

Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias
De la Educación

Escuela de Psicología Laboral y Organizacional

“DIAGNÓSTICO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS
COLABORADORES DE RRHH DE LA COMPAÑÍA ECUATORIANA DEL
CAUCHO S.A. 2006.”

Trabajo de graduación previo a la obtención del
Título de Psicóloga Laboral y Organizacional

Autora: María Daniela Vázquez Cordero

Directora: Psic. Mónica Rodas Tobar

Cuenca, Ecuador

2006

Dedicatoria

La presente monografía la dedico a mis Padres EDGAR Y EVA, a mis hermanos CARLOS Y PABLO, ejemplos de responsabilidad, ya que gracias a ellos e podido culminar mi carrera a través de sus múltiples esfuerzos y sacrificios.

También la dedico a una persona muy especial a la cual respeto y admiro mucho, mi enamorado SANTIAGO, que con su constante apoyo y compañía ha contribuido a que termine esta etapa importante dentro de mi vida.

Agradecimiento

A través de las siguientes palabras deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad del Azuay, Escuela de Psicología Laboral, de manera especial a las Psicólogas Mónica Rodas y Cristina Crespo que con sus enseñanzas me han formado como una profesional.

Expreso también mi agradecimiento a Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A. por el apoyo brindado para la realización del presente trabajo.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Índice de Contenidos.....	IV
Índice de Anexos.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
 Introducción.....	 1
 Capítulo 1: Inteligencia Emocional.....	 3
1.1 Aparición de la Inteligencia Emocional.....	4
1.2 ¿Qué es Inteligencia Emocional?.....	6
1.3 Competencias Emocionales.....	8
1.4 Beneficios de la Inteligencia Emocional.....	13
1.5 La Inteligencia Emocional en el mundo laboral.....	14
1.6 ¿Qué es el CTI y para qué sirve?.....	17
 Capítulo 2: Aplicación Práctica.....	 24
2.1 La Organización.....	25
2.2 Instrumentos de Evaluación.....	26
2.3 Aplicación del Proceso de Evaluación.....	26
2.4 Informe de Entrevista.....	27
2.5 Aplicación del CTI.....	32
2.6 Informes Psicológicos.....	33
2.7 Resultados Generales.....	37
2.8 Validación del Proceso.....	39
 Capítulo 3: Conclusiones y Recomendaciones.....	 40
3.1 Conclusiones.....	41
3.2 Recomendaciones.....	43

Bibliografía.....	45
Anexos.....	46
Anexo 1.....	46
Anexo 2.....	51
Anexo 3.....	53
Anexo 4.....	55
Anexo 5.....	57
Anexo 7.....	87
Anexo 8.....	90

Índice de Anexos

Anexo 1: Formato de Entrevista.....	46
Anexo 2: Organigrama del Departamento de RRHH.....	51
Anexo 3: Test CTI. Hojas de Respuestas.....	53
Anexo 4: Test CTI. Perfiles Gráficos.....	55
Anexo 5: Test CTI. Informes Psicológicos.....	57
Anexo 6: Manual de Inteligencia Emocional.	
Anexo 7: Validaciones del Proceso.....	87
Anexo 8: Diseño de Monografía.....	90

Resumen

La presente monografía tiene por objetivo diagnosticar la Inteligencia Emocional en los colaboradores de Recursos Humanos de Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Todo esto se logra mediante la utilización del Test "CTI Inventario de Pensamiento Constructivo" y de entrevistas individuales. A partir de ello surgen recomendaciones para que los colaboradores desarrollen las competencias emocionales.

Se concluye que el nivel de Inteligencia Emocional de los colaboradores se sitúa en zona normal.

Abstract

The objective of this research work is to diagnose the Emotional Intelligence of the personnel in Human Resources of the company "Ecuatoriana Del Caucho S.A."

This is done through the use of the CTI Test "Inventory of Constructive Thought" and individual interviews which originate recommendations for the personnel so that they can develop the emotional competences.

The conclusion is that the personnel's Emotional Intelligence is at a normal level.

INTRODUCCIÓN

El mundo ha colapsado en los últimos años con grandes y constantes cambios, en los noticieros de nuestro país todos los días abundan informes con marcas de violencia, inseguridad en nuestros ciudadanos, incremento de antisociales, tráfico de personas, gente involucrada en tráfico de drogas, se escucha estadísticas muy altas de suicidios, hombres, mujeres y niños con problemas emocionales.

Lo que las noticias reflejan es que cada vez existen más emociones fuera de control en nuestra propia vida y en la de las personas que nos rodean, es un impulso que lo esta destruyendo todo. Una extendida enfermedad emocional se ha apoderado del mundo entero, más casos de depresión, adolescentes agresivos que acuden con armas a sus escuelas y se involucran en paros y huelgas, accidentes automovilísticos a diario, abuso sexual, y el tan mencionado estrés son expresiones que han pasado a formar parte del vocabulario común de las personas de la última década.

Por todo lo mencionado es necesario analizar lo que refiere a la Inteligencia Emocional y tomar una nueva dirección para nuestra visión, misión y valores; ya que son los principales elementos en los cuales basamos nuestro actuar y así prepararnos para manejar y enfrentar todos estos graves acontecimientos. (Goleman, La Inteligencia Emocional, Pág.15)

Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A. al ser una multinacional consideró de suma importancia el desarrollo de la Inteligencia Emocional en sus colaboradores, para que los mismos puedan utilizar de manera positiva sus emociones y sentimientos llegando así a tener relaciones gratificantes con las personas que les rodean ya sea en la vida laboral, familiar y social.

El presente trabajo consta de tres capítulos los mismos que están ordenados de la siguiente manera:

En el capítulo 1, titulado Inteligencia Emocional, el lector podrá encontrar los antecedentes y una breve reseña histórica sobre el término, su significado, las competencias emocionales de Daniel Goleman, los beneficios que brinda a las personas el desarrollo de la inteligencia emocional, cómo se puede aplicar la misma en el mundo laboral y la descripción del instrumento psicométrico CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo, el mismo que fue utilizado para el diagnóstico de la Inteligencia Emocional.

En el capítulo 2, consta la aplicación práctica de la entrevista y del test CTI a los colaboradores de RRHH de Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A., los informes psicológicos individuales y los resultados generales, es decir, el diagnóstico que se obtuvo de los mismos.

Finalmente en el capítulo 3, se encuentran las conclusiones a las que se llegó luego del proceso de evaluación y las respectivas recomendaciones para Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Espero que el presente trabajo permita involucrarse al lector dentro de este tema tan importante como lo es la Inteligencia Emocional y lo guíe a responder apropiadamente a sus emociones y sentimientos.

CAPÍTULO 1

INTELIGENCIA EMOCIONAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1 APARICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Reseña Histórica

Ha sido un camino de casi cien años para el desarrollo y surgimiento de esta nueva teoría, las raíces de la inteligencia emocional se remontan a la época en que empezó el movimiento de los tests de inteligencia con Alfred Binet, psicólogo francés, famoso por crear la primera escala de medida estandarizada de la inteligencia, fue quien empezó a examinar el coeficiente intelectual a niños franceses por medio de la escala Binet-Simon, la misma que luego fue adaptada por la Universidad de Stanford y tomó el nombre de Stanford-Binet.

En 1920 Edward Thorndike, psicólogo y pedagogo estadounidense, fue uno de los primeros que identificó el aspecto de la inteligencia emocional denominándola "Inteligencia Social" a "La habilidad para comprender y dirigir hombres y mujeres, chicos y chicas y actuar de manera correcta en las relaciones humanas", a más de esta inteligencia para él también existían la inteligencia abstracta (habilidad para manejar ideas) y la inteligencia mecánica (habilidad para entender y manejar objetos).

En 1952, David Wechsler desarrollaba su muy utilizado test de coeficiente intelectual el "WAIS", en el que se reconoció que existían capacidades afectivas dentro de las aptitudes humanas. (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 50-52)

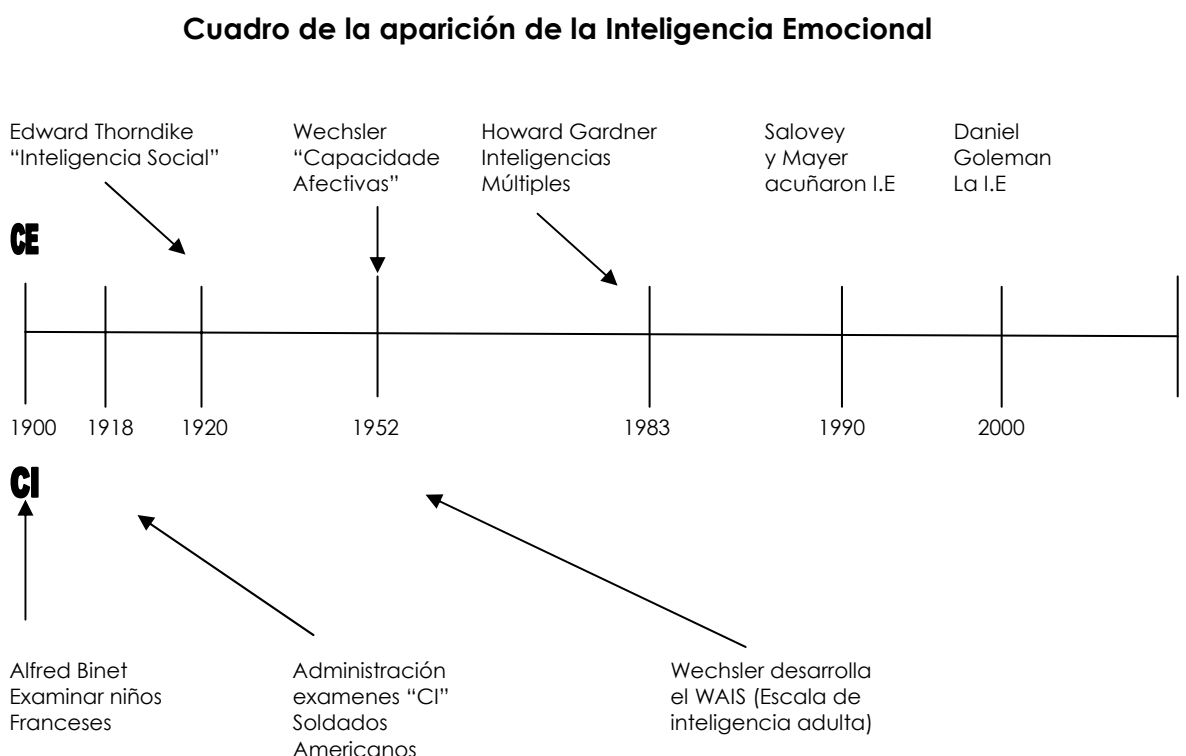
Howard Gardner en 1983, dio un ilustre antecedente para la inteligencia emocional con su teoría de las "Inteligencias Múltiples", en el que señala que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia: la interpersonal, a la que define como la capacidad de establecer relaciones con otras personas, la intrapersonal como la capacidad de conocer los aspectos internos de una persona (vida emocional, sentimientos, etc.), la verbal, lógica, visual,

musical, la kinestésica y la existencialista y naturalista que se encuentran en investigación. (Gil'Adí, Inteligencia Emocional en Práctica, Pág. 16)

Finalmente, en 1990, dos psicólogos norteamericanos Peter Salovey, en Yale y John Mayer, en la Universidad de New Hampshire, acuñaron el término inteligencia emocional cuya fama sería difícil de imaginar. (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 50-52)

Hoy, luego de 16 años de esa presentación ante la sociedad, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales son las que desconocen su significado o ignoran el término y esto se debe al grandioso trabajo de Daniel Goleman profesor de la Universidad de Harvard, investigador y periodista del New York Times, quien en 1998 llevo el tema al centro de atención en todo el mundo.

Gráfico 1
Cuadro de aparición de la Inteligencia Emocional



Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

1.2 ¿QUE ES INTELIGENCIA EMOCIONAL?

Es probable que mucha gente tenga conocimiento de cual es el significado de CI (cociente intelectual), ya que muchas de las pruebas que se han aplicado durante mucho tiempo constan de el, suele medir funciones cognitivas como el vocabulario, memoria a corto plazo, razonamiento verbal, no verbal, movimiento ocular y manual y la capacidad de aprender nuevas relaciones, en efecto, estas pruebas pueden predecir el rendimiento académico, pero si bien es cierto, también existen otros factores que pueden predecir el éxito en otras tareas principales de la vida, como lo son el estrés, el optimismo, la autoestima, el compromiso, etc. (Simmons, Cómo Medir la Inteligencia Emocional, Pág. 17).

En pocas palabras, se podría decir que el CI sería un pronosticador más potente que la inteligencia emocional cuando se trata de determinar el éxito de las personas dentro de una carrera o profesión, viendo cual de ellas es la más adecuada para cada persona. Pero cuando se trata de un trabajo, para determinar cuales son las personas que sobresalen o fracasan, la inteligencia emocional sería un mejor pronosticador que el CI.

De este modo, como ya lo mencione anteriormente en 1990, Peter Salovey y John Mayer, fueron los primeros en definir el termino INTELIGENCIA EMOCIONAL "Como un subconjunto de la inteligencia social, que comprende la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción." (Handabaka, Inteligencia Emocional en la Empresa, Pág. 9).

Otra definición es la de Robert K. Cooper quien define 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." (Handabaka, Inteligencia Emocional en la empresa, Pág. 9)

En la actualidad la definición más conocida es la del Psicólogo, filósofo y periodista Daniel Goleman quien dice que "el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestras propias emociones, las emociones de los demás, de motivarnos a nosotros mismos y de controlar nuestras emociones y las de los demás." (www.dattnerconsulting.com.)

A partir de todos estos conceptos, según mi apreciación, la Inteligencia Emocional es la capacidad que tenemos todas las personas para reconocer nuestras emociones, controlarlas, entender las emociones de los otros y buscar la manera de motivarnos cuando nos encontramos en un problema o conflicto.

