

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFIA

**“DIAGNÓSTICO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADO EN LA EMPRESA
MANPOWER”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

PSICÓLOGA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

DIRECTORA:

Psicóloga Cristina Crespo

AUTORA:

Graciela Fernanda Encalada Bernal

Cuenca - Ecuador

2006

DEDICATORIA

Esta monografía la dedico a Dios y a mis padres, porque gracias a ellos he podido realizarla.

Ellos son los que guían mi vida por el camino correcto; ellos son la luz cuando estoy en la oscuridad, la alegría cuando me siento triste; la esperanza cuando estoy en problemas y la compañía cuando me siento sola.

Ellos son los pilares de mi vida, a ellos les debo lo que soy y lo que llegaré a ser, es por eso que les dedico esta monografía.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme permitido culminar mis estudios y a mis profesores por impartirme sus conocimientos, así como por su tiempo y dedicación durante los períodos permanecidos en la Universidad del Azuay, y de manera muy especial a mi directora de tesis Psicóloga Laboral Cristina Crespo.

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Anexos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	1
Capítulo 1: Parte Teórica	
Marco Teórico	
1.1 Concepto e Importancia de Inteligencia Emocional.....	3
1.2 Diferencia entre el Coeficiente Intelectual y la Inteligencia Emocional.....	4
1.3 Emociones.....	5
1.4 ¿Cómo creció el cerebro?.....	6
1.5 Inteligencia Intrapersonal e Inteligencia Interpersonal.....	7
1.6 Competencias Emocionales.....	10
1.7 Beneficios e la Inteligencia Emocional.....	15
1.8 Evaluación de la Inteligencia Emocional.....	16
Capítulo 2: Parte práctica	
Introducción.....	18
2.1 Parte Práctica.....	19
2.1.1 Test (CTI) aplicado.....	21
2.1.2 Perfil (CTI).....	22
2.1.3 Encuesta aplicada.....	24
2.1.4 Formato de entrevista aplicada.....	25
2.1.5 Modelo de Informe de Resultados.....	26
2.1.6 Modelo de plan de desarrollo.....	28
2.2 Interpretación del CTI.....	30
2.3 Interpretación de las Cinco Competencias Emocionales.....	33
2.4 Validación.....	39
2.5 Conclusiones.....	43
2.6 Recomendaciones.....	45

INDICE DE ANEXOS

Anexos:

Anexo 1: Formato: test (CTI), encuesta, entrevista

Anexo 2: Perfiles del CTI

Anexo 3: Encuestas Aplicadas

Anexo 4: Informes de resultados y planes de desarrollo.

RESUMEN

Se da gran valor a la Inteligencia Emocional en las organizaciones, ya que en la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás.

El presente trabajo investigativo fue aplicado en la empresa Manpower con el fin de diagnosticar la Inteligencia Emocional en los empleados de la misma, a través de la aplicación de tres herramientas psicológicas como son: Test (CTI), encuesta, entrevista. Este proceso permitió diseñar planes de desarrollo para cada empleado, y en base a esto los mismos podrán mejorar su actividad laboral diaria a través del manejo de la Inteligencia Emocional.

ABSTRACT

Organizations give great credit to Emotional Intelligence since nowadays people are judged not only for being more or less intelligent, but also for the way they relate with themselves and with everybody else.

This research work was applied to the company Manpower in order to diagnose Emotional Intelligence in its employees through the application of three psychological tools: a CTI test, a survey, and an interview. This process allowed to design development plans for each employee so as to enable them to improve their daily working activities through the management of their Emotional Intelligence.

INTRODUCCIÓN

La ciencia de la Inteligencia Emocional está creciendo, por lo que se le da gran valor en las organizaciones, puesto que el mundo laboral actual está cambiando y no sólo se juzga a un líder o empleado por lo más o menos inteligentes que puedan ser ni por la formación o experiencia que puedan tener, sino también por el modo en que se relacione consigo mismo y con los demás, así como por la flexibilidad y por la posibilidad de adaptarse al cambio; son situaciones que toda persona dentro de una empresa debe enfrentar para el éxito de su labor diaria y mucho mas empresas que manejan personal.

Por ello el siguiente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Empresa Tercerizadora Manpower que es una empresa líder en servicios de recursos humanos, que se especializa en reclutamiento de personal temporal, permanente y por contrato; evaluación de empleados; capacitación, etc., con el fin de diagnosticar la Inteligencia Emocional en los empleados de la misma, a través de los siguientes objetivos:

1. Aplicación del test. (CTI) y un cuestionario mediante una entrevista individual.
2. Evaluar y analizar la información de los instrumentos y elaborar informes individuales y planes de desarrollo de Inteligencia Emocional para cada uno de los involucrados.
3. Aplicar una entrevista para dar a conocer los resultados obtenidos en las pruebas y entregar planes de desarrollo de la Inteligencia Emocional a cada uno.
4. Elaborar un documento con formato de manual con recomendaciones que permitan mejorar el trabajo a través del manejo de la Inteligencia Emocional.
5. Validar el proceso de diagnóstico por medio de una entrevista con un experto en el tema, un responsable, así como a través de una persona involucrada en el proceso.

La presente monografía está dividida en dos capítulos, uno teórico y otro práctico: En el primer capítulo se presenta la parte teórica la misma que contiene temáticas como:

Concepto de inteligencia emocional, Importancia de la inteligencia emocional, diferencia entre el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional, emociones, cómo creció el cerebro, inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal, competencias emocionales, beneficios de la Inteligencia emocional, medición de la inteligencia emocional.

En el segundo capítulo se presenta la parte práctica donde se dará a conocer el proceso de evaluación de las tres herramientas aplicadas: CTI, encuestas, entrevistas; así como los resultados de las mismas, a través de gráficos. Así también se presentará el diagnóstico y plan de desarrollo. Además de la validación realizada a un experto en el tema, un responsable y una persona involucrada en el proceso.

El trabajo finaliza con varias conclusiones producto del análisis a través de las herramientas aplicadas, así como sus respectivas recomendaciones que deben ser tomadas en cuenta para conseguir un mejoramiento a nivel de la inteligencia emocional y por ende un mayor éxito en la vida diaria.

CAPÍTULO 1:

MARCO TEÓRICO

1.1 Concepto de Inteligencia Emocional

Para la realización de la investigación he considerado importantes los siguientes conceptos que me permitirán conocer sobre los temas que me interesan:

“La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos, de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.(Handabaka G. 2004)

Según Goleman “la inteligencia emocional, significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roces en busca de una meta común”. (Goleman, 1999)

“La Inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.” (Martín y Boeck, 1997)

Según estos conceptos la inteligencia emocional abarca primero el enfocarnos en nosotros mismos y en segundo lugar el enfocarnos en la interacción social y en el manejo de conflictos.

La ciencia de la Inteligencia Emocional está creciendo a pasos agigantados, sostenida por centenares de estudios, investigaciones e informes administrativos que nos muestran como mejorar nuestra capacidad de raciocinio y al mismo tiempo, como utilizar mejor la energía de nuestras emociones, la sabiduría de nuestra intuición y la capacidad que poseemos de conectarnos con nosotros mismos y con los que nos rodean.

Es así que se da gran valor a la Inteligencia Emocional en las organizaciones, ya que una serie de estudios sobre la misma indicaron que las personas intelectualmente más brillantes no suelen ser las que más éxito tienen, ni en los negocios ni en su vida privada, ya que las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos

inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás. (Goleman , 1999.) y (Copper,1997)

Es decir que se requieren de ciertas competencias emocionales para el éxito en el trabajo. Así por ejemplo los líderes se están percatando de que el prestar atención a los sentimientos y el controlarlos correctamente ayuda a ahorrar tiempo, aprovechar más oportunidades y concentrar la energía en la consecución de mejores resultados. que se deben en parte a la inteligencia emocional, junto con la inteligencia práctica y creativa que le son afines, y no únicamente al cociente de inteligencia ni a la pura capacidad mental.

1.2 Diferencia entre el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional

Basándonos en Coeficiente intelectual que es la razón entre la edad mental y la edad cronológica, buscamos la diferencia con la Inteligencia Emocional y vemos que las capacidades del C.I. (Coeficiente Intelectual) no se oponen a las de la Inteligencia Emocional sino que interactúan. La diferencia más importante entre C.I. y la Inteligencia Emocional es que está no lleva una carga genética tan marcada, lo que facilita la intervención educativa de padres y educadores y de uno mismo, es decir que no son los genes los que determinan nuestro nivel de inteligencia emocional; ni que sólo se desarrolla en la infancia sino que va desarrollándose a través del día a día, del ir aprendiendo de nuestras experiencias y moldeándonos como personas. A diferencia el CI que si se desarrolla más en la infancia y cambia muy poco en la adolescencia. (Goleman, 1999)

Vemos entonces que la Inteligencia Emocional es algo que podemos desarrollar y que es importante en la vida de las personas ya que nos ayuda a ser equilibrados ante una situación y a saber controlar nuestras emociones y sentimientos y a conocernos más.

Eso nos ayuda a ser mejores personas, con mejores relaciones, lo que nos ayudará en nuestra vida personal y profesional.

De esta manera la Inteligencia Emocional es importante en cualquier ámbito: educativo, social, laboral, etc...

La época pasada ha sido dominada por el CI (Coeficiente Intelectual) y se ha centrado en un modelo matemático, pero está surgiendo un nuevo modelo que se

basa en los principios de la Inteligencia Emocional y trata a las personas como capaces del cambio, aprendizaje, y crecimiento. (Copper,1997).

1.3 Emociones

La Inteligencia Emocional es el manejo de las emociones, las mismas que se han considerado siempre de tanta profundidad y poder que en latín, se describían como motus anima, que significa literariamente “el espíritu que nos mueve”.

Las emociones no son en sí mismas ni positivas ni negativas; más bien actúan como la más poderosa fuente de energía humana, de autenticidad y empuje, y ofrecen sabiduría intuitiva, en efecto las sensaciones nos suministran información vital todos los minutos del día. Es información del corazón no de la cabeza, pero no basta tener sensaciones, la inteligencia emocional requiere que aprendamos a reconocerlas y valorarlas en nosotros mismos y en los demás y que respondamos apropiadamente a ellas.

Las emociones se componen de energía que continuamente fluye a través del individuo y afecta a todos los aspectos de su vida. Cuando uno aumenta su inteligencia emocional, cambia la forma de esta energía, y esto cambia su experiencia del trabajo, la vida y las relaciones. (Copper,1997)

Las emociones garantizan nuestra supervivencia en situaciones límite, ya que nos ayudan a:

- reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados; por ejemplo en una situación de peligro no hay tiempo para largas reflexiones.
- tomar decisiones con prontitud y seguridad. Por ejemplo, a menudo una sensación en el estómago o una voz interior nos ayuda más a tomar la mejor decisión que todas las reflexiones racionales que podamos hacer.
- comunicarnos de forma no verbal con otras personas, por ejemplo: aunque no hablemos de nuestras emociones, la mayoría de veces las personas cercanas saben como nos sentimos. (Martín y Boeck, 1997)

Numerosas pruebas demuestran que el pensar y sentir, es decir el cerebro racional y emocional forman una unidad inseparable. Para comprender e interpretar nuestro

entorno necesitamos ambas cosas; la mente racional, que es la forma de comprensión de la que somos conscientes, donde se destaca la conciencia, la reflexión, y somos capaces de analizar y meditar; y la mente emocional que es poderosa, aunque a veces ilógica. La mente emocional es mucho más rápida que la racional, es decir el cerebro emocional garantiza nuestra supervivencia en situaciones límite porque reconoce con rapidez las situaciones de peligro y pone en marcha reacciones preorganizadas y además se ocupa de la transformación fisiológica de los procesos del cerebro racional, también nos facilita decisiones racionales porque nos presta una ayuda orientativa ante varias posibilidades. Mientras que el cerebro racional amortigua las emociones que nos invaden y así ayuda a la forma de reacción del cerebro emocional.

En condiciones normales las regiones del cerebro emocional y racional trabajan como un equipo que funciona de forma armónica: las emociones son importantes para el pensamiento, los pensamientos son importantes para las emociones.

Pero una simple palabra inadecuada, una melodía que nos recuerde una relación pasada, una mirada puede desencadenar sentimientos de ira, nostalgia o ternura. Cuando ese tipo de emociones se hacen muy fuertes, la razón no tiene ya ninguna posibilidad. (Martín y Boeck, 1997) y (Goleman, 1996)

1.4 Cómo creció el cerebro

Para comprender mejor el dominio de las emociones sobre la mente pensante tomaremos en cuenta como evolucionó el cerebro.

El cerebro humano tiene un tamaño tres veces mayor que el de nuestros parientes más cercanos en la escala evolutiva, los primates no humanos.

La explicación de su crecimiento se centra sobre todo en comprender las interacciones recíprocas entre las tres zonas del cerebro situadas una sobre otra: bulbo raquídeo, sistema límbico y corteza cerebral.

Gracias a la evolución en el transcurso de millones de años la estructura del cerebro fue creciendo, así la parte más antigua y más primitiva del cerebro es el bulbo raquídeo que surgió como prolongación de la médula espinal. Es responsable de funciones vitales sobre las que normalmente no se puede influir de forma consciente como la respiración y el metabolismo, también dirige los impulsos, instintos y reflejos. Este cerebro fue el predominante en la era de los reptiles.

En el transcurso de la evolución , a partir de las células sensoriales del cerebro de los reptiles que eran responsables de la asimilación de los olores y los estímulos visuales se desarrollaron plexos de neuronas en forma de lóbulo: los lóbulos visuales y los lóbulos olfatorios (bulbo olfatorio) importante para la supervivencia, ya que el bulbo olfatorio tenía la función de clasificar los olores y desencadenar una reacción: comer, cazar huir, etc. Poco a poco esos lóbulos se fueron uniendo y acabaron formando una capa por encima del bulbo raquídeo.

Con la aparición de los primeros mamíferos surgió el sistema límbico que juega un papel clave para nuestra vida anímica y al que se lo llama el centro emocional del cerebro, ya que cuando estamos dominados por el anhelo o la furia, el amor o el temor, es el sistema límbico es el que nos domina. El sistema límbico rodea al bulbo raquídeo y permitió almacenar y recordar información, esto permitían a un animal ser mucho más inteligente en sus elecciones con respecto a la supervivencia.

Hace aproximadamente 100 millones de años, aparecieron los primeros mamíferos superiores, la evolución del cerebro dio un salto muy grande. Por encima del bulbo raquídeo y del sistema límbico la naturaleza puso el neocortex , el cerebro racional. A los instintos, impulsos y emociones se añadió de esta forma la capacidad de pensar de forma abstracta, de desarrollar un yo consciente y una compleja vida emocional.

Para comprender mejor las interacciones entre las tres zonas del cerebro tomemos como ejemplo el amor, así diríamos que las estructuras límbicas generan sentimientos de placer y deseo sexual, las emociones que alimentan la pasión sexual, pero la neocorteza y sus conexiones con el sistema límbico permitieron que surgiera el vínculo madre-hijo.(Goleman, 1996) (Martín y Boeck, 1997)

1.5 Inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal: una visión diferente de éxito.

Para poder definir estos dos tipos de inteligencias, las implicaciones que tienen en nuestro desarrollo y como se desarrollan con el éxito revisaremos un poco de historia sobre el concepto de inteligencia tradicionalmente usado y el concepto de inteligencias múltiples de Gardner.

Así nos remontamos a 1900 en París cuando Binet diseñó un instrumento para predecir cuáles jóvenes tendrían éxito y cuáles no en los primeros años de escolaridad. El test diseñado por Binet fue llamado test de Inteligencia, denominado

IQ (coeficiente de inteligencia); hasta ese momento solo era posible cuantificar con cierta precisión el potencial intelectual del individuo.

Así por ejemplo el Scholastic Aptitudes Test (SAT), que mide la inteligencia se ha utilizado en procesos de admisión universitarios, los mismos que dan una calificación que predice la habilidad de manejar materias escolares, donde los que sacaron mayores porcentajes son los que tienen el privilegio de entrar a las mejores instituciones educativas. Sin embargo, quizá solo recibirán las mejores notas de acuerdo con esos estándares y no necesariamente las mejores notas en términos de éxito en la vida, es decir podrá predecir poco el éxito que ese individuo obtendrá en el futuro.

El concepto de inteligencias múltiples de Gardner ofrece una visión alternativa que enfatiza las diferentes habilidades de los individuos, reconociendo que los individuos tienen diferentes estilos, fortalezas y limitaciones, y que por tanto es necesario ajustar el proceso educativo a esas individualidades. Este modelo está basado en hallazgos científicos y metodologías que no existían en tiempos de Binet, como son las ciencias de los estudios de procesos cognitivos o la neurociencia. Según Gardner es necesario observar más de cerca a los individuos y el modo en que cada uno desarrolla las habilidades necesarias en el manejo de los obstáculos y circunstancias que se presentan.

Las siete inteligencias para Gardner son:

1. La Inteligencia Lingüística: Es la habilidad de poner en palabras, con claridad agudeza y perspectiva, pensamientos y sentimientos. Podemos encontrar esta inteligencia desarrollada en los poetas.
2. La Inteligencia lógico matemática: Es la habilidad de razonamiento matemático, entendimiento de relación numérica, así como la habilidad científica, la habilidad para manejar cadenas de razonamientos y reconocer sus patrones y orden.
3. La Inteligencia espacial: Es la habilidad de formar modelos mentales del mundo espacial y poder maniobrar y operar usando esos modelos para alcanzar los objetivos. Podemos encontrar esta inteligencia desarrollada en los navegantes, arquitectos, pintores, etc.

