



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Psicología

***“Diagnóstico de Inteligencia Emocional del personal administrativo
en el Centro de Rehabilitación Social Femenino”***

**Proyecto de graduación previo a la obtención del título de
Psicóloga Laboral y Organizacional**

Autora: Valeria Espinoza Bernal

Director: Psicólogo Clínico Mario Moyano Moyano

Cuenca, Ecuador

2006

Dedicatoria

Quiero dedicar mi proyecto de graduación a Dios por permitir que mis acciones estén destinadas a convertir mis sueños en mi realidad.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi madre por crearme materialmente durante nueve meses en su panza, por alimentarme con su leche y con su trabajo. Pero sobre todo por crearme espiritualmente durante veinte y tres años en el día a día, por alimentarme con su amor, con su apoyo y su ayuda, y con su ejemplo admirable.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Anexos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	1
1. La Inteligencia Emocional en la Organización.....	3
1.1. El Concepto de Inteligencia Emocional en la Organización.....	3
1.2. La Importancia de la Inteligencia Emocional en la Organización.....	4
1.3. Las Competencias y las Aptitudes de la Inteligencia Emocional.....	8
1.3.1. Conocer las Emociones de Uno Mismo.....	9
1.3.2. Manejar las Emociones de Uno Mismo.....	11
1.3.3. Motivarse Uno Mismo.....	13
1.3.4. Percibir las Emociones de los Demás.....	14
1.3.5. Manejar las Emociones de los Demás.....	16
1.4. Los Beneficios de la Inteligencia Emocional.....	17
1.5. El Inventario de Pensamiento Constructivo.....	21
2. Diagnóstico de Inteligencia Emocional del personal administrativo en el Centro de Rehabilitación Social Femenino.....	25
2.1. El Inventario de Pensamiento Constructivo.....	25
2.2. La Entrevista.....	26
2.3. Los Informes Individuales.....	27
2.4. El Informe General	29
2.5. El Manual.....	30
2.6. La Validación.....	30
Conclusiones.....	31
Recomendaciones.....	33
Bibliografía.....	34

Índice de Anexos

Anexo 1: Diseño del Proyecto de Graduación.....	35
Anexo 2: Perfiles del Inventario de Pensamiento Constructivo.....	46
Anexo 3: Entrevista.....	63
Anexo 4: Informes Individuales.....	68
Anexo 5: Informe General.....	108
Anexo 6: Validación.....	121
Anexo 7: Manual.....	126

Resumen

La Inteligencia Emocional es la capacidad de conocer y manejar los sentimientos propios, y de reconocer y manejar los ajenos. La diferencia entre la vida de una persona que posee esta capacidad y la de otra que no, puede ser tan significativa como para que los investigadores atribuyan a esta habilidad el éxito en todos los aspectos. Es por esto que las organizaciones modernas dedican esfuerzos considerables para desarrollar esta aptitud en sus colaboradores. De manera que los profesionales de hoy en día valoran no solo la preparación y la experiencia sino sobre todo la facultad de proporcionar inteligencia a la emoción.

Abstract

Emotional Intelligence is the capacity to know and handle the own feelings, and recognize and manage other people`s. The difference between the life of a person who has this capacity and that of someone who does not, can be so significant that researches attribute success in all its aspects to this ability. For this reason modern organizations devote considerable effort to the development of this skill in their personnel. Therefore today`s professionals value not only preparation and experience but above all the capacity to provide intelligence to emotions.

Introducción

Cuando hablamos de inteligencia generalmente nos referimos a las habilidades académicas, esto se debe a la idea generalizada de que ser inteligente es poseer una buena aptitud intelectual. Además creemos que es esta aptitud la responsable del éxito o el fracaso en la vida.

Paradójicamente las recientes investigaciones al respecto demuestran que el éxito en todos los aspectos de la vida esta determinado por la capacidad de conocer y manejar los sentimientos propios, así como de reconocer y manejar los ajenos. Esta capacidad es la que se denomina como inteligencia emocional.

En un mundo globalizado, competitivo y cambiante la inteligencia emocional es el factor esencial para el éxito profesional. Debido a esto cada vez más organizaciones se esfuerzan por desarrollarla en sus colaboradores y más profesionales la valoran por sobre la preparación y la experiencia.

El objetivo de este proyecto de graduación es diagnosticar la inteligencia emocional del personal administrativo del Centro de Rehabilitación Femenino, brindando a la organización y a cada colaborador la posibilidad de conocer su nivel de inteligencia emocional, así como de desarrollarla mediante el uso de algunas recomendaciones.

La exposición consta de una primera parte teórica que da a conocer lo que es la inteligencia emocional, por qué es importante, las competencias y las aptitudes que la conforman y cuáles son sus beneficios, tratando el tema

con un enfoque organizacional. Y una segunda parte práctica que muestra el proceso de diagnóstico de inteligencia emocional en una organización, a través de la aplicación de un test y una entrevista; además la retroalimentación mediante la elaboración de unos informes individuales, un informe general y un manual.

1. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ORGANIZACIÓN

1.1. El Concepto de la Inteligencia Emocional

Uno de los conceptos más precisos de Inteligencia Emocional es el sugerido por Robert K. Cooper en su libro "La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo en las Organizaciones" (1998) definiendo a la Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

Existen definiciones más claras como la otorgada por el Dr. Steve Simmons y el Dr. John Simmons en su libro "EQ Cómo Medir la Inteligencia Emocional" (1998) conceptualizando a la Inteligencia Emocional como el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona que dirige toda su conducta visible.

Abel Cortese, especialista en inteligencia Emocional, publica en la página www.inteligenciaemocional.org que la mejor manera de definir la Inteligencia Emocional es considerar que se trata de la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación que nos mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, obrando en vez de ello con receptividad, con autenticidad y con sinceridad. (<http://www.inteligenciaemocional.org/articulos/lainteligenciaemocional.htm>)

Sin embargo, desde mi punto de vista, es Daniel Goleman en su Libro "La Inteligencia Emocional en la Empresa" (1998) quien proporciona una noción clara y precisa de la Inteligencia Emocional definiéndola como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

La definición de Goleman, basada en su reflexión y en los estudios de varios especialistas, es clave para comprender la importancia del conocimiento de uno mismo y la sensibilidad ante los demás para un equilibrio emocional y consecuentemente una mejor calidad de vida.

Personalmente considero que la inteligencia emocional es esencialmente la capacidad de conocer y manejar los sentimientos propios, y de reconocer y manejar los ajenos.

1.2. La Importancia de la Inteligencia Emocional

El conocimiento sobre el coeficiente intelectual se esta desarrollando desde hace aproximadamente cien años, mientras el concepto de inteligencia emocional es reciente. Goleman (La Inteligencia Emocional. 1998) manifiesta que debido a esto todavía no es posible conocer con exactitud hasta que punto la inteligencia emocional determina la vida de una persona, aunque las investigaciones sugieren que incluso puede ser más influyente que el coeficiente intelectual.

Se conoce que el éxito en la vida es determinado en un 80% por factores distintos al coeficiente intelectual. Steve y John Simmons (EQ Como Medir la Inteligencia Emocional. 1998) indican que entre estos factores uno de los

más sobresalientes es la inteligencia emocional, pero existen otros como: las habilidades técnicas, los conocimientos concretos, las capacidades mentales, la forma física, el aspecto físico, el interés por un tipo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales y las circunstancias vitales que fomentan u obstaculizan los rendimientos.

Goleman (La Inteligencia Emocional. 1998) además menciona una investigación realizada con un grupo de estudiantes de Harvard que concluyó que quienes obtuvieron altas puntuaciones en la universidad posteriormente no tuvieron demasiado éxito respecto a su salario, productividad y categoría profesional en comparación con quienes obtuvieron menores puntuaciones. Tampoco tuvieron éxito respecto a las relaciones de amistad, de pareja y familiares.

La inteligencia académica no prepara a una persona para las oportunidades o los fracasos que tendrá en la vida. Y aún así la educación se centra en esta inteligencia olvidando la inteligencia emocional, que también es determinante en la vida.

El desenvolvimiento adecuado de la vida emocional depende de varias habilidades. Es preciso conocer hasta que punto una persona las posee para comprender por que triunfa en la vida, mientras otra con la misma capacidad intelectual fracasa. Probablemente se debe a que la aptitud emocional contribuye al funcionamiento eficiente de otras capacidades como la intelectual.

La mayoría de las investigaciones muestran que quienes poseen la aptitud emocional, quienes conocen y manejan correctamente sus sentimientos y comprenden y afrontan eficazmente los de los demás, tienen más probabilidades de éxito en cualquier aspecto de la vida.

Seguramente debido a estos avances en el estudio de la inteligencia emocional, los criterios del trabajo están cambiando. Actualmente las personas son calificadas teniendo en cuenta no solo la sagacidad, la preparación y la experiencia, sino nuevos criterios como la forma en la que se desempeñan respecto a si mismos y a los demás. Estos criterios son útiles para tomar decisiones como a quien contratar, a quien retener y a quien ascender.

Los nuevos criterios presumen que las personas poseen la capacidad intelectual y la preparación necesarias para el trabajo, concentrándose en cualidades personales como la iniciativa, la empatía, la adaptabilidad y la persuasión.

Cada vez son más las organizaciones que reconocen a la inteligencia emocional como el componente esencial en la administración. La mayoría de las organizaciones tratan de promover la inteligencia emocional en sus empleados. Pero generalmente no lo logran, perdiendo tiempo, dinero y energía. Por esta razón la inteligencia emocional continúa siendo el elemento principal, pero ausente, para la competitividad.

Los constantes cambios en las organizaciones producidos por la globalización continúan generando modificaciones en los aspectos necesarios para destacar en el trabajo. Surgiendo la necesidad de habilidades completamente nuevas que catalicen los cambios.

Cooper (La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. 1998) resalta que las organizaciones esperan que sus empleados posean conocimientos y experiencia, pero sobre todo que

demuestren cualidades como honradez, energía, confianza, integridad, intuición, imaginación, elasticidad, propósito, dedicación, influencia, motivación, sensibilidad, empatía, humor, coraje, conciencia y humildad. Además que sean mentores, entrenadores, consejeros, aliados, guardianes y amigos.

Según Goleman (La Inteligencia Emocional en la Empresa. 1998) las aptitudes más deseadas por los empleadores en los empleados ingresantes son:

- Capacidad de aprender en el puesto.
- Saber escuchar y comunicarse oralmente.
- Adaptabilidad y respuestas creativas ante los obstáculos y reveses.
- Dominio personal, confianza en uno mismo, motivación para trabajar en pos de un objetivo, deseo de desarrollar la carrera y enorgullecerse de lo alcanzado.
- Efectividad grupal e interpersonal, espíritu de colaboración y de equipo, habilidad para negociar desacuerdos.
- Efectividad en la organización, deseo de contribuir, potencial para el liderazgo.
- Eficiencia en lectura, escritura y matemáticas.

Estos aspectos son emocionales, a excepción del último que es académico.

Actualmente nadie tiene asegurado su empleo, aunque la organización en la que trabaje sea exitosa. Todos sienten el miedo, la aprehensión y la confusión. Las personas comienzan a entender que su estabilidad laboral depende no solo de su capacidad intelectual y su preparación, sino sobre todo de cualidades personales como la flexibilidad, la iniciativa, el optimismo y la adaptabilidad.

1.3. Las Competencias y las Aptitudes de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional reúne competencias como: la capacidad de comprender las propias emociones, la de saber ponerse en el lugar de otras personas y la de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.

Estas capacidades son la base de las aptitudes emocionales. Según Goleman (La Inteligencia Emocional en la Empresa. 1998) la aptitud emocional es la capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que produce un excelente desempeño en el trabajo y consecuentemente un mayor valor económico del mismo.

La inteligencia emocional determina el potencial para aprender las capacidades basadas en sus competencias. La aptitud emocional muestra en que medida ese potencial es aprovechado para aprender las capacidades valiosas en el trabajo.

Estas capacidades se caracterizan por ser:

- Independientes. Cada una realiza un aporte único al desempeño en el trabajo.
- Interdependientes. Cada una necesita de las otras.
- Jerárquicas. Una capacidad sirve de base a otra.
- Necesarias, pero no suficientes. La exteriorización de una capacidad es determinada por factores como el clima laboral o el interés en el trabajo.

- Genéricas. Todas son aplicables en todos los trabajos, pero en diferentes trabajos se requieren diferentes capacidades.

1.3.1. Conocer las Emociones de Uno Mismo

Reconocer los propios sentimientos mientras ocurren, es la base de la inteligencia emocional. Consiste en la continua atención del propio estado emocional y la reflexión sobre este estado. Para esta conciencia actúa la neocorteza, permitiendo identificar y nombrar las emociones que se experimentan. La autoconciencia es fundamental para el control emocional de uno mismo.

Aunque esta continua atención del propio estado emocional, y la reflexión sobre este estado, no provocan ni reacción ni juicio, Mayer señala que reconocer los propios sentimientos desagradables es querer o hacer algo para cambiarlos, este reconocimiento no impide que el sentimiento persista. Pero cuando los sentimientos que se reconocen son intensos o de aversión podemos no solo no actuar guiados por estos sentimientos sino incluso librarnos de ellos.

También considera que las personas adoptamos los siguientes estilos para enfrentar y responder a las emociones:

- a. Consciente de sí mismo. Son quienes reconocen sus sentimientos mientras ocurren. De modo que poseen una vida emocional rica, son independientes, seguros de sus límites, psicológicamente saludables y con una visión positiva de la vida y cuando se ponen de mal humor se libran de él casi inmediatamente.

- b. Sumergido. Son quienes se sienten atrapados en sus sentimientos. De manera que se consideran incapaces de controlar su vida emocional, son volubles, no muy concientes de sus sentimientos y cuando se ponen de mal humor hacen poco por librarse de el.
- c. Aceptador. Son quienes admiten sus sentimientos. Resignados con su vida emocional, cuando se ponen de mal humor no hacen nada para cambiarlo.

Al conocer las emociones de sí mismo, sabe cómo influyen las emociones en lo que piensa, dice y hace; conoce sus fortalezas, sus límites, lo que necesita mejorar o cambiar, y es capaz de aprender de las experiencias; y reconoce sus capacidades, sus valores, sus metas, y en base a estas toma sus decisiones.

Las aptitudes emocionales basadas en esta competencia son:

- o "Conciencia emocional. Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- o Autoevaluación precisa. Conocer las propias fuerzas y sus límites.
- o Confianza en uno mismo. Certeza sobre el propio valor y facultades." (Goleman, Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. 1998. p. 46)

1.3.2. Manejar las Emociones de Uno Mismo

El autodomínio es manejar los sentimientos, con precaución e ingenio, para que sean adecuados. Es el equilibrio y no la supresión emocional, porque todos los sentimientos son importantes y útiles.

Los sentimientos demasiado apagados producen aburrimiento, mientras los demasiado encendidos son patológicos, producen depresión inmovilizante, ansiedad abrumadora, furia ardiente y agitación maniaca.

La estabilidad emocional depende de la capacidad de manejar los sentimientos perturbadores y exagerados. Los sentimientos de decaimiento y de entusiasmo son parte de la vida, por lo que es necesario que mantengan un equilibrio.

Los sentimientos son constantes, siempre estamos de un humor u otro; cambiantes, no todo el tiempo permanecemos del mismo humor, pero el promedio del humor de una persona a lo largo de semanas señala su sensación de bienestar general; y moderados, pocas veces experimentamos los sentimientos con intensidad.

Casi todas nuestras acciones son un intento por dominar nuestro estado emocional, todo lo que hacemos lo hacemos para sentirnos mejor, serenarnos es una capacidad esencial en la vida para mantener el equilibrio psíquico.

Debido al diseño del cerebro casi no podemos controlar los sentimientos intensos que pueden llegar a extremos como la ansiedad crónica, la ira incontrolable y la depresión.

Reconocer cuando la ayuda farmacológica es necesaria para superar el desequilibrio emocional es una señal de la capacidad de equilibrio emocional.

Al manejar las emociones de si mismo, se responsabiliza de sus acciones, maneja adecuadamente las emociones perturbadoras, y su forma de pensar se flexibiliza, interesándose por nuevas perspectivas y soluciones.

Esta competencia es el fundamento 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." (Goleman, Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. 1998. p. 46)

1.3.3. Motivarse Uno Mismo

Los trastornos emocionales perturban la claridad mental. Los sentimientos patológicos impiden que la persona desvíe su atención de ellos, interrumpiendo continuamente cualquier otro pensamiento o acción de la persona.

