

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ASERTIVIDAD EN UN GRUPO DE COLABORADORES DE INDUSTRIAS ÓPTICAS EN LA ZONA 1 DE LA CIUDAD CAPITAL DE GUATEMALA."
TESIS DE GRADO

YEMNEY CABRERA QUINTANA
CARNET 12629-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ASERTIVIDAD EN UN GRUPO DE COLABORADORES DE INDUSTRIAS ÓPTICAS EN LA ZONA 1 DE LA CIUDAD CAPITAL DE GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
YEMNEY CABRERA QUINTANA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LICDA. MAYRA BEATRIZ PEÑA PALACIOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARIO FERNANDO RODRIGUEZ ALVAREZ

Guatemala,
03 de noviembre de 2014

Señores Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Estimados señores del Consejo

Atentamente me dirijo a ustedes para someter a su consideración el trabajo de tesis de la estudiante, **Yemney Cabrera Quintana** de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, cuyo título es: RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ASERTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE INDUSTRIAS ÓPTICAS EN GUATEMALA. He revisado el trabajo de investigación y a mi criterio, considero que llena satisfactoriamente los requisitos necesarios, por lo que me permito someterla a su consideración para que sea nombrado el reviso respectivo.

Atentamente,


Licda. Mayra Beatriz Peña Palacios
Asesora



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES

No. 05619-2014

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante YEMNEY CABRERA QUINTANA, Carnet 12629-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05841-2014 de fecha 29 de noviembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ASERTIVIDAD EN UN GRUPO DE COLABORADORES DE INDUSTRIAS ÓPTICAS EN LA ZONA 1 DE LA CIUDAD CAPITAL DE GUATEMALA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de diciembre del año 2014.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar

DEDICATORIA

A DIOS: Por darme la fortaleza para no rendirme, para luchar cada día no importando las adversidades, por ser mi guía y por demostrarme que por mucho que llueva siempre sale el sol y que no importando lo que pase el siempre estará conmigo.

A MI FAMILIA: A mi mama por ser mi compañía en este país, porque ella sabe todos los esfuerzos para llegar a este momento, mis abuelitos porque el amor que me envía siempre llega hasta mi corazón, a mis tíos por todo el apoyo y las fuerzas que desde tan lejos me han enviado y a mi querido Bairito que ha sido más que un padre para mí, la persona que mas me apoyo en el proceso. Saben que sin ninguno de ustedes en mi vida esto no sería posible, a ustedes les debo este honor.

A MIS AMIGOS: A mis queridos amigos Anai, Luisa, Pepo y Sofía que mas que compañeros fuimos confidentes, las personas que cuando lo necesite me tendieron la mano, me dieron un consejo y estuvieron para mí, que conocen mi corazón y fielmente me apoyaron en todo lo que necesite. Gracias a ustedes todos los días de mi vida he tenido porque sonreír.

A GUATEMALA: Por ser el país que me abrió las puertas y por permitirme ser una profesional, hoy en día me siento más chapina que muchos y estoy y estaré eternamente agradecida por esta patria que me ha visto crecer.

ÍNDICE

	Resumen		
I	Introducción	1	
II	Planteamiento del problema	32	
	2.1	Objetivos de la investigación	33
	2.1.1	Objetivo general	33
	2.1.2	Objetivo específico	33
	2.2	Elementos de estudio	33
	2.3	Definición de elementos de estudio	33
	2.3.1	Definición conceptual	33
	2.3.2	Definición operacional	34
	2.4	Alcances y límites	35
	2.5	Aporte	35
III	Método	36	
	3.1	Sujetos	36
	3.2	Instrumentos	37
	3.3	Procedimiento	39
	3.4	Diseño y metodología estadística	40
IV	Análisis y presentación de resultados	41	
V	Discusión de resultados	46	
VI	Conclusiones	50	
VII	Recomendaciones	52	
VIII	Referencias bibliográficas	53	
	Anexos		

RESUMEN

Esta investigación es de tipo cuantitativa no experimental, correlacional transversal, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y asertividad en un grupo de colaboradores de las industrias ópticas en la zona 1 de la ciudad capital. El estudio se realizó seleccionando una muestra por conveniencia, el grupo se conformó por 48 personas tanto del sexo masculino como femenino, de rangos de edad desde los 18 hasta 52 años, los mismos estaban divididos en tres grupos diferentes, 16 gerentes o dueños de las empresas, 16 optometristas u oftalmólogos y 16 empleados que se encargan ya sea de vender o de asistir a los doctores o dueños de las mismas.

