactoriamente, caracterizadas por el respeto y la tolerancia, la solución de problemas, entendida como la habilidad para definir y plantear los problemas y generar posibles soluciones conjuntamente, finalmente se encuentra la comunicación comprendida como la capacidad para intercambiar información y ponerla en términos comunes con la finalidad de alcanzar un mismo objetivo.

Por consiguiente, cabe afirmar que la inteligencia emocional, engloba una serie de procesos cuyo desarrollo le permiten al hombre participar adecuadamente en toda clase de situaciones e instantes de su vida, saliendo victorioso por la efectividad y efectividad de sus acciones al interactuar con otros y al comprenderse en su totalidad.

Es tal la importancia de las habilidades en el individuo, que sin ellas probablemente los seres humanos se encontrarían incorporados en un sin fin de conflictos sin soluciones, en la crisis de no entender el rumbo que debe escoger y las metas que quiere alcanzar, la inexistencia de procesos que le permiten al hombre vivir una vida digna y trascender.

De esta forma se evidencia que es necesario que tanto las habilidades intrapersonales como las interpersonales se potencialicen en un plano laboral, para propender por una disminución de las dimensiones de exposición psicosocial, los cuales se agrupan en Exigencias psicológicas emocionales, que incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que se pueden transferir y ante quienes se puede demostrar comprensión y compasión.

Además de otras como el refuerzo, más utilizado en su versión inglesa como Feedback, es otra forma de apoyo instrumental y trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja; el apoyo social en el trabajo, en otras palabras es el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, se refiere tanto a la ayuda por parte de compañeras y compañeros de trabajo y superiores; las posibilidades de relación social, entendida como la necesidad de relacionarse constituye una característica esencial de la naturaleza humana. El trabajo en equipo y colectivo podría suponer una moderación del riesgo. El sentimiento de grupo, entendiendo que es importante que el trabajador posea un sentimiento de compañerismo, de formar parte de un grupo, este componente también representa el llamado apoyo social, y finalmente la estima, que incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado.

Tabla 1. Dimensiones de exposición psicosocial en relación con la inteligencia emocional (Habilidades intrapersonales e interpersonales)

<i>Dimensiones de exposición psicosocial</i>	<i>Inteligencia Emocional</i>
	<i>Habilidades intrapersonales e interpersonales</i>
	Autocontrol emocional
Exigencias psicológicas emocionales	Autoconocimiento
	Penetración emocional

	Autoestima
	Motivación
	Autorespeto
	Autorrealización
	Responsabilidad personal
	Autonomía
	Flexibilidad y Optimismo
Refuerzo	Comunicación
	Asertividad
	Empatía
Apoyo social en el trabajo	Colaboración
Posibilidades de relación social	Manejo de las relaciones sociales
	Solución de problemas
Sentimiento de grupo	Comunicación
	Asertividad
	Empatía
Estima (Propia y de los demás hacia el trabajador)	Autocontrol emocional
	Autoconocimiento
	Penetración emocional
	Autoestima
	Motivación
	Autorespeto
	Autorrealización

Responsabilidad personal

Seguridad en uno mismo

Autonomía

Flexibilidad y Optimismo

Enfoque aplicado en la organización Humanista y la Gestalt

Cabe afirmar que el presente proyecto va encaminado a un fortalecimiento de la salud mental hacía el logro de la satisfacción del ser humano consigo mismo, el desarrollo de sus habilidades tanto a nivel interpersonal como intrapersonal , el florecimiento del sujeto, esto se enmarca dentro del humanismo. Esta corriente nace de manera informal, en la década de 1950 alrededor de Abraham Maslow, Rollo May, Carl Rogers, Charlotte Buhler, Allport Anthony Sutich y algunos otros. De acuerdo con Woldt y Tomar (2007), se trataba de volver a poner al hombre en el centro de la psicología, convertida cada vez más en científica, fría y deshumanizada.