Al dificultar la concentración, se suspende la memoria activa, la capacidad de retener la información sobre lo que se está haciendo. La memoria activa está en la corteza prefrontal. La perturbación del circuito límbico que converge en la corteza prefrontal afecta la memoria activa, impidiendo pensar claramente.

La proporción en la que los sentimientos dificulten o faciliten pensar claramente, determina la capacidad de usar las habilidades mentales innatas, influyendo en el desempeño en la vida. Y en la proporción en la que nos sintamos motivados respecto a lo que estamos haciendo, ese sentimiento nos conduce a los logros. Es así como la inteligencia emocional es la principal habilidad, capaz de afectar todas las demás habilidades, facilitándolas o dificultándolas.

Al motivarse a sí mismo, siente el deseo y la necesidad de actuar de forma eficiente y eficaz rumbo a sus metas, y su forma de pensar es positiva, centrándose en el deseo de triunfar y no en el temor de fracasar.

Las aptitudes emocionales fundamentadas en esta competencia son:

- “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 al objetivo, pese a los obstáculos y los reveses." (Goleman, Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. 1998. p. 46)

1.3.4. Percibir las Emociones de los Demás

La empatía se basa en el conocimiento de si mismo, reconocer los propios sentimientos mientras ocurren permite reconocer más fácilmente los sentimientos de los demás.

La incapacidad de reconocer los sentimientos de los demás no solo es una carencia significativa de la inteligencia emocional, sino una frustración como ser humano, porque toda afinidad surge de la empatía.

Las personas generalmente no expresan sus sentimientos mediante palabras sino mediante señales. Para reconocer los sentimientos de los demás es esencial la habilidad de interpretar las expresiones no verbales como el tono de voz, los ademanes, la expresión facial entre otras.

La persona capaz de interpretar las expresiones no verbales esta mejor adaptada emocionalmente, es más popular, más sociable e incluso más sensible. Y la persona capaz de desarrollar esta habilidad tiene mejores relaciones con el sexo opuesto.

La verdad emocional esta en la forma en que la persona dice algo y no en lo que dice. El 90% o más del mensaje emocional es no verbal. Este mensaje generalmente es percibido y respondido inconscientemente. Y la capacidad que permite percibir y responder correctamente también es aprendida inconscientemente.

Al percibir las emociones de los otros, entiende y comprende lo que viven, apoya sus decisiones y los ayuda a llevarlas a cabo; percibe las fortalezas y las debilidades de los demás, y los ayuda a aprovecharlas y superarlas; se libra de los prejuicios y es más tolerante frente a las diferencias.

Esta competencia es la base 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 sus 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.
- Conciencia política. Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.” (Goleman, Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. 1998. p. 47)

1.3.5. Manejar las Emociones de los Demás

Reconocer los sentimientos de los demás permite actuar para transformarlos. La capacidad de manejar los sentimientos de las otras personas es la esencia de mantener las relaciones.

Para manejar los sentimientos ajenos, la persona debe ser capaz de manejar sus propios sentimientos para que sean adecuados y reconocer los sentimientos de los demás.

La incapacidad de manejar los sentimientos de los demás dificulta que la persona pueda mantener las relaciones, mostrándola arrogante, desagradable o insensible. Esta capacidad permite tranquilizar, inspirar y hasta persuadir a los demás.

Al manejar las emociones de los otros, mantiene buenas relaciones personales y laborales, e influye en los demás mediante el uso adecuado de la comunicación.

Las aptitudes emocionales que se apoyan en esta competencia son:

- "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." (Goleman, Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. 1998. p. 47)

Las mismas aptitudes sirven para sobresalir en diferentes trabajos. Las aptitudes necesarias para la excelencia pueden variar según el rango, o el puesto; incluso según la organización. A medida que el trabajo es más complejo, estas aptitudes ofrecen una mayor ventaja competitiva.

En las organizaciones actuales destacan la flexibilidad, los equipos y una fuerte orientación hacia el cliente, estas aptitudes pueden ser consideradas indispensables para la excelencia en todos los trabajos y en todo el mundo.

1.4. Los Beneficios de la Inteligencia Emocional

La educación otorga gran importancia al CI a pesar de que este tiene poca incidencia en el éxito en el trabajo y en la vida. El cálculo más generoso atribuye al CI una incidencia del 25%. Goleman (La Inteligencia Emocional en la Empresa. 1998) señala que paradójicamente el CI es menos efectivo prediciendo el éxito de las personas cuyo CI les permite ingresar a disciplinas con una alta exigencia intelectual.

Cuando el ingreso a ciertas disciplinas es determinado exclusiva y principalmente por el CI, crece el valor de la inteligencia emocional para el éxito. Esto se debe a que como todos quienes se desempeñan en estas disciplinas poseen un alto CI, este por si solo no es una ventaja competitiva.

Ya que la inteligencia emocional no es considerada para ingresar a estas disciplinas, entre quienes las desempeñan existe una amplia variedad en cuanto al dominio de las aptitudes emocionales. De manera que poseer un mayor dominio de estas aptitudes es una gran ventaja competitiva.

Sin importar el CI, es la pericia la que hace que la persona sea eficiente en el trabajo. La pericia es la combinación del sentido común, el conocimiento y la experiencia.

Pero para la excelencia, tanto la pericia como el CI poseen poca importancia, y es la inteligencia emocional la que constituye el factor determinante del éxito en la vida y en el trabajo.

Las aptitudes emocionales son sinérgicas con las aptitudes intelectuales. Los empleados excelentes poseen las dos clases de aptitudes. Mientras más complejo es el trabajo, crece el valor de la inteligencia emocional, porque la deficiencia de las aptitudes emocionales dificulta el uso del CI y de la pericia.

Según Cooper (La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. 1998) las investigaciones no solo determinan que las personas con un alto CI generalmente no son las más exitosas ni en la vida ni en el trabajo. Además señalan que un empleado eficiente técnicamente

con un alto CE es una persona con mayor y mejor percepción de las fortalezas y debilidades tanto de la organización como de la competencia.

Estas investigaciones demuestran que la inteligencia emocional nos enseña como mejorar la capacidad intelectual, como utilizar mejor la energía de las emociones, la sabiduría de la intuición y el poder de la capacidad de conectarse con uno mismo y con los demás.

La inteligencia emocional es decisiva en aspectos claves del éxito tanto en la carrera como en la organización, como: toma de decisiones, relaciones de confianza y trabajo en equipo, liderazgo, lealtad de los clientes, avances decisivos técnicos y estratégicos, creatividad e innovación, y comunicación abierta y franca.

La inteligencia emocional incita a la persona a descubrir su potencial y su propósito, activa sus valores íntimos y sus aspiraciones, convirtiendo los pensamientos en acciones.

Las emociones son la fuente más potente de la energía humana y de la sabiduría intuitiva. La inteligencia emocional es reconocer y valorar esta energía y sabiduría, en si mismo y en los demás, y aplicarlas eficazmente en la vida y en el trabajo. La energía no puede ser creada o destruida. Simplemente fluye. Esta energía afecta todos los aspectos de la vida.

La inteligencia emocional considera a las personas y las organizaciones como únicas, vivas, creadoras, interactivas, y consecuentemente capaces de cambio, aprendizaje, crecimiento y sinergia.

Actualmente los empleados no sobresalen por los títulos, sino por su potencial, su vocación, su lucha, lo que han logrado, lo que han aprendido, lo que han soñado, lo que han arriesgado y lo que han aprovechado.

Cooper (La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. 1998) sostiene que las emociones poseen una definición de alto rendimiento que se manifiesta en las organizaciones, a pesar de no ser reconocida o valorada en algunas de ellas:

a. Definición convencional	b. Definición de alto rendimiento
▪ Señal de debilidad. ▪ No tienen lugar en los negocios. ▪ Evitar emociones. ▪ Confunden. ▪ Suprimirlas. ▪ Evitar a personas emotivas. ▪ Atender solo a la idea. ▪ Usar palabras no emotivas. ▪ Obstaculizan el buen juicio. ▪ Nos distraen. ▪ Señal de vulnerabilidad. ▪ Obstruyen o retardan la razón. ▪ Forman una barrera al control. ▪ Debilitan actitudes fijas. ▪ Inhiben el flujo de datos objetivos. ▪ Complican la planeación administrativa. ▪ Socavan autoridad.	▪ Señal de fortaleza. ▪ Indispensables en los negocios. ▪ Inician aprendizaje. ▪ Explican. ▪ Integrarlas. ▪ Buscar personas emotivas. ▪ Buscar la emoción. ▪ Usar palabras emotivas. ▪ Indispensables para el buen juicio. ▪ Nos motivan. ▪ Nos hacen reales y vivos. ▪ Fortalecen o aceleran la razón. ▪ Crean confianza y conexión. ▪ Activan valores éticos. ▪ Proveen información vital. ▪ General creatividad e innovación. ▪ Generan influencia sin autoridad.

Cabe mencionar que además asegura que la inteligencia emocional puede ser desarrollada y mejorada en cualquier momento.

1.5. El Inventario de Pensamiento Constructivo

Tea Ediciones (Manual de Pensamiento Constructivo. 2001), una editorial prestigiosa por sus publicaciones de calidad realizadas ante todo con responsabilidad, da a conocer el Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI) como un valioso y efectivo instrumento para la evaluación y predicción de muchas de las habilidades que integran la Inteligencia Emocional y por lo tanto están estrechamente relacionadas con el éxito en todos los aspectos de la vida.

La editorial resalta que el CTI ha sido construido basándose en una nueva teoría de la personalidad: la teoría cognitivo – experiencial (CEST). Según esta teoría las personas se adaptan a su entorno con la ayuda de dos sistemas de procesamiento paralelos e interactivos, el experiencial y el racional.

El sistema experiencial es un sistema de aprendizaje que obtiene sus esquemas de la experiencia vivida. Estos esquemas constituyen la base para que una persona comprenda el mundo y dirija su conducta en él.

El sistema racional, por el contrario, es inferencial y opera a través de la comprensión, por parte del sujeto, de las reglas culturalmente transmitidas de razonamiento y evidencia.

El postulado básico de esta teoría es que cada uno de los sistemas tiene su propia forma de inteligencia. La inteligencia del sistema racional se mide a través de los test de inteligencia, que son medidas fiables y válidas de varias aptitudes intelectuales. Son bastante buenos predictores del rendimiento académico y, en menor medida, predictores útiles del rendimiento en una amplia variedad de actividades en el mundo real, incluyendo el rendimiento en el puesto de trabajo, especialmente si este implica operaciones complejas.

El CTI es una medida de la inteligencia experiencial. Es un útil predictor de muchas de las habilidades y reacciones adaptativas que no eran medidas en absoluto o que solo lo eran parcialmente mediante los test de inteligencia. Esta constituido por un conjunto de frases descriptivas referidas a los pensamientos diarios automáticos de carácter constructivo o destructivo. Estos pensamientos, según la teoría cognitivo - experiencial, influyen en la interpretación que las personas hacen de los acontecimientos, sentimientos y conductas.

Es un instrumento jerárquicamente organizado que ofrece información en tres niveles de generalidad: el nivel más general consiste en una escala global compuesta por elementos procedentes de otras escalas del CTI, el siguiente nivel lo componen seis escalas principales que miden las formas básicas de pensamiento constructivo o destructivo, y el nivel más específico consiste en las subescalas que describen modos específicos de pensamiento constructivo o destructivo.

A continuación la descripción de esta jerarquía:

- a. Pensamiento Constructivo Global. Puede ser definido en términos de las escalas que lo integran, todas excepto Ilusión.

b. Emotividad.

- Autoestima. Poseer una actitud favorable hacia si mismo.
- Tolerancia. No sobrestimar la mayoría de las experiencias desagradables.
- Impasibilidad. Ser flexible y capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación.
- Capacidad de sobreponerse. No obsesionarse por los acontecimientos negativos.

c. Eficacia.

- Pensamiento Positivo. Pensar favorablemente, de forma realista.
- Actividad. Enfrentarse a acciones efectivas cuando uno se encuentra con problemas.
- Responsabilidad. Tomar su tiempo para planificar cuando es necesario.

d. Pensamiento Supersticioso. Aferrarse a supersticiones privadas.

e. Rigidez.

- Extremismo. Ser inflexible y prejuiciosa.
- Susplicia. Concebir sospechas o desconfiar fácilmente.

- Intolerancia. No considerar las ideas de los demás cuando son diferentes a las propias.

f. Pensamiento Esotérico.

- Creencias paranormales. Tener por ciertos los fenómenos científicamente inexplicables.
- Creencias irracionales. Tener por ciertas las supersticiones tradicionales.

g. Ilusión.

- Euforia. Optimismo exagerado.
- Pensamiento estereotipado. Creer que algo se repite sin variación.
- Ingenuidad. Falta de malicia.

2. DIAGNÓSTICO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL FEMENINO

El Centro de Rehabilitación Social Femenino es un establecimiento público destinado a la ejecución de las sanciones privativas de la libertad o a la guarda de las procesadas en tanto se tramita y falla el proceso que se les sigue. Sus principales objetivos son eliminar las inclinaciones antisociales de las internas y prepararlas para una vida productiva y digna en libertad.

Considerando las condiciones de una organización de esta índole el aspecto psicológico es fundamental. Y si bien este aspecto es considerado parte esencial en el proceso de rehabilitación de las internas, aun no ha sido considerado una necesidad y posibilidad de desarrollo dentro del sistema administrativo. Por lo que esta es la primera vez que el personal administrativo es destinado para un proyecto dedicado a reforzar el conocimiento y manejo de las propias características emocionales con el fin de promover el desarrollo emocional y consecuentemente físico y mental.

Para la realización este proyecto conté con la aprobación del Director, Lcdo. José Peralta, la supervisión del Psicólogo, Dr. Arturo Andrade, y la colaboración del sistema administrativo del Centro.

2.1. El Inventario de Pensamiento Constructivo

En el centro médico del Centro de Rehabilitación Femenino, el 18 de Julio de 2006, a las 8 a.m., inicié la aplicación del CTI a los colaboradores del Centro. La administración fue individual y puede describirse en los siguientes pasos:

- Proporcionaba al participante una breve explicación de la finalidad del test.
- Le solicitaba que me permitiera filmar la aplicación.
- Leía junto con el las instrucciones del test.
- Ofrecía algunas instrucciones adicionales como que trate de contestar a todas las preguntas, de una sola respuesta a cada pregunta, y si desea cambiar una respuesta, tache la respuesta no válida y elija la nueva respuesta.
- Me aseguraba de que no exista alguna duda sobre las instrucciones y el modo de responder.
- Indicaba que podía empezar.
- Transcurridos 25 minutos indicaba que quedaban 5 minutos más.
- Examinaba la hoja de respuestas una vez recibida para comprobar que no existan elementos sin contestar, de haberlos le solicitaba que conteste a esas preguntas.
- Finalmente agradecía al participante su colaboración.

2.2. La Entrevista

Teniendo en cuenta que el Inventario de Pensamiento Constructivo no proporcionaba información referente a dos competencias de la inteligencia emocional: Empatía y Habilidades Sociales; surgió la necesidad de realizar una entrevista complementaria del test.

Para continuar con el mismo formato del test, se diseñó una entrevista estructurada o con opciones de respuesta. Las preguntas incluidas en la entrevista fueron obtenidas de varios test de inteligencia emocional publicados en el libro "Inteligencia Emocional en la Empresa", y fueron levemente modificadas para adaptarlas a las condiciones del Centro.

En el centro médico del Centro de Rehabilitación Femenina, el 20 de Julio de 2006, a las 10 a.m., realicé las entrevistas a los colaboradores del Centro. La cual puede detallarse en los siguientes puntos:

- Proporcionaba al participante una breve explicación de la finalidad de la entrevista.
- Le solicitaba que me permitiera grabar la aplicación.
- Realizaba las preguntas, proporcionaba las opciones, y en caso de ser necesario las explicaba.
- Finalmente agradecía al participante su colaboración.

2.3. Los Informes Individuales

Los informes individuales fueron elaborados en base a los modelos de informes de resultados de tests proporcionados por la Psicóloga Mónica Corral. Según estos modelos los informes generalmente constan de cuatro partes:

- Datos personales.

- Resultados.
- Interpretación de los resultados.
- Recomendaciones.

En este caso las Recomendaciones fueron obviadas, ya que estarían incluidas en el manual.