Pero, mientras en el mundo recorren muchas definiciones sobre inteligencia emocional, se han encontrado errores muy difundidos sobre su significado, a continuación citare algunos:

- Inteligencia emocional no significa ser simpático, en algunos momentos es necesario enfrentar a alguien para hacerle ver algo importante que ha estado evitando.
- Inteligencia emocional no significa dar rienda suelta a los sentimientos "sacar todo afuera", sino saber manejar los mismos de tal modo que los podamos expresar de una manera adecuada.
- Las mujeres no son más inteligentes que los hombres, ni los hombres más inteligentes que las mujeres; cada uno de nosotros tenemos un perfil diferente con puntos fuertes y débiles.
- Finalmente, los genes no son los que determinan nuestro nivel de inteligencia emocional, esta parece ser aprendida y desarrollada en nuestra vida a partir de nuestras experiencias. (Goleman, La Inteligencia Emocional en la Empresa, Pág. 21-22)

1.3 COMPETENCIAS EMOCIONALES

Daniel Goleman presenta un modelo basado en competencias de Inteligencia Emocional, las mismas que han sido identificadas con estudios internos en diversas empresas y organizaciones, para identificar a trabajadores sobresalientes. (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el trabajo, Pág. 63).

Ahora, para poder tener claro el modelo de Competencias emocionales de Goleman, debemos saber el concepto de competencia emocional; Goleman define, "una competencia emocional es una capacidad aprendida basada en inteligencia emocional que tiene como resultado un rendimiento sobresaliente en el trabajo", afirma también que "las competencias emocionales son habilidades laborales que pueden y que deben aprenderse". (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 63-64).

A partir de esto las habilidades prácticas que se desprenden de la Inteligencia Emocional son cinco, y pueden ser clasificadas en dos áreas:

1. Inteligencia Intrapersonal según Gardner la capacidad de conocer los aspectos internos de una persona, dentro de esta están las competencias internas, de autoconocimiento:

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

2. Inteligencia Interpersonal según Gardner es la capacidad de establecer relaciones con otras personas, dentro de esta están las competencias externas de relación:

- Reconocer las emociones en los demás (la empatía).
- Las habilidades sociales / manejar las emociones)

(Goleman, La Inteligencia Emocional, Pág. 64)

1.3.1 Inteligencia Intrapersonal

Conocer las propias emociones o conciencia de uno mismo:

La clave de la inteligencia emocional es que la persona sepa reconocer el sentimiento mientras este ocurre (Goleman, La Inteligencia Emocional, Pág. 64), se puede definir al conocimiento de si mismo como "la capacidad de conocer los propios recursos interiores, habilidades y límites, de tener una visión clara de lo que necesitamos mejorar y reforzar" (Handabaka, Inteligencia Emocional en la Empresa, Pág. 14).

Dentro de esta habilidad caen las siguientes competencias:

- Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y efectos.
- Valoración adecuada de uno mismo: conocer las propias fortalezas y debilidades.
- Confianza en uno mismo: seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.
(www.gestiopolis.com)

Manejar las emociones o Autocontrol:

Esta habilidad se basa en como la persona regula la manifestación de una emoción y/o modifica un estado anímico y su exteriorización. El poder manejar los sentimientos o emociones es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo (Goleman, La Inteligencia Emocional, Pág. 64).

Las siguientes competencias son las que se encuentran dentro de esta habilidad:

- Autocontrol: es "la capacidad de modular y dominar las propias acciones de maneras apropiadas a la edad; una sensación de control interno" (Goleman, La Inteligencia Emocional, Pág. 228).
- Confiabilidad: fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.

- Integridad: asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal.
- Adaptabilidad: flexibilidad para afrontar los cambios.
- Innovación: sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información. (www.gestiopolis.com).

La Propia Motivación:

Esta habilidad trata de las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos, a medida que las personas están motivadas con entusiasmo o placer por lo que hacen más rápido obtendrán sus metas (Goleman, La Inteligencia Emocional, Pág. 104-106).

Las competencias que se encuentran dentro de esta habilidad son las siguientes:

- Motivación al logro: esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- Compromiso: apoyar en los objetivos de un grupo u organización.
- Iniciativa: prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
- Optimismo: persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos. (www.gestiopolis.com).

1.3.2 Inteligencia Interpersonal

Reconocer emociones en los demás o Empatía:

Esta habilidad se refiere a entender que están sintiendo otras personas, ver cuestiones y situaciones desde su perspectiva (Goleman, La Inteligencia Emocional, Pág. 64).

La empatía hace que las personas tengan conciencia de las emociones, preocupaciones y necesidades de los demás, esta competencia requiere de la conciencia de uno mismo para poder interpretar los sentimientos de

las otras personas (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 73), a más de esto la persona también debe tener la capacidad de percibir los elementos no verbales asociados a las emociones. (www.ice.go.com)

Dentro de la empatía caen las siguientes competencias:

- Comprensión de los demás: capacidad de captar los sentimientos y puntos de vista de los otros e interesarnos por las cosas que les preocupen.
- Orientación hacia el servicio: anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Aprovechamiento de la diversidad: aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas
- Conciencia política: darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder que existen en un grupo. (Goleman y Cherniss, Inteligencia emocional en el Trabajo, Pág. 73-74)

Habilidades sociales:

Es la capacidad para provocar respuestas deseables en los demás, manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones sociales.

En esta habilidad se pueden desarrollar las siguientes competencias:

- Influencia: utilizar tácticas de persuasión eficaces.
- Comunicación: emitir mensajes claros, un intercambio de comunicación eficaz (feedback).
- Resolución de conflictos: capacidad de negociar y resolver conflictos.
- Liderazgo: inspirar y dirigir a grupos y personas para que se esfuercen en la consecución de objetivos comunes.

- Catalización del cambio: capacidad de iniciar y dirigir los cambios que se presenten.
- Colaboración y Cooperación: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.
- Trabajo en equipo: ser capaces de crear una fuerza grupal para llegar a obtener una meta. (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 75-76)

Gráfico 2

Cuadro Competencias Emocionales de Goleman

CUADRO DE COMPETENCIAS EMOCIONALES DE GOLEMAN

Competencias Personales	Competencias Sociales
Conciencia de uno mismo • Conciencia emocional. • Valoración adecuada de uno mismo. • Confianza en uno mismo.	Reconocer emociones en los demás o Empatía • Comprensión de los demás. • Orientación hacia el servicio. • Aprovechamiento de la diversidad. • Conciencia Política.
Manejar las emociones • Autocontrol. • Confiabilidad. • Integridad. • Adaptabilidad. • Innovación.	Habilidades Sociales • Influencia. • Comunicación. • Resolución de conflictos • Liderazgo. • Catalizador del cambio. • Trabajo en equipo. • Colaboración y Cooperación.
Propia Motivación • Motivación al logro. • Compromiso. • Iniciativa. • Optimismo.	

Elaborado por:

Daniela Vázquez C.

1.4 BENEFICIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La Inteligencia Emocional ofrece innumerables beneficios, tiene implicaciones en la manera de afrontar muchos problemas cotidianos que se nos presentan (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 49); dentro de los beneficios más importantes se pueden considerar los siguientes:

1. Aumenta el bienestar psicológico, este es la base para el desarrollo armónico y equilibrado de la personalidad.
2. Facilita una buena salud física, moderando o eliminando hábitos dañinos, lo que lleva a prevenir las enfermedades emocionales como la depresión, ansiedad, ira, miedo, etc.
3. Aumenta la motivación y el entusiasmo.
4. Fomenta las relaciones sociales armoniosas.
5. Incrementa la Autoconciencia.
6. Favorece el equilibrio emocional.
7. Otorga capacidad de Influencia y Liderazgo
8. Mejora la Empatía y las habilidades de Análisis Social.
9. Brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y el estrés (www.inteligencia-amocional.org).
10. Influye en la eficacia organizativa en varias áreas como son: contratación y conservación del empleo, desarrollo de talento, trabajo en equipo, compromiso, estado de ánimo y salud del empleado, innovación, productividad, eficacia, ventas, ingresos, calidad de servicios, clientela fiel. (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 38)
11. Desde mi punto de vista la Inteligencia emocional mejoraría la comunicación dentro de la organización, se evitaría en gran medida la rumorología existente entre los empleados, llevándolos a un mejor entendimiento, evitando así los conflictos laborales.

1.5 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL MUNDO LABORAL

Las reglas dentro de toda empresa están cambiando, la experiencia y preparación de las personas están pasando a segundo plano, lo que esta tomando total importancia es la manera como nos manejamos con nosotros y con los demás, esta es una norma que la aplicamos ya sea en una contratación, en la toma de decisiones importantes dentro de una organización o en un ascenso.

Lo que la Inteligencia emocional destaca es que todas las personas ya tenemos la suficiente capacidad intelectual y preparación técnica para desempeñarnos de manera correcta dentro del trabajo y que en lo que debemos concentrarnos es en las cualidades personales que poseemos y que no las desarrollamos y las dejamos de lado.

Por lo tanto cualquiera sea nuestro trabajo debemos saber cómo cultivar esas aptitudes para lograr éxito en nuestras carreras, ya que en esta época ningún puesto esta asegurado y estas son cualidades que nos llevan a ser buenos candidatos para obtener un buen puesto, ascender o conservar el mismo.

De este modo debemos tener claro que las competencias emocionales más relevantes para el éxito en una organización caen dentro de los tres grupos siguientes (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 72-75):

1. Iniciativa, motivación de logro y adaptabilidad.
2. Influencia, capacidad para liderar equipos y conciencia política.
3. Empatía, confianza en uno mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás.

1.5.1 Iniciativa, Motivación de logro y adaptabilidad

Las personas que poseen la competencia de iniciativa dentro de una organización son las que llevan a cabo acciones anticipatorias con el fin de evitar problemas antes de que estos sucedan, es decir, estas actúan antes de que algún hecho externo las force a hacerlo, suelen aprovechar muy

rápido las oportunidades que se les presentan antes de que estas sean visibles a los demás. La iniciativa es la clave para un rendimiento sobresaliente de los empleados que se dedican a las ventas y para el desarrollo de las relaciones personales con los clientes. (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 73).

Según David McClelland "la orientación al logro es la competencia que dirige el éxito de los empresarios ya que siempre demuestra un gran esfuerzo por mejorar continuamente el rendimiento". La necesidad de logro es la competencia que diferencia a los empleados con rendimiento superior de los normales; las personas que cuentan con niveles altos de logro son activas, persistentes y optimistas frente a cualquier contratiempo, siempre piensan en triunfar. Los trabajadores sobresalientes tienen comportamientos que demuestran su orientación al logro, adquieren riesgos y apoyan las innovaciones en las empresas. (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el trabajo. Pág. 72).

Hoy en día la competencia más necesaria es la adaptabilidad, estas personas son las que siempre están abiertas a recibir informaciones nuevas, por tanto se adaptan a nuevas condiciones, su resistencia les permite estar cómodas incluso en situaciones de ansiedad, son creativas y suelen dar nuevas ideas para obtener mejores resultados en algún trabajo que se este realizando; en pocas palabras, todos los individuos deben estar preparados a responder a los giros que presentan las empresas a diario.(Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 72).

1.5.2 Influencia, capacidad para liderar equipos y conciencia política

La competencia de influencia se pone en práctica cuando los individuos saben manejar eficazmente las emociones en otras personas, son persuasivos. Las personas con esta capacidad pueden percibir y prever la reacción que su mensaje causará en las otras personas, es decir, saben dirigirse hacia la meta que buscan, por ejemplo una persona persuasiva ante una crítica que reciba de otra persona la acepta de una manera correcta, no actúa a la defensiva.(Handabaka, Inteligencia Emocional en la empresa, Pág.164).

Quienes sobresalen liderando equipos o grupos de trabajo cuentan con varias aptitudes personales que inspiran a los otros a esforzarse para conseguir objetivos comunes en beneficio de todos los miembros de una empresa u organización. Las emociones son contagiosas y los líderes triunfadores saben brindar una energía positiva que se puede extender por toda la organización, es decir, mientras más positivo es el estilo del líder, más positivo será el trabajo de los colaboradores del grupo. (Goleman y Cherniss, *Inteligencia Emocional en el Trabajo*, Pág. 76)

Un verdadero líder involucra a los trabajadores en los objetivos de la empresa, lleva el control, presta atención a lo que dicen los trabajadores y alienta sus aportes creativos; esta es la mejor manera de atraer y retener la inteligencia dentro de una empresa (Handabaka, *Inteligencia Emocional en la Empresa*, Pág. 172).

Los profesionales sobresalientes de la mayoría de organizaciones comparten la competencia de conciencia política, suelen interpretar las corrientes emocionales y realidades políticas que existen dentro de los grupos en la empresa; la capacidad que tienen para interpretar las situaciones de manera objetiva, sin dejarse llevar por sus inclinaciones o suposiciones, hace que actúen con eficacia. (Goleman y Cherniss, *Inteligencia Emocional en el Trabajo*, Pág. 74).

1.5.3 Empatía, confianza en uno mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás

La empatía requiere saber interpretar las emociones ajenas, percibir las preocupaciones y sentimientos del otro y responder a ellos, es decir, comprender sus problemas e intereses; es por ello que las personas deben desarrollar esta competencia ya que en el trabajo constantemente se captan las emociones del resto de personas. (Handabaka, *Inteligencia Emocional en la Empresa*, Pág. 143).

Los individuos que tienen desarrollada la competencia de confianza en uno mismo, son los que están concientes de sus habilidades y limitaciones, buscan retroalimentación, aprenden de sus errores, por lo tanto, saben

donde y en que deben mejorar y cómo trabajar con otros individuos. (Goleman y Cherniss, Inteligencia Emocional en el Trabajo, Pág. 70).

La competencia de alentar el desarrollo de los demás es una de las características de los mejores directivos, ya que sienten las necesidades de desarrollo que tienen las personas dentro de la empresa y suelen alentar sus aptitudes para que sigan adelante.

1.6 ¿QUÉ ES EL CTI Y PARA QUÉ SIRVE?

El CTI, Inventario de Pensamiento Constructivo (Evaluación de la Inteligencia Emocional), "es un instrumento de medida de la inteligencia experiencial, esa que va más allá de la inteligencia general y hace que tengamos éxito en nuestras actividades personales y profesionales (toda esa compleja teoría que Daniel Goleman ha difundido tan bien como inteligencia emocional)". (Epstein, Inventario de Pensamiento Constructivo, Pág. 5).

"Permite 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." (www.teaediciones.com).