El objeto era crear una “tercera fuerza” denominado así por Abraham Maslow, cuyo propósito era integrar las formas en que se expresaba la psicología en la época, el conductismo y psicoanálisis, de esta forma empieza a nacer una corriente que centra su atención en el ser humano y por ende en sus potencialidades, pone el énfasis en lo único y personal de la naturaleza humana, hace hincapié a la experiencia consciente, a la libertad personal, a la espontaneidad, a la creatividad individual, a la realización de las potencialidades, a la aceptación de si mismo, entre otros aspectos de suma importancia que hacen del humanismo una forma de propiciar en el individuo el autoconocimiento, el darse cuenta de la realidad de los acontecimientos, pensamientos y emociones, es así como a partir del humanismo surgen otras ramas, estas trabajan de una forma similar, pero como

pilar fundamental es el entender al hombre como integral y trabajarlo así, como un todo, es decir existe una estrecha relación entre los valores periódicamente proclamados por los pensadores de todos los tiempos que se declaran del humanismo y de la corriente actual de la Psicología Humanista, en este caso la terapia Gestalt, cuyo precursor fue Fritz Perls.

La Gestalt, es un término alemán que al aproximarle al castellano significa totalidad, forma, configuración esa forma o configuración está constituida de figura y fondo, en otras palabras, el fenómeno descrito se utiliza en el plano de la percepción, como por ejemplo cuando algo preocupa al individuo, esta preocupación se ubica en el status de la figura, cuando deja de preocuparle pasa al plano de fondo, esto sucede especialmente cuando se logra cerrar una Gestalt, pasando al fondo, de este surge una nueva Gestalt, motivada por otra nueva necesidad. Este proceso en el que se concluye y surge una nueva Gestalt ocurre a lo largo de la existencia del hombre. De acuerdo a Woldt y Tomar (2007), estas tratan de devolverle al hombre toda la dignidad, su derecho con respecto a todas sus dimensiones, entre las cuales se encuentran: derecho a valorar su cuerpo y sus sensaciones, a satisfacer sus necesidades vitales fundamentales, a expresar sus emociones, derecho a construir su unidad, en el respeto de la especificidad de cada uno, derecho a abrirse y a realizarse, sin limitarse al “tener” y al “hacer”, a crear sus propios fines, a sobrepasar sin parar sus propios límites, a elaborar sus propios valores individuales, sociales y espirituales.

Es así que se tomó como base aquellas técnicas dentro de la Gestalt que le permiten al hombre y/o cliente confrontarse con la realidad, entre estas técnicas se encuentran, las técnicas supresivas, las cuales pretenden básicamente evitar o suprimir los intentos de evasión del sujeto, del aquí y ahora y de su experiencia, y de esta forma que se dé cuenta; las técnicas expresivas, que buscan que el sujeto exteriorice lo interno, que se dé cuenta de las cosas que posiblemente llevó consigo toda su vida, pero que posiblemente no percibía,

con esta técnica se buscan tres cosas fundamentales, y finalmente se encuentran las técnicas integrativas, las cuales pretenden que el sujeto incorpore o reintegre a su personalidad sus partes alienadas, sus hoyos. Es así que al usar estas técnicas y por medio del enfoque el sujeto empieza a darse cuenta como se ha afirmado, de si mismo, de su realidad, y es aquí cuando se puede pensar en un mejor desarrollo y manejo de las habilidades intrapersonales e interpersonales.

Terapia humanista y gestáltica

Entre los presupuestos teóricos en los que se fundamenta la terapia se encuentran:

La concepción del ser humano:

Bueno por naturaleza, orientado al bien y a la máxima realización.

Libre para decidir y controlar su destino.

Concepción de los problemas psicológicos

Existe un plano interno llamado realidad fenomenológica.

Los problemas psicológicos se dan en disturbios en ese plano.

A pesar de que creen en un plano interno no creen en lo inconsciente.

La dinámica del problema se da al nivel de incongruencias en la conciencia. Esas incongruencias impiden que el ser humano se dirija hacia su realización.

Las incongruencias nacen de la estima positiva condicionada, por ejemplo nos quieren solo cuando somos como los demás quieren que seamos, se aprende así a negar la propia identidad lo que produce ansiedad e incomodidad y a su vez afecta la relación con sí mismo y con los demás.

La terapia centrada en el cliente

Es una estrategia psicoterapéutica basada en el humanismo y desarrollada por Carl Rogers. Promueve la autoexploración del campo fenomenológico (insight) y busca que el

individuo explore aquellas partes de sí mismos que han negado o que son contradictorias. La auto-exploración debe acompañarse de auto-aceptación y autoestima (o sea, valorización positiva).