Dos instrumentos fueron utilizados, el primero es el *Trait Meta- MoodScale* (TMMS) diseñado por un grupo de investigación, Salovey y Mayer (1990). La TMMS-24 mide la inteligencia emocional a través de 24 ítems y contiene tres dimensiones atención emocional, claridad de los sentimientos y reparación emocional. El segundo instrumento que se utilizó fue el cuestionario Escala de Asertividad (EAA), desarrollado por Moraga (2013), se divide en dos sub-escalas, comunicación y empatía tomándose como los dos factores primordiales para ser asertivo, conformado por 10 ítems.

Los resultados demostraron que no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05, entre inteligencia emocional y asertividad. Concluyendo que, el grupo de optometristas obtuvieron los mejores resultados en inteligencia emocional y en asertividad; siendo los gerentes los que tienen un nivel inferior en inteligencia emocional y los asistentes el nivel más bajo de asertividad. Se recomendó realizar otros estudios con otra muestra o bien realizar el mismo estudio con otros instrumentos, así como el desarrollo y mejoramiento de las habilidades para los grupos que obtuvieron puntajes bajos.

I. INTRODUCCIÓN

Guatemala ha crecido sustancialmente en aspectos laborales y en el marco empresarial a través de los últimos años, los conceptos inteligencia emocional y asertividad son relativamente nuevos, y más para el país, pero las nuevas tendencias de recursos humanos han marcado la pauta y le han dado la debida importancia a ambos conceptos.

Los diversos cambios, el movimiento constante y el desarrollo en el que se exponen las empresas han hecho que las necesidades vayan cambiando y actualizándose. Las ideas del pasado con respecto a la rigidez, la burocracia, el seguimiento estricto de reglas y la sumisión ante los jefes son conceptos ya obsoletos, las empresas vanguardistas enfocan sus principales intereses en personas que sean líderes, con la capacidad de tomar decisiones, habilidades de comunicación, con una gran adaptabilidad a los cambios, que sepan manejar los conflictos, que se arriesguen, que tengan el carisma para contagiar a su equipo de trabajo y que además sean una personas productivas.

Por ello las nuevas tendencias de recursos humanos, con respecto a la contratación, y retención del personal ha hecho que los perfiles hayan ido cambiando, años tras año. Antes era de suma importancia un coeficiente intelectual alto y con experiencias que los impresionaran, sin embargo actualmente lo que se busca es una persona con verdadera inteligencia emocional, más que intelectual, para que esté a la altura de las nuevas exigencias y actitudes que el mercado y los clientes exigen.

Las empresas buscan personas con ideas frescas y nuevas, que se comuniquen con su jefe y les cuenten acerca de ello, que los interroguen e incluso que los reten, y qué mejor que

contar con persona asertivas que además de ser inteligentes emocionales, tengan la habilidad para expresarse correctamente y mantener una comunicación efectiva durante sus laborales.

Por el auge de ambos temas y las nuevas tendencias a tomarlos en cuenta a la hora de contratar personal o incluso de capacitarlo surge la interrogante, que sería el objetivo principal del presente trabajo, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la asertividad en un grupo de colaboradores de las industrias ópticas de la zona 1 de la ciudad capital en Guatemala.

Por la relevancia de ambos temas, tanto a nivel nacional como internacional, se han llevado a cabo diversas investigaciones referentes a la inteligencia emocional y la asertividad, a continuación se iniciará desarrollando algunas de ellas a nivel nacional acerca de la inteligencia emocional.