Además, debido a que se realizó una entrevista complementaria, los informes constan de una cuarta parte:

- Información obtenida de la entrevista complementaria.

A pesar de que el Inventario de Pensamiento Constructivo ofrece información en lo que serían seis escalas principales: emotividad, eficacia, rigidez, pensamiento supersticioso, pensamiento esotérico e ilusión. Para los informes solo se tuvieron en cuenta las tres primeras, ya que la información que aportan las tres últimas no se considera significativa.

En los datos personales, por ética profesional se obviaron los apellidos de los participantes. En los resultados, teniendo en consideración los estándares proporcionados por el manual del Inventario de Pensamiento Constructivo, las puntuaciones fueron entendidas como: muy altas, moderadamente altas, medias, moderadamente bajas y muy bajas; las puntuaciones entendidas como medias no fueron incluidas, ya que no se consideran relevantes.

En la interpretación de los resultados, considerando las pautas proporcionadas por el manual del CTI, traté de describir las fortalezas y debilidades de la persona; las puntuaciones entendidas como muy altas y

moderadamente altas poseen la misma interpretación, así como las muy bajas y moderadamente bajas.

Finalmente, en la información obtenida de la entrevista, al igual que en la interpretación de los resultados, traté de detallar las fortalezas y debilidades del individuo, teniendo en cuenta la información proporcionada por el libro "La Inteligencia Emocional en la Organización".

2.4. El Informe General

El informe general consta de tres partes:

- Datos de la organización
- Resultados
- Resultados de la entrevista complementaria

En los resultados, de las puntuaciones individuales se obtuvieron porcentajes de puntuaciones altas y porcentajes de puntuaciones bajas, tanto de cada escala principal como de las subescalas que las conforman. Estos porcentajes fueron presentados en gráficos estadísticos de cada escala principal y de cada subescala, y fueron interpretados considerando las pautas proporcionadas por el manual del CTI.

En los resultados de la entrevista complementaria, al igual que en los resultados, de las puntuaciones individuales se obtuvieron porcentajes de puntuaciones altas y porcentajes de puntuaciones bajas. Estos porcentajes también fueron presentados en gráficos estadísticos e interpretados

teniendo en cuenta la información proporcionada por el libro “La Inteligencia Emocional en la Organización”.

2.5. El Manual

El manual fue elaborado en base a la información proporcionada por los libros “La Inteligencia Emocional” y “La Inteligencia Emocional en la Organización”. Este consta de cuatro partes:

- Qué es la Inteligencia Emocional
- Para qué sirve
- Cuáles son sus competencias
- Cómo podemos desarrollarlas

Para facilitar la lectura del mismo, los títulos están como interrogantes, posee colores, dibujos, y sobre todo el contenido fue lo más sintetizado posible.

2.6. La Validación

El proceso de diagnóstico y retroalimentación fue garantizado por la experta en inteligencia emocional, Lcda. Johanna Ortega, mediante un informe de validación, en el cual consta su criterio. También fue legitimado por el Director del Centro, y una participante, quienes emitieron su opinión a través de unos certificados de validez.

Conclusiones

Realizar este proyecto de graduación fue una vivencia que me ayudo a crecer tanto en lo personal como en lo profesional. Aprendí mucho a cerca de la Inteligencia Emocional y sobre todo a cerca de cómo trabajar bajo mi propia dirección.

Teniendo en cuenta que este tema es muy poco conocido, los resultados han sido más que satisfactorios. Aunque con los participantes fue necesario superar algunos inconvenientes como la resistencia a participar por temor a los resultados y sus repercusiones, y la exigencia de que se mantuviera su anonimato, negándose a que se filmara o grabara el proceso y a que se incluyeran sus datos completos.

El Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI) fue efectivo para evaluar y predecir las aptitudes de la inteligencia emocional que determinan el dominio de uno mismo, como autoconocimiento, automanejo y automotivación.

La evaluación de las aptitudes de la inteligencia emocional que determinan el manejo de las relaciones, como conocimiento y manejo de los demás, se realizó mediante una entrevista complementaria. La cual a pesar de estar bien estructurada y de realizarse en las condiciones adecuadas, genera resultados menos confiables, ya que los participantes pueden presentar una descripción favorable de sí mismos que resulte irreal.

Los informes individuales, el informe general y el manual cumplieron con el objetivo de brindar a la organización y a cada colaborador la posibilidad

de conocer su nivel de inteligencia emocional, así como de desarrollarla mediante el uso de algunas recomendaciones.

El trabajo teórico es necesario para emprender la práctica, pero sin duda el trabajo práctico es de mayor utilidad. Comprender como fue el proceso, como me desempeñé en el, cuales fueron los pro y los contra, me sirve para mejorar o cambiar, y así progresar como profesional.

Recomendaciones

Considerando que, según los resultados del Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI), aproximadamente un 75% de los colaboradores poseen un alto grado de Extremismo, es recomendable fomentar el desarrollo de un pensamiento flexible a través de aplicaciones dinámicas sobre problemas y necesidades concretas de la organización utilizando métodos como el Pensamiento Lateral.

Puesto que un 50% posee un alto grado de Suspiciousidad, es recomendable promover la confianza en los demás mediante talleres utilizando métodos como la Terapia Gestáltica.

Y ya que un 50% posee un alto grado de Intolerancia, es recomendable impulsar la consideración de las ideas, creencias o prácticas de los demás aun cuando sean diferentes o contrarias a las propias utilizando métodos como los Grupos de Encuentro.

Bibliografía

COOPER, Robert K.. La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Colombia, 1998

GOLEMAN, Daniel. La Inteligencia Emocional. Argentina, Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, 1998

GOLEMAN, Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. Argentina, Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, 1998

HANDABAKA, Jorge. Inteligencia Emocional en la Empresa. Perú, Editora Palomino, 2004

MÁRTIN, Doris. BOEK, Karin. EQ Qué es Inteligencia Emocional. España, Edaf Madrid, 1998

SIMMONS, Steve. SIMMONS, John. EQ Como Medir la Inteligencia Emocional. España, Edaf Madrid, 1998

<http://www.inteligenciaemocional.org/articulos/lainteligenciaemocional.htm>

Anexo 1: Diseño del Proyecto de Graduación

Diseño del Proyecto de Graduación

Título

Diagnóstico de Inteligencia Emocional del personal administrativo en el Centro de Rehabilitación Social Femenino

Antecedentes y Justificación

El Centro de Rehabilitación Social Femenino es un establecimiento público destinado a la ejecución de las sanciones privativas de la libertad o a la guarda de las procesadas en tanto se tramita y falla el proceso que se les sigue. Sus principales objetivos son eliminar las inclinaciones antisociales de las internas y prepararlas para una vida productiva y digna en libertad.

Considerando las condiciones de una organización de esta índole el aspecto psicológico es fundamental. Y si bien este aspecto es considerado parte esencial en el proceso de rehabilitación de las internas, aun no ha sido considerado una necesidad y posibilidad de desarrollo dentro del sistema administrativo. Por lo que no existen antecedentes de actividades dedicadas a reforzar el conocimiento y manejo de las propias características emocionales para promover el desarrollo emocional y consecuentemente físico y mental.

Es importante conocer y manejar las propias características emocionales porque al hacerlo se comprenderá a sí mismo y comprenderá mejor a los demás, entenderá cómo estas características afectan su vida, reconocerá la

responsabilidad total de su desarrollo emocional y consecuentemente de su conducta, y sobre todo este desarrollo repercutirá a nivel físico y mental proporcionándole un estado saludable.

Objetivos

Generales

Diagnosticar la Inteligencia Emocional del personal administrativo en el Centro de Rehabilitación Social Femenino

Específicos

Aplicar a los colaboradores del Centro el Inventario de Pensamiento Constructivo para evaluar su Inteligencia Emocional.

Entrevistar a cada colaborador para obtener información sobre su Inteligencia Emocional.

Retroalimentar a los colaboradores mediante los informes individuales y el informe general de la Inteligencia Emocional.

Elaborar el manual de Inteligencia Emocional.

Validar el proceso de diagnóstico y retroalimentación mediante entrevistas con un experto en Inteligencia Emocional, el responsable del Centro y los participantes.

Marco Teórico

La Inteligencia Emocional en la Organización

Concepto

Uno de los conceptos más precisos de Inteligencia Emocional es el sugerido por Robert K. Cooper en su libro "La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo en las Organizaciones" definiendo a la Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. (COOPER, Robert K.. La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Colombia, 1998)

Existen definiciones más claras como la otorgada por el Dr. Steve Simmons y el Dr. John Simmons en su libro "EQ Cómo Medir la Inteligencia Emocional" conceptualizando a la Inteligencia Emocional como el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona que dirige toda su conducta visible. (SIMMONS, Steve. EQ Como Medir la Inteligencia Emocional. España, Edad Madrid, 1998)

La página web www.inteligenciaemocional.com publica que la mejor manera de definir la Inteligencia Emocional es considerar que se trata de la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación que nos mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, obrando en vez de ello con receptividad, con autenticidad y con sinceridad. (Cortese, Abel. La

Inteligencia Emocional. Internet. www.inteligenciaemocional.com. Acceso: 24 junio 2006)

Sin embargo, desde mi punto de vista, es Daniel Goleman en su Libro "La Inteligencia Emocional en la Empresa" quien proporciona una noción clara y precisa de la Inteligencia Emocional definiéndola como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. (GOLEMAN, Daniel. La Inteligencia Emocional. Argentina, Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, 1998)

La Importancia de la Inteligencia Emocional

Goleman nos incita a reflexionar sobre cómo las reglas del trabajo están cambiando y ahora se nos juzga según normas nuevas que sin dejar de dar importancia a la sagacidad, la preparación y la experiencia, resaltan la importancia de saber manejarnos con nosotros mismos y con los demás. Estas normas son el fundamento de decisiones tales como quién será contratado y quién no, a quién se retendrá y a quién se dejará ir, a quién se ascenderá y a quién se pasará por alto.

También destaca que estas nuevas medidas dan por sentado que tenemos suficiente capacidad intelectual y preparación técnica para desempeñarnos en el empleo, de modo que se concentran en ciertas cualidades personales, tales como la iniciativa, la empatía, la adaptabilidad y la persuasión.

De manera que sin importar que trabajo se desempeñe, la diferencia entre el éxito y el fracaso laboral radicaría fundamentalmente en el grado de desarrollo emocional que se posea.

Por otro lado, cabe mencionar que la globalización ha obligado a las organizaciones a mantenerse en constante cambio. Razón por la cual Goleman sienta que a medida que cambian las empresas, también lo hacen los rasgos necesarios para destacarse, y comienzan a aparecer habilidades completamente nuevas que catalizaran el cambio. (GOLEMAN, Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. Argentina, Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, 1998)

Las Competencias de la Inteligencia Emocional

Goleman en su libro "La Inteligencia Emocional" expone las cinco esferas principales de la Inteligencia Emocional descritas por Salovey, como lo que el denomina las capacidades de la Inteligencia Emocional:

Conocer las propias emociones

La conciencia de uno mismo, el reconocer un sentimiento mientras ocurre, es la clave de la inteligencia emocional. La incapacidad de advertir nuestros auténticos sentimientos nos deja a merced de los mismos. Las personas que tienen una mayor certidumbre con respecto a sus sentimientos son mejores guías de su vida y tienen una noción más segura de lo que sienten realmente con respecto a las decisiones personales.

Manejar las emociones

Manejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo. La capacidad de serenarse, de librarse de la irritabilidad, la ansiedad y la melancolía excesivas. Las personas que

carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mucha mayor rapidez de los reveses y trastornos de la vida.

La propia motivación

Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar atención, para la automotivación y el dominio, y para la creatividad. El autodomínio emocional, postergar la gratificación y contener la impulsividad, sirve de base a toda clase de logros. Y ser capaz de internarse en un estado de "fluidez" permite un desempeño destacado en muchos sentidos. Las personas que tienen esta capacidad suelen ser mucho más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan.

Reconocer emociones en los demás

La empatía, otra capacidad que se basa en la autoconciencia emocional, es la "habilidad" fundamental de las personas. La empatía despierta el altruismo. Las personas que tienen empatía están mucho más adaptadas a las sutiles señales sociales que indican lo que otros necesitan o quieren.

Manejar las relaciones

El arte de las relaciones es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. Estas son las habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal.

Los errores en las habilidades emocionales pueden ser remediados: en gran medida, cada una de estas esferas representa un cuerpo de hábito y respuesta que, con el esfuerzo adecuado, puede mejorarse. (GOLEMAN,

Daniel. La Inteligencia Emocional. Argentina, Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, 1998)

Los Beneficios de la Inteligencia Emocional

Según Robert K. Cooper las investigaciones recientes sugieren que un profesional técnicamente eficiente con un alto CE percibe más hábil, fácil y rápidamente que los demás las oportunidades y amenazas de la organización, tales como los conflictos en formación que tienen que resolverse y las interacciones que prometen ser rentables.

Estas investigaciones demuestran que la inteligencia emocional es la que nos enseña cómo mejorar nuestra capacidad de raciocinio y cómo utilizar mejor la energía de nuestras emociones, la sabiduría de nuestra intuición y el poder inherente en la capacidad que poseemos de conectarnos a un nivel fundamental con nosotros mismos y con los demás.

Cooper también advierte que la inteligencia emocional puede ejercer una influencia decisiva sobre los factores críticos de éxito en una carrera y en la organización, incluyendo: toma de decisiones, liderazgo, avances decisivos técnicos y estratégicos, comunicación abierta y franca, relaciones de confianza y trabajo en equipo, lealtad de los clientes, creatividad e innovación. (COOPER, Robert K.. La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Colombia, 1998)

El Inventario de Pensamiento Constructivo

La página web de Tea Ediciones, una editorial prestigiosa por sus publicaciones de calidad realizadas ante todo con responsabilidad, da a conocer el CTI como un valioso y efectivo instrumento para la evaluación y predicción de muchas de las habilidades y reacciones adaptativas para el éxito en la vida. Este instrumento abarca el campo de la Inteligencia Emocional, permitiendo, a través de la evaluación de los pensamientos diarios de las personas, predecir un amplio conjunto de ámbitos tales como la eficacia en el puesto de trabajo, el éxito académico, la capacidad de liderazgo, la capacidad para afrontar el estrés, el ajuste emocional o el bienestar general físico y mental entre otros. (CTI, Inventario de Pensamiento Constructivo (Evaluación de la Inteligencia Emocional). Internet. www.teaediciones.com. Acceso: 24 junio 2006)

Metodología

El Inventario de Pensamiento Constructivo para evaluar la Inteligencia Emocional de los colaboradores del Centro.

Entrevistas para obtener información sobre la Inteligencia Emocional de los colaboradores.

Informes individuales e informe individual de la Inteligencia Emocional.

Entrevistas con un experto en Inteligencia Emocional, el responsable del Centro y los participantes para validar el proceso de diagnóstico y retroalimentación.

Esquema de Contenidos

La Inteligencia Emocional en la Organización

1. Teoría

- 1.1. El Concepto de la Inteligencia Emocional
- 1.2. La Importancia de la Inteligencia Emocional
- 1.3. Las Competencias de la Inteligencia Emocional
- 1.4. Los Beneficios de la Inteligencia Emocional
- 1.5. El Inventario de Pensamiento Constructivo

2. Práctica

- 2.1. El Inventario de Pensamiento Constructivo
- 2.2. El Manual de Inteligencia Emocional

Cronograma

Actividades	Fechas
Aplicar a los colaboradores del Centro las pruebas psicológicas para evaluar su Inteligencia Emocional.	04/06
Entrevistar a cada colaborador para obtener información sobre su Inteligencia Emocional.	05/06
Retroalimentar a los colaboradores mediante los informes individuales y el informe general de la Inteligencia Emocional.	06/06 – 08/06
Elaborar el Manual de Inteligencia Emocional.	11/06 – 15/06
Validar el proceso de diagnóstico y retroalimentación mediante entrevistas con un experto en Inteligencia Emocional y los responsables del Centro.	18/06

Bibliografía

GOLEMAN, Daniel. La Inteligencia Emocional. Argentina, Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, 1998

GOLEMAN, Daniel. La Inteligencia Emocional en la Empresa. Argentina, Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, 1998

COOPER, Robert K.. La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Colombia, 1998

SIMMONS, Steve. EQ Como Medir la Inteligencia Emocional. España, Edad Madrid, 1998

Cortese, Abel. La Inteligencia Emocional. Internet. www.inteligenciaemocional.com. Acceso: 24 junio 2006

CTI, Inventario de Pensamiento Constructivo (Evaluación de la Inteligencia Emocional). Internet. www.teaediciones.com. Acceso: 24 junio 2006

Anexo 2: Perfiles del Inventario de Pensamiento Constructivo



TEA Ediciones, S.A.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

Angel Peralta

Edad: 43 años

Sexo: Varón

D.N.I.: 0101966828

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 25/7/2006

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.