4. La Inteligencia Musical: Es la sensibilidad ante la melodía, el ritmo, el tono.
5. La Inteligencia Kinésico-corporal: Es la habilidad de resolver problemas o producir un producto usando partes del cuerpo o todo el cuerpo. Podemos encontrar esta inteligencia desarrollada en los atletas, bailarines, cirujanos, etc.
6. La Inteligencia Interpersonal: Es la habilidad de entender a otros individuos, que los motivan, como trabajan, es la sensibilidad a las emociones de otros, así como tener la habilidad de motivar y ayudar a otros individuos comprendiendo sus necesidades, es decir es una inteligencia basada en la capacidad de darse cuenta de los estados de ánimo, intenciones, motivaciones del individuo. El lóbulo frontal juega un papel muy importante en la inteligencia interpersonal, los daños en esta área pueden producir cambios profundos en la personalidad, en estos casos hay una pérdida significativa de habilidades relacionadas con la interacción social.
7. La Inteligencia Intrapersonal: Es una habilidad similar a la anterior sólo que dirigida al individuo mismo, es la habilidad de formar una visión de uno mismo y ser capaz de utilizar esa visión para actuar efectivamente enfrentando las circunstancias de la vida. Se trata de una habilidad de acceder a la vida emocional propia a través del entendimiento propio, y por medio de ese conocimiento entender a otros. Para esta necesito tener conciencia para saber lo que necesito y lo que deseo. Es también la capacidad de reconocer y saber manejar las emociones. Los individuos con una alta inteligencia intrapersonal tienen un modelo claro de ellos mismos y pueden reconocer sus propias necesidades y deseos así como reconocer los recursos personales para alcanzarlos.

Revisando las siete inteligencias anteriormente citadas podemos analizar que la mayoría de las instituciones se basan principalmente en las inteligencias lingüística y matemática, es decir en el coeficiente intelectual como indicadores de éxito, pero como mencionamos el éxito en la vida no dependerá solo de estos dos tipos de inteligencia, sino también del desarrollo integral de las otras inteligencias.(Daniel Gil, 2000)

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene un precursor Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas". (<http://www.inteligencia-emocional.org>)

1.6 Competencias emocionales

El término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Peter Salovey de Harvard y John Mayer de la universidad de New Hampshire. Pero fue Daniel Goleman con su libro Inteligencia Emocional quien lo popularizó, refiriéndose a las cinco competencias emocionales como son: el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales.

a) Autoconocimiento: Es reconocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Esto requiere de las siguientes aptitudes emocionales:

- Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y sus efectos.
- Autorregulación precisa: conocer las propias fuerzas y límites, ser reflexivos y aprender de la experiencia.
- Confianza en uno mismo: valentía que proviene del conocimiento certero de nuestras capacidades, valores y metas.

Según estas aptitudes, autoconocimiento es tener conciencia, noción de uno mismo, lo cual es un sentimiento interior por el cual apreciamos nuestras acciones. Ya que el reconocer un sentimiento o identificar la emoción que hay detrás, mientras ocurre, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, qué estoy sintiendo y por que lo estoy sintiendo. Con esta capacidad se recupera uno con mucha más rapidez de los reveses y problemas de la vida, caso contrario sería una lucha constante contra sentimientos que nos afligen.

Además para poder ayudar o dirigir a otras personas es preciso descubrirse a uno mismo, conocer cuáles son los puntos fuertes y los debilidades, ya que si uno no se conoce así mismo fracasará en todas las ocasiones. Muchos de nuestros errores en nuestra vida personal o profesional son generados de modo inconsciente porque simplemente no nos damos cuenta de nuestras reacciones.

Nuestra mente es como un iceberg, un 5% de ella permanece en la superficie, es la mente consciente. Un 95% permanece sumergido, es el inconsciente.

Cuando actuamos sin tomar conciencia de nuestra conducta ni de las consecuencias estamos actuando desde la parte sumergida; es decir desde el inconsciente. Una manera de conocer a cerca de nosotros mismos es escuchar las críticas constructivas que nos hacen.(Handabaka G. 2004) (Goleman 1999.)

b) Autorregulación: manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esto requiere de las siguientes aptitudes emocionales:

- Autocontrol: Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad.
- Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para manejar el cambio.
- Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

Es decir las personas con autorregulación poseen aptitudes emocionales para poder elegir la forma de expresar sus sentimientos. De esta forma tienen autodominio es decir, saben manejar bien los sentimientos e impulsos y las perturbaciones, piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

También mantienen la confiabilidad ya que actúan éticamente y están por encima de todo reproche, así también son escrupulosas, ya que cumplen con los compromisos y las promesas y son organizados y cuidadosos en el trabajo.

Las personas con autorregulación son innovadoras ya que, buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas, hallan soluciones originales para los problemas, etc.

Son adaptables a los cambios ya que adoptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias.

Pero la autorregulación no consiste sólo en apagar la inquietud o sofocar el impulso, también puede incluir provocar intencionalmente una emoción, aunque sea desagradable. Por ejemplo: cobradores antes de visitar a alguien se predisponen a la irritación y al mal humor. Ejercer un autodominio emocional no significa tampoco reprimir los verdaderos sentimientos. Los estados de ánimo malos por ejemplo tienen su utilidad: el enojo, la tristeza y el miedo pueden ser una fuente de motivación cuando surge del afán de corregir una injusticia.

El autodomio emocional no debe ser excesivo, al punto de sofocar todos los sentimientos ya que puede tener un costo físico y mental, porque las personas que sofocan sus sentimientos, sobre todo los negativos, elevan su ritmo cardiaco y la tensión aumenta, y esto puede dificultar el pensamiento y el desempeño intelectual, además de impedir una fácil interacción social.(Goleman 1999.)

Así podemos decir que el saber manejar nuestras propias emociones como el miedo, la ira, o la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte de nuestra vida emocional; si bien no podemos elegir nuestras emociones, no se pueden evitar, pero está en nuestras manos conducir nuestras reacciones emocionales. Lo que hagamos con nuestras emociones, el hecho de manejarlas de forma inteligente depende únicamente de nosotros de nuestra inteligencia emocional.

c) Motivación: Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Esto requiere de las siguientes aptitudes emocionales:

- Afán de triunfo: Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia.
- Compromiso: Aliarse a las metas del grupo u organización.
- Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades.
- Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses.

'Motivo' y 'emoción' tienen la misma raíz latina: *MOTERE*, 'mover'. Las emociones son, lo que nos mueve a ir tras un objetivo; impulsan nuestras motivaciones y esos motivos, a su vez, dirigen nuestras percepciones, dando forma a nuestros actos. La motivación se define como "un estado interno que excita, dirige y sostiene el comportamiento". Es decir, la motivación es un sentimiento que determina el continuar –o no- una actividad. (www.gestiopolis.com)

Existen dos tipos de motivación. El primero es llamado motivación intrínseca. Esta motivación viene de adentro, las actividades que los individuos hacen son su propia recompensa. La gente se siente motivada porque ama sinceramente la actividad que está desempeñando. El segundo tipo de motivación es llamada extrínseca. Para quienes están motivados extrínsecamente, sus recompensas son

factores externos. Estas personas hacen su trabajo para ganar una recompensa o evitar un castigo.

Vemos que la motivación es más vital que las destrezas intelectuales o técnicas en cualquier ámbito, ya que lo que nos mueve es el corazón, no la cabeza. Así una persona con motivación tienen afán de triunfo, ya que se fijan metas difíciles y aceptan riesgos para alcanzarlos, también son dotadas de aptitud de compromiso porque son útiles y están dispuestas hacer sacrificios para lograr un objetivo general. Tienen además iniciativa y optimismo, ya que están dispuestas a aprovechar cualquier oportunidad y no abandonan la meta a pesar de encontrar obstáculos. Es decir que disfrutan aprendiendo, tienen confianza en sus capacidades, y son capaces de sobreponerse a las derrotas, motivándose a si mismas manteniendo el pensamiento de que las cosas irán bien. (Goleman 1999.)

d) Empatía: Captación de sentimiento, necesidades e intereses ajenos. Esto requiere de las siguientes aptitudes emocionales:

- Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar las aptitudes.
- Orientación hacia el servicio: Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- Aprovechar la diversidad: Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.

Percibir lo que otros sienten sin decirlo es la esencia de la empatía ya que una persona nos dirá lo que experimenta no sólo con sus palabras sino también a través de su tono de voz, de su expresión facial y otras maneras no verbales, además porque las emociones de la gente rara vez se expresan con palabras, la expresión de las emociones es no verbal, esto nos damos cuenta cuando las palabras discrepan con lo que manifiesta a través de su tono de voz, etc. tanto así que en las comunicaciones más del 90% o más de un mensaje emocional no es verbal. Entonces el escuchar con empatía es escuchar con los oídos, los ojos y el corazón al mismo tiempo.

Pero la capacidad de percibir esas comunicaciones nace de aptitudes básicas como del conocimiento de uno mismo y del autodominio, ya que si no podemos percibir

nuestros propios sentimientos no podemos percibir el de los demás, y la clave para conocer el terreno emocional ajeno es familiarizarnos con nuestro propio terreno.

La empatía es nuestro radar social, la falta de oído emocional conduce a la torpeza social, ya que al interpretar mal los sentimientos ajenos estaríamos adoptando una falta de empatía y así tratando a los demás como si fueran estereotipos y no los individuos únicos que son.

Tenemos empatía entonces cuando sabemos interpretar las emociones ajenas y nos colocamos dentro de la otra persona buscando experimentar sus sentimientos, esto no significa que estemos de acuerdo, simplemente que entendemos el punto de vista de la otra persona.

Escuchar empáticamente es una habilidad que se practica a través de la reflexión. Reflejar significa repetir tan claro como sea posible que estamos entendiendo y lo ponemos de tal manera que tanto nosotros como la otra persona lo pueda examinar. ya que en ocasiones la persona a la que escuchamos puede no estar clara en sus sentimientos y sus puntos de vista sobre los problemas, su interacción con nosotros puede aclarar las cosas tanto para ella como para nosotros, esa reflexión puede venir cuando nos oye lo que estamos reflejando. (Albarracín G., 2000) y (Goleman 1999.)

e) Habilidades sociales: Habilidad para inducir en los otros las respuesta deseables. Esto requiere de las siguientes aptitudes emocionales:

- Influencia: Aplicar tácticas efectivas para la persuasión.
- Comunicación: Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
- Manejo de conflictos: Negociar y resolver los desacuerdos.
- Liderazgo: inspirar y guiar a grupos e individuos.
- Catalizador de cambio: Iniciar o manejar el cambio.
- Establecer vínculos: Alimentar las relaciones instrumentales.
- Colaboración y cooperación: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- Habilidades de equipo: Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

En todo contacto con otras personas entran en juego las capacidades sociales, de esta manera el que tengamos un trato satisfactorio con los demás dependerá de nuestra capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos, de encontrar el tono adecuado y de percibir los estados de ánimo de los demás

Las emociones son contagiosas, es natural influir en el estado emocional del otro para bien o para mal, este intercambio emocional es parte de todas las interacciones humanas, así las habilidades sociales serían manejar con destreza las emociones de otras personas , para esto es necesario que la persona sepa influir en los demás de forma correcta.

Para ello es importante ciertas habilidades como la comunicación ya que, el ser humano es un ser social por excelencia, la comunicación es el elemento que hace posible esta relación. La expresión de sentimientos, pensamientos, ideas, deseos no sería posible sin la comunicación, es por ello importante el saber manejarla y fomentarla escuchando y buscando el entendimiento mutuo y compartiendo la información, ya que cuando uno mantiene abierta la comunicación obtiene la mejor de la gente: su creatividad.

Parte de las habilidades sociales es la escucha activa y supone mucho mas que el hecho de simplemente oír un mensaje, significa el escuchar atentamente con la intención de obtener alguna idea de utilidad escuchar es una técnica que puede aprenderse no es un don natural.

Las personas con habilidades sociales poseen también la aptitud para liderar y guían a los demás mediante el ejemplo orientando el desempeño de otros haciéndoles asumir su responsabilidad. Son además colaboradores compartiendo planes, información y recursos, y promuevan un clima amable y cooperativo. (Goleman 1999. (Handabaka G. 2004).

1.7 Beneficios de la inteligencia emocional

Una vez que hemos revisado las competencias emocionales podemos ver que sus beneficios son varios entre ellos estaría que la inteligencia emocional:

- Incrementa la autoconciencia
- Favorece el equilibrio emocional
- Fomenta las relaciones laboriosas

- Potencia rendimiento laboral
- Aumenta la motivación y el entusiasmo
- Otorga capacidad de influencia y liderazgo
- Mejora la empatía y las habilidades sociales
- Aumenta el bienestar psicológica
- Facilita una buena salud
- Brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y al stress
(www.inteligencia-organozacional.org)

1.8 Evaluación de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional al igual que la racional se puede medir. La inteligencia racional se mide a través de los test de inteligencia, que son medidas fiables y válidas, pueden medir razonamiento abstracto, memoria, pero no miden otros tipos de habilidades que tienen que ver con la inteligencia emocional y son importantes para el éxito en la vida tales como la motivación, la fuerza del yo, etc

Para medir la inteligencia emocional existen instrumentos como el CTI (Inventario de Pensamiento Constructivo), que es un predictor de muchas de estas habilidades.

Es un test que mide la inteligencia experimental, esa que va más allá de la inteligencia general y hace que tengamos éxito en nuestras actividades personales y profesionales.

El CTI es un test propuesto por Seymour Epstein, y ha sido construido en base a la teoría de la personalidad: la teoría cognitivo – experimental.

De acuerdo con el CEST la gente se adapta a su entorno con la ayuda de dos sistemas de procesamiento el experimental y el racional. El primero es un sistema de aprendizaje de las experiencias vividas. Estos son esquemas o creencias que constituyen la base para que una persona comprenda el mundo y dirija su conducta, sin un esfuerzo consciente, de esta manera el sistema experimental en los humanos es el mismo que en el de los animales, funciona de manera rápida y preconiente siendo su finalidad buscar las sensaciones buenas y evitar las malas. El sistema racional por el contrario opera a través de la comprensión y el razonamiento, es lento, conciente y analítico.

Este instrumento contiene una dimensión general (Pensamiento constructivo global) y seis escalas (emotividad, eficacia, pensamiento supersticioso, rigidez, esotérico, ilusión) ,que, a su vez contienen varias facetas, se trata de algunas variables con las que se pueden evaluar los diversos componentes de ese pensamiento constructivo o inteligencia experimental, de esta manera se pueden obtener resultados que permitirán predecir la eficacia en el puesto de trabajo, el éxito académico, la capacidad de liderazgo, la aptitud para afrontar el estrés, el ajuste emocional, el bienestar físico, etc...

Contiene frases referidas a pensamientos diarios, automáticos de carácter constructivo o destructivo, tales pensamientos influyen en la interpretación que la gente hace de los acontecimientos sentimientos y conductas.

El CTI se interpreta del siguiente manera: las puntuaciones T situadas entre los valores 45 y 55 deben considerarse medianas. Las puntuaciones T entre 56 y 65 deben considerarse moderadamente altas. Las superiores a 65 deben considerarse como muy altas. Las puntuaciones entre 35 y 44 deben considerarse moderadamente bajas y las inferiores a 35 deben considerarse muy bajas.

(Epstein, 2001)

La Inteligencia Emocional se puede medir también a través de cuestionarios sobre la estabilidad emocional, autocontrol emocional, autodominio, desarrollo personal, Asertividad, empatía, habilidades sociales, etc. Y nos ayudará a llegar a la interpretación o valoración de cada una de las competencias. (Álvarez, 1992)

Así también Rober Copper en su libro de inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones incluye un cuadro de cociente emocional, el mismo que fue el primer instrumento probado y estadísticamente confiable para medir la inteligencia emocional. Así la Inteligencia emocional se podría identificar y medir en una forma altamente personalizada y muy distinta de las pruebas de tipo CI.

Este libro nos muestra un cuadro de CE un método extensamente investigado, puesto a prueba, estadísticamente confiable que permitirá registrar fuerzas y vulnerabilidades sobre una amplia gama de características relacionadas con la CE, los resultados prometen mucho. EL cuadro CE le confiere cosas que ya había presentado de si mismo. (Copper,1997).

CAPÍTULO 2:

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo fue aplicado en la empresa Manpower con el fin de diagnosticar la Inteligencia Emocional en los empleados de la misma, a través de la aplicación de tres herramientas psicológicas como son: Test (CTI), encuesta, entrevista. Este proceso permitirá diseñar informes y planes de desarrollo para cada empleado.

En este capítulo se presenta la parte práctica donde se dará a conocer el proceso de evaluación de las tres herramientas aplicadas: CTI, encuestas, entrevistas; donde constará un modelo de informe de resultados y un plan de desarrollo, así también se darán a conocer los resultados de las pruebas psicológicas de todos los participantes, a través de gráficos. Además de la validación realizada a un experto en el tema, un responsable y una persona involucrada en el proceso.

El trabajo finaliza con varias conclusiones producto del análisis a través de las herramientas aplicadas, así como sus respectivas recomendaciones que deben ser tomadas en cuenta para conseguir un mejoramiento a nivel de la inteligencia emocional y por ende un mayor éxito en la vida diaria.

PARTE PRÁCTICA

Manpower es una empresa líder en servicios de recursos humanos, la misma que se especializa en reclutamiento de personal temporal, permanente y por contrato; evaluación de empleados; capacitación; transición de carreras profesionales; consultoría de organizaciones; y servicios financieros profesionales.

Hasta el momento no se ha manejado un proceso de Inteligencia Emocional en la empresa y puesto que todo lo mencionado anteriormente demanda energía y tiempo, el éxito de las labores diarias de los empleados dependerá del correcto manejo de sus emociones, de la forma que controlen el estrés que esto ocasiona; así como por la flexibilidad y posibilidad de adaptarse al cambio.

Por ello realice en la empresa Manpower un diagnóstico de Inteligencia emocional aplicado a 8 personas que conforman la misma.

Para medir el nivel de inteligencia emocional que tienen los empleados de la empresa utilice tres herramientas, como son : test (CTI), encuesta, entrevista. Debido a que el CTI solo mide pensamiento constructivo global, lo cual es importante y parte de la Inteligencia emocional; sin embargo no mide competencias importantes, básicas para el éxito en la vida diaria como son autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales. Por lo que he visto necesario medir estas competencias a través de la aplicación de una encuesta y entrevista.

El proceso fue el siguiente:

- Aplicación del test (CTI) conjuntamente con un cuestionario de inteligencia emocional
- Revisión del test y cuestionario de inteligencia emocional
- Aplicación de una entrevista individual de inteligencia emocional para medir las cinco competencias según Daniel Goleman.
- Luego de la aplicación de las tres herramientas psicológicas he podido analizar la información que me proporcionaron estos instrumentos; y de esta manera elaborar informes individuales y planes de desarrollo para cada uno de los involucrados.