En la investigación realizada por Alvarado (2012), cuantitativa de tipo correlacional, el objetivo principal era conocer si había relación entre inteligencia emocional y las relaciones interpersonales; se aplicaron dos instrumentos, el primero medía la inteligencia emocional por medio del cuestionario TMMS-24 y el segundo fue la prueba de relaciones interpersonales MOSS. Los sujetos evaluados en su totalidad eran 25 trabajadores del Centro Comercial Pradera Huehuetenango, de ambos sexos, se encontraban divididos entre puestos administrativos y guardias de seguridad, en edades comprendidas entre 21 y 45 años. Los resultados mostraron que la mayoría de los sujetos se encontraban en un nivel adecuado con respecto a su inteligencia emocional, pero en el área de relaciones interpersonales hubo variaciones. Determinó también la existencia de dos correlaciones más, entre ellas la habilidad para establecer relaciones interpersonales con atención emocional y la otra correlación, sentido común y tacto; la primera pertenece a relaciones interpersonales y la segunda a inteligencia emocional. Como recomendación se sugirió la capacitación para

ambos puestos para desarrollar así, habilidades de comunicación y relaciones interpersonales en los colaboradores.

En la investigación de Roca (2013), tipo descriptiva correlacional, tenía como objetivo establecer la relación entre inteligencia emocional y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de un centro de contacto de una entidad financiera en el país, la muestra utilizada se conformaba por un total de 60 sujetos, el rango de edad en el que se encontraban era de 20 a 35 años, de ambos sexos, y con antigüedad desde menos de 1 año laborando hasta los 11 años. Los instrumentos utilizados en el estudio fueron el cuestionario *Trait Meta-MoodScale*, diseñado por Meter Salovey y Jack Mayer el cual media la inteligencia emocional, y una encuesta utilizada por Monzón en el 2004 que medía el compromiso de los colaboradores. Según los resultados obtenidos se concluyó que no existía una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral. Se recomendó entonces a la gerencia de dicha entidad financiera un plan de capacitación donde se fomentara el compromiso, la confianza, creatividad e iniciativa de sus colaboradores y en especial del área administrativa.

Asimismo, Barquin (2014), en su investigación tipo descriptiva correlacional quería determinar la relación que existía entre inteligencia emocional y el nivel de autoestima de un grupo de trabajadores en un proceso de jubilación de una institución bancaria en la ciudad capital. La muestra total fue de 50 colaboradores de ambos sexos, 12 eran de sexo femenino y 38 de sexo masculino, con un rango de edad entre los 50 y 62 años. Se les aplicó dos cuestionarios, el primero un test de inteligencia emocional realizado por Barquin y el segundo un test de autoestima de *Rosenberg*(RSES). Los resultados de la investigación indicaron una relación notable entre la inteligencia emocional y la asertividad, con los que se alcanzó un coeficiente de correlación de $r= 0.615$, también se concluyó que las mujeres tienen un mejor manejo en los factores que integran la inteligencia emocional, y que los hombres

deben aprender a conocerse mejor. Las sugerencias brindadas fueron la promoción de los talleres secuenciales con contenidos relacionados a la aceptación de un cambio de vida de activo laboral a pasivo para los empleados que estén próximos a la jubilación.

En la investigación de Galvez (2014), tipo descriptiva correlacional, el objetivo era establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y el manejo de los conflictos en el puesto de trabajo, en la empresa comercial Los hermanos S.A., ubicados en el departamento de Retalhuleu. La muestra total era de 17 sujetos tanto de sexo masculino como femenino, con niveles académicos desde diversificado hasta universitario, ocupando puestos administrativos, de ventas y bodegueros. Se llevaron a cabo dos instrumentos creados por De León en el año 2012, el primero un Test de Inteligencia Emocional (TIE) y el segundo cuestionario era un Test de Estrategias de Manejo de Conflictos (TEMC) con el fin de determinar qué medios se utilizan para manejar conflictos laborales. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluyó que no existe ninguna relación estadísticamente significativa entre el nivel de Inteligencia Emocional con los tipos de estrategias utilizadas para resolver conflictos laborales. Se recomendó a la empresa la realización de programas de capacitación donde fomentaran el buen uso de las estrategias para el manejo de los conflictos y el manejo de las emociones con el fin de mantener un clima organizacional agradable para todos.