© Autores de la solución informática: Xavier Minguijón Martínez
© TEACTI 3.00 by TEA Ediciones, S.A. 2001

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 0101966828

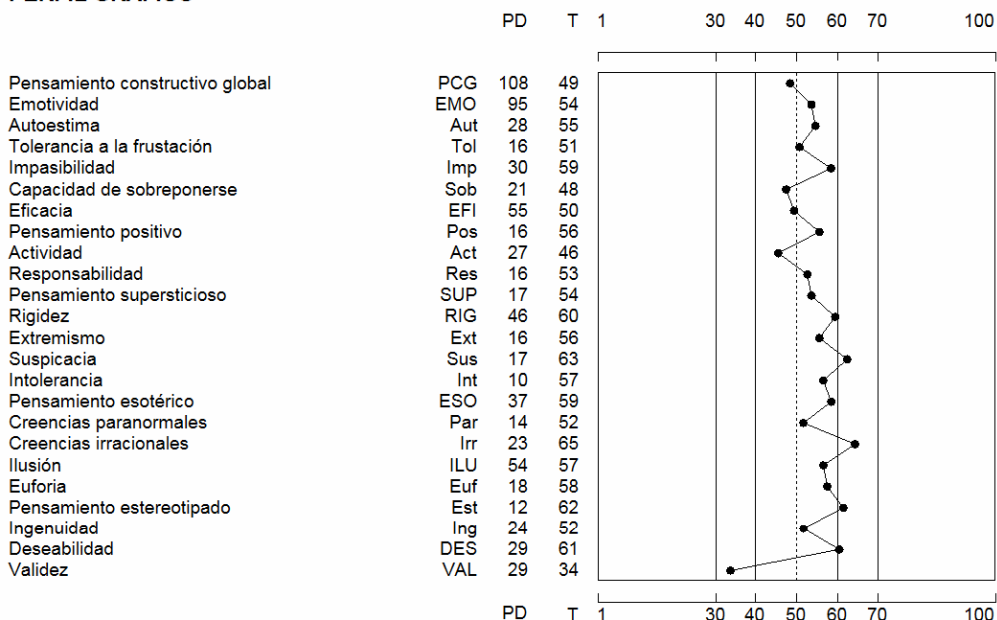
Nombre: Angel Peralta

Edad: 43 Sexo: Varón

Fecha: 25/7/2006 Código: 01

Responsable: Valeria Espinoza B.

Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO



TEA Ediciones, S.A.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

María Salcedo Becerra

Edad: 51 años

Sexo: Mujer

D.N.I.: 0101106367

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 25/7/2006

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.

© Autores de la solución informática: Xavier Minguijón Martínez
© TEACTI 3.00 by TEA Ediciones, S.A. 2001

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 0101106367

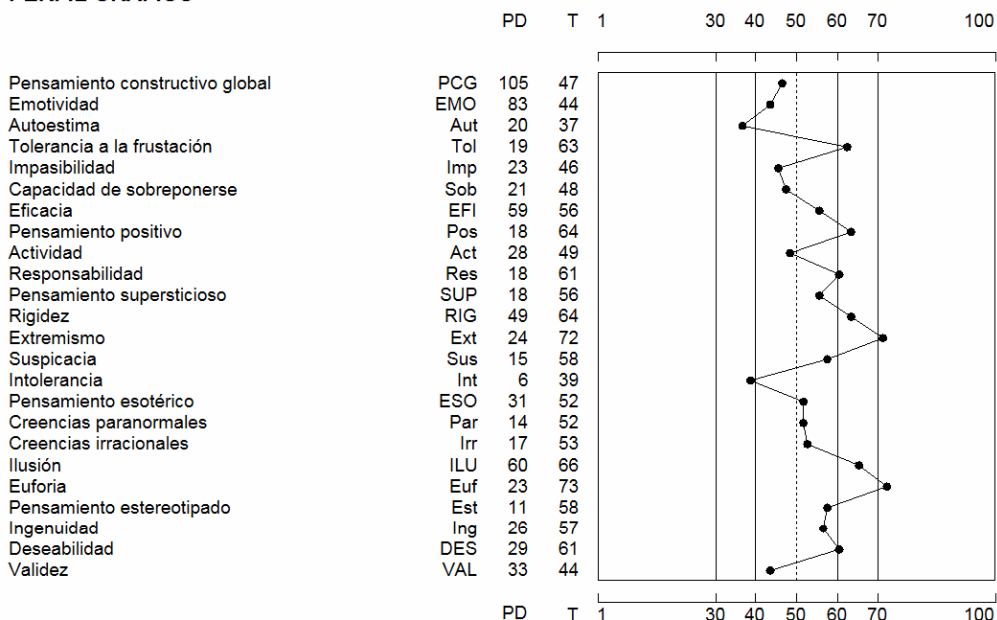
Nombre: María Salcedo Becerra

Edad: 51 Sexo: Mujer

Fecha: 25/7/2006 Código: 02

Responsable: Valeria Espinoza B.

Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO



TEA Ediciones, S.A.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

Francisco Ochoa Parra

Edad: 46 años

Sexo: Varón

D.N.I.: 0101549442

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 25/7/2006

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.

© Autores de la solución informática: Xavier Minguijón Martínez
© TEACTI 3.00 by TEA Ediciones, S.A. 2001

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 0101549442

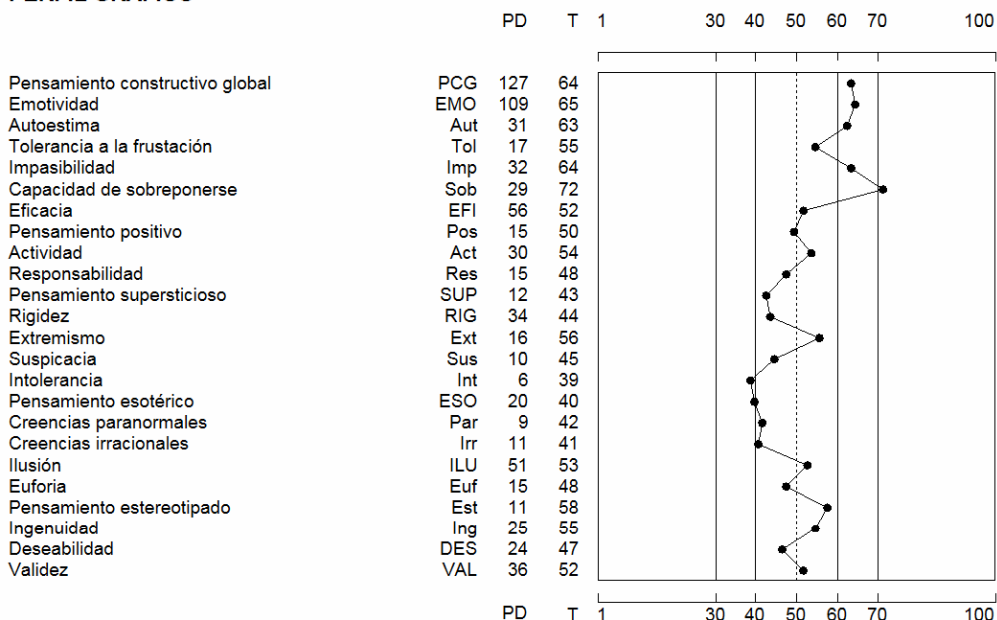
Nombre: Francisco Ochoa Parra

Edad: 46 Sexo: Varón

Fecha: 25/7/2006 Código: 03

Responsable: Valeria Espinoza B.

Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO



TEA Ediciones, S.A.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

Arturo Andrade Amoroso

Edad: 41 años

Sexo: Varón

D.N.I.: 0300899606

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 25/7/2006

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.

© Autores de la solución informática: Xavier Minguijón Martínez
© TEACTI 3.00 by TEA Ediciones, S.A. 2001

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 0300899606

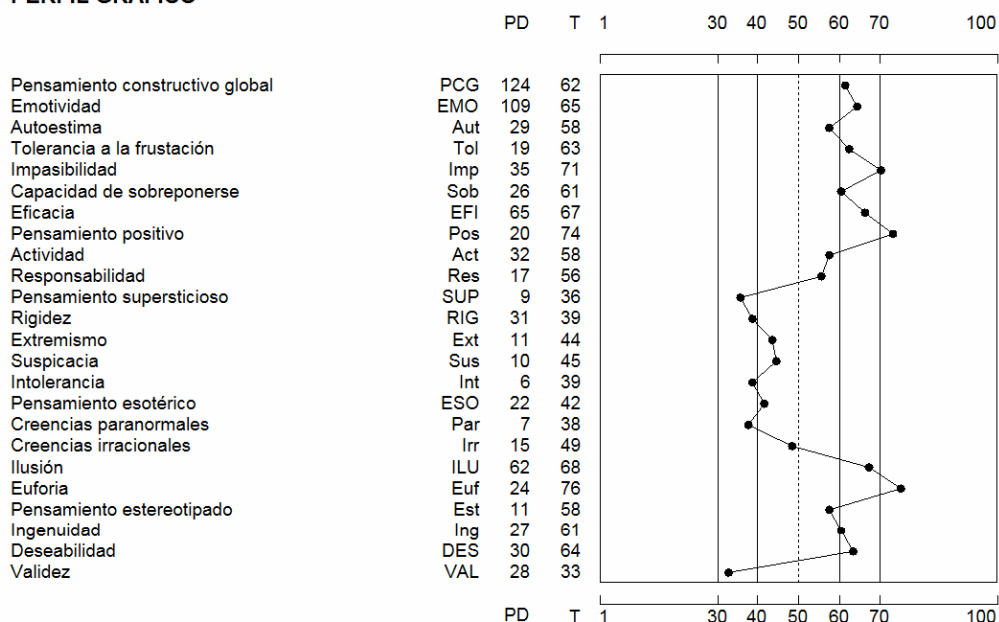
Nombre: Arturo Andrade Amoroso

Edad: 41 Sexo: Varón

Fecha: 25/7/2006 Código: 04

Responsable: Valeria Espinoza B.

Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO



TEA Ediciones, S.A.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

Lucy Barba Fajardo

Edad: 23 años

Sexo: Mujer

D.N.I.: 0301815841

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 25/7/2006

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.

© Autores de la solución informática: Xavier Minguijón Martínez
© TEACTI 3.00 by TEA Ediciones, S.A. 2001

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 0301815841

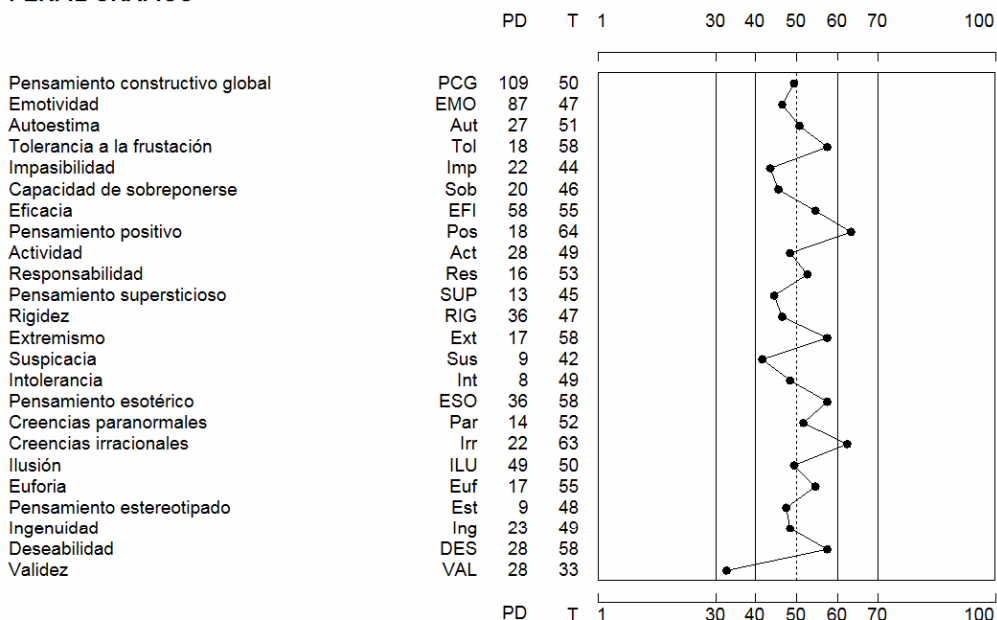
Nombre: Lucy Barba Fajardo

Edad: 23 Sexo: Mujer

Fecha: 25/7/2006 Código: 05

Responsable: Valeria Espinoza B.

Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO



TEA Ediciones, S.A.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

Manuel Cajamarca Illescas

Edad: 35 años

Sexo: Varón

D.N.I.: 0102867223

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 25/7/2006

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.

© Autores de la solución informática: Xavier Minguijón Martínez
© TEACTI 3.00 by TEA Ediciones, S.A. 2001

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 0102867223

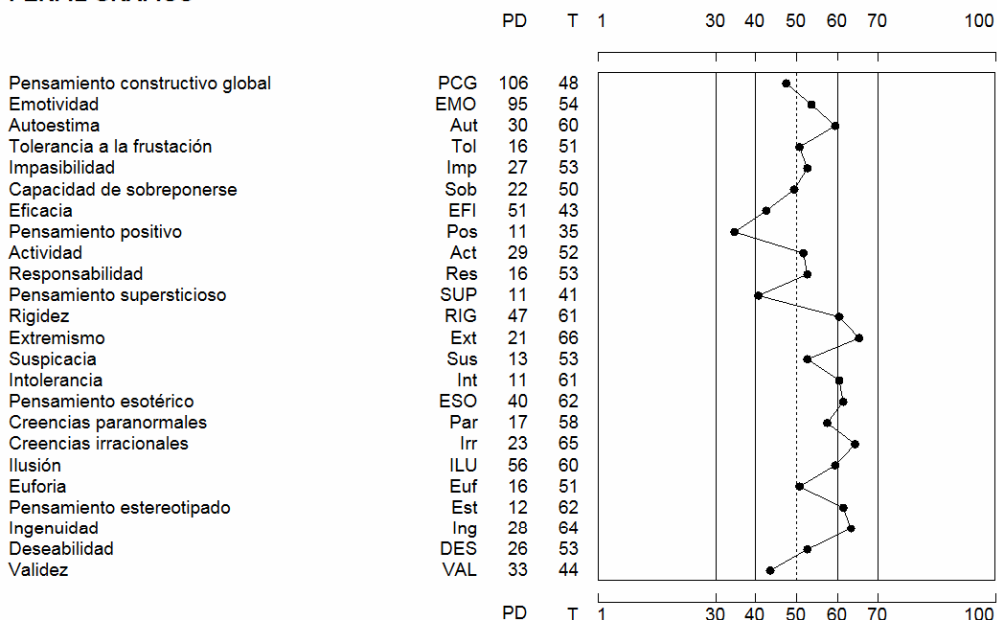
Nombre: Manuel Cajamarca Illescas

Edad: 35 Sexo: Varón

Fecha: 25/7/2006 Código: 06

Responsable: Valeria Espinoza B.

Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO



TEA Ediciones, S.A.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

Marcos Castillo Semblates

Edad: 34 años

Sexo: Varón

D.N.I.: 1001151302

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 25/7/2006

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.