- Entrevista individual para dar a conocer los resultados obtenidos en las pruebas a cada uno de los participantes; así como entrega de informes individuales y planes de desarrollo.
- Elaboración de un documento con formato de manual con recomendaciones que permitan mejorar el trabajo a través del manejo de la Inteligencia Emocional.
- Validé el proceso de diagnóstico, a través de una entrevista con un experto en el tema: Psicóloga Monica Rodas - Profesora de la Universidad del Azuay.
- Validé el proceso de diagnóstico, a través de una entrevista con un responsable en la empresa: Sra. Magali Guerrero - Ejecutiva de selección fija.
- Validé el proceso de diagnóstico, a través de una entrevista con una persona involucrada en el proceso: Sra. Andrea Valdivieso – Recepcionista.
- Entrega del manual a la empresa con recomendaciones que permitan mejorar a los empleados el trabajo a través del manejo de la Inteligencia Emocional.

A continuación presentaré todo el proceso de una persona, el test (CTI) realizado por la misma y el perfil obtenido a través de su aplicación; el cuestionario y sus resultados y el formato de la entrevista aplicada, así como un modelo de informe de resultados y un plan de desarrollo, obtenidos a través de las tres herramientas aplicadas.

El formato del test, encuesta y entrevista se ubicarán como anexo 1

Los perfiles del CTI restantes se ubicarán como anexo 2

Las encuestas aplicadas restantes se ubicarán como anexo 3

Los informes de resultados conjuntamente con los planes de desarrollo restantes de cada persona se ubicarán como anexo 4.

El diseño de monografía se ubicará como anexo 5.

Los anexos 2 y 3 no se presentarán en este documento debido a que la información es confidencial.



Apellidos y nombre

Edad Sexo V M Fecha

Centro / Empresa

Rodee la alternativa (A a E) que refleje mejor su forma de pensar o actuar.

A En total desacuerdo **B** En desacuerdo **C** Neutral **D** De acuerdo **E** Totalmente de acuerdo

1	A	B	C	D	E
2	A	B	C	D	E
3	A	B	C	D	E
4	A	B	C	D	E
5	A	B	C	D	F
6	A	B	C	D	E
7	A	B	C	D	E
8	A	B	C	D	F
9	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E
16	A	B	C	D	L
17	A	B	C	D	L
18	A	B	C	D	L
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E
21	A	B	C	D	F
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	L
24	A	B	C	D	L
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E
31	A	B	C	D	E
32	A	B	C	D	E
33	A	B	C	D	E
34	A	B	C	D	F
35	A	B	C	D	E
36	A	B	C	D	E
37	A	B	C	D	E
38	A	B	C	D	E
39	A	B	C	D	E
40	A	B	C	D	L
41	A	B	C	D	E
42	A	B	C	D	E
43	A	B	C	D	E
44	A	B	C	D	E
45	A	B	C	D	F
46	A	B	C	D	F
47	A	B	C	D	E
48	A	B	C	D	E
49	A	B	C	D	E
50	A	B	C	D	E
51	A	B	C	D	E
52	A	B	C	D	E
53	A	B	C	D	E
54	A	B	C	D	E
55	A	B	C	D	E
56	A	B	C	D	E
57	A	B	C	D	E
58	A	B	C	D	E
59	A	B	C	D	E
60	A	B	C	D	E
61	A	B	C	D	E
62	A	B	C	D	E
63	A	B	C	D	E
64	A	B	C	D	L
65	A	B	C	D	E
66	A	B	C	D	E
67	A	B	C	D	F
68	A	B	C	D	E
69	A	B	C	D	E
70	A	B	C	D	E
71	A	B	C	D	L
72	A	B	C	D	L
73	A	B	C	D	E
74	A	B	C	D	E
75	A	B	C	D	E
76	A	B	C	D	F
77	A	B	C	D	E
78	A	B	C	D	L
79	A	B	C	D	L
80	A	B	C	D	E
81	A	B	C	D	E
82	A	B	C	D	E
83	A	B	C	D	F
84	A	B	C	D	F
85	A	B	C	D	E
86	A	B	C	D	L
87	A	B	C	D	E
88	A	B	C	D	F
89	A	B	C	D	E
90	A	B	C	D	L
91	A	B	C	D	E
92	A	B	C	D	F
93	A	B	C	D	E
94	A	B	C	D	L
95	A	B	C	D	E
96	A	B	C	D	E
97	A	B	C	D	E
98	A	B	C	D	E
99	A	B	C	D	E
100	A	B	C	D	F
101	A	B	C	D	E
102	A	B	C	D	E
103	A	B	C	D	L
104	A	B	C	D	E
105	A	B	C	D	E
106	A	B	C	D	F
107	A	B	C	D	F
108	A	B	C	D	F

SI HA TERMINADO ANTES DEL TIEMPO CONCEDIDO, REPASE SUS CONTESTACIONES



Autor: Seymour Epstein.
 Copyright © 2001 by TEA Ediciones, S. A. - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados.
 Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino Sahagún, 24; 28036 Madrid - Printed in Spain. Impreso en España.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

Andrea Valdivieso

Edad: 24 años

Sexo: Mujer

D.N.I.: 00

Responsable: Graciela Encalada

Fecha: 8/7/2006

La información presentada en este informe es el resultado de la corrección y posterior análisis de las respuestas dadas por el propio sujeto evaluado. Su interpretación y las conclusiones que deriven deben ser únicamente hechas por profesionales de la Psicología con el suficiente conocimiento de la prueba aplicada. TEA Ediciones recuerda que las pruebas de evaluación psicológica deben ser utilizadas respetando plenamente las normas deontológicas establecidas por los colegios profesionales.

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 00

Edad: 24 Sexo: Mujer

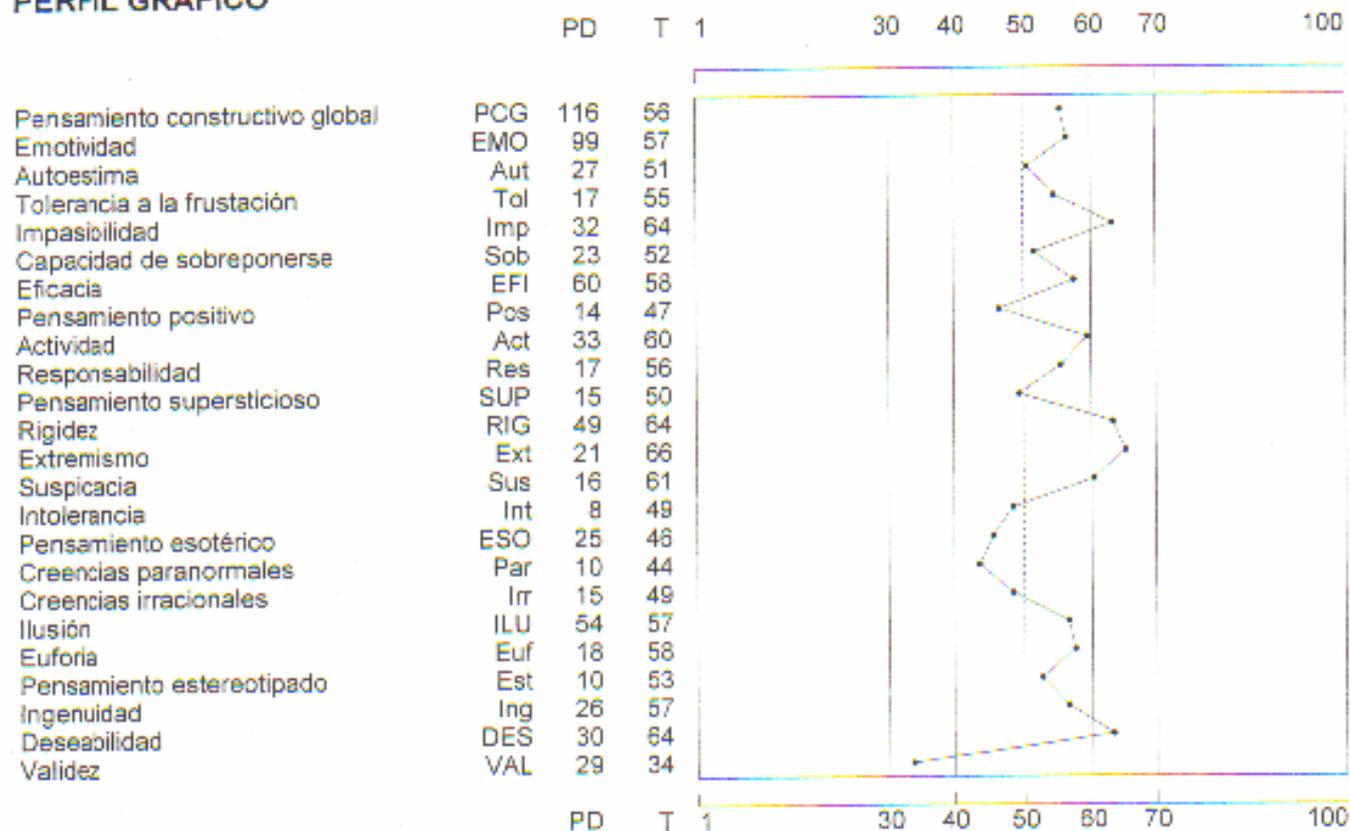
Responsable: Graciela Encalada

Baremo: Varones + Mujeres

Nombre: Andree Valdivieso

Fecha: 8/7/2006

PERFIL GRÁFICO



CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre y Apellidos:

En la lista siguiente indique cómo describe cada reglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente. Encierre en un círculo el número en cada columna (3, 2, 1, 0) que mejor describa su respuesta a cada afirmación o pregunta.

Esto me Describe:	Muy bien	Moderada mente bien	Un poco	Nada bien
-Puedo nombrar mis sentimientos.....	3	2	1	0
-He aprendido mucho acerca de mi mismo escuchando mis sentimientos..	3	2	1	0
-Soy conciente de mis sentimientos la mayor parte del tiempo.....	3	2	1	0
-Se cuando me estoy alterando.....	3	2	1	0
-Cuando estoy triste, sé porqué.....	3	2	1	0
-Me juzgo a mi 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
-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 si mismas.....	3	2	1	0
-Se “leer entre líneas” cuando alguien está hablando.....	3	2	1	0
-Generalmente se como piensan los demás sobre mi.....	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
-Se cuando un amigo esta preocupado	3	2	1	0

ENTREVISTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Autoconocimiento

1. ¿Como se describe usted mismo?
2. ¿Cuales son sus fortalezas y debilidades?. Deme un ejemplo
3. ¿Conoce sus emociones, es decir sabe porque se siente como se siente?. Por ejemplo ¿cuando esta triste sabe porque o alguna vez no se pudo explicar el porque de sus sentimientos?

Autorregulación

1. ¿Su estado de ánimo esta siempre controlado o a menudo pierde la cabeza?, por ejemplo dice cosas de las que luego se arrepiente.
2. Cuando alguien no estuvo de acuerdo con su punto de vista ¿usted qué hizo?, ¿como se sintió?
3. Cuénteme la peor experiencia dolorosa por la que usted haya pasado, ¿como se sintió?, ¿que hizo?, ¿como reacciono?, ¿como desahogo su ira y dolor?, ¿busco ayuda?.

Motivación

1. Recuerde alguna experiencia en la cual usted tuvo algún fracaso y se sintió muy desmotivado, cuénteme ¿que hizo?, ¿que le motiva a seguir adelante?
2. ¿Cual es su meta y que esta haciendo para conseguirla?
3. ¿Cuales son las cosas más importantes que usted dejo de hacer y porque?
4. ¿Que cambios busca en su vida y porque lo hace?

Empatía

1. Defina lo que es empatía
2. ¿Se considera usted una persona empática?
3. Cuando un empleado o compañero de trabajo le cuenta a usted un problema personal ¿que hace?, ¿como reacciona?
4. ¿La gente se acerca a menudo a usted a contarle sus problemas.?

Habilidades Sociales

1. ¿Ha tenido problemas de comunicación con alguien?
2. ¿Usted hace amigos fácilmente?
3. ¿Le cuesta trabajo llegar a las personas, es decir que confíen en usted?.

Sin embargo, suele ser un poco rígida en su modo de pensar por lo que ve el mundo en blanco y negro e ignora las diferencias más finas por ello puede llegar a ser desconfiada y propensa a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodas e incluso alteradas especialmente cuando no se cumplen sus expectativas.

Tiene un buen autoconocimiento, es decir tiene conciencia de sí mismo, reconoce sus propios estados internos, sentimientos, preferencias, conoce también sus fortalezas y debilidades, siempre está conciente de sus emociones si esta triste o alterado sabe la razón. Además posee una alta capacidad de empatía, ya que es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos, así como trata siempre de comprender a los demás poniéndose en su lugar tratando de experimentar sus sentimientos para entender su punto de vista, por ello generalmente se acercan a contarle sus problemas.

En cuanto a su autocontrol es vulnerable, es decir la mayoría de veces no controla sus emociones y los impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo no siempre esta controlado y a menudo dice cosas de las que luego se arrepiente. Aunque cuando pasa por situaciones difíciles no se deja dominar por el estrés, en ese sentido sabe controlar sus emociones como la tristeza y salir adelante. Es también altamente motivada sabe lo que quiere y como conseguirlo, tiene confianza en sí misma, y es capaz de sobreponerse a las derrotas, motivandose a sí misma.

En cuanto a las habilidades sociales hace amigos fácilmente, no le cuesta trabajo llegar a las personas, es decir hacer que confien en ella, tampoco ha tenido problemas de comunicación con nadie, ya que es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes. Sin embargo, al momento de presentarse un conflicto no sabe como manejarlo y resolver los desacuerdos.

.....
Psicóloga Laboral
24/07/2006

PLAN DE DESARROLLO

Nombre: Andrea Valdivieso

Luego de la aplicación y diagnóstico de las tres herramientas psicológicas podemos enumerar las fortalezas y debilidades de Andrea:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>-Se acepta tal y como es y no es sensible a las críticas.</p> <p>-Tiene un buen nivel de actividad, ya que intenta hacer lo mejor posible en todas las situaciones.</p> <p>-Tiene conciencia de si mismo reconoce sus propios estados internos, sentimientos, preferencias, conoce sus fortalezas y debilidades.</p> <p>-Tiene una alta capacidad de empatía, capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos.</p> <p>-Es motivada, sabe lo que quiere y como conseguirlo.</p> <p>-Sus habilidades sociales son buenas sabe llega a los demás e influir en ellos.</p>	<p>-Suele sentirse incómoda e incluso alterada cuando no se cumplen sus expectativas.</p> <p>-La mayoría de veces no controla sus emociones y los impulsos perjudiciales.</p> <p>-Su estado de ánimo no siempre esta controlado y a menudo dice cosas de las que luego se arrepiente.</p>

En base a sus debilidades se recomienda a Andrea trabajar en su autorregulación.

Autorregulación

Es saber manejar bien los sentimientos e impulsos y las perturbaciones.

Ejercicios:

- Si estás ante estímulos que provocan ira y agresividad, y estas enojado toma una hoja y escribe lo que sientes; al enfrentar de este modo el problema ganas en objetividad y pierdes en acaloramiento.
- Ante un desacuerdo, domina tu lenguaje, eso te ayudará a frenar tu agresividad para ello respira profunda y lentamente contando hasta el diez mentalmente.

- Canaliza tu emoción en alguna actividad que te permita liberar la energía contenida. Por ejemplo bailar, etc.
- Técnica del “SEMÁFORO”:
Visualice colores antes de tomar decisiones
LUZ ROJA: ¡Detente!, ¡Cálmate! ¡NO es el momento!, ¡Regresa y relájate!.
LUZ AMARILLA: Piensa ántes deactuar. Visualiza posibles problemas y soluciones
LUZ AZUL: Es una decisión estupenda.

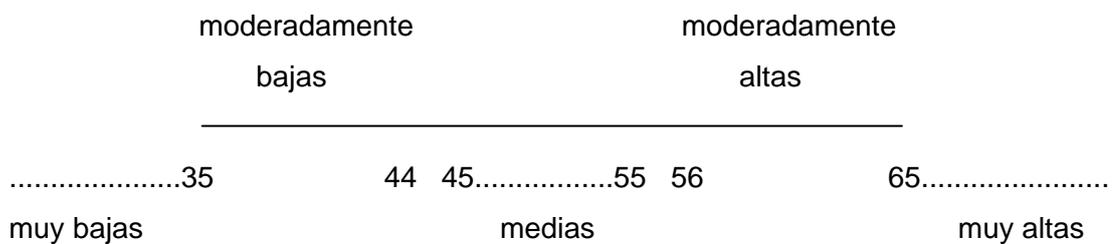
Libro Recomendado: Título: El monje que vendió su Ferrari
 Autor: Robin S. Sharma
 Editorial: Plaza & Janés 2003 (última reedición)

INTERPRETACIÓN DEL CTI

El CTI es un instrumento de medida de la inteligencia experimental, el mismo que mide: PCG, emotividad, eficacia, rigidez y se interpreta del siguiente manera:

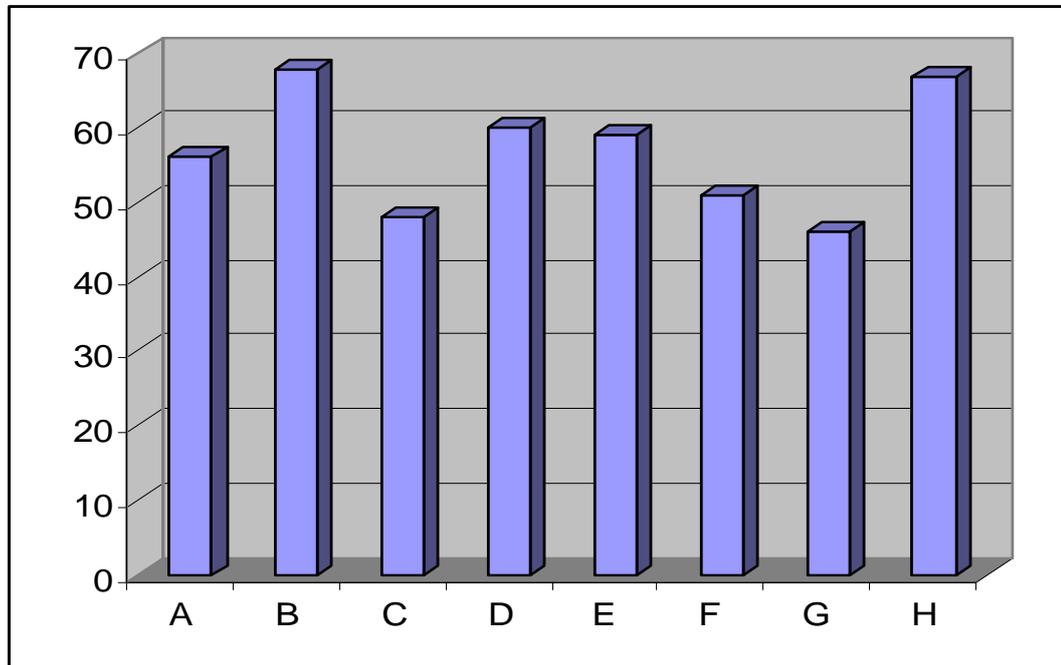
Las puntuaciones T situadas entre los valores 45 y 55 deben considerarse medianas. Las puntuaciones T entre 56 y 65 deben considerarse moderadamente altas. Las superiores a 65 deben considerarse como muy altas. Las puntuaciones entre 35 y 44 deben considerarse moderadamente bajas y las inferiores a 35 deben considerarse muy bajas.