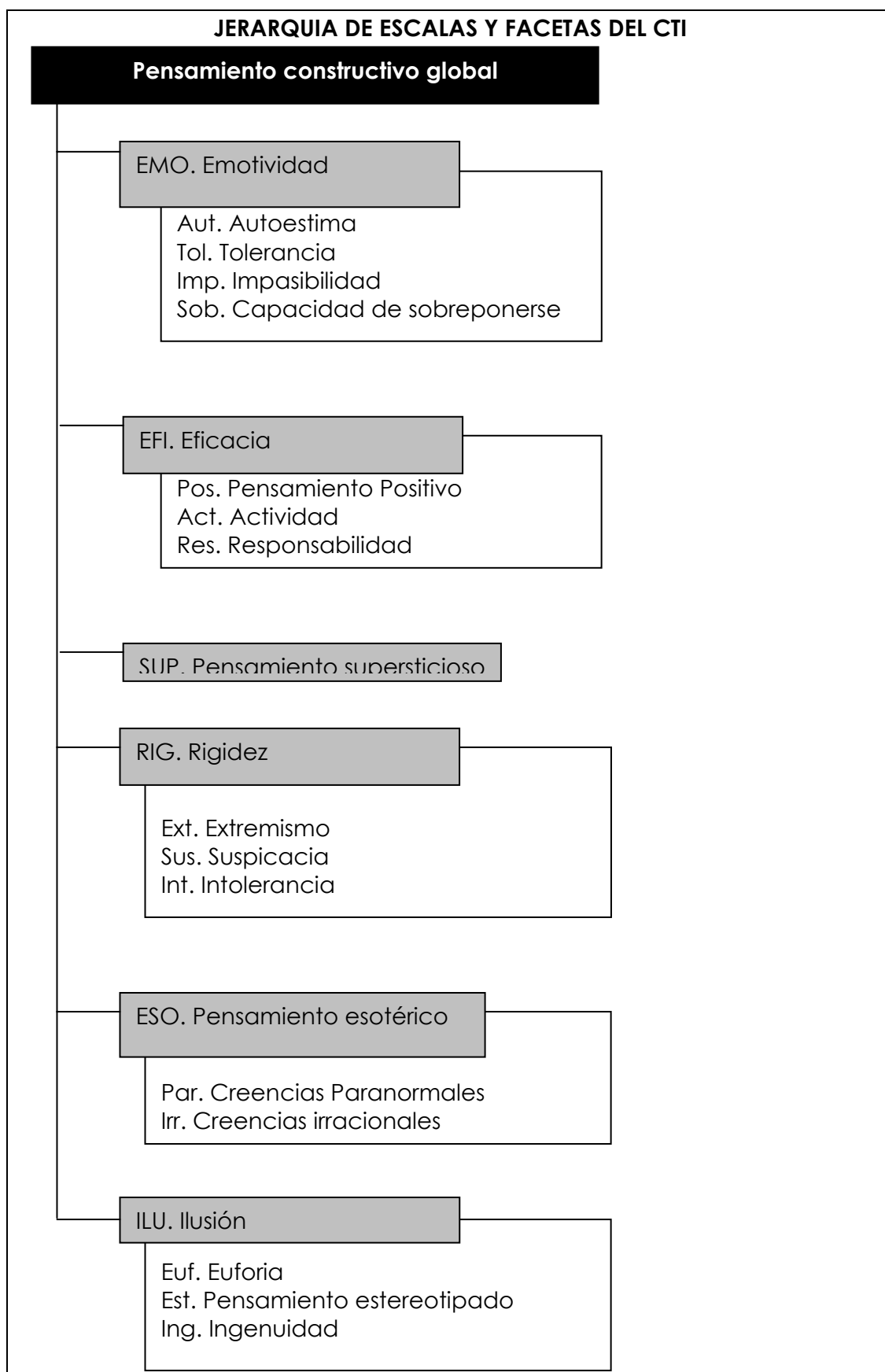
El Inventario de Pensamiento Constructivo, CTI puede ser administrado individual y colectivamente a adolescentes y adultos, con nivel cultural medio, teniendo una duración variable entre 15 y 30 minutos, incluidas las instrucciones de aplicación. (Epstein, Inventario de Pensamiento Constructivo, Pág. 7).

Es un test que fundamentado en la teoría cognitivo-experiencial puede obtener resultados ampliamente favorables que permiten predecir la eficacia en el puesto de trabajo, el éxito académico, la habilidad social, la capacidad de liderazgo, la aptitud para afrontar el estrés, el ajuste emocional y el bienestar físico.

El CTI es un test que está organizado jerárquicamente, a continuación se muestra esta jerarquía en forma de un organigrama en el que se incluyen tanto los nombres de las escalas y facetas como sus siglas (las siglas de las

escalas van en letras mayúsculas y las siglas de las facetas la primera letra es mayúscula y el resto minúsculas). (Epstein, Inventario de Pensamiento Constructivo, Pág. 9)

Gráfico 3
Jerarquía de Escalas y Facetas del CTI



Elaborado por:
(Epstein, Inventario de Pensamiento Constructivo, Pág. 9)

1.6.1 SIGNIFICACION DE LAS ESCALAS

El CTI cuenta con una dimensión global y seis escalas, las mismas que contienen facetas, a continuación se detalla el significado de cada una: (Epstein, Inventario de Pensamiento Constructivo, Pág. 10-16)

PCG. Pensamiento constructivo Global

En esta escala se incluyen elementos del resto de escalas excepto de la de Ilusión, las personas que tienen puntuaciones altas en esta escala, tienen una estructura de pensamiento flexible y se adaptan a diferentes modos de pensar y situaciones, esta es una característica especial del pensamiento constructivo.

EMO. Emotividad

Esta escala es la más relacionada con la escala global general que ninguna otra, las personas con puntuaciones altas en esta escala son las capaces de enfrentar situaciones potencialmente estresantes. Dentro de esta escala se encuentran las siguientes facetas:

- Faceta de **Autoestima**.- Esta mide el grado en que las personas poseen una autoestima elevada, es decir, una actitud favorable hacía sí mismos.
- Faceta **Tolerancia**.- Mide el grado en que las personas tienden a no sobrestimar las experiencias desfavorables.
- Faceta de **Impasibilidad**.- Muestra en que grado las personas pueden tolerar y ser flexibles a la incertidumbre, contratiempos, rechazo y la desaprobación.

- Faceta **Capacidad de sobreponerse**.- Indica el grado en que las personas no se obsesionan por los acontecimientos negativos, esta faceta es una de las más importantes dentro de la inteligencia emocional y la emotividad.

EFI. Eficacia

Esta escala esta relacionada con la tendencia que tienen las personas a pensar automáticamente en términos que faciliten una acción eficaz, esta muy relacionada con el rendimiento académico. Dentro de esta se encuentran las siguientes facetas:

- El **Pensamiento positivo**.- Esta consiste en pensar favorablemente, de manera realista.
- La **Actividad**.- Indica la tendencia a enfrentarse a acciones efectivas cuando las personas se encuentran en problemas, en vez de dar largas al asunto.
- La **Responsabilidad**.- Esta relacionada con la tendencia a esforzarse al máximo en las cosas que se hacen, tiene elementos como la planificación y reflexión, esta muy relacionada con la actividad.

RIG. Rigidez

Esta escala tiene que ver con la tendencia agrupar los hechos y las personas en amplias categorías, estas personas suelen ver el mundo en blanco y negro, ignorando las diferencias más finas. Esta escala consta de las siguientes facetas:

- **Extremismo**.- tiene una relación negativa con la apertura a la experiencia, inteligencia y rendimiento académico.

- **Susplicacia**.- se relaciona con el afecto negativo, la ira, depresión, neuroticismo y la introversión.
- **Intolerancia**.- se relaciona negativamente con la amabilidad y la atención a los demás.

SUP. Pensamiento supersticioso

Esta escala se refiere al grado en que las personas se aferran a las supersticiones, esta asociada directamente con el pesimismo, los sentimientos de desesperanza y la depresión. Esta escala no contiene facetas.

ESO. Pensamiento esotérico

Escala relacionada con el grado en que las personas creen en fenómenos extraños los cuales son científicamente cuestionados. Sus facetas son las siguientes:

- **Creencias paranormales**.- Significa creer en fantasmas, lectura de la mente, clarividencia.
- **Creencias irracionales**.- Como lo son las supersticiones convencionales, astrología y los buenos o malos agüeros.

ILU. Ilusión

Esta escala informa el grado en que una persona es optimista sin fundamento. Aquí se encuentran las siguientes facetas:

- **Euforia**.- es creer de que tras un resultado favorable, vendrán muchos éxitos.

- **Pensamiento estereotipado.**- significa por ejemplo creer que todos aman a sus padres.
- **Ingenuidad.**- Un claro ejemplo sería creer que todo el mundo tiene buen corazón.

CAPÍTULO 2

APLICACIÓN PRÁCTICA

APLICACIÓN PRÁCTICA

2.1 LA ORGANIZACIÓN

Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A. pionera en la industrialización del caucho y una de las principales industrias en el Ecuador fue fundada en el año de 1955 bajo el nombre de Ecuadorian Rubber Company C.A., se dedica a la producción manufacturera de llantas para carros, logrando ocupar un sitio importante en el mercado nacional e internacional, caracterizándose por crear y ofrecer fuentes de trabajo, llegando a ser reconocida por sus remuneraciones altamente competitivas, así como por los beneficios otorgados a los colaboradores y sus familias.

Con su presidente Ejecutivo Benoit Henry han surgido cambios tecnológicos y modernización en ERCO lo cual hace que se prepare para la globalización y tratados internacionales de comercialización.

Al momento la Compañía ofrece 966 puestos de trabajo directo: 596 para obreros, 223 para empleados, 42 de terceros y 105 de servicios.

La Compañía cuenta con cinco departamentos (Comercial, Ventas, Manufactura, RRHH, Finanzas), que hasta el momento no han tenido oportunidad de manejar lo que es Inteligencia Emocional (dato que obtuve mediante una entrevista con el Coordinador de Desarrollo Organizacional).

Al ser así y siendo esta una Multinacional, considero que no debe dejar de lado este tema de innegable actualidad y de vital trascendencia que brindará una nueva comprensión de lo que verdaderamente importa a la hora de trabajar, cabe destacar que es de suma importancia que a medida que las empresas cambian y se renuevan los miembros de la misma también deben cambiar y renovarse para destacar sus desafíos y habilidades.

2.2 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Por todo lo mencionado, me planteo realizar un diagnóstico sobre esta temática en 8 colaboradores de RRHH, para el cual utilicé una entrevista estructurada (Ver Anexo 1) con el fin de ver cuán desarrollada tienen la Inteligencia Emocional los colaboradores y el Test CTI Inventario de pensamiento Constructivo una medida de la Inteligencia emocional, de esta manera se obtendrán los siguientes beneficios: las personas podrán conocer sus emociones y manejar las mismas, tener su propia motivación, reconocer las emociones en los demás y manejar de manera correcta sus relaciones.

2.3 APLICACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación se dio en tres semanas, en la primera semana se realizó la entrevista a cada uno de los 8 colaboradores en donde estuvieron muy abiertos a la misma, se obtuvo información importante la cual sirvió en lo posterior para realizar los respectivos informes psicológicos.

En la segunda semana se realizó la aplicación del test CTI., la misma que fue colectiva, a la reunión asistieron las 8 personas convocadas y el Gerente de Desarrollo Organizacional Ing. Claudio Peñaherrera, el desarrollo de la misma fue normal.

Finalmente en la tercera semana se entregó los informes psicológicos, el manual y se realizó el feedback con cada uno de los colaboradores.

2.4 INFORME DE ENTREVISTA

Fecha: 13 de julio de 2006

Entrevistador: Daniela Vázquez Cordero

ANTECEDENTES

La presente entrevista, elaborada con el formato de entrevista estructurada fue aplicada a 8 colaboradores del departamento de Recursos Humanos de Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A. Debido a que la Inteligencia Emocional posee cinco competencias clave para su desarrollo, la entrevista fue dividida en 5 bancos de preguntas que fueron los siguientes:

1. Conocer las propias emociones.
2. Manejar las emociones.
3. La propia motivación.
4. Empatía.
5. Relaciones Sociales.

Estos bancos de preguntas se plantearon con los siguientes objetivos:

- Darme cuenta cuan desarrollada se encuentra la inteligencia emocional en cada colaborador.
- Ver el tipo de emociones que maneja cada uno de ellos.
- Ver las reacciones emocionales ante determinadas circunstancias.