Debe ser una terapia efectiva por lo cual debe tener; Estima positiva incondicionada - valorización del cliente por lo que es en término de que es un ser humano único con unos potenciales por desarrollar. Y una comprensión empática - demostración de entender a cabalidad el significado de las experiencias y sentimientos del cliente. El terapeuta busca ubicarse en el campo de referencia (o campo fenomenológico) del cliente. Y finalmente autenticidad - Muestra apertura y sinceridad. Por ejemplo, reconoce diferencias de criterio, pero a la vez es tolerante. El terapeuta es directivo en términos de conducir por una dirección, pero su meta no es tomar decisiones por el cliente, sino fortalecer la capacidad de éste para tomar sus propias decisiones. Procura despertar los potenciales que cree poseer el cliente. Es importante el uso del término cliente en vez de paciente.

La terapia Gestalt

Reúne ideas humanistas en su concepción del ser humano. El concepto Gestalt como se enuncio anteriormente expresa la idea de totalidad o integración de los diferentes elementos de la personalidad. Los problemas psicológicos surgen cuando no hay esa integración. Su meta es lograr esa integración. Un elemento crucial de la terapia es poder identificar uno mismo el conflicto (insight del problema). Para ello se asignan tareas (asignaciones, ej. cita, confrontar una persona). También se puede recurrir a la dramatización “role playing”.

Instrumentos

Técnicas de enfoque humanista (Gestalt)

Entre las cuales se encuentran las técnicas supresivas, expresivas, integrativas.

Entrevistas

Registros

Formato para el registro del Comité Emocionalmente Inteligente (C.E.I.)

En este formato se registrarán semanalmente las situaciones problemáticas, las habilidades inter e intrapersonales que utilicen al interior del Centro zonal Popayán o área para la resolución, la persona potencial o persona que mayor contribución haga en el proceso y la no potencial o la que menor contribución haga en el proceso. Las ventajas y desventajas del proceso. La persona encargada de registrar esta información será el presidente que se escoja por los compañeros semanalmente. (*Ver Apéndice 1.*)

Test

Se utilizará el Test, para la identificación del I.Q. Inteligencia Emocional. (*Ver Apéndice 2.*)

Observación

Desarrollo del Programa

El presente proyecto tiene tres objetivos para los cuales cada uno tiene un proceder diferente, el cual se describe a continuación:

Primer objetivo específico

Optimizar los procesos de identificación y manejo de la inteligencia emocional como forma de prevenir riesgos psicosociales en el trabajador en busca de su salud y bienestar psicosocial.

Actividades

Fase I: Acercamiento a la población

Se conformará el Comité Emocionalmente Inteligente, cada área deberá conformar el (C.E.I), este se conformará con todos los integrantes del área y debe de escogerse un presidente semanalmente.

Elaboración de folletos. Sobre las temáticas.

Fase II: Identificación de las emociones

Proceso informativo y formativo, dirigido a los trabajadores.

Definición y contextualización de los riesgos psicosociales y la relación de estos con la Inteligencia Emocional.

Fase III: Evaluación de la actividad

Se valorará la aplicación de los conocimientos adquiridos en relación con los previos seguimiento y control de resultados.

Segundo objetivo específico

Sensibilizar a los trabajadores del Centro Zonal Popayán, sobre la importancia de desarrollar habilidades intrapersonales, que garanticen el incremento de la seguridad del trabajador y su estabilidad en la institución.

Actividades

Fase I: Acercamiento a la población

En esta etapa inicialmente se realizará una explicación de los objetivos del proyecto. Con base en un mapa mental se definirá la inteligencia emocional y habilidades intrapersonales como son: Autocontrol emocional, Autoconocimiento, Autoestima, Autonomía, Motivación, Autorespeto Autorrealización, Responsabilidad personal, Flexibilidad y Optimismo y Capacitación en exigencias psicológicas emocionales.

El mapa mental es una técnica por medio de la cual las personas reciben la información de una forma más dinámica. Cada concepto estará acompañado de un dibujo o imagen que represente el concepto.

Elaboración de folletos sobre la temática.

Fase II: Intervención

Taller grupal para exteriorización de emociones, sentimientos y pensamientos propios y en relación con su medio laboral. (*Ver Apéndice 3*).