© Autores de la solución informática: Xavier Minguijón Martínez
© TEACTI 3.00 by TEA Ediciones, S.A. 2001

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 1001151302

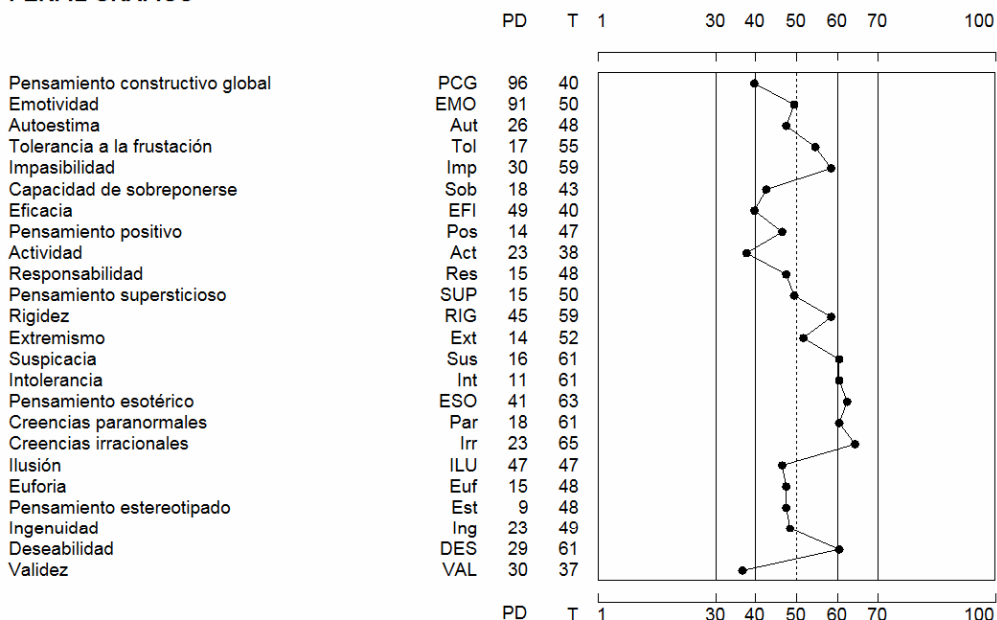
Nombre: Marcos Castillo Semblates

Edad: 34 Sexo: Varón

Fecha: 25/7/2006 Código: 07

Responsable: Valeria Espinoza B.

Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO



TEA Ediciones, S.A.

CTI

Inventario de Pensamiento Constructivo

Seymour Epstein

Perfil

María Arévalo Rojas

Edad: 46 años

Sexo: Mujer

D.N.I.: 0101581741

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 25/7/2006

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.

© Autores de la solución informática: *Xavier Minguijón Martínez*
© TEACTI 3.00 by TEA Ediciones, S.A. 2001

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 0101581741

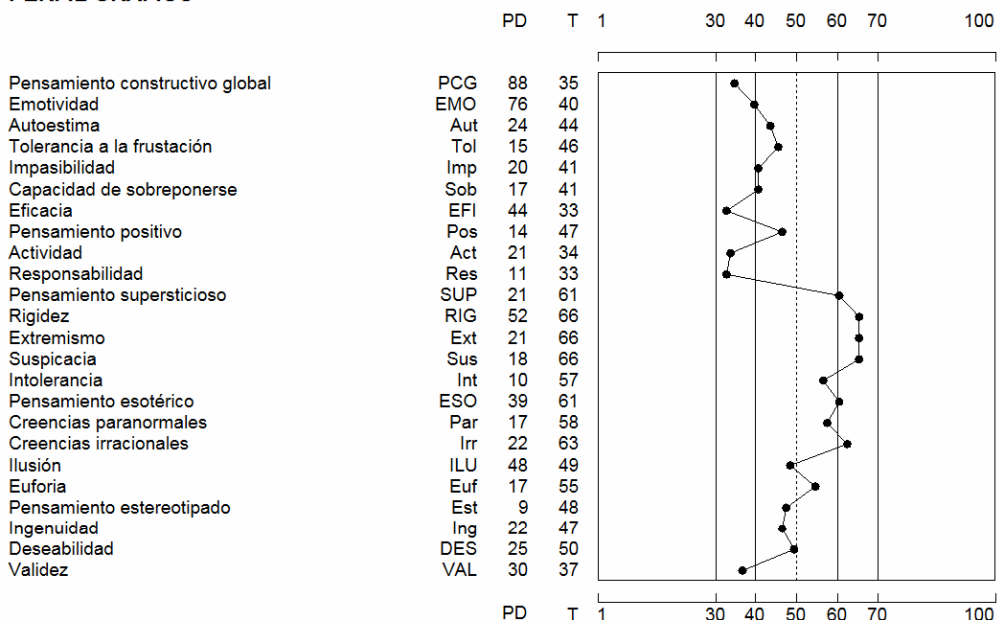
Nombre: María Arévalo Rojas

Edad: 46 Sexo: Mujer

Fecha: 25/7/2006 Código: 08

Responsable: Valeria Espinoza B.

Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO

Anexo 3: Entrevista

Entrevista

1. Al conversar con alguien, su atención se centra en:

- a. Lo que dice.
- b. La forma en que lo dice.
- c. La expresión corporal, lo que dice y la forma en que lo dice.

2. Un compañero de trabajo, que parece tener dificultades, llega tarde a una reunión con ud. Su reacción:

- a. Hablar con el director.
- b. Pedirle que sea la última vez que lo deja esperando.
- c. Conversar con él para conocer la situación y a partir de eso aconsejarle.

3. Ud. esta trabajando y un compañero de trabajo ingresa a conversar algo. Su reacción:

- a. Sigue haciendo lo que estaba haciendo mientras trata de escucharle.
- b. Aparenta escucharle pero sigue pensando en lo que estaba haciendo.
- c. Deja de hacer lo que estaba haciendo y le escucha.

4. Ud. maneja una cadena de restaurantes. Hay quejas sobre la calidad en el servicio. Su reacción:

- a. Pide mayores informes sobre el asunto y los estudia.
- b. Se reúne con los empleados y conversa seriamente el asunto.
- c. Se disfraza de incógnito y experimenta en directo la calidad en la atención.

5. La forma de comunicarse con sus compañeros de trabajo, le permite:

- a. Recibir información clara y precisa.
- b. Dar información clara y precisa.
- c. Recibir y dar información clara y precisa.

6. Un compañero de trabajo ingresa molesto a descargar su fastidio. Su reacción:

- a. Lo deja hablar para después ponerlo en su sitio.
- b. Trata de buscar argumentos para refutar las críticas infundadas que pueden darse.
- c. Lo escucha y trata de que las críticas obtenidas le sean útiles.

7. Un compañero de trabajo realiza una gestión sumamente importante para la organización. Su reacción:

- a. Nada, es parte de su trabajo.
- b. Felicitarle.
- c. Demostrarle su admiración y agradecimiento.

8. Sus compañeros cuando tienen que hablar con ud:

- a. Tratan de evitarlo.
- b. Lo hacen indiferentes.
- c. Lo hacen con muy buen agrado.

9. Sus compañeros hablan con ud. por:

- a. Razones de queja o reclamo.
- b. Por algo puntual, como un pedido.
- c. Aportar algo positivo como una idea o sugerencia que beneficie a la organización.

10. ¿Qué es para ud. la autoridad?

- a. Un privilegio de mando.
- b. Algo casual.
- c. Un privilegio de servicio.

11. ¿Qué hace cuando se suscita un error?

- a. Ubicar al culpable y sancionarlo para dar el ejemplo.
- b. Ubicar al responsable y sancionarlo según las normas.
- c. Ubicar al responsable, corregir el error y extraer una enseñanza.

12. ¿Cuál es la actitud de las personas cuando trabajan con ud.?

- a. Quieren terminar cuanto antes.
- b. Trabajan indiferentes.
- c. Se sienten bien.

13. ¿A que cantidad de personas que trabajan en la organización conoce con cierta profundidad?

- a. A casi nadie.
- b. A algunos.
- c. A casi todos.

14. Ud. trabaja en una industria, ésta está al borde de la quiebra, se requiere la colaboración y el sacrificio de todos para sanear la situación, como reducir los sueldos. Ud. está a cargo de la operación. ¿Cuál sería su acción preferente?

- a. Pasa un informe minucioso, informando de la gravedad del asunto.
- b. Convoca a una reunión general y les comunica su pesar.
- c. Invierte muchas horas en conversar personalmente con la mayor cantidad posible de empleados, construyendo una gran afinidad y buscando alternativas.

15. ¿Qué cree ud. que es lo más crucial en una discusión?

- a. Acallar al contendor.
- b. Ser amable.
- c. Saber escuchar.

16. En una discusión de negocios que se ha empantanado, ¿cuál cree es el mejor paso?

- a. Ceder.
- b. Argumentar con mayor contundencia.
- c. Escuchar y empatizar.

17. En un sentido genérico, se puede decir que negociar es:

- a. Resolver el problema siempre y cuando yo no pierda.
- b. Resolver el problema aunque yo no esté de acuerdo.
- c. Resolver los problemas de común acuerdo.

18. Cuando ud. está discutiendo, ¿cuál es su principal indicador de cómo va la negociación?

- a. Lo que dice su interlocutor.
- b. Lo que expresa su rostro.
- c. Las emociones.

Anexo 4: Informes Individuales

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos Personales

Nombres: Ángel José

Apellidos: X

Edad: 43

Sexo: masculino

Resultados

Emotividad Media

Autoestima Media

Tolerancia a la frustración Media

Impasibilidad Moderadamente Alta

Capacidad de sobreponerse Media

Eficacia Media

Pensamiento positivo Moderadamente Alto

Actividad Media

Responsabilidad Media

Rigidez Moderadamente Alta

Extremismo Moderadamente Alto

Susplicacia Moderadamente Alta

Intolerancia Moderadamente Alta

Interpretación de los Resultados

Es flexible y capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación. Es capaz de enfrentar las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor, experimentando ante ellas un bajo nivel de estrés.

Piensa favorablemente, de forma realista.

Suele enfatizar el aspecto positivo de las situaciones y convertir las tareas desagradables en lo menos penosas posible.

Generalmente acepta bien a los demás y no alberga rencores; más que juzgar a las personas, juzga los resultados de formas específicas de comportamiento.

Se podría decir que ve el mundo en blanco y negro e ignora las diferencias más finas.

Esta característica podría facilitar la acción y las decisiones rápidas.

Posee pensamiento rígido y tiende a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías. Propendiendo a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodo e incluso alterado especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos.

Tiende a concebir sospechas o a desconfiar fácilmente.

No considera las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las suyas.

Información obtenida de la Entrevista Complementaria

Es hábil para negociar y resolver desacuerdos.

Maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.

Detecta los potenciales conflictos, pone al descubierto los desacuerdos y ayuda a reducirlos.

Alienta el debate y la discusión franca.

Orquesta soluciones que benefician a todos.

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos Personales

Nombres: María Esperanza

Apellidos: X

Edad: 51

Sexo: femenino

Resultados

Emotividad Moderadamente Baja

Autoestima Moderadamente Baja

Tolerancia a la frustración Moderadamente Alta

Impasibilidad Media

Capacidad de sobreponerse Media

Eficacia Moderadamente Alta

Pensamiento positivo Moderadamente Alto

Actividad Media

Responsabilidad Moderadamente Alta

Rigidez Moderadamente Alta

Extremismo Muy Alto

Susplicacia Moderadamente Alta

Intolerancia Moderadamente Baja

Interpretación de los Resultados

No sobreestima la mayoría de las experiencias desfavorables. Cuando tiene sentimientos negativos, piensa de manera constructiva como afrontarlos.

Tiende a pensar automáticamente en términos que facilitan una acción eficaz.

Es optimista, entusiasta, enérgico y fiable. Estas cualidades contribuyen a su disposición a actuar eficazmente.

Piensa favorablemente, de forma realista.

Suele enfatizar el aspecto positivo de las situaciones y convertir las tareas desagradables en lo menos penosas posible.

Generalmente acepta bien a los demás y no alberga rencores; más que juzgar a las personas, juzga los resultados de formas específicas de comportamiento.

Aunque normalmente es rápido en actuar, no es impulsivo sino que se toma su tiempo en planificar cuando es necesario.

Generalmente considera nueva o detenidamente las cosas antes de realizarlas.

Considera las ideas, creencias o prácticas de los demás aún cuando son diferentes o contrarias a las suyas.

Puesto que se caracteriza por no evitar los pensamientos negativos, puede describirse como desorientado e intranquilo.

Su actitud hacia sí mismo es desfavorable. No se acepta tal como es, se toma las cosas en forma personal y es excesivamente sensible a las críticas, los errores o los rechazos.

Consecuentemente posee un alto nivel de estrés.

Se podría decir que ve el mundo en blanco y negro e ignora las diferencias más finas.

Esta característica podría facilitar la acción y las decisiones rápidas.

Posee pensamiento rígido y tiende a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías. Propendiendo a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodo e incluso alterado especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos.

Tiende a concebir sospechas o a desconfiar fácilmente.

Información obtenida de la Entrevista Complementaria

Posee la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos.

Percibe los sentimientos y perspectivas ajenas y se interesa activamente por sus preocupaciones.

Esta atento a las pistas emocionales y sabe escuchar.

Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprende.

Brinda ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Posee la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.

Es hábil para escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

Es efectivo en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje.

Enfrenta directamente los asuntos difíciles.

Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo y comparte información de buen grado.

Fomenta la comunicación abierta y son tan receptivos de las malas noticias como de las buenas.

Es hábil para inspirar y guiar a individuos o grupos.

Articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas.

Se pone a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo.

Orienta el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.

Guía mediante el ejemplo.

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos Personales

Nombres: Francisco Efraín

Apellidos: X

Edad: 46

Sexo: masculino

Resultados

Emotividad Moderadamente Alta
Autoestima Moderadamente Alta
Tolerancia a la frustración Media
Impasibilidad Moderadamente Alta
Capacidad de sobreponerse Muy Alta

Eficacia Media
Pensamiento positivo Medio
Actividad Media
Responsabilidad Media

Rigidez Moderadamente Baja
Extremismo Moderadamente Alto
Suspicious Media
Intolerancia Moderadamente Baja

Interpretación de los Resultados

Puesto que se caracteriza por evitar los pensamientos negativos, puede describirse como centrado y tranquilo.

Su actitud hacia sí mismo es favorable. Se acepta tal como es, no se toma las cosas en forma personal y no es excesivamente sensible a las críticas, los errores o los rechazos.

Es flexible y capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación. Es capaz de enfrentar las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor, experimentando ante ellas un bajo nivel de estrés.

No se obsesiona por los acontecimientos negativos. No se siente afectado por el recuerdo de adversidades pasadas, no reacciona en exceso a las actuales y no se preocupa demasiado por las futuras.

Consecuentemente posee un bajo nivel de estrés.

Se podría decir que no ve el mundo en blanco y negro, sino en todos sus matices, apreciando las diferencias más finas.

Esta característica podría dificultar la acción y las decisiones rápidas.

Considera las ideas, creencias o prácticas de los demás aún cuando son diferentes o contrarias a las suyas.

Posee pensamiento rígido y tiende a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías. Propendiendo a las soluciones simplistas y a los

prejuicios, así como a sentirse incómodo e incluso alterado especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos.

Información obtenida de la Entrevista Complementaria

Posee la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.

Es hábil para escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

Es efectivo en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje.

Enfrenta directamente los asuntos difíciles.

Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo y comparte información de buen grado.

Fomenta la comunicación abierta y son tan receptivos de las malas noticias como de las buenas.

Es hábil para negociar y resolver desacuerdos.

Maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.

Detecta los potenciales conflictos, pone al descubierto los desacuerdos y ayuda a reducirlos.

Alienta el debate y la discusión franca.

Orquesta soluciones que benefician a todos.

Es hábil para inspirar y guiar a individuos o grupos.

Articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas.

Se pone a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo.

Orienta el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.

Guía mediante el ejemplo.

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos Personales

Nombres: Arturo Vinicio

Apellidos: X

Edad: 41

Sexo: masculino

Resultados

Emotividad Moderadamente Alta

Autoestima Moderadamente Alta

Tolerancia a la frustración Moderadamente Alta

Impasibilidad Muy Alta

Capacidad de sobreponerse Moderadamente Alta

Eficacia Muy Alta

Pensamiento positivo Muy Alto

Actividad Moderadamente Alta

Responsabilidad Moderadamente Alta

Rigidez Moderadamente Baja

Extremismo Moderadamente Bajo

Susplicacia Media

Intolerancia Moderadamente Baja

Interpretación de los Resultados

Puesto que se caracteriza por evitar los pensamientos negativos, puede describirse como centrado y tranquilo.

Su actitud hacia sí mismo es favorable. Se acepta tal como es, no se toma las cosas en forma personal y no es excesivamente sensible a las críticas, los errores o los rechazos.

No sobreestima la mayoría de las experiencias desfavorables. Cuando tiene sentimientos negativos, piensa de manera constructiva como afrontarlos.