Graficando la interpretación quedaría de la siguiente manera:



A continuación voy a graficar e interpretar las escalas de Pensamiento Constructivo Global, Deseabilidad y Validez de todo el grupo, a través del gráfico anteriormente citado.

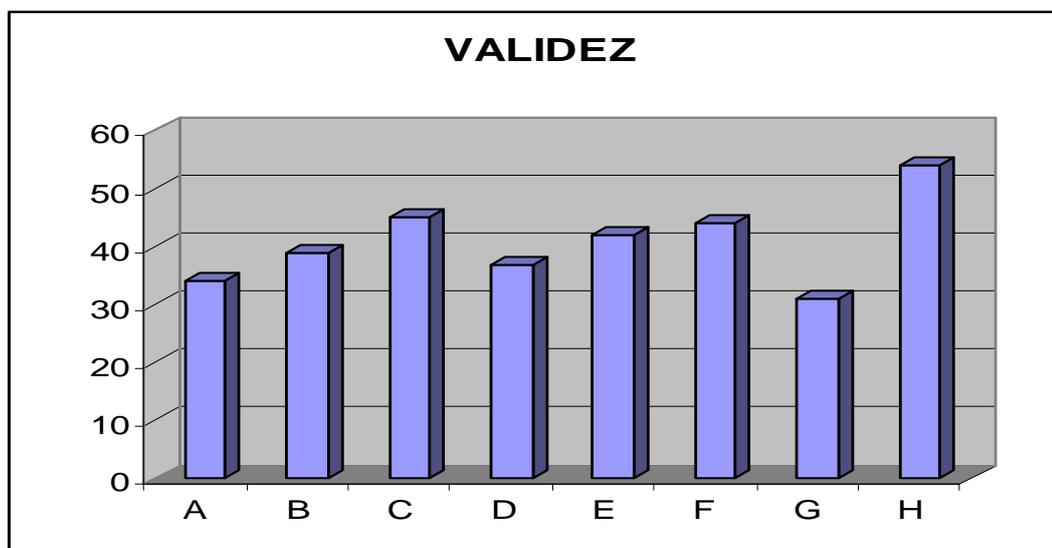
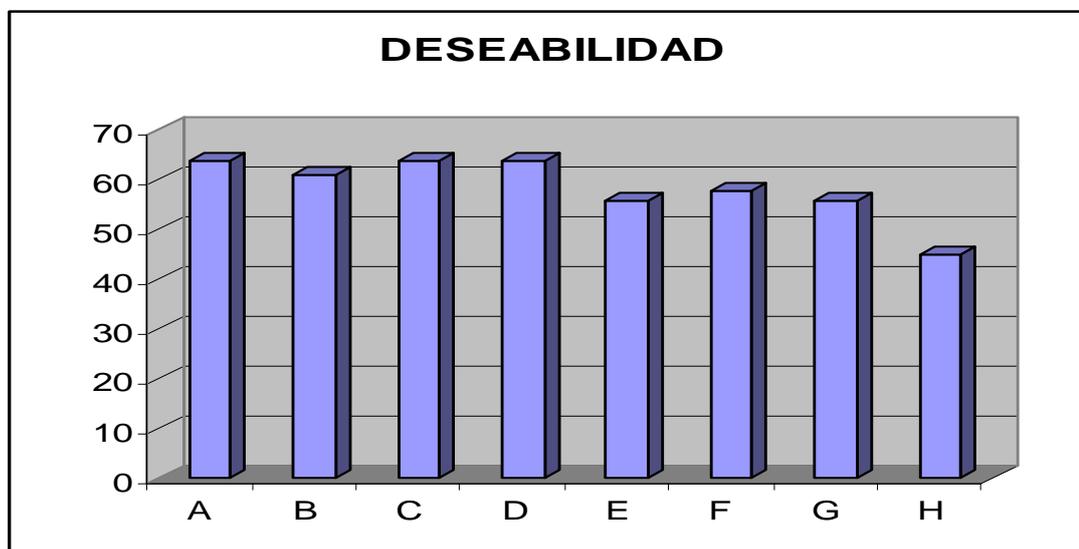
PENSAMIENTO CONSTRUCTIVO GLOBAL



La mayoría de los participantes obtuvieron puntuaciones comprendidas entre 56 a 68 lo que significa que poseen un pensamiento constructivo global muy alto y moderadamente alto, es decir la mayoría tiene un pensamiento flexible ya que adaptan su modo de pensar a diferentes situaciones; así como se aceptan bien a si mismos y a los demás, por lo que suelen establecer relaciones gratificantes.

Mientras que los participantes con puntuaciones comprendidas entre los 45 a 55, poseen un pensamiento constructivo global medio, es decir no siempre adaptan su modo de pensar a las diferentes situaciones, así como no les resulta tan fácil establecer relaciones gratificantes.

DESEABILIDAD Y VALIDEZ



Estas dos escalas nos sirven como puntos de referencia sobre la validez de los resultados del CTI. Las puntuaciones T superiores 70 en deseabilidad e inferiores a 30 en la escala de validez, invalidan la aplicación del instrumento. En tales casos se debería repetir la prueba.

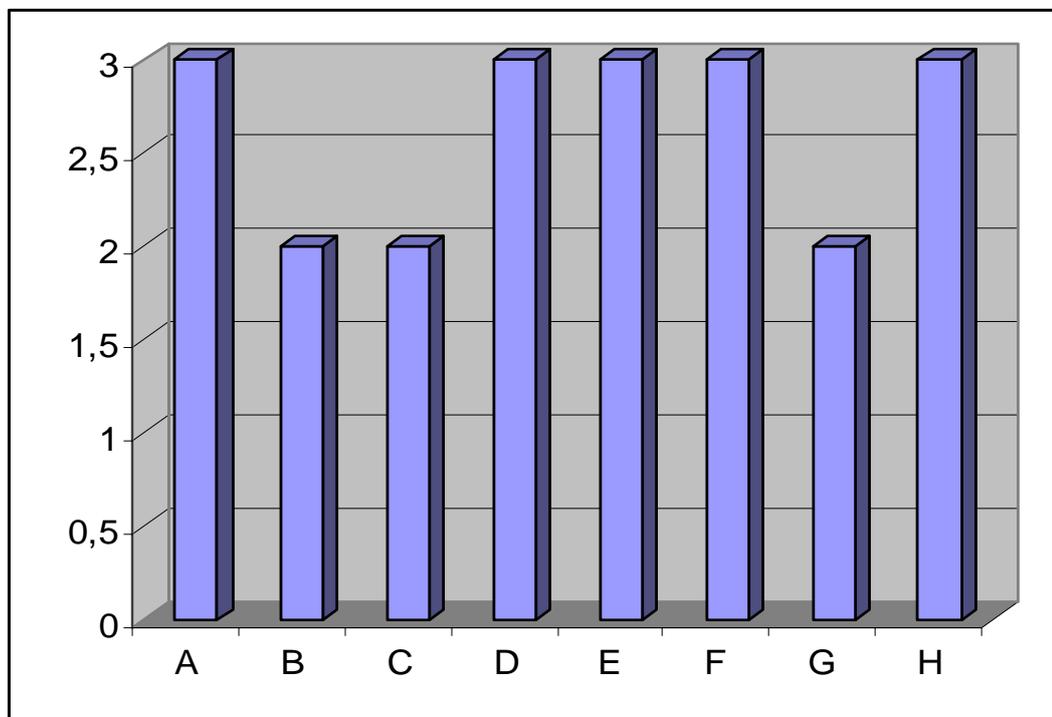
Como observamos en los gráficos superiores ninguno de los participantes obtuvo puntuaciones superiores a 70 en deseabilidad, ni puntuaciones inferiores a 30 en la escala de validez, por lo que no fue necesario un retest.

INTERPRETACIÓN DE LAS CINCO COMPETENCIAS EMOCIONALES

Daniel Goleman en su libro Inteligencia Emocional se refirió a las cinco competencias emocionales como son: el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales. El manejo correcto de las cinco competencias son claves para salir adelante positivamente ante cualquier situación que se presenta en relación con uno mismo y con otras personas. Debido a su importancia he decidido evaluarlas a cada uno de los participantes a través de la aplicación de dos herramientas tales como: cuestionario y entrevista

A continuación presentaré los resultados generales obtenidos por cada participante en las dos pruebas a través de gráficos de cada una de las competencias, así como su interpretación, basándome en tres niveles: nivel bajo = 1, nivel medio = 2, nivel alto = 3.

AUTOCONOCIMIENTO

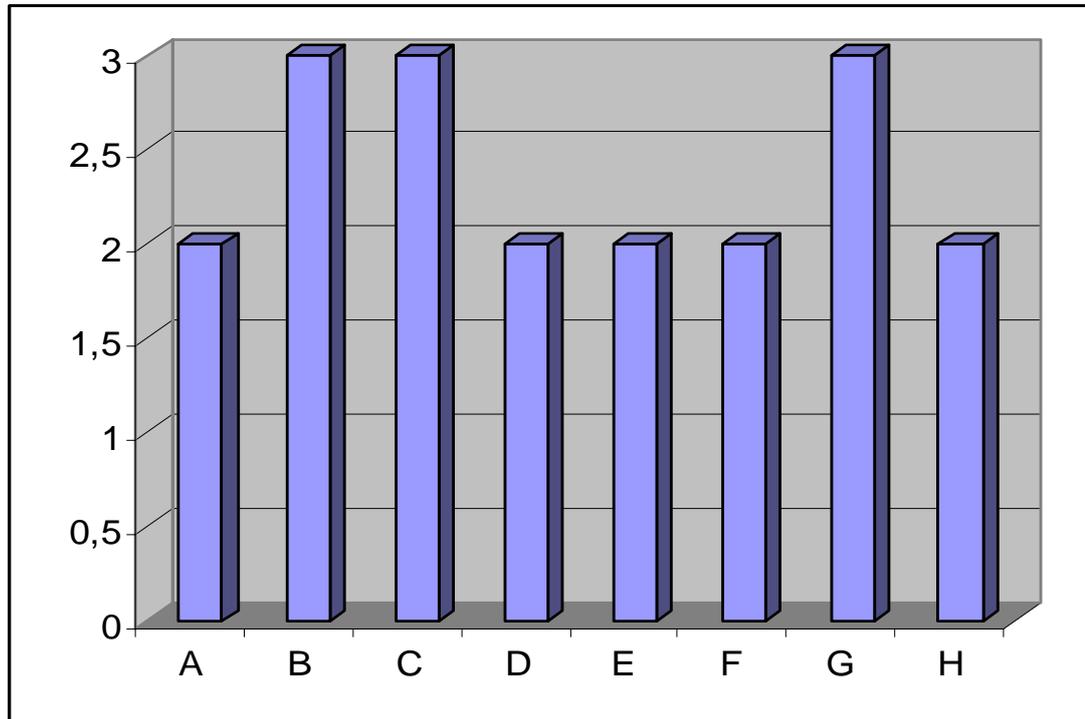


Según el gráfico observamos que la mayoría de los participantes poseen un nivel alto en autoconocimiento, es decir que la mayor parte del grupo tiene conciencia de sí mismo, reconoce sus propios estados internos, sentimientos, preferencias, conocen también sus fortalezas y debilidades.

También observamos personas con un nivel medio de autoconocimiento, las mismas que pueden describirse a sí misma, conocen sus fortalezas y debilidades, sin embargo, no siempre son concientes de sus sentimientos, o cuando están tristes muchas veces no saben el porque.

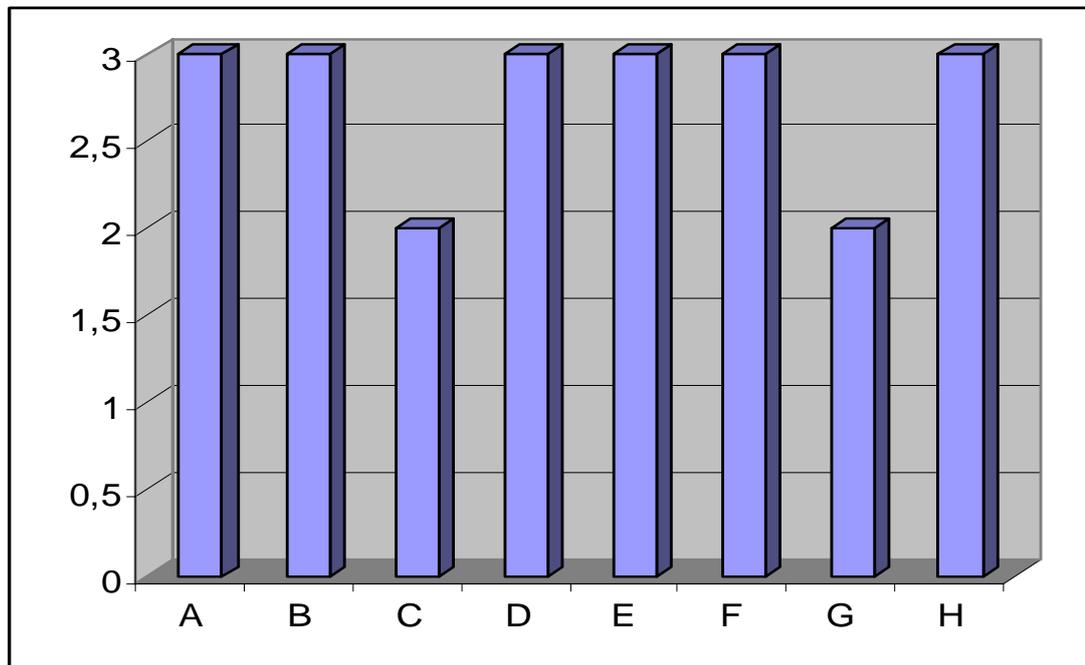
Observamos también una persona con nivel bajo en su autoconocimiento, lo que significa que no siempre puede describir como se siente y el porque de esos sentimientos, así como de cuales son sus fortalezas, debilidades y preferencias.

AUTORREGULACIÓN



Según el gráfico observamos que la mayoría de los participantes poseen un nivel medio en autorregulación, es decir que la mayor parte del grupo no siempre controlan sus emociones e impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo no siempre esta controlado y a menudo dice cosas de las que luego se arrepienten. También la mayoría en momentos difíciles no expresan sus emociones, las reprimen y cuando son sometidos a presión se dejan dominar por el estrés. también observamos a personas que están en un nivel alto, las mismas que poseen un excelente autodomnio, es decir saben manejar y controlar sus emociones e impulsos perjudiciales, su estado de ánimo esta controlado, en momentos difíciles expresa sus emociones más no las reprime, sabe manejar el estrés, piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

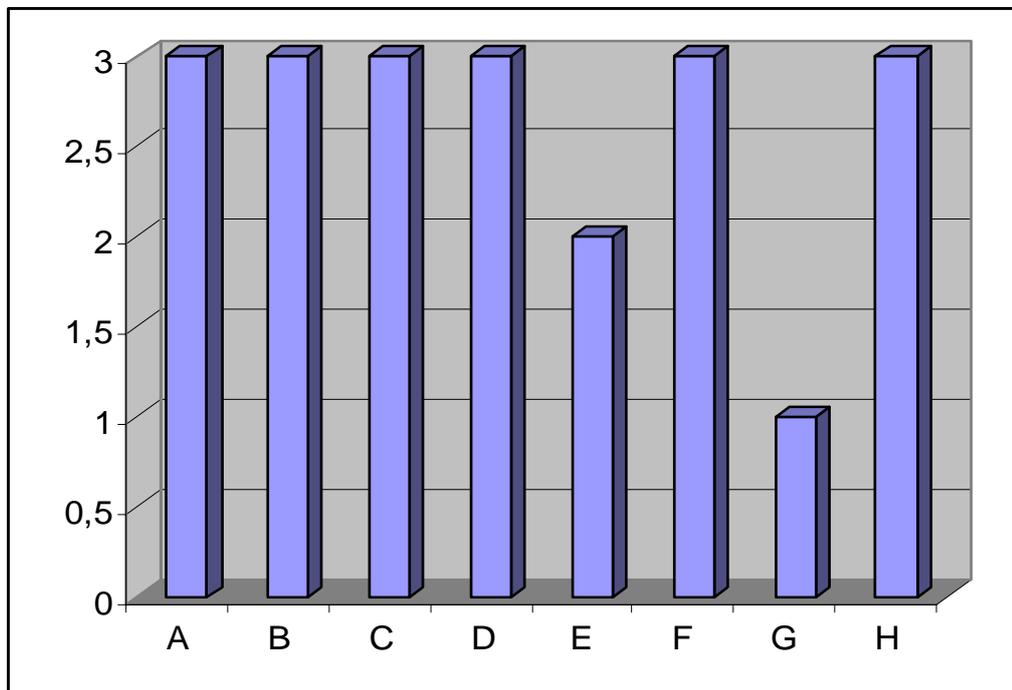
MOTIVACIÓN



Según el gráfico observamos que la mayoría de los participantes poseen un nivel alto de motivación, es decir que la mayor parte del grupo están altamente motivados, saben lo que quiere y como conseguirlo, tiene confianza en si mismos, y son capaces de sobreponerse a las derrotas, motivándose a si mismos.