RESULTADOS MÁS SOBRESALIENTES

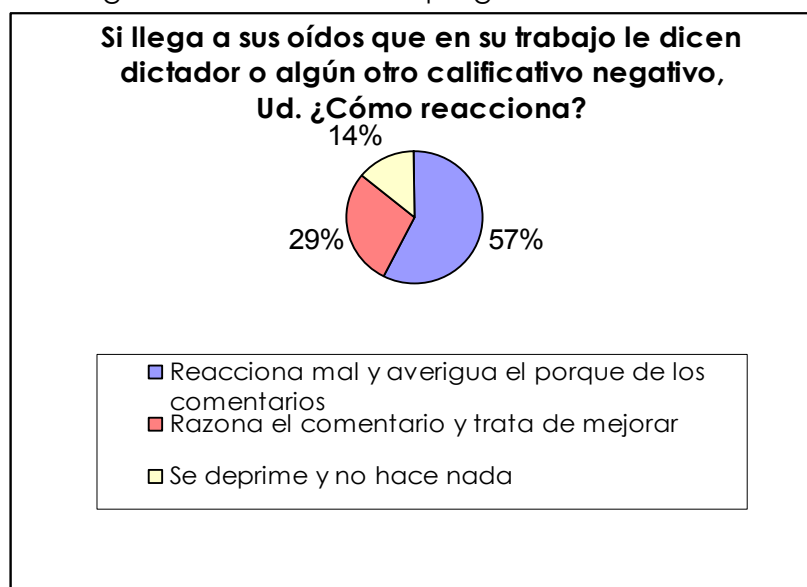
Los resultados más sobresalientes fueron los obtenidos en las siguientes preguntas:

1.- Conocer las propias emociones:

En la pregunta:

Gráfico 4

Pregunta 3 del banco de preguntas 1

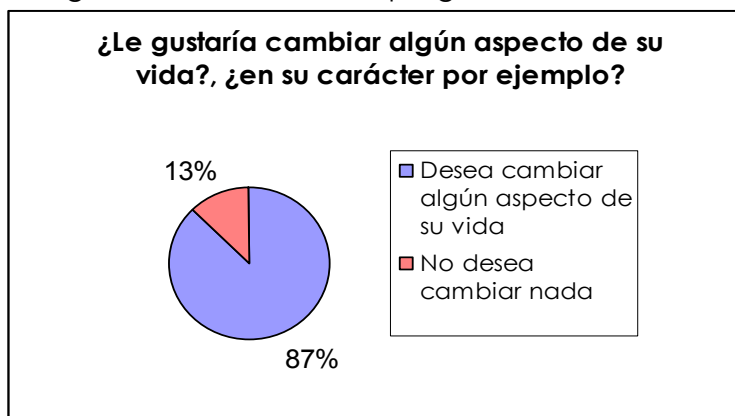


Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

En la pregunta:

Gráfico 5

Pregunta 4 del banco de preguntas 1



Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

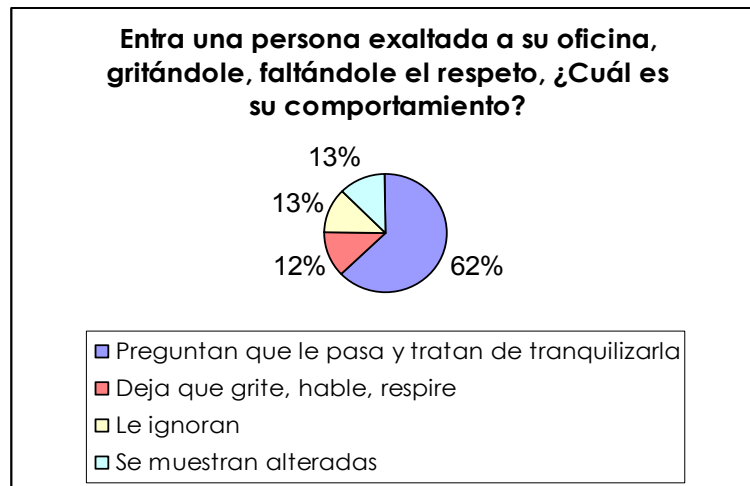
Los aspectos que algunas de las personas desean cambiar están relacionados con la inseguridad, impaciencia, intolerancia, no ser tan pasivos, pensar más en las decisiones a tomar, ser más serenos y cambios en el carácter.

2.- Manejar las emociones

En la pregunta:

Gráfico 6

Pregunta 2 del banco de preguntas 2



Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

3.- La propia motivación

En la pregunta:

Gráfico 7

Pregunta 4 del banco de preguntas 3



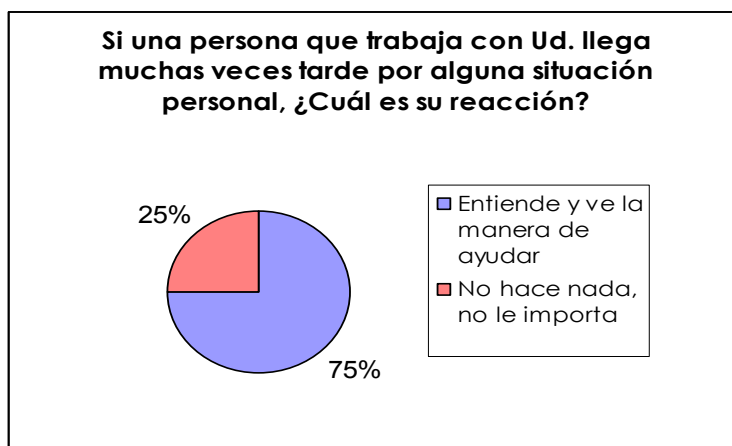
Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

Todas las personas indican que tienen claras sus metas personales y profesionales ya que desde hace tiempo se las han trazado o el día a día hace que se vayan planteando.

4.- Empatía

En la pregunta:

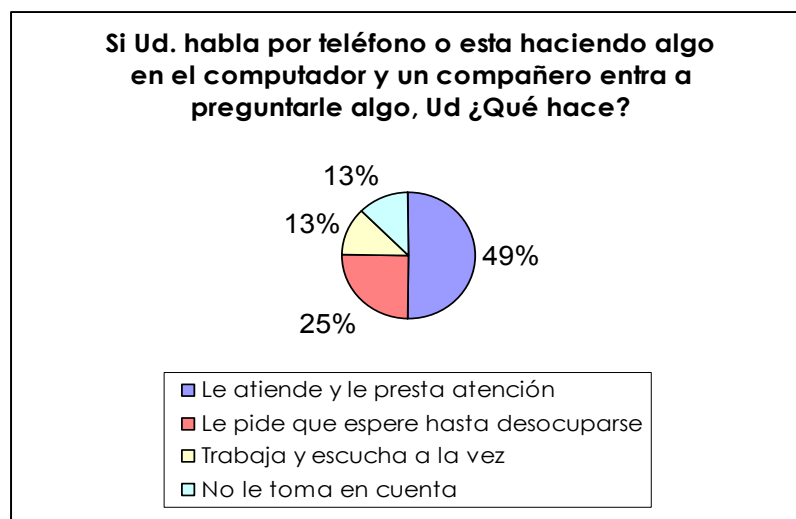
Gráfico 8
Pregunta 1 del banco de preguntas 4



Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

En la pregunta:

Gráfico 9
Pregunta 4 del banco de preguntas 4



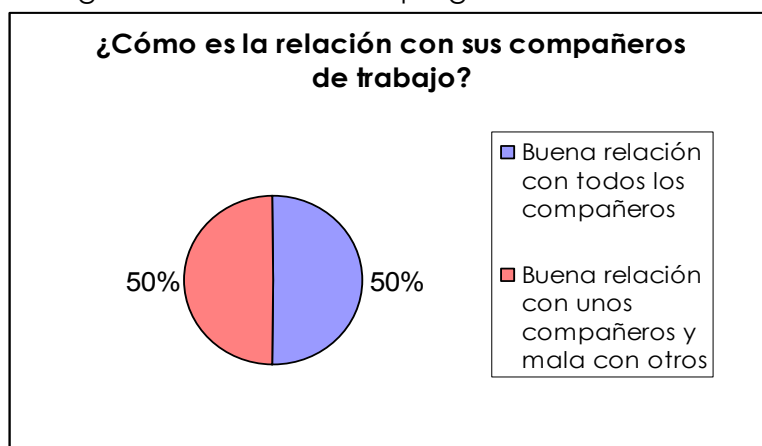
Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

5.- Relaciones Sociales

En la pregunta:

Gráfico 10

Pregunta 1 del banco de preguntas 5



Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

En la pregunta:

Gráfico 11

Pregunta 3 del banco de preguntas 5



Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

Las personas que salen muy rara vez es por cansancio, porque prefieren no salir o porque no pueden y las otras salen cada semana con sus amigos o familia.

CONCLUSIÓN

Basándome en los resultados obtenidos en la entrevista, en la cual se ve que las personas tratan de conocer sus emociones, unas las manejan y otras no, tienen una propia motivación, algunas suelen ponerse en el lugar de otras personas y sus relaciones sociales no se muestran en completo equilibrio, considero necesario aplicar el Test "CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo", con el fin de diagnosticar el nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional.

2.5 APLICACIÓN DEL CTI INVENTARIO DE PENSAMIENTO CONSTRUCTIVO

Informe sobre la aplicación

Se realizó la aplicación colectiva del CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo a ocho colaboradores de diferentes cargos (Véase Anexo 2) del Departamento de Recursos humanos, antes de ser iniciada la aplicación se dio una breve explicación sobre lo que es la inteligencia emocional y acto seguido se procedió a darles las respectivas indicaciones sobre el cuadernillo de preguntas (véase anexo 3) y la hoja de respuestas (Véase Anexo 4) a los examinados. La aplicación tuvo una duración aproximada de 40 minutos.

Interpretación del test

Para realizar la interpretación de los perfiles gráficos (Véase Anexo 5) se tomo en cuenta el siguiente cuadro de puntuaciones:

Gráfico 12
Escala de Calificación para le CTI

ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA EL CTI	
Puntuaciones:	Considérese:
Menores a 35	Muy Bajas
De 35 a 44	Moderadamente Bajas
De 45 a 55	Normales
De 56 a 65	Moderadamente Altas
De 65 en adelante	Muy Altas

Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

Puntuaciones muy bajas y moderadamente bajas: Es importante que la personas que presenten estas puntuaciones desarrollen a profundidad sus competencias emocionales, mediante ayuda de profesionales o autoeducándose con libros dedicados al tema.

Puntuaciones Normales: Las personas que presentan esta puntuación se sitúan en una zona normal de desarrollo de sus competencias emocionales, muchas personas suelen caer en esta categoría.

Puntuaciones moderadamente altas y muy altas: Las personas que presentan estas puntuaciones presentan un buen desarrollo de sus competencias emocionales.

2.6 INFORMES PSICOLÓGICOS

Al realizar los informes psicológicos (Véase Anexo 6) se tomo en cuenta las puntuaciones moderadamente altas, muy altas, moderadamente bajas y muy bajas de las escalas y facetas del CTI Inventario de Pensamiento Constructivo con excepción de las escalas Pensamiento Supersticioso y Pensamiento Esotérico.

INFORME PSICOLÓGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Xavier

Edad: 27 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Contador de Nóminas (Relaciones Laborales)

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Xavier presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona que se acepta a si misma y a los demás, posee una autoestima en completo equilibrio, puede establecer buenas relaciones con muchas personas.

Se fija mucho en las conductas de otras personas para dar su punto de vista sobre ellos, no las juzga o critica.

Es optimista, para nada ingenuo, trata de ver el lado positivo de las cosas o situaciones, no se obsesiona con los acontecimientos negativos. Sabe como

manejar el estrés cuando este se presenta en su vida, no lo toma con temor, lo toma como un desafío.

Se caracteriza por ser una persona centrada por lo que si tiene una experiencia desfavorable no la sobreestima, busca la manera de afrontarla.

Es una persona enérgica lo que en ocasiones le lleva a ser impulsivo con los que se encuentran a su alrededor, a veces puede llegar a albergar rencores.

Fortalezas:

- Posee una autoestima en equilibrio.
- Sabe manejar el estrés.
- Sabe enfrentarse a acciones en vez de dar largas a algún asunto.
- Es optimista.
- Sabe observar las conductas de las personas.

Aporte a la Organización:

Tomando en cuenta los aspectos positivos de los resultados podemos ver que Usted es una persona que puede aportar a su organización en los siguientes aspectos:

Al poseer una autoestima en equilibrio y aceptar al gente que se encuentra a su alrededor como es, le lleva a tener excelentes relaciones con sus compañeros de trabajo, lo que es de suma importancia dentro de un ambiente laboral.

Saber manejar el estrés que le puede ocasionar tanto su trabajo como la vida personal es importantísimo para poder realizar sus funciones de manera adecuada en su organización.

El tener la capacidad de enfrentarse a acciones de manera rápida puede llevar a que la empresa o su grupo de trabajo realicen mejoras en algún

aspecto que este fallando dentro de la organización, por lo que le recomiendo que no deje de lado esta habilidad si no que la siga desarrollando.

Ser optimista es un punto a su favor ya que es la mejor manera de interpretar dificultades, contratiempos y errores que pueden ocurrir dentro de su trabajo.

El que Usted sepa observar las conductas de otras personas le llevara a comprender que es lo que les puede estar pasando a sus compañeros de trabajo cuando tengan algún problema, esto significa que tiene desarrollada la competencia emocional de empatía (ponerse en el lugar de otras personas).

Posibles Limitaciones y Debilidades:

Ser enérgico lo que en ocasiones le lleva a ser impulsivo con los que se encuentran a su alrededor y guardar rencores se presenta como una debilidad, se le recomienda desarrollar la competencia emocional "Manejar sus emociones".

Tenga en cuenta lo siguiente:

"Cuando explotamos con las personas que tenemos más cerca, es casi seguro que en el fondo estamos preocupados por otra cosa"

"Debe tomar conciencia de que el rencor que guarda en su corazón lo convierte en enemigo de Usted mismo"

Conclusión:

En conclusión es una persona que tiene un desarrollo medio de su Inteligencia Emocional, le felicito y le recomiendo utilizar libros de apoyo

con los cuales puede alcanzar muchos éxitos en su vida personal y profesional.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable

Daniela Vázquez Cordero.

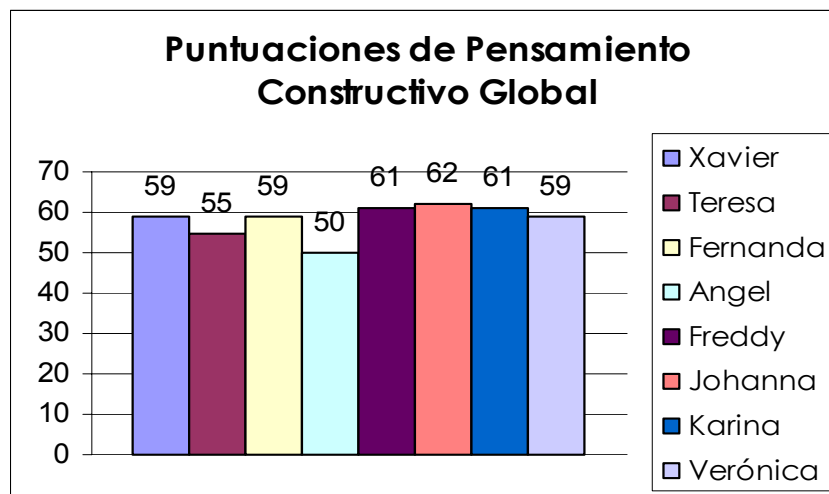
Luego de realizar los informes psicológicos de cada colaborador se procedió a realizar un feedback individual, en el que se trato tanto sus fortalezas, como aportar en su organización con ellas, sus debilidades y algunas recomendaciones.