Es flexible y capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación. Es capaz de enfrentar las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor, experimentando ante ellas un bajo nivel de estrés.

No se obsesiona por los acontecimientos negativos. No se siente afectado por el recuerdo de adversidades pasadas, no reacciona en exceso a las actuales y no se preocupa demasiado por las futuras.

Consecuentemente posee un bajo nivel de estrés.

Tiende a pensar automáticamente en términos que facilitan una acción eficaz.

Es optimista, entusiasta, enérgico y fiable. Estas cualidades contribuyen a su disposición a actuar eficazmente.

Piensa favorablemente, de forma realista.

Suele enfatizar el aspecto positivo de las situaciones y convertir las tareas desagradables en lo menos penosas posible.

Generalmente acepta bien a los demás y no alberga rencores; más que juzgar a las personas, juzga los resultados de formas específicas de comportamiento.

Tiende a enfrentarse a acciones efectivas cuando se encuentra con problemas, en vez de dar largas y obsesionarse en como proceder.

Trata de encontrar soluciones realistas a los problemas.

Intenta hacer lo mejor posible en casi todas las situaciones.

Le gustan los desafíos y no abandona ni se desanima cuando tiene un fracaso, sino que, al contrario, intenta aprender de la experiencia.

Aunque normalmente es rápido en actuar, no es impulsivo sino que se toma su tiempo en planificar cuando es necesario.

Generalmente considera nueva o detenidamente las cosas antes de realizarlas.

Se podría decir que no ve el mundo en blanco y negro, sino en todos sus matices, apreciando las diferencias más finas.

Esta característica podría dificultar la acción y las decisiones rápidas.

Posee pensamiento flexible. Propendiendo a las soluciones ingeniosas y la ausencia de prejuicios, así como a sentirse inquieto especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos.

Considera las ideas, creencias o prácticas de los demás aún cuando son diferentes o contrarias a las suyas.

Información obtenida de la Entrevista Complementaria

Posee la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.

Es hábil para escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

Es efectivo en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje.

Enfrenta directamente los asuntos difíciles.

Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo y comparte información de buen grado.

Fomenta la comunicación abierta y son tan receptivos de las malas noticias como de las buenas.

Es hábil para negociar y resolver desacuerdos.

Maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.

Detecta los potenciales conflictos, pone al descubierto los desacuerdos y ayuda a reducirlos.

Alienta el debate y la discusión franca.

Orquesta soluciones que benefician a todos.

Es hábil para inspirar y guiar a individuos o grupos.

Articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas.

Se pone a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo.

Orienta el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.

Guía mediante el ejemplo.

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos Personales

Nombres: Lucy Maribel

Apellidos: X

Edad: 23

Sexo: femenino

Resultados

Emotividad Media

Autoestima Media

Tolerancia a la frustración Moderadamente Alta

Impasibilidad Moderadamente Baja

Capacidad de sobreponerse Media

Eficacia Media

Pensamiento positivo Moderadamente Alto

Actividad Media

Responsabilidad Media

Rigidez Media

Extremismo Moderadamente Alto

Susplicacia Moderadamente Baja

Intolerancia Media

Interpretación de los Resultados

No sobreestima la mayoría de las experiencias desfavorables. Cuando tiene sentimientos negativos, piensa de manera constructiva como afrontarlos.

Piensa favorablemente, de forma realista.

Suele enfatizar el aspecto positivo de las situaciones y convertir las tareas desagradables en lo menos penosas posible.

Generalmente acepta bien a los demás y no alberga rencores; más que juzgar a las personas, juzga los resultados de formas específicas de comportamiento.

Tiende a concebir sospechas o a desconfiar difícilmente.

No es flexible ni capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación. No es capaz de enfrentar las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor, experimentando ante ellas un alto nivel de estrés.

Posee pensamiento rígido y tiende a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías. Propendiendo a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodo e incluso alterado especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos.

Información obtenida de la Entrevista Complementaria

Posee la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos.

Percibe los sentimientos y perspectivas ajenas y se interesa activamente por sus preocupaciones.

Esta atento a las pistas emocionales y sabe escuchar.

Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprende.

Brinda ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Posee la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.

Es hábil para escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

Es efectivo en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje.

Enfrenta directamente los asuntos difíciles.

Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo y comparte información de buen grado.

Fomenta la comunicación abierta y son tan receptivos de las malas noticias como de las buenas.

Es hábil para negociar y resolver desacuerdos.

Maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.

Detecta los potenciales conflictos, pone al descubierto los desacuerdos y ayuda a reducirlos.

Alienta el debate y la discusión franca.

Orquesta soluciones que benefician a todos.

Es hábil para inspirar y guiar a individuos o grupos.

Articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas.

Se pone a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo.

Orienta el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.

Guía mediante el ejemplo.

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos Personales

Nombres: Manuel Vinicio

Apellidos: X

Edad: 35

Sexo: masculino

Resultados

Emotividad Media

Autoestima Moderadamente Alta

Tolerancia a la frustración Media

Impasibilidad Media

Capacidad de sobreponerse Media

Eficacia Moderadamente Baja

Pensamiento positivo Moderadamente Bajo

Actividad Media

Responsabilidad Media

Rigidez Moderadamente Alta

Extremismo Muy Alto

Susplicacia Media

Intolerancia Moderadamente Alta

Interpretación de los Resultados

Su actitud hacia sí mismo es favorable. Se acepta tal como es, no se toma las cosas en forma personal y no es excesivamente sensible a las críticas, los errores o los rechazos.

Tiende a pensar automáticamente en términos que dificultan una acción eficaz.

Piensa desfavorablemente.

Suele enfatizar el aspecto negativo de las situaciones y convertir las tareas desagradables en lo más penosas posible.

Generalmente no acepta bien a los demás y alberga rencores; más que juzgar los resultados de formas específicas de comportamiento, juzga a las personas.

Se podría decir que ve el mundo en blanco y negro e ignora las diferencias más finas.

Esta característica podría facilitar la acción y las decisiones rápidas.

Posee pensamiento rígido y tiende a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías. Propendiendo a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodo e incluso alterado especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos.

No considera las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las suyas.

Información obtenida de la Entrevista Complementaria

Posee la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos.

Percibe los sentimientos y perspectivas ajenas y se interesa activamente por sus preocupaciones.

Esta atento a las pistas emocionales y sabe escuchar.

Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprende.

Brinda ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Posee la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.

Es hábil para escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

Es efectivo en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje.

Enfrenta directamente los asuntos difíciles.

Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo y comparte información de buen grado.

Fomenta la comunicación abierta y son tan receptivos de las malas noticias como de las buenas.

Es hábil para negociar y resolver desacuerdos.

Maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.

Detecta los potenciales conflictos, pone al descubierto los desacuerdos y ayuda a reducirlos.

Alienta el debate y la discusión franca.

Orquesta soluciones que benefician a todos.

Es hábil para inspirar y guiar a individuos o grupos.

Articula y despierta entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas.

Se pone a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo.

Orienta el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.

Guía mediante el ejemplo.

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos Personales

Nombres: Marcos Cristobal

Apellidos: X

Edad: 34

Sexo: masculino

Resultados

Emotividad Media

Autoestima Media

Tolerancia a la frustración Media

Impasibilidad Moderadamente Alta

Capacidad de sobreponerse Moderadamente Baja

Eficacia Moderadamente Baja

Pensamiento positivo Medio

Actividad Moderadamente Baja

Responsabilidad Media

Rigidez Moderadamente Alta

Extremismo Medio

Susplicacia Moderadamente Alta

Intolerancia Moderadamente Alta

Interpretación de los Resultados

Es flexible y capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación. Es capaz de enfrentar las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor, experimentando ante ellas un bajo nivel de estrés.

Se obsesiona por los acontecimientos negativos. Se siente afectado por el recuerdo de adversidades pasadas, reacciona en exceso a las actuales y se preocupa demasiado por las futuras.

Tiende a pensar automáticamente en términos que dificultan una acción eficaz.

Tiende a enfrentarse a acciones inefectivas cuando se encuentra con problemas, dando largas y obsesionándose en como proceder.

No trata de encontrar soluciones realistas a los problemas.

No intenta hacer lo mejor posible en casi todas las situaciones.

No le gustan los desafíos y abandona y se desanima cuando tiene un fracaso.

Se podría decir que ve el mundo en blanco y negro e ignora las diferencias más finas.

Esta característica podría facilitar la acción y las decisiones rápidas.

Tiende a concebir sospechas o a desconfiar fácilmente.

No considera las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las suyas.

Información obtenida de la Entrevista Complementaria

Es hábil para escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

Es efectivo en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje.

Enfrenta directamente los asuntos difíciles.

Sabe escuchar, busca el entendimiento mutuo y comparte información de buen grado.

Fomenta la comunicación abierta y son tan receptivos de las malas noticias como de las buenas.

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos Personales

Nombres: María Carmen

Apellidos: X

Edad: 46

Sexo: femenino

Resultados

Emotividad Moderadamente Baja
Autoestima Moderadamente Baja
Tolerancia a la frustración Media
Impasibilidad Moderadamente Baja
Capacidad de sobreponerse Moderadamente Baja

Eficacia Muy Baja
Pensamiento positivo Medio
Actividad Muy Baja
Responsabilidad Muy Baja

Rigidez Muy Alta
Extremismo Muy Alto
Susplicacia Muy Alta
Intolerancia Moderadamente Alta

Interpretación de los Resultados

Puesto que se caracteriza por no evitar los pensamientos negativos, puede describirse como desorientado e intranquilo.

Su actitud hacia sí mismo es desfavorable. No se acepta tal como es, se toma las cosas en forma personal y es excesivamente sensible a las críticas, los errores o los rechazos.

No es flexible ni capaz de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación. No es capaz de enfrentar las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor, experimentando ante ellas un alto nivel de estrés.

Se obsesiona por los acontecimientos negativos. Se siente afectado por el recuerdo de adversidades pasadas, reacciona en exceso a las actuales y se preocupa demasiado por las futuras.

Consecuentemente posee un alto nivel de estrés.

Tiende a pensar automáticamente en términos que dificultan una acción eficaz.

Tiende a enfrentarse a acciones inefectivas cuando se encuentra con problemas, dando largas y obsesionándose en como proceder.

No trata de encontrar soluciones realistas a los problemas.

No intenta hacer lo mejor posible en casi todas las situaciones.

No le gustan los desafíos y abandona y se desanima cuando tiene un fracaso.

Es impulsivo, no se toma su tiempo en planificar cuando es necesario.
Generalmente no considera nueva o detenidamente las cosas antes de realizarlas.

Se podría decir que ve el mundo en blanco y negro e ignora las diferencias más finas.

Esta característica podría facilitar la acción y las decisiones rápidas.

Posee pensamiento rígido y tiende a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías. Propendiendo a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodo e incluso alterado especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos.

Tiende a concebir sospechas o a desconfiar fácilmente.

No considera las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las suyas.

Información obtenida de la Entrevista Complementaria

Posee la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos.

Percibe los sentimientos y perspectivas ajenas y se interesa activamente por sus preocupaciones.

Esta atento a las pistas emocionales y sabe escuchar.

Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprende.

Brinda ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Es hábil para negociar y resolver desacuerdos.

Maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.

Detecta los potenciales conflictos, pone al descubierto los desacuerdos y ayuda a reducirlos.

Alienta el debate y la discusión franca.

Orquesta soluciones que benefician a todos.

Anexo 5: Informe General

Informe de Resultados
Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI)

Responsable: Valeria Espinoza B.

Fecha: 27 de Julio de 2006

Datos de la Organización

Nombre: Centro de Rehabilitación Social Femenino

Dirección: Padre Aguirre 11 - 67

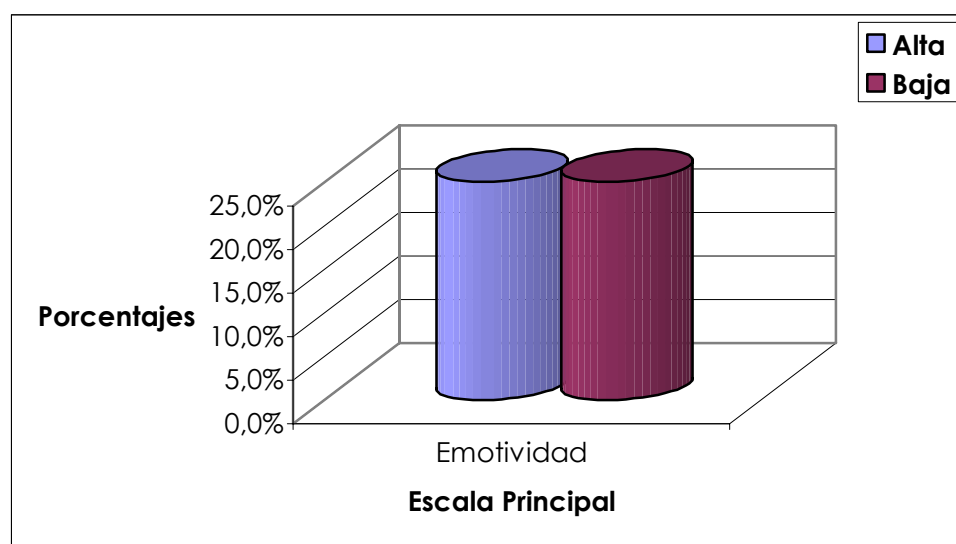
Teléfono: 07 2842969

Actividad: Ejecución de las sanciones privativas de la libertad

Director: Ángel José Peralta

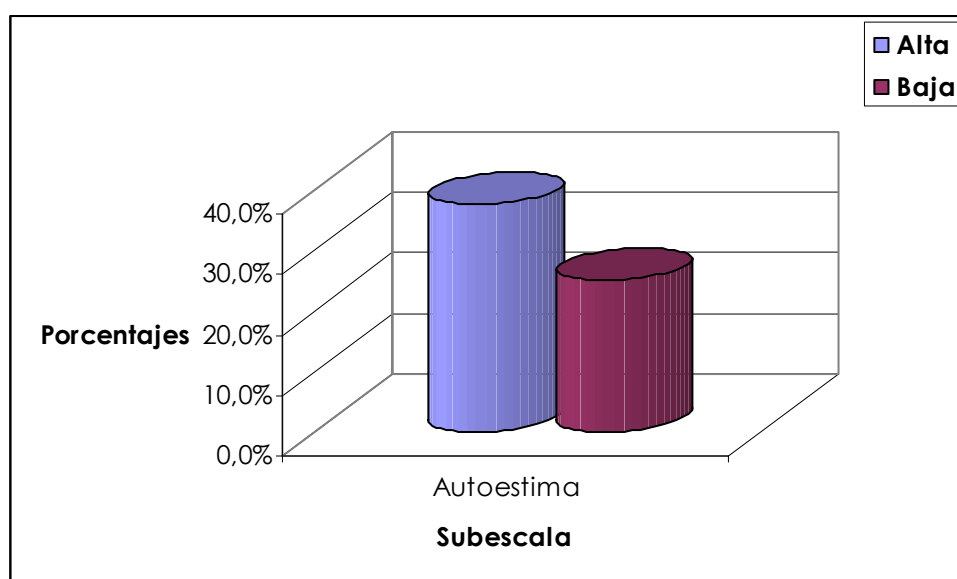
Resultados

Emotividad



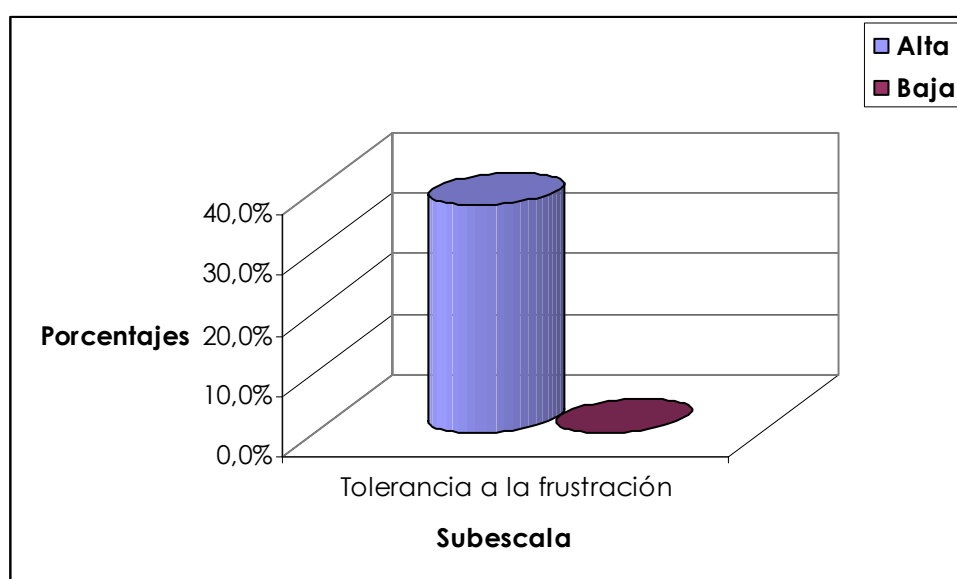
Las estadísticas revelan que un 25% de los colaboradores se caracterizan por evitar los pensamientos negativos, pudiendo ser descritos como centrados y tranquilos. Mientras otro 25% de ellos, por el contrario, son incapaces de evitar estos pensamientos.