También observamos a personas con un nivel medio de motivación, las mismas que están poco motivadas, ya que se han fijado metas pero muchas no las han alcanzado debido a los obstáculos que se les ha presentado, ya que no suelen aceptar los riesgos si algo no le resulta bien lo abandonan, siendo pesimistas de que las cosas no irán bien.

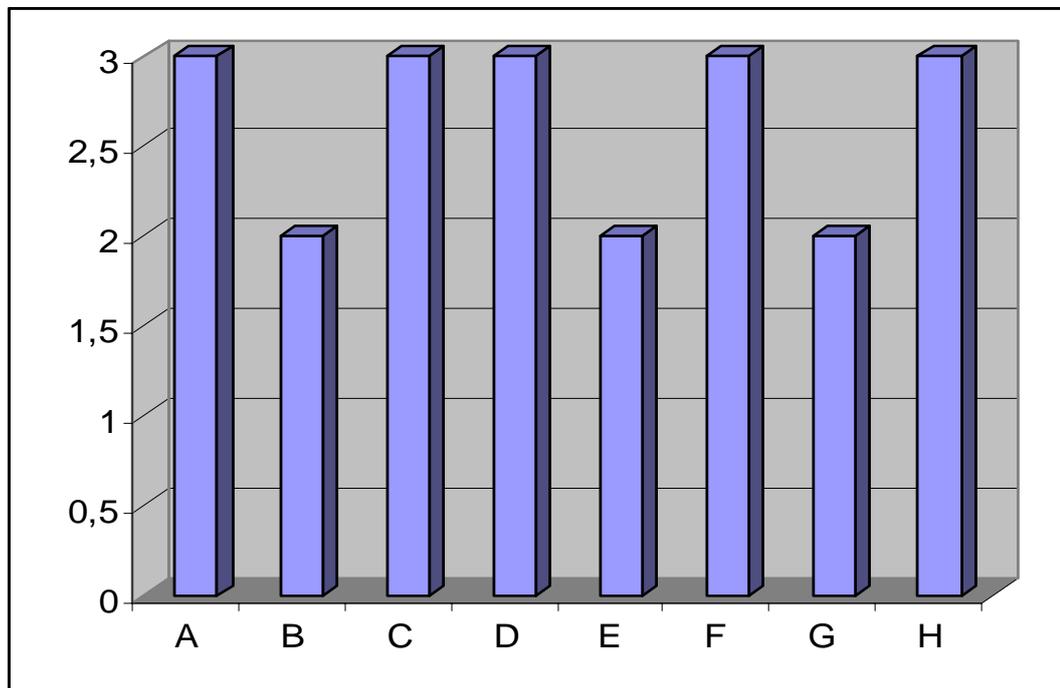
EMPATÍA



Según el gráfico observamos que la mayoría de los participantes poseen un nivel alto de empatía, es decir que la mayor parte del grupo son capaces de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos, así como tratan siempre de comprender a los demás poniéndose en su lugar tratando de experimentar sus sentimientos para entender el punto de vista de la otra persona, evitando juzgar y herir los sentimientos de los demás.

Observamos también a personas en un nivel medio y bajo de empatía, ellas por lo general se dejan llevar por sus prejuicios y creencias, la mayoría de veces no pueden reconocer las emociones de otros mirándoles a los ojos, por lo que les resulta difícil ponerse en el lugar de la otra persona, además rara vez presienten cuando un amigo esta preocupado.

HABILIDADES SOCIALES



Según el gráfico observamos que la mayoría de los participantes poseen un nivel alto en habilidades sociales, es decir que la mayor parte del grupo hacen amigos fácilmente, no les cuesta trabajo llegar a las personas, hacer que confíen en ellos, tampoco la mayoría ha tenido problemas de comunicación con nadie, ya que son capaces de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes, y por lo general al presentarse algún conflicto saben como manejarlo.

También observamos a personas con un nivel medio en habilidades sociales, ya que son un poco reservadas por lo que no hacen amigos fácilmente, les cuesta trabajo llegar a las personas y hacer que confíen en ella, sin embargo no han tenido problemas de comunicación con nadie, ya que son capaces de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros.

VALIDACIÓN

El proceso de diagnóstico ha sido validado por medio de una entrevista con un experto en el tema, un responsable, así como a través de una persona involucrada en el proceso. Cada uno de ellos me han proporcionado un informe de validación, los mismos que presentaré a continuación.

INFORME DE VALIDACIÓN EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Autora: Graciela Encalada Bernal

Responsable de la Validación: Psic. Lb. Mónica Rodas Tobar

El informe presentado por la autora considero es de buena calidad, ya que utiliza herramientas de diagnostico completas para medir la Inteligencia Emocional.

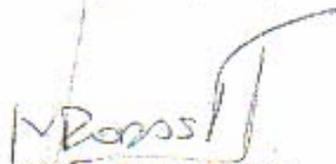
La interpretación de los resultados presentado en un informe psicológico a la persona evaluada esta realizada de manera completa, considerando que la autora aplicó un test C.T.I. y un cuestionario general y una entrevista individual.

Además incluye un plan de desarrollo individual, lo que permite que la valoración sea de manera eficaz, buscando analizar aspectos claves sobre la inteligencia emocional.

La autora utiliza un vocabulario entendible sobre los resultados de cada una de las herramientas, además aporta con cometarios estimulantes y profesionales lo que genera en el evaluado un mayor compromiso por mejorar su inteligencia emocional.

El manual es completo, entendible y estimulante, lo que considero importante para lograr un involucramiento mental y emocional al lector.

El trabajo es de muy buena calidad y completo, lo que valido como una investigación que aportará a la persona y a la autora como futura profesional.



Mónica Rodas Tobar

Psicóloga Laboral y Organizacional.



Manpower
Gran Colombia 1146 y
General Torres, 1er. piso
Cuenca
Ecuador

T: +593.7 285 0756
F: +593.7 285 0758 Ext.103
www.manpower.ec

INFORME DE VALIDACIÓN EVALUACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Autora: Graciela Encalada Bernal

Responsable: Magaly Guerrero Ortiz. Ejecutiva Selección Fija Manpower Cuenca.

Considero que Graciela utilizo las herramientas adecuadas para evaluar la Inteligencia Emocional, como son el Test C.T.I, un cuestionario y una entrevista.

Con respecto al informe presentado, puedo comentar que utilizó un vocabulario adecuado de fácil entendimiento y sobretodo se acerca mucho a la realidad de cada persona lo cual es muy interesante, ya que nos permita conocer un poco mejor nuestros aciertos y debilidades.

El manual, contiene una amplia información sobre el tema aplicado en la investigación, así como tests de acuerdo a cada competencia y sugerencias de como mejorar estas, así también nos facilitará una herramienta de mucha utilidad como es "El plan de desarrollo", el mismo que da sugerencias para mejorar las competencias.

El Trabajo realizado por Graciela es de alta calidad, por lo cual valido como una investigación que servirá de mucho provecho a nuestra institución MANPOWER. CUENCA.



Magaly Guerrero Ortiz
EJECUTIVA DE
SELECCION FIJA
MANPOWER CUENCA



Manpower
Gran Colombia 1146 y
General Torres, 1er. piso
Cuenca
Ecuador

T: +593.7 285 0758
F: +593.7 295 0758 Ext.103
www.manpower.ec

INFORME DE VALIDACIÓN EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Responsable: Andrea Valdivieso

Graciela aplicó tres herramientas para evaluar la inteligencia emocional en la empresa:

El CTI considero que es una buena herramienta de medida de la inteligencia emocional, al igual que la encuesta y la entrevista utilizada.

El informe de las herramientas aplicadas estuvo entendible, y coincidían con muchos aspectos de mi personalidad. Al igual que el plan de desarrollo es completo y útil porque contiene sugerencias creativas.

El manual contiene información útil y entendible de lo es la inteligencia emocional.

De esta manera considero que es un trabajo de buena calidad, que aporta eficazmente a la organización; por lo que recomiendo su aplicación en otra empresa.

CONCLUSIONES

- El CTI es una herramienta útil y fiable puesto que en muchos aspectos complementan el test con las encuestas y entrevistas realizadas.
- Ninguno de los participantes obtuvo puntuaciones superiores a 70 en deseabilidad, ni puntuaciones inferiores a 30 en la escala de validez, por lo que no fue necesario un retest.
- La mayoría de los participantes poseen un pensamiento constructivo global moderadamente alto, es decir que la mayor parte del grupo tienen un pensamiento flexible, ya que adaptan su modo de pensar a diferentes situaciones. Así como también se aceptan bien a si mismos y a los demás, por lo que suelen establecer relaciones gratificantes.
- La mayoría de los participantes poseen un nivel alto de autoconocimiento, es decir tiene conciencia de si mismo, reconoce sus propios estados internos, sentimientos, preferencias, conoce también sus fortalezas y debilidades.
- La mayoría de los participantes poseen un nivel medio en autorregulación, es decir no controlan sus emociones e impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo no siempre esta controlado y a menudo dice cosas de las que luego se arrepienten. También la mayor parte del grupo en momentos difíciles no expresan sus emociones, las reprimen y cuando son sometidos a presión se dejan dominar por el estrés.
- La mayoría de los participantes poseen un nivel alto de motivación, es decir que la mayor parte del grupo están altamente motivados, saben lo que quiere y como conseguirlo, tiene confianza en sus capacidades, y son capaces de sobreponerse a las derrotas, motivandose a si mismos.
- La mayoría de los participantes poseen un nivel alto de empatía, es decir son capaces de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos, así como tratan siempre de comprender a los demás poniéndose en su lugar tratando de

experimentar sus sentimientos para entender el punto de vista de la otra persona, evitando juzgar y herir los sentimientos de los demás.

- La mayoría de los participantes poseen un nivel alto en habilidades sociales, es decir que hacen amigos fácilmente, no les cuesta trabajo llegar a las personas, hacer que confíen en ellos, tampoco la mayoría ha tenido problemas de comunicación con nadie, ya que son capaces de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes, y por lo general al presentarse algún conflicto saben como manejarlo.

- Los participantes que tuvieron un nivel medio en habilidades sociales carecían también de empatía y sensibilidad ante los demás, mientras los que tuvieron niveles altos en habilidades sociales eran empáticos.

- Los participantes que tuvieron un nivel medio o bajo en autoconocimiento carecían de motivación, por lo general no confiaban en si mismos, mientras los que tuvieron un nivel alto en autoconocimiento eran personas motivadas, que confiaban en sus capacidades y no abandonaban ningún proyecto a pesar de los obstáculos.

RECOMENDACIONES

- Los resultados obtenidos sirvan de guía para los directivos de la empresa, quienes deberán tomar algunas decisiones para mejorar la inteligencia emocional tanto suya como de su personal.
- Realizar un taller donde los empleados de Manpower puedan conocer más acerca de la inteligencia emocional y el cómo desarrollar o mejorar las competencias emocionales como son : el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades Sociales.
- Poner en práctica el plan de desarrollo, el mismo que incluye técnicas propuestas a cada uno de los empleados según sus debilidades para mejorar tanto en su vida personal como profesional.
- Usar el manual , ya que contiene información útil acerca de que es la inteligencia emocional; así como test y recomendaciones que permitirán la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.
- Puesto que Manpower es una empresa que maneja recursos humanos y cuya actividad diaria es básicamente hacer una selección de personal correcta, recomiendo utilizar el CTI, conjuntamente con el cuestionario de evaluación de Inteligencia emocional, ya que son herramientas fiables y les ayudará a realizar una mejor selección de personal, y de esta manera ser más competitivos dando un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez González. Manuel. Diseño y Evaluación de Programas de Educación Emocional. Barcelona – España. Cisspraxis, S.A. 2001.
- Albarracín G. Ricardo. La Inteligencia Emocional Para Emprendedores. Santa fe de Bogotá. Corpoliderazgo. 2002.
- Cooper. Robert. La Inteligencia Emocional Aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Colombia. Editorial norma. 1997.
- Doris Martín y Karin Boeck. Que es la Inteligencia Emocional. Madrid – España. Editorial EDAE. S.A. 1997.
- Epstein. Seymour. “CTI – Inventario de Pensamiento constructivo “. Madrid – España. TEA Ediciones S.A. 2001.
- Goleman. Daniel. La Inteligencia Emocional. Buenos Aires – Argentina. Javier Vergara Editor S.A. 1996.
- Goleman. Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. Buenos Aires – Argentina. Ediciones B Argentina, S.A. 1999.
- Gil'Adí. Daniel. Inteligencia Emocional en Práctica. Caracas – Venezuela. McGrawHill. 2000.
- Handabaka G . Jorge. Inteligencia Emocional en la Empresa. Lima – Perú. Editora Palomino E.I.R.L. 2004
- <http://www.inteligencia-emocional.org/preguntas-frecuentes/index.htm>
(Consulta el 24 de mayo de 2006)
- <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/elorigendelainteligencia.htm>
(Consulta el 18 de febrero de 2006).
- <http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/motivaciónclaves.htm>
(Consulta el 8 de junio de 2006).

ANEXO 1

FORMATOS:

**CTI
ENCUESTA
ENTREVISTA**



Apellidos y nombre

Edad Sexo V M Fecha

Centro / Empresa

Rodee la alternativa (A a E) que refleje mejor su forma de pensar o actuar.

A En total desacuerdo **B** En desacuerdo **C** Neutral **D** De acuerdo **E** Totalmente de acuerdo

1	A	B	C	D	E
2	A	B	C	D	E
3	A	B	C	D	E
4	A	B	C	D	E
5	A	B	C	D	F
6	A	B	C	D	E
7	A	B	C	D	E
8	A	B	C	D	F
9	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E
16	A	B	C	D	L
17	A	B	C	D	L
18	A	B	C	D	L
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E
21	A	B	C	D	F
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	L
24	A	B	C	D	L
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E
31	A	B	C	D	E
32	A	B	C	D	E
33	A	B	C	D	E
34	A	B	C	D	F
35	A	B	C	D	E
36	A	B	C	D	E
37	A	B	C	D	E
38	A	B	C	D	E
39	A	B	C	D	E
40	A	B	C	D	L
41	A	B	C	D	E
42	A	B	C	D	E
43	A	B	C	D	E
44	A	B	C	D	E
45	A	B	C	D	F
46	A	B	C	D	F
47	A	B	C	D	E
48	A	B	C	D	E
49	A	B	C	D	E
50	A	B	C	D	E
51	A	B	C	D	E
52	A	B	C	D	E
53	A	B	C	D	E
54	A	B	C	D	E
55	A	B	C	D	E
56	A	B	C	D	E
57	A	B	C	D	E
58	A	B	C	D	E
59	A	B	C	D	E
60	A	B	C	D	E
61	A	B	C	D	E
62	A	B	C	D	E
63	A	B	C	D	E
64	A	B	C	D	L
65	A	B	C	D	E
66	A	B	C	D	E
67	A	B	C	D	F
68	A	B	C	D	E
69	A	B	C	D	E
70	A	B	C	D	E
71	A	B	C	D	L
72	A	B	C	D	L
73	A	B	C	D	E
74	A	B	C	D	E
75	A	B	C	D	E
76	A	B	C	D	F
77	A	B	C	D	E
78	A	B	C	D	L
79	A	B	C	D	L
80	A	B	C	D	E
81	A	B	C	D	E
82	A	B	C	D	E
83	A	B	C	D	F
84	A	B	C	D	F
85	A	B	C	D	E
86	A	B	C	D	L
87	A	B	C	D	E
88	A	B	C	D	F
89	A	B	C	D	E
90	A	B	C	D	L
91	A	B	C	D	E
92	A	B	C	D	F
93	A	B	C	D	E
94	A	B	C	D	L
95	A	B	C	D	E
96	A	B	C	D	E
97	A	B	C	D	E
98	A	B	C	D	E
99	A	B	C	D	E
100	A	B	C	D	F
101	A	B	C	D	E
102	A	B	C	D	E
103	A	B	C	D	L
104	A	B	C	D	E
105	A	B	C	D	E
106	A	B	C	D	F
107	A	B	C	D	F
108	A	B	C	D	F

SI HA TERMINADO ANTES DEL TIEMPO CONCEDIDO, REPASE SUS CONTESTACIONES



Autor: Seymour Epstein.
 Copyright © 2001 by TEA Ediciones, S. A. - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados.
 Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino Sahagún, 24; 28036 Madrid - Printed in Spain. Impreso en España.

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre y Apellidos:

En la lista siguiente indique cómo describe cada reglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente. Encierre en un círculo el número en cada columna (3, 2, 1, 0) que mejor describa su respuesta a cada afirmación o pregunta.

Esto me Describe:	Muy bien	Moderada mente bien	Un poco	Nada bien
-Puedo nombrar mis sentimientos.....	3	2	1	0
-He aprendido mucho acerca de mi mismo escuchando mis sentimientos..	3	2	1	0
-Soy conciente de mis sentimientos la mayor parte del tiempo.....	3	2	1	0
-Se cuando me estoy alterando.....	3	2	1	0
-Cuando estoy triste, sé porqué.....	3	2	1	0
-Me juzgo a mi 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
-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 si mismas.....	3	2	1	0
-Se “leer entre líneas” cuando alguien está hablando.....	3	2	1	0
-Generalmente se como piensan los demás sobre mi.....	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
-Se cuando un amigo esta preocupado	3	2	1	0

ENTREVISTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Autoconocimiento

4. ¿Como se describe usted mismo?
5. ¿Cuales son sus fortalezas y debilidades?. Deme un ejemplo
6. ¿Conoce sus emociones, es decir sabe porque se siente como se siente?. Por ejemplo ¿cuando esta triste sabe porque o alguna vez no se pudo explicar el porque de sus sentimientos?

Autorregulación

4. ¿Su estado de ánimo esta siempre controlado o a menudo pierde la cabeza?, por ejemplo dice cosas de las que luego se arrepiente.
5. Cuando alguien no estuvo de acuerdo con su punto de vista ¿usted qué hizo?, ¿como se sintió?
6. Cuénteme la peor experiencia dolorosa por la que usted haya pasado, ¿como se sintió?, ¿que hizo?, ¿como reacciono?, ¿como desahogo su ira y dolor?, ¿busco ayuda?.

Motivación

5. Recuerde alguna experiencia en la cual usted tuvo algún fracaso y se sintió muy desmotivado, cuénteme ¿que hizo?, ¿que le motiva a seguir adelante?
6. ¿Cual es su meta y que esta haciendo para conseguirla?
7. ¿Cuales son las cosas más importantes que usted dejo de hacer y porque?
8. ¿Que cambios busca en su vida y porque lo hace?