2.7 RESULTADOS GENERALES

Para llegar al diagnóstico general del desarrollo de la Inteligencia Emocional de los colaboradores de RRHH, se ha tomado en cuenta el resultado obtenido en la entrevista individual con cada colaborador y el promedio de los puntajes que los colaboradores alcanzaron en la escala de Pensamiento Constructivo Global del CTI ya que esta incluye elementos de todas las escalas.

A continuación, en el siguiente gráfico se muestra los puntajes sobre 100 que las personas alcanzaron en la escala de pensamiento constructivo global y el promedio de esta escala:

Gráfico 13
Puntuaciones de Pensamiento Constructivo Global



Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

Promedio: 58

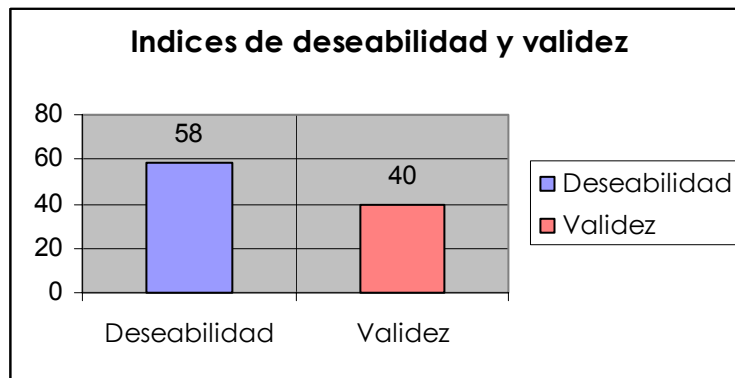
Lo que indica una buena medida de la Inteligencia Emocional

Deseabilidad y Validez:

Estas escalas nos dan información sobre la validez de los resultados del CTI. Las puntuaciones superiores a 70 en deseabilidad e inferiores a 30 en validez, invalidan la aplicación del instrumento.

A continuación, en el siguiente gráfico se muestra los índices de deseabilidad y validez:

Gráfico 14
Índices de deseabilidad y Validez



Elaborado por:
Daniela Vázquez C.

Las escalas de control presentan valores normales, lo que parece indicar que los examinados han contestado con atención y sinceridad a las preguntas del cuestionario, por lo que, puede considerarse que los resultados son validos y no están distorsionados por falta de sinceridad o por otros motivos.

Manual

El manual que se realizo para Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A. (Véase Anexo 7) consta del significado de Inteligencia Emocional, sus beneficios, las competencias emocionales y la manera en que los colaboradores pueden desarrollar cada una de ellas, se realizo con un vocabulario entendible para que las personas de la Compañía tengan una buena comprensión del mismo.

2.8 VALIDACIÓN DEL PROCESO

La validación del proceso se realizo con 3 personas (Véase anexo 8):

El Ing. Freddy Reinoso el cual participo en el proceso.

El Ing. Claudio Peñaherrera gerente de desarrollo organizacional del departamento de RRHH.

La Psic. Cristina Crespo experta en el tema de Inteligencia Emocional.

CAPÍTULO 3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

1.- Los resultados de la entrevista demostraron que las personas tenían desarrolladas unas competencias emocionales y otras no, por lo que se vio necesaria la aplicación del test CTI.

2.- De todos los colaboradores que participaron en el proceso de diagnóstico dos de ellos sabían lo que es la Inteligencia Emocional.

3.- Se puede ver que los colaboradores de RRHH son personas con una inteligencia emocional equilibrada, ya que sus puntuaciones se sitúan dentro de una zona normal. Es posible que estas personas en ocasiones actúen de forma constructiva y otras con bastante inmadurez. A veces son capaces de realizar un buen análisis de las situaciones novedosas y complejas, mientras que otras veces se precipitan y cometen errores de actuación.

Sus reacciones emocionales también pueden alternar entre momentos de estabilidad y flexibilidad y ocasiones en las que muestran bastante rigidez o se dejan llevar por sus sentimientos. Todo esto corresponde a comportamientos normales en muchas personas que no presentan problemas notables.

4.- El test CTI Inventario de pensamiento Constructivo es una herramienta psicométrica que no mide todas las competencias emocionales pero brinda información certera sobre otras como lo son la valoración adecuada de uno mismo, el pensamiento positivo y la capacidad de sobreponerse.

5.- El mercado de trabajo actual requiere de personas que demuestren habilidades y capacidades como la autoconfianza, el control emocional, adaptación, optimismo, etc., de este modo mantendrán un equilibrio emocional ante los problemas que comúnmente se presentan dentro de una organización y así la misma se volverá más productiva y eficiente.

6.- La inteligencia Emocional es un tema dominante en la actualidad que brinda a las empresas una mejor comprensión de lo que verdaderamente importa a la hora de trabajar.

7.- Durante el feedback con los colaboradores, indicaron que los resultados obtenidos en la batería psicológica estuvieron muy relacionados a la percepción que tienen sobre ellos mismos.

8.- Los colaboradores tienen disposición para prepararse y estimular su control de las emociones y buscan el equilibrio con la razón.

9.- La Inteligencia Emocional en los colaboradores es una competencia que se debe estimular y desarrollar, de esta manera el personal logrará estar motivado y cumplir eficientemente con sus responsabilidades.

3.2 RECOMENDACIONES

1. Brindar información a los empleados, por medio de charlas, sobre técnicas que les ayuden en su desarrollo personal.
2. Utilización del manual de Inteligencia Emocional con el fin de que los colaboradores aclaren sus dudas y desarrollen las competencias emocionales que crean necesarias.
3. Realizar talleres para el manejo de relaciones interpersonales, con el fin de que estas encuentren un equilibrio.
4. Realizar encuestas semestrales con el fin de que los colaboradores den su opinión sobre el ambiente y clima laboral del departamento.
5. Implementar un plan de desarrollo de las competencias emocionales para que los colaboradores lleguen a alcanzar un nivel máximo de inteligencia emocional, puede ser por medio de un taller sobre esta temática.
6. Trabajar con los directivos, involucrándolos mental y emocionalmente en el tema.
7. Mantener contacto social extra trabajo, ya que la convivencia genera conocimiento, aporta al respeto y cariño entre compañeros, esto puede ser mediante convenciones, jornadas deportivas, paseos, etc., que pueden ser organizadas por comisiones de personas entusiastas que tengan buena relación con todos los compañeros de trabajo. (Al realizar estas actividades no se debe involucrar sentimientos con el trabajo).
8. Mejorar los canales de comunicación, considerando que la comunicación cara a cara genera mejor feedback, por lo que

recomiendo al área de comunicación que tenga presente este punto.

BIBLIOGRAFÍA

ALBARRACIN, Ricardo. "La Inteligencia Emocional para Emprendedores", Corpoliderazgo. Santa fé de Bogotá, 2000, 63.

ALVAREZ, Manuel. "Diseño y evaluación de programas de educación emocional", CISSPRAXIS, S.A. Barcelona – España, 2001, 231.

EPSTEIN, Seymour. "CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo", TEA Ediciones, S.A., Madrid, 2001, 87.

GIL'ADÍ, Daniel. "Inteligencia Emocional en Práctica", MM por McGraw-Hill Interamericana de Venezuela. Venezuela. 2002, 230.

GOLEMAN, Daniel. "La Inteligencia Emocional", Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, Buenos Aires – Argentina, 1995, 396.

GOLEMAN, Daniel. "La Inteligencia Emocional en la Empresa", Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, Buenos Aires - Argentina, 1998, 460.

GOLEMAN, Daniel y CHERNISS, Cary. "Inteligencia Emocional en el Trabajo", Editorial Kairós. Barcelona, 2005, 431.

HANDABAKA, Jorge. "Inteligencia Emocional en la Empresa", Editora Palomino E.I.R.L. Moisés Palomino M, Lima – Perú, 2004, 198.

MARTIN, Doris y BOECK, Karin. "EQ ¿Qué es Inteligencia Emocional?", Editorial EDAE S.A. Madrid, 1998, 202.

SIMMONS, Steve y SIMMONS, John. "EQ ¿Cómo medir la Inteligencia Emocional", Editorial EDAF, S.A. Jorge Juan, 30. Madrid – España, 1998, 319.

Sitios WEB.

www.dattnerconsulting.com/spanish/presentations/eispan.pdf (18-03-06)

www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/iepractiuch.htm
(15-04-06)

www.ice.go.cr/esp/cencon/pff/desarrollo/inteligencia-emocional.pdf (12-05-06)

www.inteligencia-emocional.org/articulos/lainteligenciaemocional.htm (16-02-06)

www.inteligencia-emocional.org/preguntas_frecuentes/index.htm (16-02-06)

www.psicologia-online.com/canales3/ger/ieempresa.htm (11-02-06)

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENTREVISTA

FORMATO DE ENTREVISTA

Apellidos y Nombres:

Departamento:

Cargo:

Objetivos:

1. Darme cuenta cuan desarrollada se encuentra la Inteligencia Emocional en cada colaborador.
2. Ver el tipo de emociones que maneja cada uno de ellos.
3. Ver las reacciones emocionales ante determinadas circunstancias.

1.- CONOCER LAS PROPIAS EMOCIONES

¿Cuándo Ud. comete un error o una equivocación en el trabajo, cuál es su comportamiento?

¿Cuándo es elogiado o alguien reconoce sus virtudes, Ud qué es lo que hace?

Si llega a sus oídos que en su trabajo le dicen dictador o algún otro calificativo negativo, Ud. ¿cómo reacciona?

¿Le gustaría cambiar algún aspecto de su vida?, ¿en su carácter por ejemplo?

2.- MANEJAR LAS EMOCIONES

Esta Ud. esperando algo, un informe por ejemplo, que no le entregan desde hace días y cuando se lo entregan comprueba que esta mal. ¿Cuál es su reacción?

Entra una persona exaltada a su oficina, gritándole, faltándole el respeto. ¿Cuál es su comportamiento?

En su oficina hay muchos problemas, el clima no es bueno, el momento que Ud. llega a su oficina ¿Cuál es su reacción?

3.- LA PROPIA MOTIVACION

Cuando Ud. se despierta, ¿Cuál es su reacción habitual? (quiere levantarse, no desea levantarse, se dice algo a si mismo, como qué se dice, etc.)

¿Qué pensamiento tiene Ud. sobre la vida?

¿Y sobre su trabajo? (Esta a gusto o no, con su sueldo, trabajo en si, reconocimientos, compañeros, etc.)

¿Tiene claras sus metas personales y profesionales? ¿Por qué?

¿Cree Ud. que tiene un equilibrio en su vida social, familiar y laboral? ¿Por qué?

¿Esta muchas veces feliz sin razón?, ¿Cómo cree que será su futuro?

4.- EMPATIA

Si una persona que trabaja con Ud. llega muchas veces tarde por alguna situación personal, ¿Cuál es su reacción?

¿Cuál es su comportamiento cuando conversa con alguien? (Le presta atención o no, mira para otros lados, etc.)

Si un desconocido entra a conversar con Ud. en su oficina, ¿Cuál es su reacción?

Si Ud. habla por teléfono o esta haciendo algo en el computador y un compañero entra a conversarle algo, Ud. ¿Qué hace?

5.- RELACIONES SOCIALES

¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

¿Existe trabajo en equipo o cada persona trabaja por su lado, como es la manera en que se trabaja en su departamento?

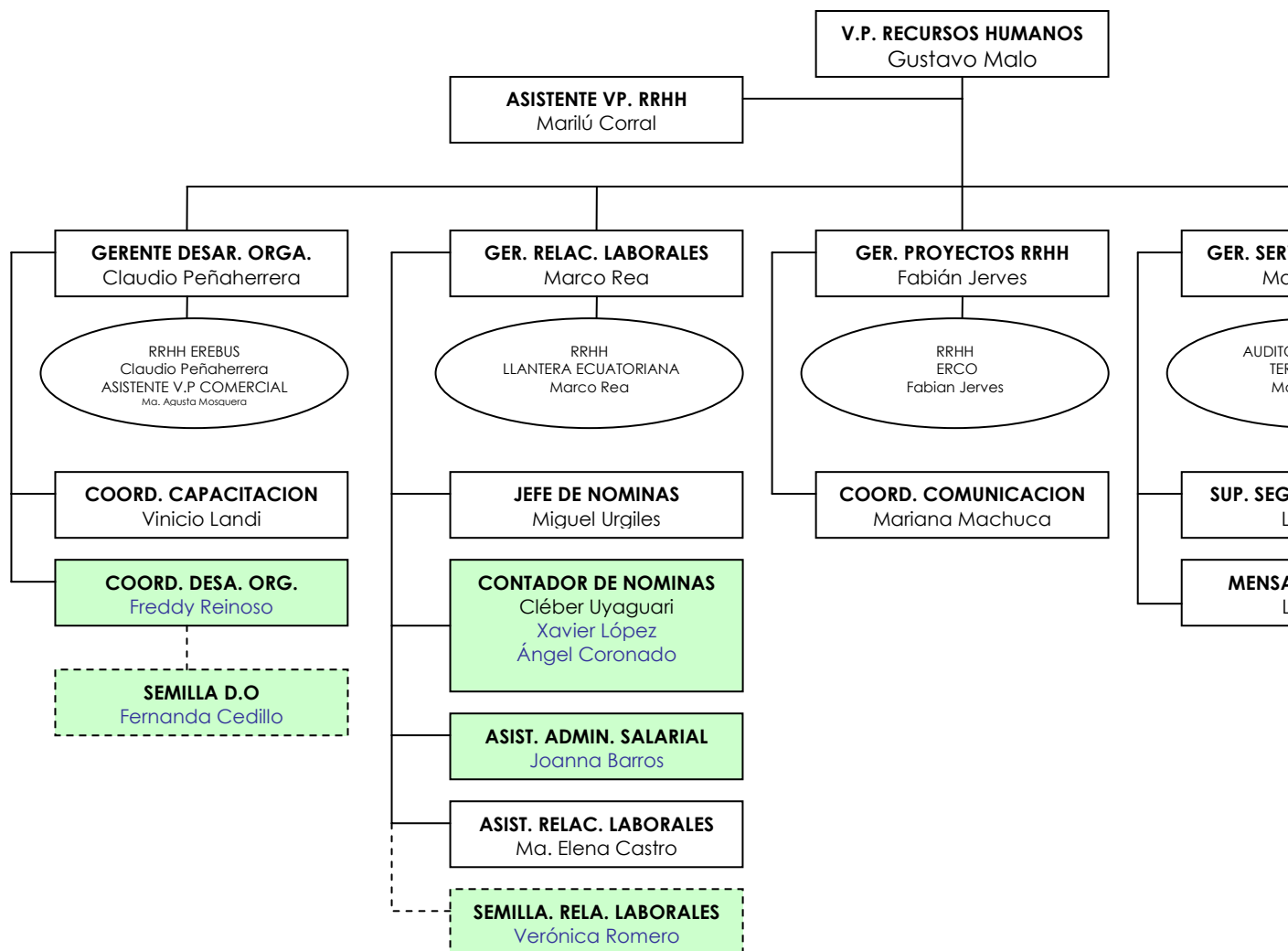
¿Cómo lleva Ud. su vida social, cada cuanto sale a disfrutar con sus amigos o compañeros de trabajo?