También se han llevado a cabo diversos estudios en Guatemala acerca de la asertividad, a continuación algunos de ellos.

En la investigación que realizó Ramírez (2010), tipo descriptiva, que tuvo lugar en Quetzaltenango, tenía como objetivo principal establecer la relación del carácter y la asertividad en el éxito de un vendedor. Dicha investigación se realizó con el grupo total de vendedores de Distribuidora Xelajú, S.A, conformados por 56 vendedores y 4 supervisores,

comprendidos en edades desde 21 hasta los 68 años de edad, todos de sexo masculino. Se utilizaron dos test, el primero AC (Análisis Caracterológico) y el Inas 87 (Asertividad, No asertividad y agresividad). Los resultados obtenidos comprobaron que el carácter y la asertividad estaban relacionados con el éxito de un vendedor, es decir, había una correlación entre ambos, se concluyó también que el tipo de carácter que prevalece en los vendedores es el apasionado. Y por último se recomendó un proceso de capacitación integral en las áreas de personalidad, carácter y asertividad empresarial de manera constante, para así mantener la motivación elevada y de este modo las ventas también.

Por su parte Con (2012), en su investigación tipo descriptiva, con la finalidad de determinar la diferencia en la asertividad de mujeres profesionales y amas de casa. El estudio fue realizado en Santa Catarina Ixtahuacán, Sololá, con una muestra comprendida por 90 mujeres, entre ellas 45 profesionales y 45 amas de casa, con rangos entre los 20 y 50 años de edad. El instrumento utilizado fue la prueba psicométrica INAS 87, que mide la conducta asertiva, no asertiva y agresiva de las personas. Se determinó, gracias a los resultados obtenidos, que las mujeres profesionales son más asertivas que las amas de casa, ya que hubo una diferencia significativa en sus promedios. Se recomendó talleres de asertividad para las amas de casa para así mejorar esta habilidad en ellas.

La investigación de Moraga (2013), cuantitativa no experimental, tenía como objetivo determinar la relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en una empresa productora de alimentos ubicada en la ciudad capital. La muestra utilizada fue de 150 personas, seleccionadas a través del método no probabilístico por cuota, Moraga realizó sus propios instrumentos, el primero buscaba identificar la actitud de los empleados ante su puesto de trabajo y el segundo medía la asertividad de los colaboradores. Según los resultados obtenidos en dicha investigación, se concluyó que sí existe una relación significativa entre la asertividad de los colaboradores y la actitud de los mismos y de la

misma manera, se identificó que existía un nivel de confianza altos entre los empleados de la empresa, además de una identificación marcada. Se recomendó a otros investigadores que estudiaran los factores que le impiden a una persona ser asertiva y al departamento de recursos humanos de dicha empresa trabajar planes de capacitación donde fomenten la comunicación entre compañeros, departamentos y jefaturas.

Se han realizado también, estudios internacionales sobre la inteligencia emocional y la asertividad, ambas como elementos importantes para la relación y comprensión de los sentimientos y manejo de los mismos en los seres humanos, a continuación se presentan algunos de ellos, comenzando con inteligencia emocional.