Empatía

5. Defina lo que es empatía
6. ¿Se considera usted una persona empática?
7. Cuando un empleado o compañero de trabajo le cuenta a usted un problema personal ¿que hace?, ¿como reacciona?
8. ¿La gente se acerca a menudo a usted a contarle sus problemas.?

Habilidades Sociales

4. ¿Ha tenido problemas de comunicación con alguien?
5. ¿Usted hace amigos fácilmente?
6. ¿Le cuesta trabajo llegar a las personas, es decir que confíen en usted?.

ANEXO 4
INFORMES
Y
PLANES DE DESARROLLO

como tiene un buen nivel de actividad, ya que intenta hacer lo mejor posible en todas las situaciones, le gusta los desafíos y cuando tiene un fracaso no abandona ni se desanima, al contrario intenta aprender de la experiencia.

Sin embargo, puede llegar a ser desconfiada y propensa a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodas e incluso alteradas especialmente cuando no se cumplen sus expectativas.

Tiene un aceptable autoconocimiento, es decir tiene conciencia de si mismo, conoce sus fortalezas y debilidades, pero muchas veces desconoce sus emociones, ya que algunas veces se encuentra triste y no sabe porqué.

Soledad tiene una alta empatía, ella se considera una persona empática, porque es capaz de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos, así como cuando un empleado o compañero de trabajo le cuenta un problema personal, trata siempre de comprenderlos poniéndose en su lugar tratando de experimentar sus sentimientos para entender su punto de vista. Por ello a menudo la gente se le acerca a contarle sus problemas.

Así también tiene autodominio, es decir sabe manejar y controlar sus emociones e impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo la mayoría de veces esta controlado, en momentos difíciles expresa sus emociones más no las reprime, sabe manejar el estrés, piensa con claridad y no pierden la concentración cuando es sometida a presión. Así mismo es altamente motivada sabe lo que quiere y como conseguirlo, tiene confianza en si misma, y es capaz de sobreponerse a las derrotas, motivandose a si mismas.

En cuanto a las habilidades sociales es un poco reservada por lo que no hace amigos fácilmente, sin embargo no ha tenido problemas de comunicación con nadie, es decir es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes, al momento de presentarse un conflicto sabe como manejarlo y resolver los desacuerdos.

.....

Psicóloga Laboral

24/07/2006

PLAN DE DESAROLLO

Nombre: A

Luego de la aplicación y diagnóstico de las tres herramientas psicológicas podemos enumerar las fortalezas y debilidades de Soledad:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Se acepta tal y como es y no es sensible a las críticas. -Es capaz de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos. -Es motivada, sabe lo que quiere y como conseguirlo. -Sabe manejar y controlar sus emociones e impulsos perjudiciales	-Muchas veces desconoce sus sentimientos. -En sus habilidades sociales es un poco reservada por lo que no hace amigos fácilmente.

En base a sus debilidades se recomienda a Soledad trabajar en autoconocimiento y mejoramiento de sus habilidades sociales.

Autoconocimiento

Es reconocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. es tener conciencia, noción de uno mismo, lo cual es un sentimiento interior por el cual apreciamos nuestras acciones.

Para conocernos es preciso tener conciencia de:

¿Quién soy yo?

¿Qué emoción experimento en este instante?

¿Cuál es el propósito de mi vida?

Ejercicios:

- Descubriendo como te ven los demás, preguntar a algún amigo que te describa. ¿Cómo te ve?.
- Haciendo un diario anotando todo lo que haces de esa manera puedes analizarte y conocerte mejor.

- “Discute las cosas contigo mismo”, usando un diálogo interno, nombrando y reconociendo tus sentimientos, sueños futuros y necesidades.
- Practicando la meditación, ya que es un método por el cual entendemos y comprendemos el funcionamiento mental

Ejercicio de meditación:

Elige una postura. Efectúa unas respiraciones algo más profundas y completas de lo habitual y toma conciencia clara de ti mismo en los niveles físico, emocional y espiritual. Constata que te encuentras en un estado de tranquilidad y amor profundo. Pasa luego al nivel de la mente y date cuenta de que estás mirando la mente, que está aquí presente tranquila, serena, despierta, pero sin estar pendiente de ningún objeto. Toma clara conciencia de ti mismo, que estás presente y sintiendo tu propia respiración. Esto inténtalo hasta que notes una verdadera paz, cómo tu conciencia se va profundizando. Entonces debes mantener esa conciencia de ti mismo, sin mirar nada, sintiendo el silencio. Las zonas principales donde se debe sentir este silencio son alrededor de la cabeza, dentro de la cabeza y dentro del pecho. No se busca nada. Se trata simplemente de que estés PRESENTE, sin confundirte con nada, sin apoyarte en nada, buscando esa realidad.

<i>Libro Recomendado:</i>	Título:	Conócete a ti mismo
	Autor:	Low, Albert
	Editorial:	Oberon

Habilidades sociales:

Es la habilidad para inducir en los otros las respuesta deseables.

Ejercicios:

- Al mantener una conversación: ser activos, escuchar:
Se trata de que haya un equilibrio entre hablar y escuchar, para que quienes forman parte de la conversación se sientan cómodos .
Demos señales con palabras o gestos de que se está escuchando, mantengamos el contacto ocular, hablemos sobre algo que esté relacionado con lo que la otra persona comenta; y si se prefiere cambiar de tema, avisemos. No nos excedamos en el habla ni en la

escucha. Y demos respuestas evitando los monosílabos: la conversación debe ser equilibrada.

- Al pedir favores: desprendernos del temor:
Evitemos el temor a que nos nieguen lo que solicitamos, y a deber favores si nos responden positivamente.
- Al responder a las críticas: Pensemos dos veces
Cuando nos hacen una crítica podemos sentir que nos están atacando. Tendemos a defendernos. Identifiquemos los aspectos objetivos de la crítica y hablemos sobre ellos evitando tanto la defensa como contraatacar porque sí.
- Al aceptar o rechazar a otras personas: firmeza
Si queremos evitar una compañía o si deseamos establecer una comunicación y mantenerla, hagámoslo con firmeza. Para ello, hay comportamientos de acercamiento (sonreír, sostener la mirada, orientar el cuerpo hacia la otra persona y demostrar con palabras nuestro interés por lo que hace o dice) y de rechazo: digamos y hagamos, educadamente, lo necesario para que la otra persona capte nuestro desinterés, respondamos con monosílabos, miremos a otras personas y despedámonos con cortesía.
- Admitir el desconocimiento: no hay por qué saberlo todo
- Para finalizar una conversación: directo al grano
evitando los pensamientos que nos inducen a creer que es de mala educación interrumpir a otra persona, o que se podría ofender. Es suficiente con: “perdone la interrupción, me tengo que marchar”.

Libro Recomendado: Título: Cómo mejorar tus habilidades sociales.

Autor: Elia Roca

INFORME DE RESULTADOS

Nombre: B Responsable: Graciela Encalada
Edad: 32 años Fecha: 24-07-2006
Institución: Manpower

CONCEPTO:

“La Inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.”
(Martín y Boeck, 1997).

HERRAMIENTAS APLICADAS:

- Inventario de pensamiento constructivo (CTI).
- Cuestionario
- Entrevista.

Luego de la aplicación de las tres herramientas psicológicas podemos observar que la persona presenta el siguiente perfil emocional:

Su pensamiento constructivo global es bueno, es decir se adapta bien a si misma y a los demás, sabiendo establecer relaciones gratificantes.

Tiene un nivel aceptable de emotividad, ya que es capaz de enfrentarse a situaciones estresantes, se acepta como es, pero puede ser sensible a las críticas, tiene una buena autoestima es decir una actitud favorable hacia si misma, además de tener una gran tolerancia a la frustración, ya que no tiende a sobrestimar la mayoría de sus experiencias desfavorables, así también posee una excelente capacidad de sobreponerse ante acontecimientos negativos. Sin embargo es poco flexible y capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación.

Es también una persona que actúa eficazmente, ya que es optimista, entusiasta, enérgica y flexible que acepta a los demás y no alberga rencores, y trata de encontrar soluciones realistas a los problemas, Así como tiene un buen nivel de actividad, ya que intenta hacer lo mejor posible en todas las situaciones. Sin embargo su pensamiento no es positivo, ya que suele enfatizar en los aspectos negativos de las situaciones. Puede llegar a ser también un poco desconfiada y

propensa a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodas e incluso alteradas especialmente cuando no se cumplen sus expectativas.

En cuanto a su autoconocimiento es vulnerable, es decir sabe describirse a si misma, conoce sus fortalezas y debilidades, sin embargo, no siempre es consciente de sus sentimientos, o cuando esta triste muchas veces no sabe el porque.

Lorena sabe manejar y controlar bien sus emociones e impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo esta controlado, cuando tiene un problema no reacciona agresivamente ni dice cosas de las que se pueda arrepentir, más bien espera a que la otra persona se calme para solucionar cualquier problema. En momentos difíciles expresa sus emociones más no las reprime, sabe manejar el estrés, piensan con claridad y no pierden la concentración cuando es sometida a presión.

Posee también una capacidad de empatía muy alta, ella se considera una persona empática ya que es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos, porque sabe cuando un amigo esta preocupado, así mismo cuando alguien le cuenta un problema ella trata siempre de comprenderlo poniéndose en su lugar tratando de experimentar sus sentimientos. Por ello la gente siempre se acerca a menudo a contarle sus problemas, además cuando habla con la gente siempre los escucha con atención. Sin embargo Lorena es una persona poco motivada se ha fijado metas pero muchas no las ha alcanzado debido a los obstáculos que se le ha presentado, suele enfatizar en los aspectos negativos de las situaciones, es decir no acepta los riesgos si algo no le resulto bien lo abandona, siendo pesimista de que las cosas no irán bien.

Sus relaciones sociales son buenas hace amigos fácilmente, no le cuesta trabajo llegar a las personas, es decir hacer que confien en ella, tampoco ha tenido problemas de comunicación con nadie, ya que es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

.....

Psicóloga Laboral

24/07/2006

PLAN DE DESARROLLO

Nombre: B

Luego de la aplicación y diagnóstico de las tres herramientas psicológicas podemos enumerar las fortalezas y debilidades de Lorena:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Se adapta bien a si misma y a los demás, sabiendo establecer relaciones gratificantes. -Es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos. -Sabe manejar y controlar sus emociones e impulsos perjudiciales	-No siempre es conciente de sus sentimientos. -Se ha fijado metas pero muchas no las ha alcanzado debido a los obstáculos que se le ha presentado. -Suele enfatizar en los aspectos negativos de las situaciones

En base a sus debilidades se recomienda a Lorena trabajar en autoconocimiento y motivación.

Autoconocimiento

Es reconocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. es tener conciencia, noción de uno mismo, lo cual es un sentimiento interior por el cual apreciamos nuestras acciones.

Para conocernos es preciso tener conciencia de:

¿Quién soy yo?

¿Qué emoción experimento en este instante?

¿Cuál es el propósito de mi vida?

Ejercicios:

- Descubriendo como te ven los demás, preguntar a algún amigo que te describa. ¿Cómo te ve?.
- Haciendo un diario anotando todo lo que haces de esa manera puedes analizarte y conocerte mejor.
- “Discute las cosas contigo mismo”, usando un diálogo interno, nombrando y reconociendo tus sentimientos, sueños futuros y necesidades.

- Practicando la meditación, ya que es un método por el cual entendemos y comprendemos el funcionamiento mental

Ejercicio de meditación:

Elige una postura. Efectúa unas respiraciones algo más profundas y completas de lo habitual y toma conciencia clara de ti mismo en los niveles físico, emocional y espiritual. Constata que te encuentras en un estado de tranquilidad y amor profundo. Pasa luego al nivel de la mente y date cuenta de que estás mirando la mente, que está aquí presente tranquila, serena, despierta, pero sin estar pendiente de ningún objeto. Toma clara conciencia de ti mismo, que estás presente y sintiendo tu propia respiración. Esto inténtalo hasta que notes una verdadera paz, cómo tu conciencia se va profundizando. Entonces debes mantener esa conciencia de ti mismo, sin mirar nada, sintiendo el silencio. Las zonas principales donde se debe sentir este silencio son alrededor de la cabeza, dentro de la cabeza y dentro del pecho. No se busca nada. Se trata simplemente de que estés PRESENTE, sin confundirte con nada, sin apoyarte en nada, buscando esa realidad.

<i>Libro Recomendado:</i>	Título:	Conócete a ti mismo
	Autor:	Low, Albert
	Editorial:	Oberon

Motivación

La motivación se define como "un estado interno que excita, dirige y sostiene el comportamiento". Supone un recurso para enfrentarse a la vida con entusiasmo, para aprender a ver las cosas de forma positiva.

Ejercicios:

- Piense en positivo:
Sea optimista, cuando vaya a empezar el día, piense en todo lo bueno e interesante que le ofrecerá la jornada.
Olvide lo malo que le pudiera pasar el día anterior y piense que los problemas se pueden solucionar.
- Utilice frases como: *"El día de ayer ya pasó y ha empezado uno nuevo que será mejor aún que el de ayer"*.

- Rodéese de gente motivada y motive a los demás
El estado de ánimo y actitud de la gente de su entorno es “contagioso”.
- Crea en sus posibilidades
- Cuando tenga que realizar una tarea que no le resulte en principio placentera, trate de evitar pensar en el proceso y piense en el resultado. Si intenta imaginar como se sentirá después de realizar el trabajo, posiblemente le dé fuerzas para hacerlo.
- Haga una lista de éxitos propios que ha tenido a lo largo de su vida, dejando así de lado los aspectos negativos, y acordándose que es bueno en ciertas cosas.

Técnica:

Para convertir lo desmotivante en motivante, haga lo siguiente:

Piense en algo positivo, en algo que le motive, y fíjese en los colores de esas imágenes, tamaño, sensaciones, tonos...

Después pensar en algo que le desmotive y fíjese de nuevo en los aspectos antes señalados e intentar cambiarlos por el tamaño, el color, el tono, de la imagen que le resultaba agradable. Procure poner pasión y energía en las actividades que no le agradan, lo que puede hacer por otra parte, que le acaben gustando.

Libro Recomendado:

Título:	100 Formas para Automotivarse.
Autor:	Chandler, Steve
Editorial:	Diana Editorial

No posee alta rigidez en su modo de pensar por lo que no siempre es desconfiada ni propensa a las soluciones simplistas y a los prejuicios.

Además tiene un buen autoconocimiento, es decir tiene conciencia de si mismo reconoce sus propios estados internos, sentimientos, preferencias, recursos e intuiciones, conoce sus fortalezas y debilidades. Así como posee una alta capacidad de empatía, ya que es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos, y trata siempre de comprender a los demás poniéndose en su lugar.

En cuanto a su autorregulación sabe manejar y controlar bien sus emociones e impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo esta controlado, cuando alguien no esta de acuerdo con su punto de vista no reacciona agresivamente ni dice cosas de las que luego se arrepiente, sabe manejar el estrés, Pero en momentos difíciles no expresa sus emociones sino que siempre las reprime, y cuando es sometida a presión su salud se ve afectada, con ciertos síntomas de estrés.

Magaly es altamente motivada sabe lo que quiere y como conseguirlo, tiene confianza en si misma, y es capaz de sobreponerse a las derrotas, motivándose a si mismas, difícilmente abandona un proyecto por más obstáculos que se presenten, ya que confía en sus capacidades. Así también sus habilidades sociales son muy buenas hace amigos fácilmente, no le cuesta trabajo llegar a las personas, es decir hacer que confíen en ella, tampoco ha tenido problemas de comunicación con nadie, ya que es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes, ya que ella sabe como mantener una comunicación y como dar por terminada y al presentarse algún conflicto ella sabe como manejarlo.

.....

Psicóloga Laboral

24/07/2006

PLAN DE DESARROLLO

Nombre: C

Luego de la aplicación y diagnóstico de las tres herramientas psicológicas podemos enumerar las fortalezas y debilidad de Magaly :

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>-Se adapta bien a si misma y a los demás, sabiendo establecer relaciones gratificantes.</p> <p>-Es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos.</p> <p>-Tiene conciencia de si mismo; reconoce sus sentimientos, fortalezas y debilidades.</p> <p>-Sabe lo que quiere y como conseguirlo</p>	<p>-En momentos difíciles no maneja sus emociones ya que no las expresa sino que siempre las reprime, y cuando es sometida a presión su salud se ve afectada, con ciertos síntomas de estrés.</p>

En base a sus debilidades se recomienda a Magaly trabajar en autorregulación.

Autorregulación

Es saber manejar bien los sentimientos e impulsos y las perturbaciones.

Ejercicios:

- Si estas ante estímulos que provocan ira y agresividad, y estas enojado toma una hoja y escribe lo que sientes; al enfrentar de este modo el problema ganas en objetividad y pierdes en acaloramiento.
- Ante un desacuerdo, expresa lo que sientes no reprimas tus emociones, si quieres llora lora, así tu salud no se ver afectada.
- Canaliza tu emoción en alguna actividad que te permita liberar la energía contenida. Por ejemplo bailar, etc.
- Técnica del "SEMÁFORO":
Visualice colores antes de tomar decisiones
LUZ ROJA: ¡Detente!, ¡Cálmate! ¡NO es el momento!, ¡Regresa y relájate!.
LUZ AMARILLA: Piensa ántes deactuar. Visualiza posibles problemas y soluciones

LUZ AZUL: Es una decisión estupenda.

Libro Recomendado: Título: El monje que vendió su Ferrari
Autor: Robin S. Sharma
Editorial: Plaza & Janés 2003 (última reedición)

INFORME DE RESULTADOS

Nombre: D Responsable: Graciela Encalada
Edad: 27 años Fecha: 24-07-2006
Institución: Manpower

CONCEPTO:

“La Inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.”
(Martín y Boeck, 1997).

HERRAMIENTAS APLICADAS:

- Inventario de pensamiento constructivo (CTI).
- Cuestionario
- Entrevista.

Luego de la aplicación de las tres herramientas psicológicas podemos observar que la persona presenta el siguiente perfil emocional:

Su pensamiento constructivo global es moderadamente alto, es decir se adapta bien a si misma y a los demás, sabiendo establecer relaciones buenas.