Autoestima



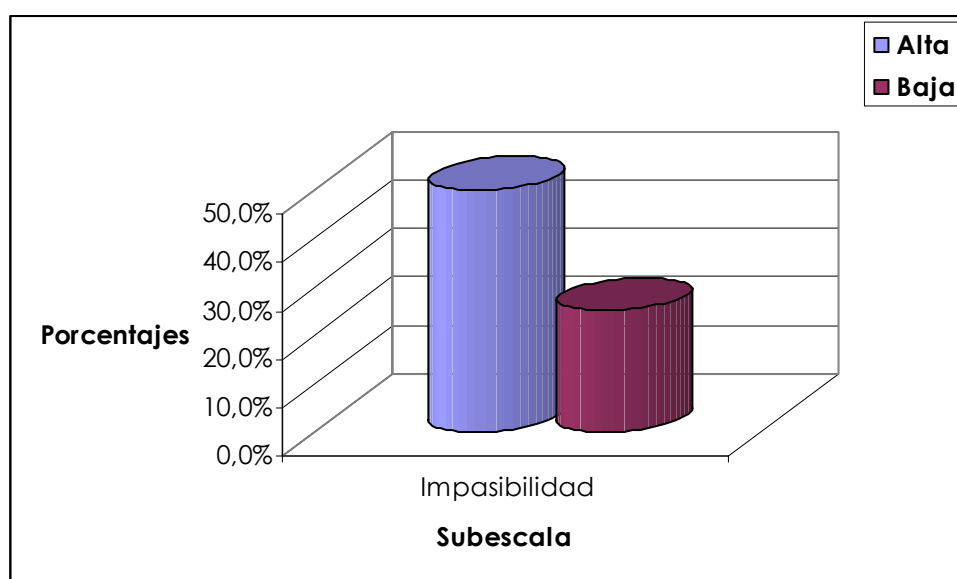
Un 37,5% poseen una actitud favorable hacia sí mismos. Se aceptan tal como son, no se toman las cosas en forma personal y no son excesivamente sensibles a las críticas, los errores o los rechazos. Y en contraposición un 25% de ellos poseen una autoestima baja.

Tolerancia a la frustración



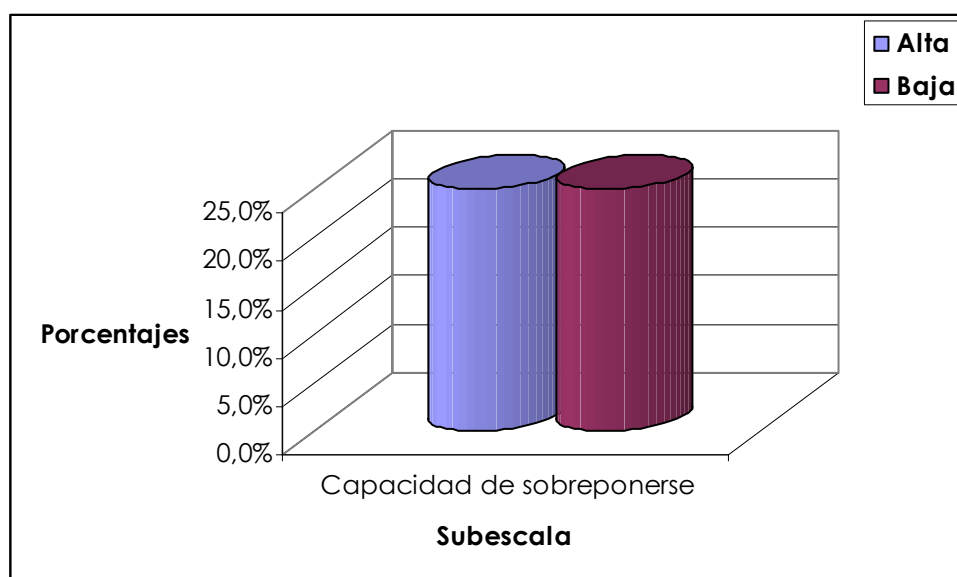
Un 37,5% no sobreestiman la mayoría de las experiencias desfavorables y cuando tienen sentimientos negativos, piensan de manera constructiva como afrontarlos.

Impasibilidad



Un 50% son flexibles, capaces de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación y capaces de enfrentar las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor, experimentando ante ellas un bajo nivel de estrés. Y en oposición un 25% son incapaces de tolerar la incertidumbre y la desaprobación.

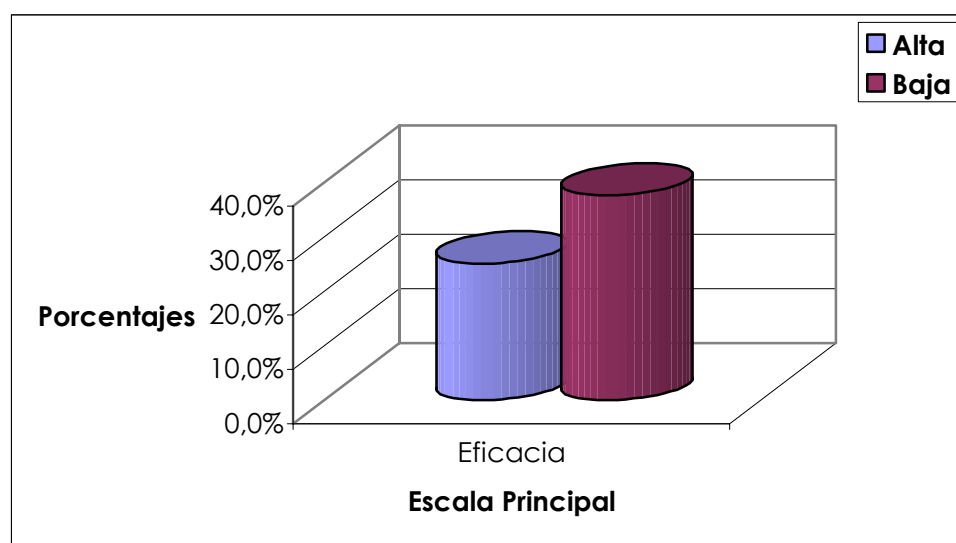
Capacidad de Sobreponerse



Un 25% no se obsesionan por los acontecimientos negativos y no se sienten afectados por el recuerdo de adversidades pasadas, no reaccionan en exceso a las actuales y no se preocupa demasiado por las futuras. Y en

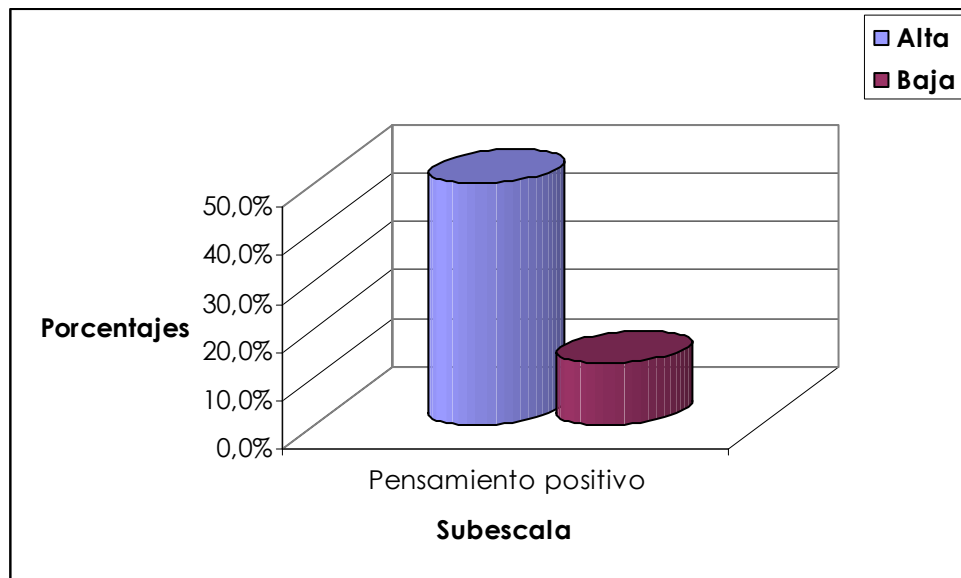
contraste un 25% son incapaces de sobreponerse a experiencias desagradables pasadas.

Eficacia



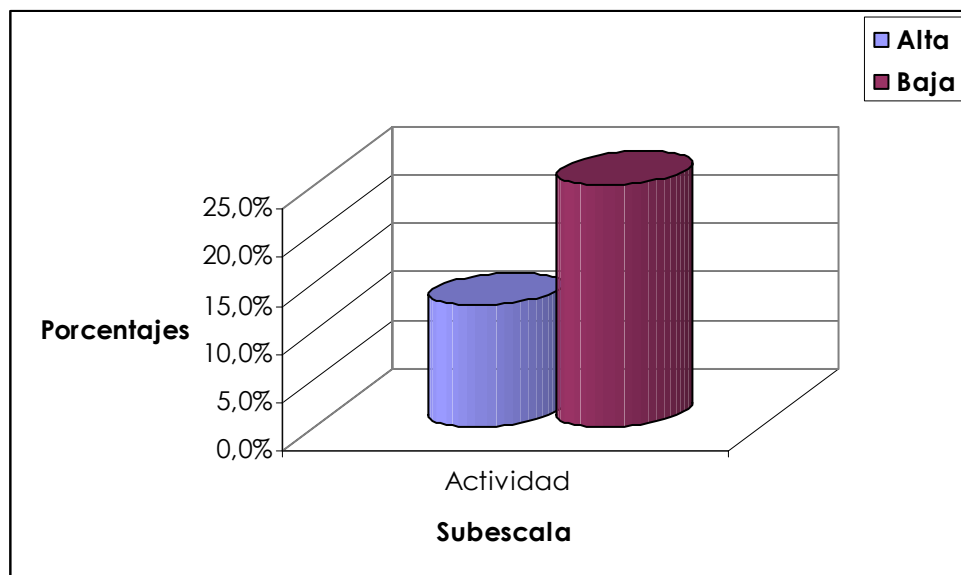
En cuanto a la eficacia, un 37,5% de los participantes tienden a pensar automáticamente en términos que dificultan una acción eficaz. Mientras un 25% de ellos son capaces de pensar en términos que facilitan dicha acción.

Pensamiento positivo



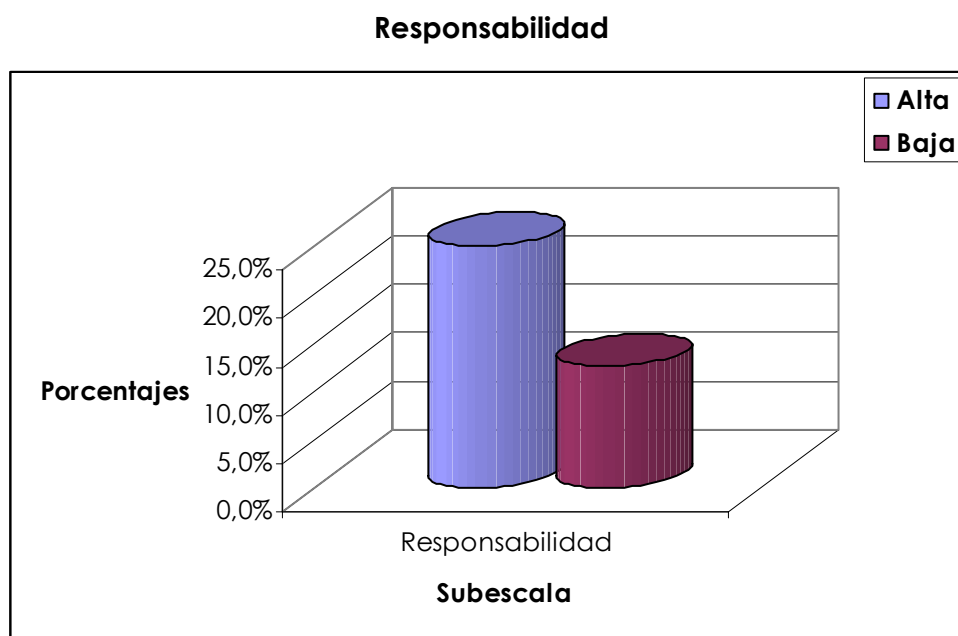
Un 50% piensan favorablemente, de forma realista y suelen enfatizar el aspecto positivo de las situaciones y convertir las tareas desagradables en lo menos penosas posible. Generalmente aceptan bien a los demás y no albergan rencores y más que juzgar a las personas, juzgan los resultados de formas específicas de comportamiento. Y, por el contrario, un 12,5% poseen un pensamiento negativo.

Actividad



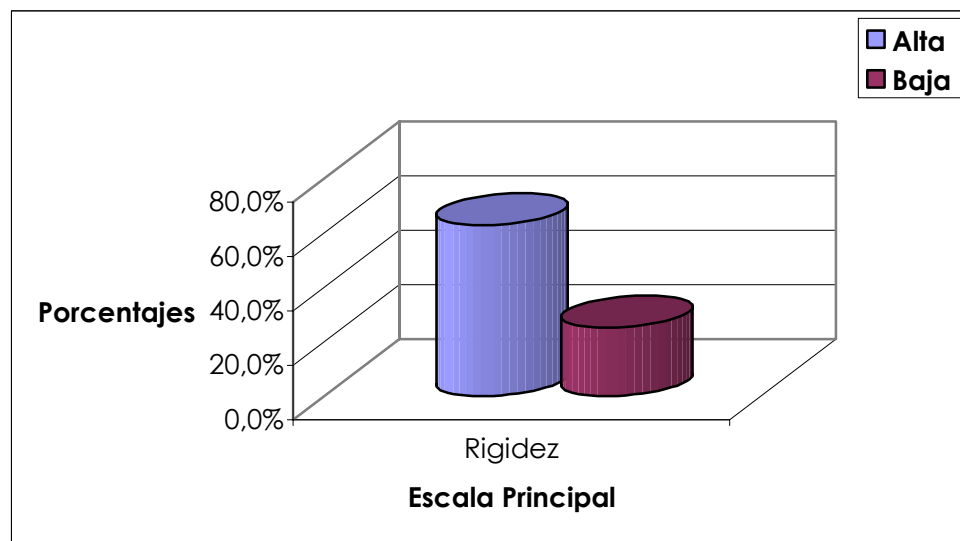
Un 25% tienden a enfrentarse a acciones inefectivas cuando se encuentran con problemas, dando largas y obsesionándose en como proceder. No tratan de encontrar soluciones realistas a los problemas. No intentan hacer

lo mejor posible en casi todas las situaciones. No les gustan los desafíos y abandona y se desanima cuando tienen un fracaso. Y en oposición un 12,5% son capaces de enfrentarse a acciones efectivas cuando se encuentran con problemas.