En la investigación de Limonero, Tomás, Fernández y Gómez (2004), el objetivo principal de la misma era analizar el papel moderador de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de profesionales de enfermería, la investigación tipo descriptiva correlacional, tomó en cuenta 218 profesionales de la enfermería, entre ellos 182 mujeres y 36 hombre, de diversos hospitales de Barcelona, España. Para evaluar el estrés laboral se utilizaron la *Nursing Stress Scale* (NSS), en su forma española, y para evaluar la inteligencia emocional el cuestionario TMMS-24. Los principales resultados obtenidos de dicha investigación fueron: las mujeres presentan mayores niveles de estrés laboral que los hombres, la NSS correlaciona negativa y significativamente con los componentes comprensión y regulación de la inteligencia emocional, mientras el componente atención no correlaciona significativamente con esta escala o alguno de sus factores y que los sujetos con altas puntuaciones en el componente de comprensión o regulación de la inteligencia emocional presentan menores niveles de estrés. Observaron un efecto muy diferencial entre los componentes de la inteligencia emocional y la relación con el estrés laboral.

Según Rincón (2010), en su investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental transaccional, el desarrollo personal en la actualidad es uno de los puntos clave para el éxito, por ello decidió determinar la relación entre inteligencia emocional y el desarrollo personal de los directores de Centros de Educación inicial de la Parroquia Juana de Ávila del Municipio Maracaibo, Venezuela. Se tomaron en cuenta 15 gerentes educativos y 79 docentes. Se aplicaron dos cuestionarios, donde se medían las variables inteligencia emocional y el desarrollo personal, las técnicas utilizadas fueron la encuesta, ambas validadas por expertos y determinada su confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron que el 47.30% de los directivos y docentes respondieron que casi siempre se manifiestan la inteligencia emocional en cuanto a ser empáticos y haciendo uso de las habilidades sociales, pero solamente el 37.31% siempre manifiestan esa inteligencia emocional, el 8.17% rara vez tiene esta habilidad y el 6.03% casi nunca la manifiesta y el 1.09% nunca la tendrá presente.

Según Torres y Matviuk (2012), la relación entre inteligencia emocional y liderazgo ha sido explorada por varios autores, pero no a profundidad en Latinoamérica, por lo tanto el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación existente entre las prácticas de liderazgo y la inteligencia emocional entre empleados colombianos. Aplicaron el inventario de prácticas de liderazgo de Kouzes y Posner (1997) y el instrumento desarrollado por Wong y Law (2002) de inteligencia emocional. La muestra era de 399 empleados de organizaciones de diferentes sectores de la ciudad de Bogotá, Colombia. Los resultados mostraron que sí existe una relación entre inteligencia emocional y las prácticas de liderazgo y que los jefes que utilizan la inteligencia emocional pueden liderar más eficientemente a sus grupos de trabajo. Se encontró relación también en la edad, el género, el nivel educativo y los años de experiencia en manejar personal.

Salvador (2012), realizó un estudio donde analizó la relación entre el compromiso de los trabajadores y la inteligencia emocional, tuvo un carácter descriptivo y transversal, donde la

muestra participó voluntariamente, el muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio. Su muestra estuvo conformada por 165 trabajadores de una empresa española. Los instrumentos utilizados fueron *el Trait Meta-MoodScale*(TMMS-24) para medir la inteligencia emocional, y para el compromiso organizacional, analizó la escala propuesta por seis ítems similares a los de Meyer & Allen (1984). Se plantearon tres hipótesis, con respecto a la primera donde decía que el compromiso normativo predice positivamente la inteligencia emocional, los resultados obtenidos la confirmaron. La segunda se confirma también ya que es de influencia positiva en el compromiso la inteligencia emocional que se tenga, y por último, se consideraba que el compromiso afectivo tiene una dirección diferente a la inteligencia emocional quedó aprobada también.

Asimismo se ha investigado a nivel internacional la asertividad y su importancia y conexión con otros aspectos de la naturaleza humana y desarrollo.