Técnicas de relajación.

Dentro de este objetivo se encuentra la realización de una Jornada de Salud. Esta fase se realizara de la mano de la coordinación de Recursos Humanos de ICBF Regional Popayán, logrando así un trabajo multidisciplinario. Durante la realización de la jornada se realizara una terapia, buscando como objetivo lograr una disminución de los niveles de estrés de los trabajadores del ICBF Centro Zonal Popayán.

Actividades

Técnicas de respiración.

Terapia corporal.

Fase III: Evaluación del proceso

Se realizara un seguimiento de tipo cualitativo es decir aquello que logren aprender y lo aplique, esto se realizará de dos formas, la primera es mediante la observación de los comportamientos de los trabajadores entre si y la supervisión del coordinador de área. Y la segunda forma es mediante la valoración que realice cada trabajador con relación a los conocimientos adquiridos y la transmisión de los mismos (*Ver Apéndice 4*).

Tercer objetivo específico

Promover el desarrollo de habilidades interpersonales en los trabajadores del ICBF Centro Zonal Popayán, que faciliten una mayor compatibilidad entre el trabajador y su grupo de trabajo.

Actividades

Fase I: Se definirá cada una de las habilidades interpersonales como:

Empatía. Colaboración. Manejo de las relaciones sociales. Solución de problemas, Comunicación y Asertividad.

Fase II: Intervención.

Entre las actividades a realizar cabe destacar la importancia de la campaña para la potenciación de la comunicación, para lograr el objetivo se diseñaran unos sticker, con el mensaje “Quién tú eres... Hace la diferencia”, se entregarán a todas las personas que se encuentren siguiendo el proceso. Y al entregarlo a cada persona se les deberá dar dos más (sticker), los cuales deberán compartir con alguien significativo dentro de la Institución y otro fuera de la empresa.

Actividad grupal. Dinámicas aplicables al contexto. (*Ver Apéndice 5*)

Técnicas de relajación.

Técnicas de respiración.

Fase III: Evaluación del proceso

La evaluación se realizará mediante la observación de los comportamientos de los trabajadores y el coordinador del Centro Zonal Popayán.

La segunda forma será mediante la valoración que realice cada trabajador en relación a los conocimientos adquiridos y la transmisión de los mismos. (*Ver Apéndice 6*)

Ejecución del proyecto

Tabla 1. Plan de acción primer objetivo específico

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	SISTEMA DE EVALUACIÓN
<p>Optimizar los procesos de identificación y manejo de las emociones como forma de prevenir riesgos psicosociales en el trabajador en busca de su salud y bienestar psicosocial.</p>	<p>El 70% de la población optimizaran y manejaran las emociones como forma de prevenir riesgos psicosociales.</p>	<p>Fase I: Acercamiento a la población</p> <p>Elaboración de folletos. Sobre la temática.</p> <p>Fase II: Identificación de las emociones</p> <p>Proceso informativo y formativo, dirigido a los trabajadores.</p> <p>Definición y contextualización de los riesgos psicosociales y la relación de estos con la inteligencia emocional.</p> <p>Fase III: Evaluación de la actividad</p> <p>Valoración sobre la aplicación de los conocimientos adquiridos en relación con los previos seguimiento y control de resultados.</p>	<p>Instrumento de evaluación sistematizada</p> <p>Entrevista.</p> <p>Retroalimentación</p>

Tabla 2. Plan de acción segundo objetivo específico

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	SISTEMA DE EVALUACIÓN
<p>Sensibilizar a los trabajadores del ICBF Centro Zonal Popayán, sobre la importancia de desarrollar habilidades intrapersonales, que garanticen el incremento de la seguridad del trabajador y su estabilidad en la institución.</p>	<p>El 75% de la población que asistan a capacitación se sensibilizaran en la importancia de desarrollar habilidades intrapersonales.</p>	<p>Fase I: Acercamiento a la población</p>	<p>Entrevista.</p>
		<p>Definición de cada una de las habilidades intrapersonales como son:</p>	<p>Retroalimentación.</p>
		<p>Autocontrol emocional y Autoconocimiento</p>	<p>Folleto.</p>
		<p>Penetración emocional, Autoestima y Autonomía</p>	<p>Rejilla de Información.</p>
		<p>Motivación y Autorespeto</p>	<p>Registro C.E.I</p>
		<p>Autorealización y Responsabilidad personal</p>	
		<p>Flexibilidad y Optimismo</p>	
		<p>Fase II: Intervención</p>	
		<p>Taller grupal para exteriorización de emociones, sentimientos y pensamientos propios y en relación con su medio laboral.</p>	
		<p>Técnicas de relajación.</p>	
<p>Técnicas de respiración.</p>			

Terapia corporal.