¿Cree Ud que tiene poder para manejar un grupo de personas, es decir, liderar, persuadir, etc.? ¿Por qué?

ANEXO 2

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RRHH

ORGANIGRAMA DE LA DIVISION DE RECURSOS HUMANOS



ANEXO 3

TEST CTI. HOJAS DE RESPUESTAS



Apellidos y nombre Loaiza Yagorana Teresa de Jesús
Edad 31 Sexo V M Fecha 16-06-06
Centro / Empresa Llantera Ecuatoriana S.A.

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

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

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

SI HA TERMINADO ANTES DEL TIEMPO CONCEDIDO, REPASE SUS CONTESTACIONES

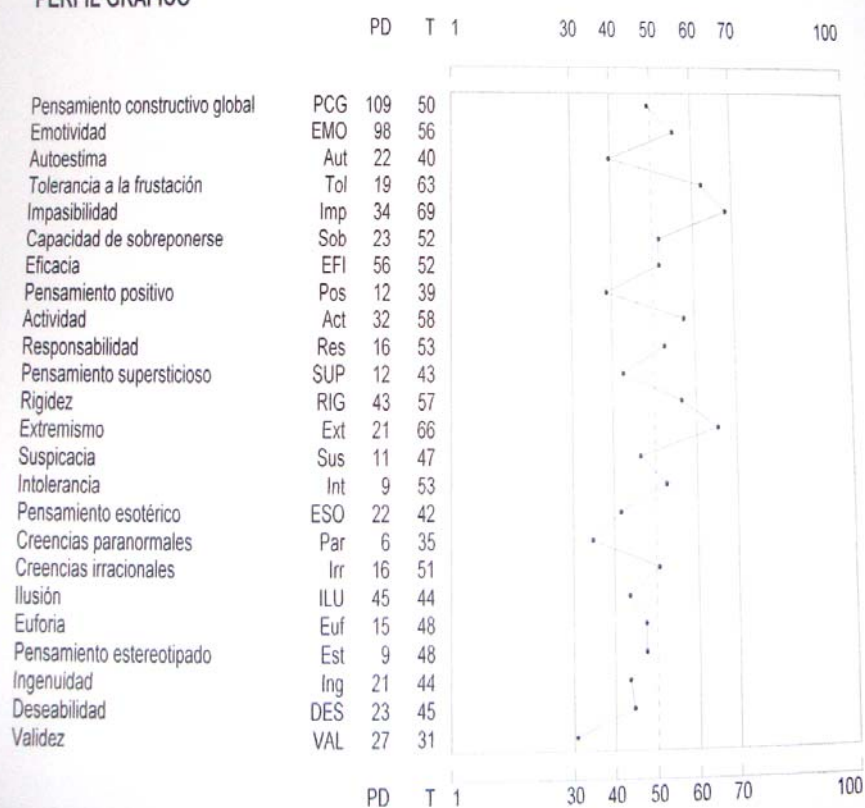
ANEXO 4

TEST CTI. PERFILES GRÁFICOS

DATOS PERSONALES

D.N.I.: 0014 Nombre: Angel Coronado Vallejo
 Edad: 30 Sexo: Varón Fecha: 19/6/2006 Código: 314
 Responsable: Daniela Vázquez Cordero
 Baremo: Varones + Mujeres

PERFIL GRÁFICO



ANEXO 5

TEST CTI. INFORMES PSICOLÓGICOS

INFORME PSICOLOGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Teresa

Edad: 31 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Casada

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Auxiliar de Enfermería (Bienestar Social)

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Teresa presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona que posee una estructura de pensamiento flexible, se adapta fácilmente a diferentes modos de pensar y situaciones; sabe mantener el control en situaciones de angustia o estrés.

Puede ser habitualmente optimista pero a veces depende la situación que se le presente puede ser pesimista. Se acepta a si misma y a los demás y

esto le lleva a establecer buenas relaciones y muestra que su autoestima esta en completo equilibrio.

No juzga a la gente como buena o mala, trata de evaluar sus conductas para ver su eficacia o ineficacia.

Persona que tiene facilidad de acción lo que le lleva a tomar decisiones rápidas cuando es necesario.

En ocasiones suele agrupar a situaciones y personas en categorías, lo que le lleva a formar prejuicios y a sentirse alterada cuando sus expectativas no se cumplen.

Fortalezas:

- Facilidad para adaptarse a diferentes personas y situaciones.
- Facilidad para manejar el estrés.
- Posee una autoestima en equilibrio.
- Rápida en la toma de decisiones.

Aporte a la Organización:

Tomando en cuenta los aspectos positivos de los resultados podemos ver que Usted es una persona que puede aportar a su organización en los siguientes aspectos:

Al tener facilidad para adaptarse a diferentes modos de pensar y situaciones Usted puede relacionarse en su trabajo con una diversidad de personas lo que hará que su trabajo se vuelva aun más agradable.

El aceptarse a si misma y a los demás, ser optimista y pesimista en equilibrio y establecer buenas relaciones hacen que este ocupando el puesto de trabajo adecuado como es el de Auxiliar de Enfermería.

Saber mantener el control en situaciones estresantes y de angustia es de suma importancia en su trabajo, por lo que se le felicita y recomienda mantener desarrollada esta competencia.

Al tener facilidad de acción y tomar decisiones rápidas es un punto a favor dentro de su puesto por ejemplo al existir algún accidente de trabajo es muy importante tener desarrollada esta competencia.

Posibles Limitaciones y Debilidades:

Una debilidad muy importante es el agrupar a las personas y situaciones en categorías y luego formar prejuicios, como prejuicio se entiende a una opinión previa que se forma acerca de alguien o algo, que por lo general es desfavorable.

Sentirse alterada cuando sus expectativas no se cumplen, por lo que se le recomienda tener en cuenta que en la realidad todos somos importantes y pertenecemos a un solo grupo pero con diferentes misiones,

Cuando se sienta alterada se recomienda desarrollar la competencia emocional "reconocer las propias emociones", que la podrá encontrar en el manual que se dejara en la compañía.

Conclusión:

En conclusión es una persona que el nivel de desarrollo de inteligencia emocional se encuentra en término medio, pero enterándose más sobre el tema con libros de apoyo puede llegar a ser una persona emocionalmente inteligente.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable

Daniela Vázquez Cordero.

INFORME PSICOLOGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Xavier

Edad: 27 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Contador de Nóminas (Relaciones Laborales)

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Xavier presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona que se acepta a si misma y a los demás, posee una autoestima en completo equilibrio, puede establecer buenas relaciones con muchas personas.

Se fija mucho en las conductas de otras personas para dar su punto de vista sobre ellos, no las juzga o critica.

Es optimista, para nada ingenuo, trata de ver el lado positivo de las cosas o situaciones, no se obsesiona con los acontecimientos negativos. Sabe como manejar el estrés cuando este se presenta en su vida, no lo toma con temor, lo toma como un desafío.

Se caracteriza por ser una persona centrada por lo que si tiene una experiencia desfavorable no la sobreestima, busca la manera de afrontarla.

Es una persona enérgica lo que en ocasiones le lleva a ser impulsivo con los que se encuentran a su alrededor, a veces puede llegar a albergar rencores.

Fortalezas:

- Posee una autoestima en equilibrio.
- Sabe manejar el estrés.
- Sabe enfrentarse a acciones en vez de dar largas a algún asunto.
- Es optimista.
- Sabe observar las conductas de las personas.

Aporte a la Organización:

Tomando en cuenta los aspectos positivos de los resultados podemos ver que Usted es una persona que puede aportar a su organización en los siguientes aspectos:

Al poseer una autoestima en equilibrio y aceptar al gente que se encuentra a su alrededor como es, le lleva a tener excelentes relaciones con sus compañeros de trabajo, lo que es de suma importancia dentro de un ambiente laboral.

Saber manejar el estrés que le puede ocasionar tanto su trabajo como la vida personal es importantísimo para poder realizar sus funciones de manera adecuada en su organización.

El tener la capacidad de enfrentarse a acciones de manera rápida puede llevar a que la empresa o su grupo de trabajo realicen mejoras en algún aspecto que este fallando dentro de la organización, por lo que le recomiendo que no deje de lado esta habilidad si no que la siga desarrollando.

Ser optimista es un punto a su favor ya que es la mejor manera de interpretar dificultades, contratiempos y errores que pueden ocurrir dentro de su trabajo.

El que Usted sepa observar las conductas de otras personas le llevara a comprender que es lo que les puede estar pasando a sus compañeros de trabajo cuando tengan algún problema, esto significa que tiene desarrollada la competencia emocional de empatía (ponerse en el lugar de otras personas).

Posibles Limitaciones y Debilidades:

Ser enérgico lo que en ocasiones le lleva a ser impulsivo con los que se encuentran a su alrededor y guardar rencores se presenta como una debilidad, se le recomienda desarrollar la competencia emocional "Manejar sus emociones".

Tenga en cuenta lo siguiente:

"Cuando explotamos con las personas que tenemos más cerca, es casi seguro que en el fondo estamos preocupados por otra cosa"

"Debe tomar conciencia de que el rencor que guarda en su corazón lo convierte en enemigo de Usted mismo"

Conclusión:

En conclusión es una persona que tiene un desarrollo medio de su Inteligencia Emocional, le felicito y le recomiendo utilizar libros de apoyo con los cuales puede alcanzar muchos éxitos en su vida personal y profesional.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable

Daniela Vázquez Cordero.

INFORME PSICOLOGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Luisa

Edad: 22 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Soltera

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Semilla de Desarrollo Organizacional

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Luisa presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona entusiasta, alegre fiable, lo que le lleva a actuar de manera eficaz. No toma las situaciones impulsivamente, más bien trata de planificar cuando es necesario.

Acepta bien a los que se encuentran a su alrededor por lo mismo es una persona que cae bien a los demás, no guarda rencores. Cuando se trata de juzgar, juzga los resultados dejando de lado a las personas.

Se esfuerza mucho en las actividades que realiza.

Es optimista e ingenua sin fundamento, es decir, puede creer en todo lo que le dicen y creer que todos los que se encuentran a su lado tienen buen corazón.

Tiende a exagerar el lado positivo de las cosas, a esperar que todo le salga siempre bien, lo cual le puede llevar a no tomar las debidas precauciones cuando es necesario.

Fortalezas:

- Ser entusiasta y alegre
- Ser planificadora cuando cree necesario.
- Tiene la capacidad para establecer relaciones sociales.
- Realizas sus actividades con mucho esfuerzo y responsabilidad.

Aporte a la Organización:

Tomando en cuenta los aspectos positivos de los resultados podemos ver que Usted es una persona que puede aportar a su organización en los siguientes aspectos:

Al ser una persona entusiasta y alegre demuestra ser una persona que esta motivada eso dentro de su trabajo le lleva a que su desempeño sea cada vez mejor de este modo contribuye al crecimiento de su empresa.

Ser planificadora demuestra que es una persona ordenada, por lo tanto para el cargo que Usted esta desempeñando al momento en el cual tiene

como función seleccionar personal lo indicado es tener desarrollada esta habilidad, se le felicita.

El saber relacionarse con otras personas le ayuda muchísimo para trabajar en equipo o en grupo, se le recomienda mantener desarrollada esta competencia ya que esto es esencial para el éxito de toda organización.

Ser responsable y esforzado en cualquier trabajo es lo que toda organización requiere, siga así.

Posibles Limitaciones y Debilidades:

El ver las cosas de forma ingenuamente positiva le puede llevar a serios problemas, se le recomienda no dejarse llevar por ideas que ya se encuentran establecidas en la sociedad.

No espere que todo le salga bien, la vida esta llena de errores los cuales nos permiten aprender y mejorar cada día más, se le recomienda anticiparse un poco a los hechos para que en algunas situaciones no se le aparezcan sorpresas y no sepa que hacer.

Conclusión:

En conclusión su inteligencia Emocional se encuentra en un nivel medio de desarrollo, tiene muchas fortalezas y algunas debilidades las cuales puede reforzar, le recomiendo utilizar libros de apoyo con los cuales podrá desarrollar su Inteligencia emocional.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable

Daniela Vázquez Cordero.

INFORME PSICOLOGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Ángel

Edad: 30 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Contador de Nóminas (Relaciones Laborales)

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Ángel presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona que tiene un pensamiento flexible, suele adaptarse con facilidad a situaciones y personas pero en ocasiones no tiene una actitud favorable sobre si misma.

Puede establecer buenas relaciones, la gente que se encuentra a su lado le estima, es decir, cae bien al resto de personas.

A veces suele expresar sus emociones de forma clara mientras que en otras ocasiones suele reprimirlas.

Suele ser pesimista, no ve el lado positivo de las cosas, piensa desfavorablemente.

Es una persona que tiende a agrupar a la gente en categorías, diferencia a su grupo y al de los restantes, se siente alterado o incomodo cuando sus expectativas no se cumplen.

No es ingenuo, por lo que ve la vida de la mejor manera posible.

Fortalezas:

- Facilidad para adaptarse a personas y situaciones.
- Facilidad para establecer buenas relaciones sociales.
- Ver las cosas tal y como son, no ser ingenuo.