En las investigaciones de Moreno, Rodríguez, Moreno y Garrosa (2006), se llevaron a cabo dos estudios empíricos para determinar el papel moderador de la personalidad en el acoso psicológico del trabajo en Madrid, en el primer estudio la muestra estaba conformada por 120 inmigrantes latinoamericanos, y de acuerdo con la hipótesis inicial los resultados de los análisis mostraron que la asertividad era la que moderaba la relación entre el antecedente organizacional de la inequidad laboral con el acoso psicológico. El segundo estudio se realizó con 183 víctimas de acoso, y en este caso los resultados mostraron que la ansiedad social y la asertividad moderaban la relación entre el acoso y sus efectos en la salud.

Aluicio y Revellino (2010), presentaron los resultados de la investigación de un estudio correlacional realizado a los estudiantes de ingreso en 2010 en la carrera terapia ocupacional de San Sebastián, en Chile, se establecieron las relaciones entre autoestima, asertividad y la auto eficiencia, así como la vinculación de éstas con el rendimiento académico. Se pudo

verificar la vinculación entre ellas, pero sin determinar el grado de la misma. Se realizaron hipótesis al respecto de las posibles explicaciones de los resultados y se contribuye a sugerencias metodológicas, para aportar el desarrollo profesional de los futuros terapeutas profesionales. Los niveles observados en esta terapia ocupacional están sobre lo normal, un porcentaje mayor al 46% de la población, es decir que el concepto sobre ellos mismos y las habilidades comunicacionales que cuentan se destacan por sobre la media.

El estudio de Velázquez, Arellanez y Martínez (2012), persiguió evaluar la relación entre la baja asertividad y el uso de drogas ilícitas entre estudiantes mexicanos, así también como identificar algunas características asertivas como el control conductual, el reconocimiento y la aceptación de los demás, enfrentamiento eficaz a los problemas y las diferencias interpersonales. Fue un diseño no experimental, transversal y con un muestreo por conveniencia. Se encuestaron a 1492 estudiantes, en escuelas secundarias localizadas en zonas de alto riesgo. Se utilizó la escala de Evaluación de Factores Asertivos (EFA). Los estudiantes participantes se conformaron en dos grupos: el de usuarios de drogas ilícitas y el de no usuarios de drogas. Cuando se compararon las características asertivas entre ambos grupos, los resultados reflejaron que los no usuarios de drogas cuentan con estrategias de enfrentamiento más eficaces a sus problemas, perciben mayor autoeficacia, tienen mayor rendimiento y aceptación de los demás. Los resultados confirman la importancia y relevancia de las habilidades comunicativas, el control de impulso y manejo de emociones para el establecimiento de relaciones satisfactorias y el enfrentamiento ante el alcohol, tabaco u otras drogas.

Ambos temas son de relevancia tanto a nivel nacional como internacional, se podría decir que una parte considerable del marco empresarial y las nuevas tendencias de recursos humanos giran alrededor de ellas. Las diversas investigaciones demuestran como la inteligencia emocional va de la mano con aspectos de liderazgo, toma de decisiones,

adaptabilidad, compromiso, manejo de conflictos, estrés, e incluso el desarrollo y el éxito laboral.

Y la asertividad va relacionada con la correcta comunicación, la prudencia y la autoestima, llevando a las personas también al éxito en sus empresas y en la vida en general. Si los dos aspectos son manejados correctamente podría tener como resultado una vida integral, de la mano con un autoconocimiento y respeto propio y por los demás que garantizarían la felicidad y la estabilidad en todos los aspectos de la vida.

Con la finalidad de profundizar y ampliar los temas de investigación se presentan a continuación el desarrollo de diferentes contenidos teóricos conformados por diversos autores acerca de la inteligencia emocional y la asertividad.

Inteligencia Emocional

Goleman (1996) define la inteligencia emocional como la capacidad de los individuos para automotivarse, perseverar en la vida a pesar de los problemas y frustraciones, la capacidad para controlar los impulsos, regular los estados de ánimo y evitar que las angustias interfieran con las facultades racionales y por último la capacidad de empatizar y confiar en los demás.