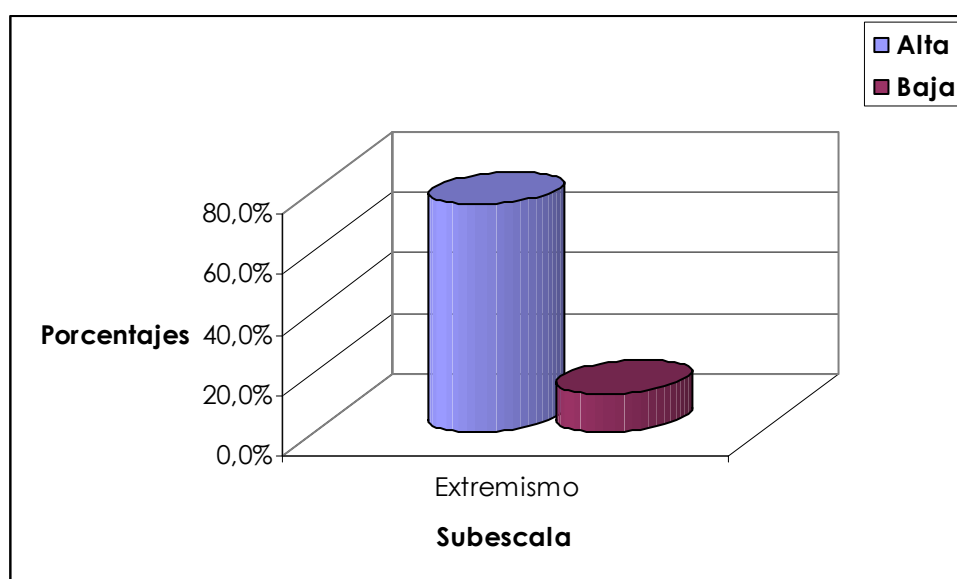
Un 25% no son impulsivos sino que se toman su tiempo en planificar cuando es necesario y generalmente consideran nueva o detenidamente las cosas antes de realizarlas. Y en contraposición un 12,5% son impulsivos.

Rigidez



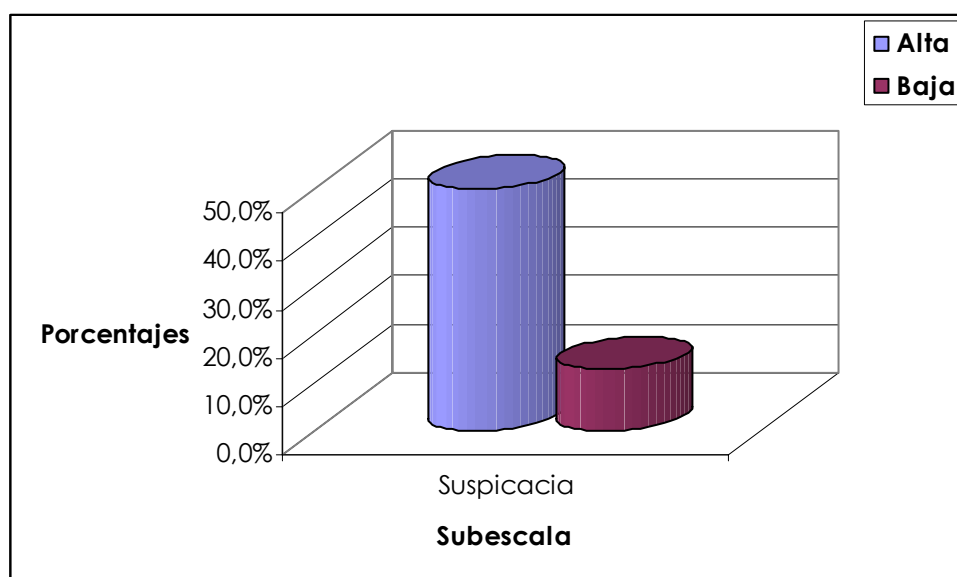
Sobre la rigidez, un 62,5% de los integrantes podrían caracterizarse por ver el mundo en blanco y negro e ignorar las diferencias más finas. Característica que podría facilitar la acción y las decisiones rápidas. Mientras de un 25% podría decirse que ven el mundo en todos sus matices.

Extremismo



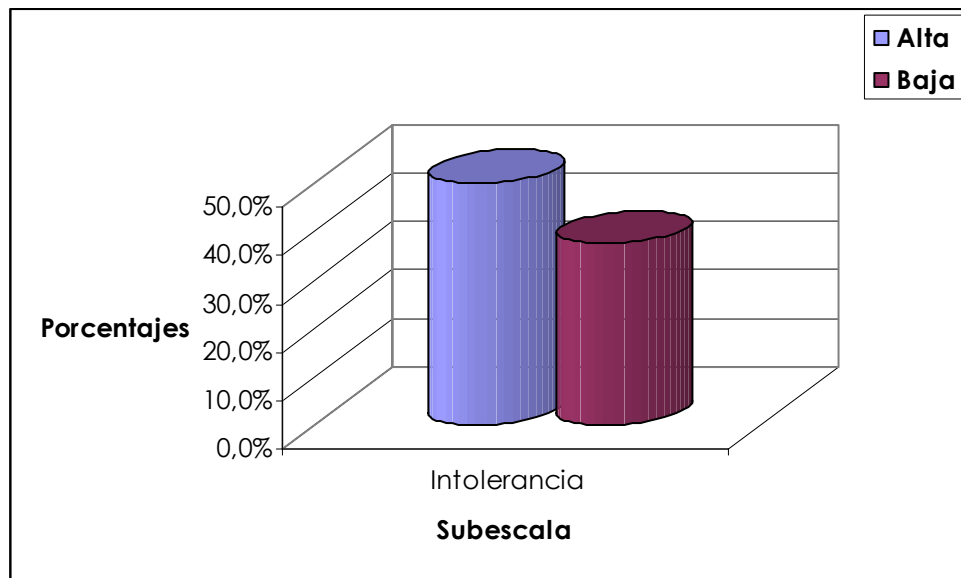
Un 75% poseen pensamiento rígido y tienden a agrupar los hechos y las personas en amplias categorías, propendiendo a las soluciones simplistas y a los prejuicios, así como a sentirse incómodos e incluso alterados, especialmente cuando no se cumplen sus expectativas y estereotipos. Y en contraste un 12,5% no son tan extremistas.

Susplicacia



Un 50% tienden a concebir sospechas o a desconfiar fácilmente, contrariamente a un 12,5% no tan suspicaces.

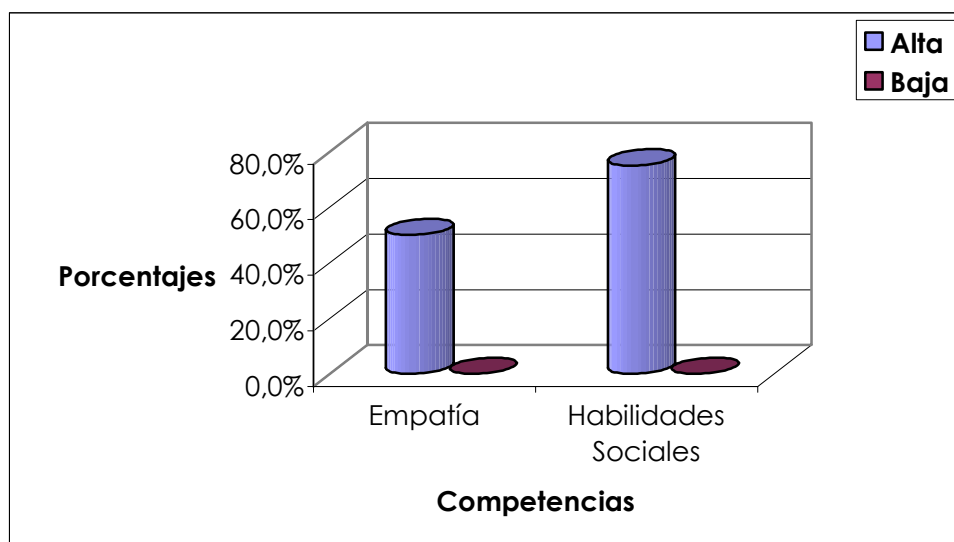
Intolerancia



Un 50% no consideran las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las suyas, frente a un 37,5% más tolerantes.

Una entrevista complementaria proporcionó los siguientes resultados:

Empatía y Habilidades Sociales



Las cifras muestran que un 50% de los colaboradores poseen la capacidad de captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos. Perciben los sentimientos y perspectivas ajenas y se interesan activamente por sus preocupaciones. Están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar. Muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden. Y brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Por otro lado, un 75% poseen la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables. Son hábiles para escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes, para negociar y resolver desacuerdos, y para inspirar y guiar a individuos o grupos.

Anexo 6: Validación

INFORME DE VALIDACIÓN

Proyecto: Diagnóstico de Inteligencia Emocional del personal administrativo en el Centro de Rehabilitación Social Femenino

Autora: Valeria Espinoza B.

Me permito realizar una validación de este proyecto, tanto en el aspecto teórico como en el práctico, debido a la coherencia de contenidos que estas dos perspectivas muestran a lo largo de todo el trabajo.

En el aspecto teórico se destacan los puntos más relevantes dentro de lo que es la Inteligencia Emocional, tales como su concepto, importancia, buen manejo y beneficios que genera a nivel personal como a nivel organizacional.

En el aspecto práctico la especificación técnica adecuada da una mayor claridad sobre lo que se ha propuesto medir en las escalas utilizadas, lo cual apoya de manera más objetiva lo que a través de la parte teórica se ha intentado exponer.

La buena estructura y dinámica del trabajo se ven reflejados en los resultados estadísticos que se nos propone.

Por último, pretendo felicitar a la autora, pues considero que la estructura y dinámica de los contenidos se encuentran bien fundamentadas. Es por ello que me atrevo a recomendar que todo este conocimiento sobre inteligencia emocional no quede solo impregnado en estas hojas y en la memoria de quienes lean este

trabajo, sino que se logre en lo posterior hacer un seguimiento y aplicar un proyecto para trabajar con estas personas.

Revisado y validado por:

Lcda. Johanna Ortega J.

Psicóloga Clínica

VALIDACIÓN

Cuenca, 11 de Septiembre de 2006

Master.

Jorge Quintuña

**DECANO DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA,
LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Yo, Licenciado Luis Zhunio Segovia, Director del Centro de Rehabilitación Femenino, valido que el proyecto:

“Diagnóstico de Inteligencia Emocional del personal del Centro de Rehabilitación Femenino”

Realizado por la Srta. Valeria Espinoza B., ha brindado al Centro valiosos resultados.

Los informes individuales permiten conocer el grado de inteligencia emocional de cada colaborador, exponiendo los resultados en expresiones técnicas y la interpretación de los mismos en un lenguaje claro.

El informe general, a través de gráficos estadísticos y sus interpretaciones, proporciona una noción interesante del grado de inteligencia emocional de la organización.

El manual ofrece una síntesis de la información relevante sobre inteligencia emocional, en un llamativo diseño.

Cabe agregar que debido al valor de estas herramientas, es necesario que se les preste una atención responsable, a lo cual me comprometo.

Lcdo. Luis Zhunio Segovia

**DIRECTOR DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN
FEMENINO DE CUENCA (E)**

VALIDACIÓN

Cuenca, 11 de Septiembre de 2006

Master.

Jorge Quintuña

**DECANO DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA,
LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Yo, Psicóloga Lucy Barba, Psicóloga Encargada del Centro de Rehabilitación Femenino, en ausencia del Dr. Arturo Andrade, Psicólogo del Centro, valido que el proyecto:

“Diagnóstico de Inteligencia Emocional del personal del Centro de Rehabilitación Femenino”

Realizado por la Srta. Valeria Espinoza B., fue desarrollado de manera competente.

La aplicación del Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI) fue eficiente, la Srta. Espinoza demostró su preparación en el área psicométrica, proporcionando la información y las instrucciones necesarias, así como los materiales requeridos.

En cuanto a la entrevista, considero que su diseño facilitó una aplicación rápida y sencilla, sin complicaciones.

Aprovecho para reconocer el destacado desempeño de la Srta. Espinoza, así como el constante esfuerzo de la Universidad del Azuay por optimizar el aprendizaje de sus estudiantes.

Psicóloga.

Lucy Barba

**PSICOLOGA DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN
FEMENINO DE CUENCA (E)**

Anexo 7: Manual

Valeria Espinoza B.

*MANUAL DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL*

¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

*D*aniel Goleman en su libro “La Inteligencia Emocional en la Empresa” proporciona una noción clara y precisa de la Inteligencia Emocional definiéndola como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

La definición de Goleman, basada en su reflexión y en los estudios de varios especialistas, es clave para comprender la importancia del conocimiento de uno mismo y la sensibilidad ante los demás para un equilibrio emocional y consecuentemente una mejor calidad de vida.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

*E*s importante conocer y manejar las propias características emocionales porque al hacerlo se comprenderá a sí mismo y comprenderá mejor a los demás, entenderá cómo estas características afectan su vida, reconocerá la responsabilidad total de su desarrollo emocional y consecuentemente de su conducta, y sobre todo que este desarrollo repercutirá a nivel físico y mental proporcionándole un estado saludable.

¿CUÁLES SON SUS COMPETENCIAS?

*G*oleman, en su libro “La Inteligencia Emocional”, expone las cinco esferas principales de la Inteligencia Emocional descritas por Salovey como lo que él denomina las capacidades de la Inteligencia Emocional:

- *Conocer las propias emociones*
- *Manejar las emociones*
- *La propia motivación*

- *Reconocer emociones en los demás*
- *Manejar las relaciones*

Conocer las Propias Emociones

La conciencia de uno mismo, el reconocer un sentimiento mientras ocurre, es la clave de la inteligencia emocional. La incapacidad de advertir nuestros auténticos sentimientos nos deja a merced de los mismos. Las personas que tienen una mayor certidumbre con respecto a sus sentimientos son mejores guías de su vida y tienen una noción más segura de lo que sienten realmente con respecto a las decisiones personales.

Manejar las Emociones

*M*anejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo. La capacidad de serenarse, de librarse de la irritabilidad, la ansiedad y la melancolía excesivas. Las personas que carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mucha mayor rapidez de los reveses y trastornos de la vida.

La Propia Motivación

Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar atención, para la automotivación y el dominio, y para la creatividad. El autodomínio emocional, postergar la gratificación y contener la impulsividad, sirve de base a toda clase de logros. Y ser capaz de internarse en un estado de “fluidez” permite un desempeño destacado en muchos sentidos. Las personas que tienen esta capacidad suelen ser mucho más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan.

Reconocer Emociones en los Demás

La empatía, otra capacidad que se basa en la autoconciencia emocional, es la habilidad fundamental de las personas. La empatía despierta el altruismo. Las personas que tienen empatía están mucho más adaptadas a las sutiles señales sociales que indican lo que otros necesitan o quieren.

Manejar las Relaciones

*E*l arte de las relaciones es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. Estas son las habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal.

¿CÓMO PODEMOS DESARROLLARLAS?

*L*os errores en las habilidades emocionales pueden ser remediados: en gran medida, cada una de estas esferas representa un cuerpo de hábito y respuesta que, con el esfuerzo adecuado, puede mejorarse. A continuación algunas recomendaciones para lograrlo:

- *Acéptese tal como es, no se tome las cosas en forma personal y no sea excesivamente sensible a las críticas, los errores o los rechazos.*
- *No sobreestime la mayoría de las experiencias desfavorables y cuando tenga sentimientos negativos, piense de manera constructiva como afrontarlos.*
- *Sea flexible y tolere la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo y la desaprobación. Enfrente las situaciones potencialmente estresantes más bien como un desafío que con temor, así experimentará ante ellas un bajo nivel de estrés.*

- *No se obsesione por los acontecimientos negativos. No se sienta afectado por el recuerdo de adversidades pasadas, no reaccione en exceso a las actuales y no se preocupe demasiado por las futuras.*
- *Sea optimista, entusiasta, enérgico y fiable. Estas cualidades contribuyen a la disposición a actuar eficazmente.*
- *Piense favorablemente, de forma realista. Enfatice el aspecto positivo de las situaciones y convierta las tareas desagradables en lo menos penosas posible. Acepte bien a los demás y no albergue rencores; más que juzgar a las*

personas, juzgue los resultados de formas específicas de comportamiento.

- *Realice acciones efectivas cuando se encuentre con problemas, en vez de dar largas y obsesionarse en como proceder. Trate de encontrar soluciones realistas a los problemas. Intente hacer lo mejor posible en casi todas las situaciones. No abandone ni se desanime cuando tenga un fracaso, sino que, al contrario, intente aprender de la experiencia.*
- *No sea impulsivo sino tómese su tiempo en planificar cuando sea necesario y considere nueva o detenidamente las cosas antes de realizarlas.*

- *Evite hacer prejuicios o estereotipos. No conciba sospechas o desconfíe fácilmente. Considere las ideas, creencias o prácticas de los demás aún cuando sean diferentes o contrarias a las suyas.*
- *Trate de percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente por sus preocupaciones. Este atento a las pistas emocionales y sepa escuchar. Muestre sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y compéndalos. Brinde ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.*