Aporte a la Organización:

Tomando en cuenta los aspectos positivos de los resultados podemos ver que Usted es una persona que puede aportar a su organización en los siguientes aspectos:

La Facilidad para adaptarse a personas y situaciones le ayudara mucho en su empresa, por ejemplo al momento que exista cambios en la manera de realizar su trabajo o al momento que ingrese una nueva persona a trabajar con Usted.

El saber relacionarse con otras personas le ayuda muchísimo para trabajar en equipo o en grupo, se le recomienda mantener desarrollada esta competencia ya que esto es esencial para el éxito de toda organización.

El ver las cosas tal y como son, tener una visión objetiva, diferente y más real le ayudará a tener mejores soluciones a problemas que se presenten en su empresa.

Posibles Limitaciones y Debilidades:

No expresar sus emociones y reprimirlas le llevara a guardar rencores con otras personas y a tener frustraciones, lo mejor es reconocer la emoción que tenga y saber manejarla, por lo que se le recomienda desarrollar estas dos competencias emocionales.

Una limitación es poseer baja autoestima en algunas ocasiones, por lo que es importante que Usted eleve su autoestima ya que en este tiempo de cambios y crisis lo que se exige es confianza en si mismo y sentimiento de la propia capacidad.

Usted es una persona importante, que posee capacidades, competencias y decisiones, muy valiosas al igual que todos los seres humanos.

Conclusión:

En conclusión su inteligencia Emocional se encuentra en un nivel medio de desarrollo, tiene muchas fortalezas y algunas debilidades las cuales puede reforzar, le recomiendo utilizar libros de apoyo con los cuales podrá desarrollar su Inteligencia emocional.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable

Daniela Vázquez Cordero.

INFORME PSICOLOGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Freddy

Edad: 33 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Soltero

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Coordinador Desarrollo Organizacional (Desarrollo Organizacional)

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Freddy presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona en la cual su autoestima no se encuentra en equilibrio, se ve afectada por los recuerdos y adversidades pasadas. Pero es capaz de tolerar, incertidumbres, rechazos y contratiempos, es decir, tiene una fuerte capacidad de sobreponerse a pesar que a veces le invaden pensamientos negativos o desfavorables.

Persona que casi en todas las situaciones intenta hacer y dar lo mejor posible, le gustan los desafíos y cuando los tiene no los abandona ni se desmorona, se esfuerza al máximo. Siempre intenta aprender de las experiencias.

Suele agrupar a personas y situaciones en categorías y a formar prejuicios sobre ellas.

Fortalezas:

- Posee buena capacidad para sobreponerse.
- Hace las cosas lo mejor que puede.
- Saca aprendizaje de las experiencias.

Aporte a la Organización:

Tomando en cuenta los aspectos positivos de los resultados podemos ver que Usted es una persona que puede aportar a su organización en los siguientes aspectos:

El poseer una buena capacidad de sobreponerse ya sea a problemas personales o laborales le ayudará muchísimo a no hundirse en depresiones o estrés, le recomiendo que siga desarrollando esta habilidad ya que así su vida se vera envuelta de tranquilidad.

Hacer las cosas lo mejor que puede demuestra su gran sentido de responsabilidad y esto dentro de una compañía tan importante es un requisito primordial. Usted con esta habilidad puede descubrir muchas mejoras y darse una satisfacción así mismo como a la empresa.

Sacar aprendizaje de las experiencias le llevará a no caer en errores pasados, su desempeño se volverá superior lo que le distinguirá del resto de personas que trabajen junto a usted.

Posibles Limitaciones y Debilidades:

Su autoestima no se encuentra en equilibrio, se debe dejar a un lado los hechos desfavorables del pasado por lo que se le recomienda reconocer sus emociones y estados de ánimo y ponerse a trabajar en ellos.

La autoestima puede ser el recurso psicológico más importante que tenemos para afrontar dos desafíos del futuro. Sobre todo en el lugar de trabajo, donde empieza a verse claramente que la autoestima no es un lujo emocional sino un requisito para que un trabajo sea agradable.

Agrupar a personas y situaciones en categorías y luego formar prejuicios se presenta como una debilidad, se le recomienda desarrollar la competencia emocional "Empatía", es decir, pónganse en los zapatos de la otra persona antes de categorizarla o formar un prejuicio.

Conclusión:

En conclusión su inteligencia Emocional se encuentra en un nivel medio de desarrollo, tiene muchas fortalezas y algunas debilidades las cuales puede reforzar, le recomiendo utilizar libros de apoyo con los cuales podrá desarrollar su Inteligencia emocional.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable

Daniela Vázquez Cordero.

INFORME PSICOLOGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Joanna

Edad: 27 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Casada

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Asistente Administración Salarial (Relaciones Laborales)

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Joanna presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona que tiende a pensar automáticamente en términos que faciliten una acción eficaz, es entusiasta, enérgica y fiable.

Aunque es una persona rápida al actuar, se toma su tiempo para planificar cuando es necesario. Trata de encontrar soluciones realistas a los problemas, siempre se esfuerza mucho en las cosas que hace, es reflexiva

Suele juzgar los resultados de un comportamiento específico, más que juzgar a una persona. Es capaz de comprender y aceptar los puntos de vista de los demás, pero otras veces es intolerante e inflexible.

Tiende a agrupar a hechos y personas en sus categorías por ejemplo como buenas y malas. Se siente alterada cuando sus expectativas no se cumplen.

Es una persona que tiende a exagerar el lado positivo de las cosas, a esperar que todo le salga siempre bien, esto le lleva a no tomar las debidas precauciones.

Fortalezas:

- Ser planificadora.
- Poseer una autoestima en equilibrio.
- Saber buscar soluciones realistas a los problemas.

Aporte a la Organización:

Ser planificadora demuestra que es una persona ordenada y con alto sentido de responsabilidad y esta habilidad en cualquier ámbito de la vida ya sea el laboral o personal es de suma importancia ya que evitará muchos problemas. Se le recomienda seguir adelante en el desarrollo de esta habilidad.

Se le felicita por poseer una buena autoestima, esta es una de las manifestaciones para tener una buena relación y trato con los demás, Usted al tener desarrollada esta competencia podrá crear un clima de cooperación y entusiasmo entre aquellas personas que dudan de si mismas o se muestran inseguras.

Al buscar soluciones realistas Usted podrá ver más allá del resto de personas que se encuentran a su lado de este modo el problema se solucionará más rápido y eficazmente.

Posibles Limitaciones y Debilidades:

El sentirse alterada porque sus expectativas no se cumplen a lo único que le llevará es a sentir frustración, se le recomienda tomar las cosas con tranquilidad desarrollar la competencia emocional "Manejo de las emociones y la propia motivación".

Ser intolerante e inflexible en determinadas situaciones hará que el resto de personas eviten mantener contacto con Usted por lo que se le recomienda desarrollar la competencia emocional "Empatía", es decir, ponerse en el lugar de la otra persona, entenderla, de este modo sus relaciones mejorarán mucho. La misma situación se da al agrupar a personas y situaciones en categorías y luego formar prejuicios.

Conclusión:

En conclusión su inteligencia Emocional se encuentra en un nivel medio de desarrollo, tiene muchas fortalezas y algunas debilidades las cuales puede reforzar, le recomiendo utilizar libros de apoyo con los cuales podrá desarrollar su Inteligencia emocional.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable

Daniela Vázquez Cordero.

INFORME PSICOLOGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Karina

Edad: 30 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Casada

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Trabajadora Social (Bienestar Social)

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Karina presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona que no sobrestima sus experiencias desfavorables, es decir, no se ve afectada por adversidades pasadas. Cuando se presenta un sentimiento negativo piensa de manera constructiva en el modo de afrontarlo.

Es una persona que tiende a sufrir menos estrés que el resto de personas, es tranquila centrada, entusiasta y muy jovial.

Suele tomar acciones rápidas y no dar largas a un asunto, no se obsesiona en como proceder. No se desanima cuando tiene un fracaso, sigue adelante y aprovecha la experiencia.

Ve a todas las personas por igual, no suele formar prejuicios o agruparlas en categorías como buenas o malas.

Es una persona para nada ingenua, optimista pero no al extremo.

Fortalezas:

- No sobrestima las experiencias desfavorables.
- Saber manejar el estrés.
- Ser entusiasta y jovial.
- Ser optimista.

Aporte a la Organización:

No dejarse llevar por las experiencias desfavorables es muy importante ya que de este modo evita caer en depresión y frustraciones, pudiendo realizar tranquilamente sus funciones en la empresa por lo que se le recomienda que siga en el desarrollo de esta habilidad.

En estos días que vivimos en constantes cambios es una necesidad saber manejar el estrés, en una empresa se quiera o no estamos relacionados intensamente con el estrés, y usted puede manejarlo, le felicito y le recomiendo seguir adelante.

Se dice que las emociones se contagian, por lo que al ser una persona entusiasta y jovial, usted puede contagiar este ánimo a sus compañeros de

trabajo, lo que hará que el clima y ambiente laboral se vuelvan cada vez más sanos.

Hoy en día el optimismo es la única opción para poder manejar las dificultades, errores y adversidades del trabajo y usted lo tiene desarrollado, se le felicita ya que Usted irradia energía positiva es por ello que la gente querrá estar cerca de usted y esta competencia en su puesto de Trabajadora social es indispensable. Siga adelante.

Posibles Limitaciones y Debilidades:

El tomar las decisiones y acciones con demasiada rapidez le puede causar serios problemas, se le recomienda que reflexione y planifique un poco antes de tomar cualquier acción o decisión importante, ya que en un segundo puede cambiar absolutamente todo.

Conclusión:

En conclusión su inteligencia Emocional se encuentra en un nivel medio de desarrollo, tiene muchas fortalezas y algunas debilidades las cuales puede reforzar, le recomiendo utilizar libros de apoyo con los cuales podrá desarrollar su Inteligencia emocional.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable

Daniela Vázquez Cordero.

INFORME PSICOLOGICO

TEST CTI

Inventario de pensamiento Constructivo

Medida de la Inteligencia Emocional

Datos Personales

Apellidos y Nombre: Verónica

Edad: 22 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Soltera

Empresa: Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Departamento: Recursos Humanos

Cargo: Semilla de Relaciones Laborales

Fecha de aplicación: 16-06-06

Fecha de Informe: 13-07-06

Responsable: Daniela Vázquez Cordero

Interpretación de Resultados:

Luego de haber aplicado el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI y realizado el respectivo análisis de las respuestas dadas por la persona examinada se presenta el siguiente informe, cuyo objetivo es dar a conocer las competencias emocionales que le llevarán a mejorar tanto en su bienestar físico como emocional y a desarrollar aquellas competencias que se perciben débiles.

Verónica presenta el siguiente perfil psicológico:

Es una persona optimista, se orienta a conseguir la felicidad y la perfección.

Es capaz de comprender y aceptar los puntos de vista de los demás y otras veces de ser intolerante. Suele mantener relaciones cordiales y más aun cuando se encuentra a gusto.

Tiene tendencia a exagerar el lado positivo de las cosas, espera siempre que todo le salga bien.

Tiene predisposición a ver a las personas de forma ingenuamente positiva, por ejemplo todas las personas son buenas. Suele ser afectuosa y amable.

Posee una autoestima en equilibrio, se acepta así misma tal y como es, cuando se le presenta algún problema busca la mejor manera para solucionarlo, no se deja afectar por el mismo. Es capaz de enfrentarse a situaciones de mucho estrés o ansiedad.

Fortalezas:

- Ser optimista
- Habilidad para relacionarse con los demás
- Saber manejar el estrés.

Aporte a la Organización:

El ser optimista es la mejor herramienta que se tiene para afrontar las adversidades de la vida, en el campo laboral esto le ayudará a realizar cada vez mejor sus funciones llevándole a un desempeño exitoso, le recomiendo que siga adelante ya que con su optimismo podrá alcanzar todo lo que Usted se proponga.

Relacionarse con los demás es una competencia importante dentro de la Inteligencia Emocional y esta habilidad Usted la posee, en su trabajo le ayudará cuando realice trabajos en equipo. Si Usted continua desarrollando esta competencia podrá llegar a ser un buen líder. Siga adelante.

En estos días el estrés es el mal que afecta a casi todas las personas del mundo, Usted posee la capacidad de saber manejarlo, le felicito ya que lo que se necesita en una organización es una persona tranquila y serena que

no se vea muy afectada por situaciones desfavorables de este modo puede también brindar apoyo a sus compañeros.

Posibles Limitaciones y Debilidades:

Esperar que todo le salga bien se muestra como una debilidad, todas las personas cometemos errores los cuales nos brindan aprendizaje para que en un futuro no se cometan los mismos. Le recomiendo que desarrolle la competencia emocional "La Propia Motivación".

Ver a las personas de forma ingenuamente positiva, le puede llevar a problemas ya que no se puede creer en todo lo que una persona diga o haga, se debe prestar mucha atención a los comportamientos de las personas por lo que se le recomienda reconocer las emociones en los demás para ver la mejor manera de tratarlas.

Conclusión:

En conclusión su inteligencia Emocional se encuentra en un nivel medio de desarrollo, tiene muchas fortalezas y algunas debilidades las cuales puede reforzar, le recomiendo utilizar libros de apoyo con los cuales podrá desarrollar su Inteligencia emocional.

Manual de Apoyo:

Un manual con el cual Usted podrá desarrollar la Inteligencia Emocional, estará a su disposición dentro del departamento de Recursos Humanos a partir de agosto del presente año, en el podrá encontrar las competencias emocionales, como desarrollarlas y se citan algunos libros de apoyo.

Responsable
Daniela Vázquez Cordero.

ANEXO 7

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ERCO

Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

Cuenca, 26 de Julio del 2006

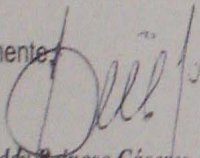
SRTA. DANIELA VAZQUEZ
ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL.
Ciudad

De mis consideraciones:

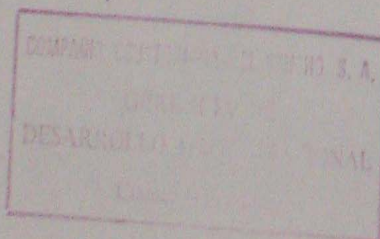
Por medio de la presente le reitero mis agradecimientos por el tiempo invertido en la aplicación del Test CTI , Inventario de Pensamiento Constructivo, que es una medida de la inteligencia emocional, tanto mi persona como el grupo de trabajadores aplicados los resultados obtenidos en el Test se ajusta a la realidad y refleja realmente el grado de inteligencia emocional que poseo.