Fase III: Evaluación del proceso

Se realizará un seguimiento de tipo cualitativo es decir aquello que logren aprender y lo aplique, esto se realizará de dos formas, la primera será mediante la observación de los comportamientos de los trabajadores entre si y la supervisión del coordinador del CZ Popayán. Y la segunda forma será mediante la valoración que realice cada trabajador en relación a los conocimientos adquiridos y la transmisión de los mismos.

Tabla 3. Plan de acción tercer objetivo específico

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	SISTEMA DE EVALUACIÓN
Promover el desarrollo de habilidades interpersonales en los trabajadores ICBF Centro Zonal Popayán, que faciliten una mayor	El 70% de la población que asista a los procesos de capacitación mostraran un aumento en el desarrollo de sus habilidades	Fase I: Definición de cada una de las habilidades interpersonales como: Empatía. Colaboración.	Entrevista. Retroalimentación. Folletos.

compatibilidad entre el trabajador y su grupo de trabajo.	interpersonales.	Manejo de las relaciones sociales. Solución de problemas, Comunicación y Asertividad. Fase II: Intervención. Actividad grupal. Dinámicas aplicables al contexto. Fase III: Evaluación del proceso Será mediante la observación de los comportamientos de los trabajadores y la supervisión del coordinador del CZ Popayán. La segunda forma será mediante la valoración que realice cada trabajador en relación a los conocimientos adquiridos y la transmisión de los mismos.	Rejilla de Información. Registro C.E.I
---	------------------	--	---

Bibliografía

Acevedo, A. (2000). *Aprender jugando 2. Dinámicas vivenciales para capacitación, docencia y consultoría*. México. LIMUSA: Noriega Editores.

Acevedo, A. (2001). *Aprender jugando 3. Dinámicas vivenciales para capacitación, docencia y consultoría*. México. LIMUSA: Noriega Editores.

Ginger, A., & Ginger, S. (1993). *Gestalt una terapia de contacto*. Bogotá: Ed. Manual moderno.

Cherniss, C. Goleman, D. (2006). *Inteligencia emocional en el trabajo. Como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona. Ed. Kairos. S.A.

Martínez, M. (1999). *La psicología humanista como nuevo paradigma psicológico*. Revista latinoamericana de psicología humanista- existencial, vol. 1, 14- 52.

Urdaneta, O. (1992). *Cómo hacer desarrollo de personal en las organizaciones*. Cuarta edición. LEGIS: Fondo Editorial. Bogotá.

Urdaneta, O. (2001). *Psicología organizacional aplicada a la gestión del talento humano*. 3R editores Ed. Bogotá: temas gerenciales.

Newstrom, J. Scannell, E.(2000). *100 Ejercicios para dinámicas de grupos. Una estrategia de aprendizaje y enseñanza*. Mac Graw Hill. Bogotá.

Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Javier Vergara Editor. Argentina.

Apéndices

Apéndice 1.

Formato de Registro del Comité Emocionalmente Inteligente (C.E.I.)

COMITÉ EMOCIONALMENTE INTELIGENTE (C.E.I.)

PRESIDENTE DE C.E.I. _____ ÁREA: _____
SEMANA #: _____

SITUACIÓN PROBLEMA	
HABILIDADES INTRAPERSONALES QUE UTILIZARON	
HABILIDADES INTERPERSONALES QUE UTILIZARON	
PERSONA POTENCIAL (P)	
PERSONA NO POTENCIAL (N.P)	
VENTAJAS O PROGRESO	
DESVENTAJAS	

Apéndice 2.

Formato de Evaluación Individual.

EVALUACIÓN INDIVIDUAL

El objetivo de esta evaluación es medir el nivel de comprensión y aplicación de las temáticas trabajadas. Por favor diligenciarla de la forma más objetiva posible.

1. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
2. ¿Qué Habilidades forman parte de la I.E?
3. Defina las Habilidades y nombre las características que pertenecen a cada grupo de habilidades.

Habilidad: Definición:	Habilidad: Definición:
Habilidades que forman parte de esta categoría.	Habilidades que forman parte de esta categoría.

4. ¿El proceso desarrollado le ha permitido aplicar las temáticas en el plano laboral?

SI ____ NO ____

Si su respuesta fue si ¿De qué forma lo ha hecho?

5. ¿El proceso desarrollado le ha permitido aplicar las temáticas en el plano familiar y personal?

SI ____ NO ____

Si su respuesta fue si ¿De qué forma lo ha hecho?

Sugerencias y comentarios para el mejoramiento de las próximas actividades.

Apéndice 3.

Descripción de dinámica grupal

QUIEN SOY

Objetivo: Exteriorizar las emociones, sentimientos y pensamientos propios en relación con su medio laboral. El taller consistía en que cada uno debería responder cinco preguntas:

1. ¿Cómo se siente en este momento de su vida?
2. ¿Con qué habilidad intrapersonal cuenta?
3. ¿Qué habilidad intrapersonal quiere desarrollar o potencializar?
4. ¿Qué defecto quiere disminuir o eliminar?
5. ¿Qué estrategias puede utilizar para disminuirlo o eliminarlo?

Posteriormente cada uno compartía la respuesta y finalmente recibió un mensaje de los compañeros en relación a una cualidad que veían en esa persona.

Finalmente se expresaban las reflexiones por parte de las personas que participaron en el taller y se realizaron algunas conclusiones.

Apéndice 4.

Descripción de dinámica grupal

EL ABANICÓ

Materiales: Una hoja en blanco, tamaño carta.

Instrucciones

Se hace entrega a cada participante de una hoja en blanco y se solicita que le hagan pliegues, de tal forma que quede como un abanicó. Posteriormente cada uno debe ubicar su

nombre en la parte posterior de la hoja y entregarlo a la persona de su derecha y así sucesivamente cada uno lo va entregando a la persona de la derecha, hasta que cada mensaje llegue a su dueño.

Al entregar el abanico, se espera que cada uno escriba en un pliego, una habilidad intrapersonal de su compañero o compañera, pero en prosa, es decir, un mensaje en el que se evidencie que habilidad intrapersonal admira del respectivo compañero (a).

Finalmente se realiza una reflexión de la actividad y cada participante expresa lo que sintió con la misma y la forma como ello contribuye en su desempeño a nivel laboral.

Apéndice 5.

Descripción de dinámica grupal.

TALLER CRUZANDO FRONTERAS

Actividad: “Cruzando fronteras”

Materiales: 6 cartulinas que simulan una base sobre el agua.

Duración: 30 minutos.

Instrucciones

Se divide el grupo en dos partes, cada uno de ellos debe ubicar los materiales que se le ha entregado, es decir, las 6 cartulinas, y ubicarlas sobre el agua, ya que se encuentran en una isla y deben cruzar a la otra isla solo sobre las bases y sin pisarlas dos veces, ninguna persona se puede devolver y deben tener en cuenta que se encuentran sobre el agua, no pueden usar las manos.

Para cada grupo existe un observador que lleva anotaciones sobre la utilización de las habilidades interpersonales que se han trabajado.

Anotación: Si es un grupo pequeño se traiga con la cantidad de persona en un solo grupo.

Conclusiones finales:

El observador y cada uno de los integrantes del grupo expresan sus opiniones sobre el desarrollo de la actividad y sus reflexiones.

Apéndice 6.

Descripción de dinámica grupal.

TE LO DIGO EN SILENCIO - (MÍMICAS)

Materiales: Cinco papeletas con el nombre de una película

Instrucciones

Cada participante debe escoger una papeleta y mediante el lenguaje no verbal expresar de forma creativa el título de la película. Los demás participantes deben adivinar el título.

Conclusiones finales: En esta actividad se evidencian aspectos tales como la comunicación, la colaboración, el trabajo en equipo, la asertividad, la empatía, el manejo de las relaciones sociales, y la resolución de conflictos.