Tiene un nivel aceptable de emotividad, ya que posee una gran tolerancia a la frustración, porque no tiende a sobrestimar la mayoría de sus experiencias desfavorables. así también posee una excelente capacidad de sobreponerse ante acontecimientos negativos, sin embargo puede ser sensible a las críticas ya que tiene una baja autoestima.

Es también una persona que actúa eficazmente, ya que es optimista que acepta a los demás, y trata de encontrar soluciones realistas a los problemas, Así también nivel de actividad es bueno, ya que intenta hacer lo mejor posible en todas las situaciones, le gusta los desafíos y cuando tiene un fracaso no abandona ni se desanima, al contrario intenta aprender de la experiencia.

Sin embargo, puede llegar a ser desconfiada y propensa a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodas e incluso alteradas especialmente cuando no se cumplen sus expectativas.

En cuanto a su autoconocimiento Patricia tiene conciencia de si misma, reconoce sus propios estados internos, sentimientos, preferencias, recursos e intuiciones, conoce sus fortalezas y debilidades, siempre sabe el porque de su estado de ánimo.

Patricia es capaz de captar los sentimiento de otra persona aunque no los expresen con palabras, sin embargo no se considera una persona empática ya que cuando alguien le cuenta un problema no siempre trata de comprender a esa persona poniéndose en su lugar, ella acepta que se deja llevar muchas veces por sus prejuicios y creencias, además si algo le parece mal ella es muy directa, lo que ocasiona que la otra persona se sienta juzgada. Así mismo no siempre puede controlar sus emociones e impulsos perjudiciales, debido a que su estado de ánimo no siempre esta controlado, cuando alguien no esta de acuerdo con su punto de vista es directa y muchas veces reacciona con agresividad diciendo cosas de las que luego se arrepiente, sin embargo sabe manejar el estrés, y en momentos difíciles expresa sus emociones no las reprime.

Patricia se considera una persona muy reservada por lo que no hace amigos fácilmente, le cuesta trabajo llegar a las personas y hacer que confien en ella, sin embargo no ha tenido problemas de comunicación con nadie, ya que es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

.....
Psicóloga Laboral

24/07/2006

PLAN DE DESARROLLO

Nombre: D

Luego de la aplicación y diagnóstico de las tres herramientas psicológicas podemos enumerar las fortalezas y debilidades de Patricia :

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Se adapta bien a si misma y a los demás -Tiene conciencia de si mismo; reconoce sus sentimientos, fortalezas y debilidades. -Sabe lo que quiere y como conseguirlo capacidad de sobreponerse ante acontecimientos negativos.	- cuando alguien le cuenta un problema no siempre trata de comprenderla poniéndose en su lugar, se deja llevar por prejuicios y creencias. -No siempre controla sus emociones e impulsos perjudiciales. -le cuesta trabajo llegar a las personas y hacer que confíen en ella.

En base a sus debilidades se recomienda a Patricia trabajar en autorregulación, empatía y habilidades Sociales.

Autorregulación

Es saber manejar bien los sentimientos e impulsos y las perturbaciones.

Ejercicios:

- Si estas ante estímulos que provocan ira y agresividad, y estas enojado toma una hoja y escribe lo que sientes; al enfrentar de este modo el problema ganas en objetividad y pierdes en acaloramiento.
- Ante un desacuerdo, domina tu lenguaje, eso te ayudará a frenar tu agresividad para ello respira profunda y lentamente contando hasta el diez mentalmente.
- Canaliza tu emoción en alguna actividad que te permita liberar la energía contenida. Por ejemplo bailar, etc.
- Técnica del "SEMÁFORO":
Visualice colores antes de tomar decisiones
LUZ ROJA: ¡Detente!, ¡Cálmate! ¡NO es el momento!, ¡Regresa y relájate!.

LUZ AMARILLA: Piensa ántes de actuar. Visualiza posibles problemas y soluciones

LUZ AZUL: Es una decisión estupenda.

Libro Recomendado: Título: El monje que vendió su Ferrari
Autor: Robin S. Sharma
Editorial: Plaza & Janés 2003 (última reedición)

Empatía

Es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos.

Ejercicios:

- Escuchar con la mente abierta y sin prejuicios; prestando atención y mostrando interés por lo que nos están contando.
- No interrumpir mientras nos están hablando y evitar convertirnos en un experto que se dedica a dar consejos en lugar de intentar sentir lo que el otro siente.
- Haciendo preguntas abiertas, que ayudan a continuar la conversación y le hacen ver a la otra persona que estamos interesados.
- Cuando tengamos que dar nuestra opinión sobre lo que nos están contando es muy importante hacerlo de forma constructiva, ser sinceros y procurar no herir con nuestros comentarios.
- Tener una buena predisposición para aceptar las diferencias que tenemos con los demás, ser tolerantes y tener paciencia con los que nos rodean y con nosotros mismos.
- Descubrir, reconocer y recompensar las cualidades y logros de los demás. Esto va a contribuir, a que descubran nuestra preocupación e interés por ellos.

Libro Recomendado: Título: Sobre el problema de la empatía
Autor: Edith Stein
Editorial: Trota

Habilidades sociales:

Es la habilidad para inducir en los otros las respuesta deseables.

Ejercicios:

- Al mantener una conversación: ser activos, escuchar:
Se trata de que haya un equilibrio entre hablar y escuchar, para que quienes forman parte de la conversación se sientan cómodos .
Demos señales con palabras o gestos de que se está escuchando, mantengamos el contacto ocular, hablemos sobre algo que esté relacionado con lo que la otra persona comenta; y si se prefiere cambiar de tema, avisemos. No nos excedamos en el habla ni en la escucha. Y demos respuestas evitando los monosílabos
- Al pedir favores: desprendernos del temor:
Evitemos el temor a que nos nieguen lo que solicitamos, y a deber favores si nos responden positivamente.
- Al responder a las críticas: Pensemos dos veces
Cuando nos hacen una crítica podemos sentir que nos están atacando. Tendemos a defendernos. Identifiquemos los aspectos objetivos de la crítica y hablemos sobre ellos evitando tanto la defensa como contraatacar porque sí.
- Al aceptar o rechazar a otras personas: firmeza
Si queremos evitar una compañía o si deseamos establecer una comunicación y mantenerla, hagámoslo con firmeza. Para ello, hay comportamientos de acercamiento (sonreír, sostener la mirada, orientar el cuerpo hacia la otra persona y demostrar con palabras nuestro interés por lo que hace o dice) y de rechazo: digamos y hagamos, educadamente, lo necesario para que la otra persona capte nuestro desinterés, respondamos con monosílabos, miremos a otras personas y despedámonos con cortesía.
- Para finalizar una conversación: directo al grano
evitando los pensamientos que nos inducen a creer que es de mala educación interrumpir a otra persona, o que se podría ofender. Es suficiente con: “perdone la interrupción, me tengo que marchar”.

Libro Recomendado: Título: Cómo mejorar tus habilidades sociales.

Autor: Elia Roca

INFORME DE RESULTADOS

Nombre: E Responsable: Graciela Encalada
Edad: 25 años Fecha: 24-07-2006
Institución: Manpower

CONCEPTO:

“La Inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.”
(Martín y Boeck, 1997).

HERRAMIENTAS APLICADAS:

- Inventario de pensamiento constructivo (CTI).
- Cuestionario
- Entrevista.

Luego de la aplicación de las tres herramientas psicológicas podemos observar que la persona presenta el siguiente perfil emocional:

Su pensamiento constructivo global es aceptable, es decir se adapta bien a si misma y a los demás, sabiendo establecer buenas relaciones.

Tiene un nivel medio de emotividad, ya que es capaz de enfrentarse a situaciones estresantes, se acepta tal y como es, sin embargo puede ser sensible a las críticas, a no tolerar la frustración, ya que tiende a sobrestimar la mayoría de sus experiencias desfavorables, así como a no ser capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación.

Sin embargo actúa eficazmente, ya que es optimista, entusiasta, enérgica y flexible que acepta a los demás y no alberga rencores, y trata de encontrar soluciones realistas a los problemas, su pensamiento es altamente positivo y realista, enfatizando en el aspecto positivo de las situaciones, siendo capaz de convertir las tareas desagradables en lo menos penosas posibles. Así como tiene un buen nivel de actividad, ya que intenta hacer lo mejor posible en todas las situaciones, le gusta los desafíos y cuando tiene un fracaso no abandona ni se desanima.

En cuanto en su modo de pensar es un poco rígido, por ello es desconfiada y propensa a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodas e incluso alteradas especialmente cuando no se cumplen sus expectativas.

Además tiene un buen autoconocimiento, es decir tiene conciencia de si mismo reconoce sus propios estados internos, sentimientos, preferencias, recursos e intuiciones, es conciente de ellos la mayor parte del tiempo, conoce sus fortalezas y debilidades. Así como posee una buena capacidad de empatía, ya que es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos, así como trata siempre de comprender a los demás poniéndose en su lugar tratando de experimentar sus sentimientos para entender su punto de vista al momento que le cuentan un problema.

Sin embargo no siempre puede controlar sus emociones e impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo no siempre esta controlado, cuando alguien no esta de acuerdo con su punto de vista muchas veces dice cosas de las que luego se arrepiente, y suele ser directa e hiriente cuando se siente juzgada, sin embargo sabe manejar el estrés cuando es sometida a presión, y en momentos difíciles expresa sus emociones no las reprime.

Andrea es altamente motivada sabe lo que quiere y como conseguirlo, tiene confianza en si misma, y es capaz de sobreponerse a las derrotas, motivandose a si mismas, manteniendo el pensamiento de que todo resultará bien, ante tareas desagradables se motiva pensando n el resultado. Así también sus habilidades sociales son muy buenas hace amigos fácilmente, no le cuesta trabajo llegar a las personas, es decir hacer que confíen en ella, tampoco ha tenido problemas de comunicación con nadie, ya que es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

.....

Psicóloga Laboral

24/07/2006

PLAN DE DESARROLLO

Nombre: E

Luego de la aplicación y diagnóstico de las tres herramientas psicológicas podemos enumerar las fortalezas y debilidades de Andrea:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>-Se adapta bien a si misma y a los demás.</p> <p>-Tiene conciencia de si mismo; reconoce sus sentimientos, fortalezas y debilidades.</p> <p>-Sabe lo que quiere y como conseguirlo.</p> <p>-Es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos.</p>	<p>-No siempre puede controlar sus emociones e impulsos perjudiciales.</p> <p>- Cuando alguien no esta de acuerdo con su punto de vista dice cosas de las que luego se arrepiente.</p>

En base a sus debilidades se recomienda a Andrea trabajar en autorregulación.

Autorregulación

Es saber manejar bien los sentimientos e impulsos y las perturbaciones.

Ejercicios:

- Si estas ante estímulos que provocan ira y agresividad, y estas enojado toma una hoja y escribe lo que sientes; al enfrentar de este modo el problema ganas en objetividad y pierdes en acaloramiento.
- Ante un desacuerdo, domina tu lenguaje, eso te ayudará a frenar tu agresividad para ello respira profunda y lentamente contando hasta el diez mentalmente.
- Canaliza tu emoción en alguna actividad que te permita liberar la energía contenida. Por ejemplo bailar, etc.
- Técnica del "SEMÁFORO":
Visualice colores antes de tomar decisiones
LUZ ROJA: ¡Detente!, ¡Cálmate! ¡NO es el momento!, ¡Regresa y relájate!.

LUZ AMARILLA: Piensa ántes de actuar. Visualiza posibles problemas y soluciones

LUZ AZUL: Es una decisión estupenda.

Libro Recomendado: Título: El monje que vendió su Ferrari
Autor: Robin S. Sharma
Editorial: Plaza & Janés 2003

Así también, suele ser desconfiado y propenso a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodas e incluso alterado especialmente cuando no se cumplen sus expectativas.

Tiene un aceptable autoconocimiento, es decir tiene conciencia de si mismo, sabe describirse a si mismo, conoce sus fortalezas y debilidades, sin embargo no siempre puede describir como se siente y el porque de esos sentimientos. Es también poco empático ya que la mayoría de veces no puede reconocer las emociones de otros mirándoles a los ojos, por lo que le resulta difícil ponerse en el lugar de la otra persona, además rara vez presiente cuando un amigo esta preocupado.

En cuanto a su autocontrol, Juan sabe manejar y controlar bien sus emociones e impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo siempre esta controlado, cuando tiene un problema no reacciona agresivamente ni dice cosas de las que se pueda arrepentir, más bien espera a que la otra persona se calme para solucionar cualquier problema. En momentos difíciles expresa sus emociones más no las reprime, sabe manejar el estrés, piensan con claridad y no pierden la concentración cuando es sometido a presión.

Sin embargo Juan es una persona poco motivada se ha fijado metas pero muchas no las ha alcanzado debido a los obstáculos que se le ha presentado, ya que no suele aceptar los riesgos si algo no le resulto bien lo abandona, siendo pesimista de que las cosas no irán bien.

En cuanto a sus relaciones sociales no hace amigos fácilmente y cuesta trabajo llegar a las personas, es decir hacer que confíen en el, sin embargo es una persona pacífica nunca a tenido problemas con nadie y la comunicación que mantiene con su compañeros es buena, ya que es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

.....

Psicóloga Laboral

24/07/2006

PLAN DE DESARROLLO

Nombre: F

Luego de la aplicación y diagnóstico de las tres herramientas psicológicas podemos enumerar las fortalezas y debilidades de Juan:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Se adapta bien a si misma y a los demás. -Puede enfrentarse a situaciones estresantes -Sabe manejar y controlar bien sus emociones e impulsos perjudiciales. -Piensa con claridad cuando es sometido a presión.	-No siempre puede describir como se siente y el porque de esos sentimientos. -Rara vez puede reconocer las emociones, por lo que le resulta difícil ponerse en el lugar de la otra persona. - No suele aceptar los riesgos si algo no resulta bien abandona, siendo pesimista. -No hace amigos fácilmente y cuesta llegar a las personas.

En base a sus debilidades se recomienda a Juan trabajar en autoconocimiento, motivación, empatía y mejoramiento de sus habilidades sociales.

Autoconocimiento

Es reconocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. es tener conciencia, noción de uno mismo, lo cual es un sentimiento interior por el cual apreciamos nuestras acciones.

Para conocernos es preciso tener conciencia de:

¿Quién soy yo?

¿Qué emoción experimento en este instante?

¿Cuál es el propósito de mi vida?

Ejercicios:

- Descubriendo como te ven los demás, preguntar a algún amigo que te describa. ¿Cómo te ve?.
- Haciendo un diario anotando todo lo que haces de esa manera puedes analizarte y conocerte mejor.

- “Discute las cosas contigo mismo”, usando un diálogo interno, nombrando y reconociendo tus sentimientos, sueños futuros y necesidades.
- Practicando la meditación, ya que es un método por el cual entendemos y comprendemos el funcionamiento mental

Libro Recomendado: Título: Conóciate a ti mismo
 Autor: Low, Albert
 Editorial: Oberon

Motivación

La motivación se define como "un estado interno que excita, dirige y sostiene el comportamiento". Supone un recurso para enfrentarse a la vida con entusiasmo, para aprender a ver las cosas de forma positiva.

Ejercicios:

- Piense en positivo:
 Sea optimista, cuando vaya a empezar el día, piense en todo lo bueno e interesante que le ofrecerá la jornada.
 Olvide lo malo que le pudiera pasar el día anterior y piense que los problemas se pueden solucionar.
- Utilice frases como: *“El día de ayer ya pasó y ha empezado uno nuevo que será mejor aún que el de ayer”.*
- Rodéese de gente motivada y motive a los demás
 El estado de animo y actitud de la gente de su entorno es “contagioso”.
- Crea en sus posibilidades
- Cuando tenga que realizar una tarea que no le resulte en principio placentera, trate de evitar pensar en el proceso y piense en el resultado. Si intenta imaginar como se sentirá después de realizar el trabajo, posiblemente le dé fuerzas para hacerlo.
- Haga una lista de éxitos propios que ha tenido a lo largo de su vida, dejando así de lado los aspectos negativos, y acordándose que es bueno en ciertas cosas.

Libro Recomendado: Título: 100 Formas para Automotivarse.

Autor: Chandler, Steve
Editorial: Diana

Empatía

Es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos.

Ejercicios:

- Escuchar con la mente abierta y sin prejuicios; prestando atención y mostrando interés por lo que nos están contando.
- No interrumpir mientras nos están hablando y evitar convertirnos en un experto que se dedica a dar consejos en lugar de intentar sentir lo que el otro siente.
- Haciendo preguntas abiertas, que ayudan a continuar la conversación y le hacen ver a la otra persona que estamos interesados.
- Cuando tengamos que dar nuestra opinión sobre lo que nos están contando es muy importante hacerlo de forma constructiva, ser sinceros y procurar no herir con nuestros comentarios.
- Tener una buena predisposición para aceptar las diferencias que tenemos con los demás, ser tolerantes y tener paciencia con los que nos rodean y con nosotros mismos.
- Descubrir, reconocer y recompensar las cualidades y logros de los demás. Esto va a contribuir, a que descubran nuestra preocupación e interés por ellos.

Libro Recomendado: Título: Sobre el problema de la empatía
Autor: Edith Stein
Editorial: Trota

Habilidades sociales:

Es la habilidad para inducir en los otros las respuesta deseables.

Ejercicios:

- Al mantener una conversación: ser activos, escuchar:

Se trata de que haya un equilibrio entre hablar y escuchar, para que quienes forman parte de la conversación se sientan cómodos .

Demos señales con palabras o gestos de que se está escuchando, mantengamos el contacto ocular, hablemos sobre algo que esté relacionado con lo que la otra persona comenta; y si se prefiere cambiar de tema, avisemos. No nos excedamos en el habla ni en la escucha. Y demos respuestas evitando los monosílabos: la conversación debe ser equilibrada.