En realidad es una herramienta muy válida y recomendaría su aplicación el resto del personal en las áreas Administrativas.

Atentamente,



Ing. Freddy Reinoso Cáceres
Coordinador de Desarrollo Organizacional
CONTINENTAL GENERAL TIRE



Cuenca, 26 de Julio de 2006

Srta.
DANIELA VAZQUEZ CORDERO
Ciudad

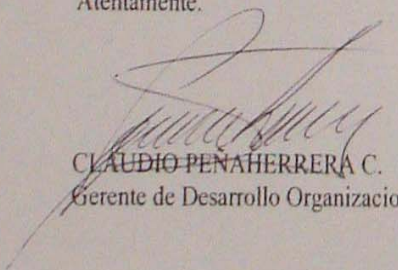
De mi consideración.

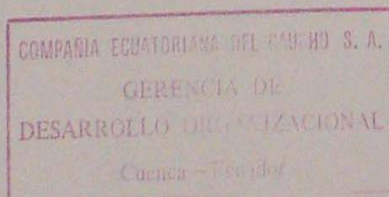
Luego de concluir el proceso de Diagnostico de Inteligencia Emocional, al personal del departamento de recursos humanos, de la empresa, y al observar los informes de resultados y recomendaciones, me place en comentar a usted, la satisfacción que ha generado tanto en las personas participantes como en el departamento, la aplicabilidad que dicho proceso tiene y la generación de una cultura de desarrollo de la Inteligencia emocional que ha despertado en todos nosotros como un elemento principal para el desarrollo integral de quienes colaboramos en este departamento.

El establecimiento de un manual para el Desarrollo de la Inteligencia Emocional, nos servirá como guía para evaluar periódicamente a nuestro personal el avance en la concientización de que, la Inteligencia emocional es realmente una "ventaja para tener éxito en la vida personal y el mundo laboral". Lo que repercutirá en un desarrollo empresarial sostenido.

Agradezco de manera personal y por la empresa, el excelente aporte que su diagnostico ha dado a nuestro desarrollo.

Atentamente.


CLAUDIO PENAHERRERA C.
Gerente de Desarrollo Organizacional y Capacitación



ANEXO 8

DISEÑO DE MONOGRAFÍA

1. TEMA

"Diagnóstico de Inteligencia Emocional en los colaboradores de RRHH de Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A. 2006."

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A pionera en la industrialización del caucho y una de las principales industrias en el Ecuador fue fundada en el año de 1955 bajo el nombre de Ecuadorian Rubber Company C.A., se dedica a la producción manufacturera de llantas para carros, logrando ocupar un sitio importante en el mercado nacional e internacional, caracterizándose por crear y ofrecer fuentes de trabajo, llegando a ser reconocida por sus remuneraciones altamente competitivas, así como por los beneficios otorgados a los colaboradores y sus familias.

Con su presidente Ejecutivo Benoit Henry han surgido cambios tecnológicos y modernización en ERCO lo cual hace que se prepare para la globalización y tratados internacionales de comercialización.

Al momento la Compañía ofrece 966 puestos de trabajo directo: 596 para obreros, 223 para empleados, 42 de terceros y 105 de servicios.

La Compañía cuenta con cinco departamentos (Comercial, Ventas, Manufactura, RRHH, Finanzas), que hasta el momento no han tenido oportunidad de manejar lo que es Inteligencia Emocional (dato que obtuve mediante una entrevista con el Coordinador de Desarrollo Organizacional).

Al ser así y siendo esta una Multinacional, considero que no debe dejar de lado este tema de innegable actualidad y de vital trascendencia que brindará una nueva comprensión de lo que verdaderamente importa a la hora de trabajar, cabe destacar que es de suma importancia que a medida que las empresas cambian y se renuevan los miembros de la

misma también deben cambiar y renovarse para destacar sus desafíos y habilidades.

Debido a todo esto, me planteo realizar un diagnóstico sobre esta temática en los colaboradores de RRHH, la cual se vera sustentada en la Teoría de Daniel Goleman y en el Inventario de Pensamiento Constructivo CTI, Una medida de la Inteligencia Emocional; de esta manera se obtendrán los siguientes beneficios: las personas podrán conocer sus emociones y manejar las mismas, tener su propia motivación, reconocer las emociones en los demás y manejar de manera correcta sus relaciones.

3. FORMULACION DE OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Diagnosticar el nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores de RRHH de Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.
- Elaborar un Plan de Desarrollo de Competencias Emocionales para los colaboradores de RRHH de Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A.

3.2 Objetivos Específicos

- Aplicar el Test "CTI Inventario de pensamiento constructivo, Una Medida de la Inteligencia Emocional" a los colaboradores de RRHH.
- Calificar el Test y elaborar informes individuales de los resultados obtenidos con el mismo.
- Diseñar un formato de Entrevista que permita profundizar los resultados obtenidos en el test, el diagnóstico y el feedback.

- Elaborar un documento en formato manual con recomendaciones que permita mejorar las competencias emocionales.
- Validar el proceso de diagnóstico y devolución de información por medio de entrevistas con 3 expertos en la temática (un responsable de la Compañía, los participantes en el proceso y el profesor de la temática).

4. MARCO TEÓRICO

El mundo ha colapsado en los últimos años con grandes y constantes cambios, en los noticieros de nuestro país todos los días abundan informes con marcas de violencia, inseguridad en nuestros ciudadanos, incremento de antisociales, tráfico de personas, gente involucrada en tráfico de drogas, se escucha estadísticas muy altas de suicidios, hombres, mujeres y niños con problemas emocionales.

Lo que las noticias reflejan es que cada vez existen más emociones fuera de control en nuestra propia vida y en la de las personas que nos rodean, es un impulso que lo está destruyendo todo. Una extendida enfermedad emocional se ha apoderado del mundo entero, más casos de depresión, adolescentes agresivos que acuden con armas a sus escuelas y se involucran en paros y huelgas, accidentes automovilísticos a diario, abuso sexual, y el tan mencionado estrés son expresiones que han pasado a formar parte del vocabulario común de las personas de la última década.

Por todo lo mencionado es necesario hablar de Inteligencia Emocional y tomar una nueva dirección para nuestra visión, misión y valores; ya que son los principales elementos en los cuales basamos nuestro actuar y así prepararnos para manejar y enfrentar todos estos graves acontecimientos.

4.1 CAPITULO 1

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1 Aparición de la Inteligencia Emocional

Ha sido un camino de casi 100 años para el desarrollo y surgimiento de esta nueva teoría, ya que desde 1900 empieza a desarrollarse el término de "Inteligencia" con Alfred Binet al examinar a niños franceses y ya en 1920 Edward Thorndike nos habla de una Inteligencia Social.

De este modo a lo largo de los años ya para 1990 dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron un término cuya fama en el futuro era difícil de imaginar. Ese término es lo que llamamos Inteligencia Emocional.

Hoy, casi 16 años de esa presentación en la sociedad, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran el término o su significado. Y esto se debe al grandioso trabajo de Daniel Goleman, quien en 1998 llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo. (www.dattnerconsulting.com.)

1.2 ¿Qué es Inteligencia Emocional?

"Según el Psicólogo, filósofo y periodista Daniel Goleman, "el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestras propias emociones, las emociones de los demás, de motivarnos a nosotros mismos y de controlar nuestras emociones y las de los demás." (www.dattnerconsulting.com.)

1.3 Competencias Emocionales

Estas competencias son establecidas por la investigación de Daniel Goleman:

Las **habilidades prácticas** que se desprenden de la Inteligencia Emocional son **cinco**, y pueden ser clasificadas en **dos** áreas:

- 1) INTELIGENCIA INTRAPERSONAL (internas, de autoconocimiento)
- 2) INTELIGENCIA INTERPERSONAL (externas, de relación)

Al primer grupo pertenecen **tres** habilidades:

- **Conocer las propias emociones** (capacidad de saber qué está pasando en nuestro cuerpo y qué estamos sintiendo)
- **Manejar las emociones** (regular la manifestación de una emoción y/o modificar un estado anímico y su exteriorización).
- **La propia motivación.**

Al segundo grupo pertenecen **dos** habilidades:

- **Reconocer las emociones en los demás** (la **empatía**) (entender qué están sintiendo otras personas, ver cuestiones y situaciones desde su perspectiva), y
- Las **habilidades sociales / manejar las emociones** (habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal, y que pueden ser usadas para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo). (Goleman, La Inteligencia Emocional, 64)

1.4 Beneficios de la Inteligencia Emocional

- Incrementa la Autoconciencia
- Favorece el equilibrio emocional

- Fomenta las Relaciones armoniosas
- Potencia el Rendimiento Laboral.
- Aumenta la Motivación y el Entusiasmo
- Otorga capacidad de Influencia y Liderazgo
- Mejora la Empatía y las habilidades de Análisis Social.
- Aumenta el Bienestar Psicológico.
- Facilita una buena salud
- Brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y el estrés.

1.5 La Inteligencia Emocional en el Mundo Laboral

Las reglas dentro de toda empresa están cambiando, la experiencia y preparación de las personas están pasando a segundo plano, lo que esta tomando total importancia es la manera como nos manejamos con nosotros y con los demás, esta es una norma que la aplicamos ya sea en una contratación, en la toma de decisiones importantes dentro de una organización o en un ascenso.

Lo que la Inteligencia emocional destaca es que todas las personas ya tenemos la suficiente capacidad intelectual y preparación técnica para desempeñarnos de manera correcta dentro del trabajo y que en lo que debemos concentrarnos es en las cualidades personales que poseemos y que no las desarrollamos y las dejamos de lado.

Por lo tanto cualquiera sea nuestro trabajo debemos saber cómo cultivar esas aptitudes para lograr éxito en nuestras carreras, ya que en esta época ningún puesto esta asegurado y estas son cualidades que nos llevan a ser buenos candidatos para obtener un buen puesto, ascender o conservar el mismo.

De este modo debemos tener claro que las competencias emocionales más relevantes para el [éxito](#) caen dentro de los tres [grupos](#) siguientes.

- Iniciativa, motivación de logro y adaptabilidad.
- Influencia, capacidad para liderar equipos y conciencia [política](#).
- Empatía, confianza en uno mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás.

1.6 ¿Qué es el CTI y para qué sirve?

El CTI, Inventario de Pensamiento Constructivo (Evaluación de la Inteligencia Emocional), “es un instrumento de medida de la inteligencia experiencial, esa que va más allá de la inteligencia general y hace que tengamos éxito en nuestras actividades personales y profesionales (toda esa compleja teoría que Daniel Goleman ha difundido tan bien como inteligencia emocional)”. (Epstein, 5).

“Permite 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.” (www.teaediciones.com).

El Inventario de Pensamiento Constructivo, CTI puede ser administrado individual y colectivamente a adolescentes y adultos, con nivel cultural medio, teniendo una duración variable entre 15 y 30 minutos, incluidas las instrucciones de aplicación. (Epstein, 7)

5. METODOLOGÍA

La Metodología que emplearé para llevar a cabo el presente proyecto será:

- Entrevistas a los colaboradores para profundizar los resultados obtenidos en el test, el diagnóstico y el feedback.
- Aplicación del Test “CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo” para diagnosticar el nivel de Inteligencia Emocional de manera individual en los colaboradores de RRHH.

- Entrevistas al Gerente de Desarrollo Organizacional, participantes en el proceso y Profesor de la temática para validar el proceso.

6. CRONOGRAMA

Fechas Tentativas	Actividad
15-May-06	Visita a Compañía Ecuatoriana del Caucho para coordinar la aplicación del Test "CTI".
22-May-06	Aplicación del Test "CTI" a los colaboradores del departamento de RRHH.
23-May-06 / 28-May-06	Calificación y elaboración de Informes individuales de los resultados obtenidos en el Test "CTI"
29-May-06 / 02-Jun-06	Entrevista a cada uno de los colaboradores para profundización en los resultados obtenidos, el diagnóstico y feedback.
03-Jun-06 / 13-Jun-06	Elaboración del manual con recomendaciones que permita mejorar las competencias emocionales.
19-Jun-06 / 23-Jun-06	Validación del proceso

7. ESQUEMA DE CONTENIDOS

1. CAPITULO 1. MARCO TEORICO INTELIGENCIA EMOCIONAL

- 1.1 Aparición de la Inteligencia Emocional
- 1.2 ¿Qué es Inteligencia Emocional?
- 1.3 Competencias Emocionales
- 1.4 Beneficios de la Inteligencia Emocional
- 1.5 La Inteligencia Emocional en el Mundo Laboral
- 1.6 ¿Qué es y para qué sirve el CTI?

2. CAPITULO 2. APLICACIÓN PRÁCTICA.

- 2.1 Informes individuales de los resultados obtenidos en el CTI.
- 2.2 Manual de Recomendaciones.
- 2.3 Validación del Proceso.

3. CAPITULO 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 3.1 Conclusiones
- 3.2 Recomendaciones

8. BIBLIOGRAFÍA

Libros

EPSTEIN, Seymour. "CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo", TEA Ediciones, S.A., Madrid, 2001, 87.

GOLEMAN, Daniel. "La Inteligencia Emocional en la Empresa", Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, Buenos Aires - Argentina, 1998, 460.

GOLEMAN, Daniel. "La Inteligencia Emocional", Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, Buenos Aires – Argentina, 1995, 396.

HANDABAKA, Jorge. "Inteligencia Emocional en la Empresa", Editora Palomino E.I.R.L. Moisés Palomino M, Lima – Perú, 2004, 198.

Sitios Web

www.dattnerconsulting.com/spanish/presentations/eispan.pdf (18-mar-06)

www.inteligencia-emocional.org/articulos/lainteligenciaemocional.htm (16-feb-06)

www.inteligencia-emocional.org/preguntas_frecuentes/index.htm (16-feb-06)

www.psicologia-online.com/canales3/ger/ieempresa.htm (11-feb-06)

www.teaediciones.com/teaasp/buscador.asp?idGama=154. (13-abr.06)