- Al pedir favores: desprendernos del temor:
Evitemos el temor a que nos nieguen lo que solicitamos, y a deber favores si nos responden positivamente.
- Al responder a las críticas: Pensemos dos veces
Cuando nos hacen una crítica podemos sentir que nos están atacando. Tendemos a defendernos. Identifiquemos los aspectos objetivos de la crítica y hablemos sobre ellos evitando tanto la defensa como contraatacar porque sí.
- Al aceptar o rechazar a otras personas: firmeza
Si queremos evitar una compañía o si deseamos establecer una comunicación y mantenerla, hagámoslo con firmeza. Para ello, hay comportamientos de acercamiento (sonreír, sostener la mirada, orientar el cuerpo hacia la otra persona y demostrar con palabras nuestro interés por lo que hace o dice) y de rechazo: digamos y hagamos, educadamente, lo necesario para que la otra persona capte nuestro desinterés, respondamos con monosílabos, miremos a otras personas y despedámonos con cortesía.
- Admitir el desconocimiento: no hay por qué saberlo todo
- Para finalizar una conversación: directo al grano
evitando los pensamientos que nos inducen a creer que es de mala educación interrumpir a otra persona, o que se podría ofender. Es suficiente con: “perdone la interrupción, me tengo que marchar”.

Libro Recomendado: Título: Cómo mejorar tus habilidades sociales.

Autor: Elia Roca

No posee alta rigidez en su modo de pensar por lo que no siempre es desconfiada ni propensa a las soluciones simplistas y a los prejuicios.

Además tiene un buen autoconocimiento, es decir tiene conciencia de si mismo reconoce sus propios estados internos, sentimientos, preferencias, recursos e intuiciones, conoce sus fortalezas y debilidades. Así como posee una alta capacidad de empatía, ya que es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos, y trata siempre de comprender a los demás poniéndose en su lugar, sabe ganarse la confianza de los demás, por eso a menudo se acercan a ella a contarle sus problemas.

En cuanto a su autorregulación sabe manejar y controlar bien sus emociones e impulsos perjudiciales, ya que su estado de ánimo esta controlado, cuando alguien no esta de acuerdo con su punto de vista no reacciona agresivamente ni dice cosas de las que luego se arrepiente, sabe manejar el estrés, Pero en momentos difíciles no expresa sus emociones sino que las reprime muchas veces por el que dirán las personas de ella, por ejemplo no le gusta llorar en público.

Gabriela es altamente motivada sabe lo que quiere y como conseguirlo, tiene confianza en si misma, y es capaz de sobreponerse a las derrotas, motivandose a si misma, manteniendo un pensamiento positivo y confiando en su capacidad para lograrlo. Así también sus habilidades sociales son muy buenas hace amigos fácilmente, no le cuesta llegar a las personas, y hacer que estas confíen en ella, tampoco ha tenido problemas de comunicación con nadie, ya que es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

.....
Psicóloga Laboral
24/07/2006

PLAN DE DESARROLLO

Nombre: G

Luego de la aplicación y diagnóstico de las tres herramientas psicológicas podemos enumerar las fortalezas y debilidades de Gabriela:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>-Se adapta bien a si misma y a los demás, sabiendo establecer relaciones gratificantes.</p> <p>-Es capaz de captar los sentimiento, necesidades e intereses ajenos.</p> <p>-Tiene conciencia de si mismo; reconoce sus sentimientos, fortalezas y debilidades.</p> <p>-Sabe lo que quiere y como conseguirlo</p>	<p>-En momentos difíciles no maneja sus emociones ya que no las expresa sino que siempre las reprime, presentandose ciertos síntomas de estrés.</p>

En base a sus debilidades se recomienda a Gabriela trabajar en autorregulación.

Autorregulación

Es saber manejar bien los sentimientos e impulsos y las perturbaciones.

Ejercicios:

- Si estas ante estímulos que provocan ira y agresividad, y estas enojado toma una hoja y escribe lo que sientes; al enfrentar de este modo el problema ganas en objetividad y pierdes en acaloramiento.
- Ante un desacuerdo, expresa lo que sientes no reprimas tus emociones, si quieres llora lora, así tu salud no se ver afectada.
- Canaliza tu emoción en alguna actividad que te permita liberar la energía contenida. Por ejemplo bailar, etc.
- Técnica del "SEMÁFORO":
Visualice colores antes de tomar decisiones
LUZ ROJA: ¡Detente!, ¡Cálmate! ¡NO es el momento!, ¡Regresa y relájate!.

LUZ AMARILLA: Piensa ántes de actuar. Visualiza posibles problemas y soluciones

LUZ AZUL: Es una decisión estupenda.

Libro Recomendado: Título: El monje que vendió su Ferrari
Autor: Robin S. Sharma
Editorial: Plaza & Janés 2003

ANEXO 5
DISEÑO DE
MONOGRAFÍA

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFIA

**“DIAGNÓSTICO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADO EN LA EMPRESA
MANPOWER”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

PSICÓLOGA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

DIRECTORA:

Psicóloga Cristina Crespo

AUTORA:

Graciela Fernanda Encalada Bernal

Cuenca - Ecuador

2006

Antecedentes y Justificación

Manpower tiene más de 50 años de historia, desde su creación en 1948 en Milwaukee, Wisconsin, EE.UU.

Es una compañía líder en servicios de recursos humanos, la compañía se especializa en reclutamiento de personal temporal, permanente y por contrato; evaluación de empleados; capacitación; transición de carreras profesionales; consultoría de organizaciones; y servicios financieros profesionales. Manpower cuenta con una red mundial de 4300 oficinas en 72 países.

Actualmente cuenta con 400.000 clientes en todo el mundo.

En la ciudad de Cuenca Manpower tiene alrededor de 900 empleados distribuidos en varias empresas importantes de la ciudad como Cartopel, Cerámica Andina, Cerámica Ríalo, Importadora Vega, Reico, etc.

Hasta el momento no se ha manejado un proceso de Inteligencia Emocional en la empresa y puesto que el mundo laboral actual está cambiando y no sólo se juzga a un líder o empleado por lo más o menos inteligentes que puedan ser ni por la formación o experiencia que puedan tener, sino también por el modo en que se relacione consigo mismo y con los demás, así como por la flexibilidad y por la posibilidad de adaptarse al cambio, son situaciones que toda persona dentro de una empresa debe enfrentar para el éxito de su labor diaria y mucho más empresas que manejan personal como Manpower, cuya actividad diaria es el trato constante con las personas, hacer una selección de personal correcta con el objetivo de ser competitivos y dar un servicio de calidad, etc. Todo esto demanda energía y tiempo de manera que los empleados deben saber como manejar sus emociones y como controlar el estrés que esto ocasiona.

Ante esta necesidad he sugerido a la organización desarrollar un diagnóstico de Inteligencia Emocional a través de la aplicación de instrumentos útiles como test y entrevistas a cada uno de los empleados que forman parte de Manpower. Este proceso nos permitirá ejecutar planes de desarrollo para cada empleado, y en base a esto los mismos podrán mejorar su actividad laboral diaria a través del manejo de la Inteligencia Emocional.

OBJETIVOS

Objetivos Generales:

1. Diagnosticar la Inteligencia Emocional en los empleados de la Empresa Manpower.

Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar el nivel de Inteligencia Emocional de cada uno de los empleados de Manpower a través de la aplicación del test. (CTI) y un cuestionario mediante una entrevista individual.
2. Evaluar y analizar la información de los instrumentos y elaborar informes individuales y planes de desarrollo de Inteligencia Emocional para cada uno de los involucrados.
3. Aplicar una entrevista para dar a conocer los resultados obtenidos en las pruebas y entregar planes de desarrollo de la Inteligencia Emocional a cada uno.
4. Elaborar un documento con formato de manual con recomendaciones que permitan mejorar su trabajo y vida personal a través del manejo de la Inteligencia Emocional.
5. Validar el proceso de diagnóstico por medio de una entrevista con un experto en el tema, un responsable, así como a través de una persona involucrada en el proceso.

MARCO TEÓRICO

Para la realización de la investigación he considerado importantes los siguientes conceptos que me permitirán conocer sobre los temas que me interesan:

“Según Goleman la inteligencia emocional, significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roces en busca de una meta común”. (Goleman, 1999)

“Inteligencia Emocional es la capacidad del ser humano de salir adelante positivamente ante cualquier situación que se le presenta en relación con sí mismo y con otras personas. (Galarza de Longoria Ana María).”
(<http://www.google.com.ec>)

“Ser inteligente emocional es poseer la capacidad para reconocer, expresar y controlar las propias emociones. Es poder recibir, responder, valorar, evaluar y organizar nuestras relaciones. En ello juega un gran papel el lenguaje no verbal, el manejo del stress, la posibilidad de comunicación y la empatía. Como resultado gratificante se obtienen aceptación, tolerancia y solución de conflictos. (Hilde Adolfo Sánchez F.)”
(<http://www.google.com.ec/search?>)

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene un precursor Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas". (<http://www.inteligencia-emocional.org>)

El término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Peter Salovey de Harvard y John Mayer de la New Hampshire. Pero fue Daniel Goleman con su libro Inteligencia Emocional quien lo popularizó, refiriéndose habilidades como:

- conciencia de sí mismo, de las propias emociones.
- autorregulación, control de los impulsos, a ansiedad, así como regular nuestros estado de ánimo
- motivarnos y perseverar a pesar de las frustraciones (optimismo)
- empatía y confianza en los demás

(<http://boj.pntic.mec.es/>)

Basándonos en Coeficiente intelectual que es la razón entre la edad mental y la edad cronológica, buscamos la diferencia con la Inteligencia Emocional y vemos que las capacidades del C.I. no se oponen a las de la I.E. sino que interactúan. La diferencia más importante entre C.I. y I.E. es que la I.E. no lleva una carga genética tan marcada, lo que facilita la intervención educativa de padres y educadores y de uno mismo. (<http://www.medicadetagona.es>)

Es decir que no son los genes los que determinan nuestro nivel de inteligencia emocional; ni que solo se desarrolla en la infancia sino que va desarrollándose a través del día a día, del ir aprendiendo de nuestras experiencias y moldeándonos como personas. A diferencia el CI que si se desarrolla más en la infancia y cambia muy poco en la adolescencia. (Goleman, 1999)

De esta manera vemos que nuestra vida mental esta construida por una dicotomía emocional / racional, se aproxima a la distinción entre corazón y cabeza. La mente racional, es la forma de comprensión de la que somos conscientes, más destaca en la conciencia, reflexiva, capaz de analizar y meditar. La mente emocional es otro sistema de conocimiento, impulsivo y poderoso, aunque a veces ilógico. La mente emocional es mucho más rápida que la racional, es esta rapidez en la que las emociones pueden sorprendernos antes de que tengamos conciencia de que han comenzado, es esencial para que las mismas sean adaptables y de esta manera nos impulsan a responder a acontecimientos urgentes sin perder tiempo evaluando si debemos reaccionar o no de tal manera o como deberíamos responder.

Existe un equilibrio entre la mente emocional y racional, las dos nos guían por el mundo, hay un equilibrio donde la emoción alienta e informa las operaciones de la mente racional, y la mente racional perfecciona la energía de entrada de las emociones, Es decir cada una refleja la operación de un circuito distinto pero interconectado del cerebro. (Goleman, 1996)

Vemos entonces que la Inteligencia Emocional es algo que podemos desarrollar y que es importante en la vida de las personas ya que nos ayuda a ser equilibrados ante una situación y a saber controlar nuestras emociones y sentimientos y a conocernos más.

Eso nos ayuda a ser mejor persona, con mejores relaciones, lo que nos ayudara en nuestra vida personal y profesional.

De esta manera la Inteligencia Emocional es importante en cualquier ámbito: educativo, social, laboral, etc...

Basándonos en el Ámbito Laboral Vemos que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el trabajo, ya que las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás (Goleman , 1999.)

Es así que en una empresa se requieren de ciertas competencias emocionales para el éxito en el trabajo. Así por ejemplo los líderes se están percatando de que el prestar atención a los sentimientos y el controlarlos correctamente ayuda a ahorrar tiempo, aprovechar más oportunidades y concentrar la energía en la consecución de mejores resultados.

Es así que las mejores decisiones, de las organizaciones de éxito se deben en parte a la inteligencia emocional, junto con los aspectos de la inteligencia práctica y creativa que le son afines, y no únicamente al cociente de inteligencia ni a la pura capacidad mental.

La medida de la inteligencia emocional se expresa con un cociente, el EQ. Los investigadores sugieren que las personas que tienen el EQ alto tienen mejores resultados en su vida profesional, entablan relaciones personales más estrechas, desempeñan funciones directivas hábilmente y gozan de mejor salud que las personas con un EQ bajo. (<http://universitarios.universia.es>)

Las competencias emocionales decisivas en el éxito de las empresas, están clasificadas en cuatro categorías, contando con varias competencias cada una las mismas que se pueden medir y desarrollar, así tenemos 20 Competencias Emocionales Claves:

Auto-conciencia : La habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos, así como su efecto en las demás personas. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: la auto-confianza, la capacidad para despertar estados emocionales alegres y llenos de buen humor.

Auto-regulación: La habilidad para controlar y redireccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: Auto-control, confiabilidad, conciencia, adaptabilidad, orientación a resultados e iniciativa.

Empatía: Las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean. En esta categoría se miden y desarrollan: la empatía, la conciencia organizacional y la orientación al servicio.

Socialización: Engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones.

Las competencias en esta categoría son : desarrollo de persona, liderazgo, influencia, comunicación, gerencia del cambio, manejo de conflictos, construcción de redes y la cooperación en equipo (<http://www.monografias.com>)

“Existen también habilidades de la conducta tales como:

No verbales: Comunicarse a través del contacto visual, de la expresividad facial, del tono de voz, de los gestos etc.

Verbales: hacer pedidos claros, responder eficazmente a la crítica, resistirse a las influencias negativas, escuchar a los demás participar en grupos positivos de pares.” (Goleman, 1996)

La Inteligencia Emocional en líderes se puede medir y desarrollar a través de la medición y desarrollo de las 20 competencias claves citadas anteriormente mediante la utilización de Instrumentos como por ejemplo a través de cuestionarios para medir la estabilidad emocional, autocontrol emocional, autodominio, desarrollo personal, Asertividad, etc. Y de esa manera llegar a la interpretación o valoración de cada una de las competencias. (Alvarez, 1992)

Así también se puede medir la Inteligencia Emocional a través de test como el CTI (Inventario de Pensamiento Constructivo), que es un instrumento que mide la inteligencia experimental, esa que va más allá de la inteligencia general hace que tengamos éxito en nuestras actividades personales y profesionales.

El CTI ha sido construido en base a la teoría de la personalidad: la teoría cognitivo – experimental. Este instrumento contiene una dimensión general y seis escalas que, a su vez contienen varias facetas, se trata de algunas variables con las que se pueden evaluar los diversos componentes de ese pensamiento constructivo o inteligencia experimental, de esta manera se pueden obtener resultados que permitirán predecir la eficacia en el puesto de trabajo, el éxito académico, la capacidad de liderazgo, la aptitud para afrontar el estrés, el ajuste emocional, el bienestar físico, etc... (Epstein, 2001)

Metodología

Para cumplir con los objetivos propuestos utilizare herramientas como:

1. Aplicación de Test CTI (Inventario de pensamiento constructivo) para medir la Inteligencia Emocional en cada uno de los empleados de Manpower.
2. Aplicación de cuestionario mediante una entrevista individual basándome en el libro de Manuel Álvarez González de Diseño y Evaluación de Programas de Educación Emocional.
3. Aplicación de entrevistas para dar a conocer los resultados obtenidos en las pruebas y entregar planes de desarrollo de la Inteligencia Emocional a cada uno.
4. Elaboración de un manual con recomendaciones que permitan mejorar el liderazgo a través del manejo de la Inteligencia Emocional.
5. Validar el proceso por medio de una entrevista con un experto (Psicóloga Mónica Rodas), un ejecutivo que forme parte de Manpower (Ing. Soledad Torres) y con una persona involucrada en el proceso (Ing. Lorena León).

Esquema de Contenidos

Capítulo 1: Parte Teórica

1.1 Antecedentes y Justificación

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivos Generales

1.2.2 Objetivos Específicos

1.3 Marco teórico

1.3.1 Conceptos de Inteligencia Emocional

1.3.2 Origen de la Inteligencia Emocional

1.3.3 Diferencia entre Inteligencia Emocional y el Coeficiente Intelectual

1.3.4 Competencias Emocionales

1.3.5 CTI (Inventario de Pensamiento Constructivo)

Capítulo 2: Parte Práctica

2.1 Aplicación de test CTI

2.2 Aplicación de Cuestionarios

2.3 Aplicación de entrevista

2.3.1 Informes de Resultados

2.3.2 plan desarrollo

2.4 Manual

2.5 Validación

2.6 Conclusiones

2.7 Recomendaciones

Cronograma

El presente proyecto se realizara en un periodo de dos meses distribuidos de la siguiente manera:

Primer mes:

- Revisión y análisis de los contenidos teóricos
- Aplicación de test y tabulación de los mismos,
- Realización de entrevistas y entrega de resultados.

Segundo mes:

- Planificación del taller mediante tutoria
- Validar el proceso con un experto
- Entrega de resultados
- Entrega de Manual con recomendaciones.

Bibliografía

- Alvarez Gonzalez. Manuel. Diseño y Evaluación de Programas de Educación Emocional. 2001.
- Duque Linares. Jorge. Maneje sus emociones. Bogota – Colombia. Ediciones y Representaciones Eduque. 2004.
- Epstein. Seymour. “CTI – Inventario de Pensamiento constructivo “. Madrid – España. TEA Ediciones S.A. 2001.
- Frances. Wilks. Emoción Inteligente. Barcelona España. Editorial Planeta S.A. 1999.
- Goleman. Daniel. La Inteligencia Emocional. Buenos Aires – Argentina. Javier Vergara Editor S.A. 1996.
- Goleman. Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. Buenos Aires – Argentina. Ediciones B Argentina, S.A. 1999.
- Goleman. Daniel. La Práctica de la Inteligencia Emocional. Barcelona – España. Editorial Kairós S.A. 2000.
- Pérsico. Lucrecia. Inteligencia Emocional. Madrid – España. Editorial Libsa. 2005.
- <http://www.google.com.ec/search?hl=es&lr=&oi=defmore&defl=es&q=define:CI>
(Consulta el 18 de febrero de 2006).
- <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/elorigendelainteligencia.htm>
(Consulta el 18 de febrero de 2006).
- <http://boj.pntic.mec.es/~lbarrioc/utilidades/intelemo.html>
(Consulta el 18 de febrero de 2006).
- http://www.medicadetarragona.es/padres/consejos/inteligencia_emocional.htm
(Consulta el 18 de febrero de 2006).
- <http://universitarios.universia.es/examenes/articulos/inte-emocional.htm>
Consulta el 18 de febrero de 2006).