ASNIE, la Asociación Nacional de Inteligencia Emocional en España (2012) describe la inteligencia emocional como la habilidad para reconocer y manejar los sentimientos propios y los ajenos, la persona con alta inteligencia emocional es capaz de sentir emociones que desea sentir y de controlar aquellas que no desea sentir. Ayudar a otras personas a manejar sus emociones, favoreciendo así las relaciones sociales.

Características de las personas con una inteligencia emocional alta:

Goleman (1996) afirma que tanto hombres como mujeres que poseen elevada su inteligencia emocional son personas socialmente equilibrados, extrovertidos, se comprometen

a las causas y a las personas, adoptan responsabilidades, mantienen visiones éticas. Tienden a ser energéticos, con una visión positiva de sí mismos, suelen ser abiertos y confiables, expresan sus sentimientos adecuadamente, el equilibrio social que tienen les permite hacer amistades rápidamente, son espontáneos, alegres e incluso están abiertos a nuevas experiencias.

Del mismo modo agrega un término muy interesante dentro de la inteligencia emocional, él la llama conciencia de sí mismo, ésta es la que permite observar e investigar la experiencia personal y las propias emociones. Conocerlas en sí, este sería el primer paso para que una persona se denomine inteligente emocional.

Según Muñoz (s/f) hay tres características importantes:

- **Identificar las propias emociones:** Saber lo que se está sintiendo en cada momento y el porqué, darse cuenta de cómo influye esto en el propio comportamiento y en el pensamiento.
- **El manejo de emociones:** La capacidad para controlar los impulsos, no dejarse llevar fácilmente por los picos emocionales, saber calmarse especialmente cuando estas emociones son negativas o muy fuertes y poder adaptarse a las circunstancias y al cambio de las mismas.
- **Identificar las emociones de los demás:** Tener la capacidad de entender las necesidades, preocupaciones y emociones de los demás, saber ponerse en el lugar del otro y comprender sus puntos de vista. También reconocer las dinámicas de los grupos

Inteligencia emocional y Coeficiente intelectual

Según Blay (2011) cuando se habla de inteligencia emocional generalmente se hace refiriéndose a las capacidades lógicas, de razonamiento, análisis, entre otras habilidades que se pueden medir a través del coeficiente intelectual (CI). Este es el tipo de inteligencia que está relacionada con la percepción racional, es la que diferencia al ser humano del resto de las especies, ya que es el logro del proceso de evolución. Pero no solo existe un solo tipo de inteligencia, está también la visual espacial, musical, artística-creativa, lingüística, entre otras.

Blay agrega que el coeficiente intelectual (CI) no es algo fijo, puede ir cambiando considerablemente dependiendo de muchos factores emocionales de las personas. El CI solamente mide las capacidades de un sujeto pero en el momento específico, por lo tanto no se puede saber nada acerca de sus capacidades de motivación, de liderazgo, creatividad, talentos, comunicación o imaginación.

De igual forma enfatiza en la idea de que los padres y los educadores deberían de preocuparse más por la felicidad de los hijos, la autoestima y el sentimiento de ser amados, ya que ciertamente un CI alto no va a garantizar un buen rendimiento, felicidad o motivación; la autoestima y la confianza son las que permiten que el niño de lo mejor de él, pero si el niño tiene carencias emocionales por más alto que tenga su CI, puede que a futuro sienta vacíos emocionales y esto le puede causar problemas en muchos aspectos de la vida.

Así que un CI no garantiza ningún éxito ni mucho menos la felicidad, Blay confirma que el responsable de esto es el nivel de inteligencia emocional que tenga la persona, y por ello los padres deberían desarrollar a sus hijos con base en ser inteligentes emocionales, que se

enfocuen en aspectos que no solo tengan que ver con el la capacidad intelectual, sino con la capacidades de emociones, control y empatía.

En la actualidad la sociedad muestra que el camino al éxito es tener confianza, la autonomía y la soltura social adecuada, así como las aptitudes para comunicarse correctamente y tener el debido dominio sobre las emociones, para que las personas triunfen tanto es su vida personal como laboral “la inteligencia del corazón es más fundamental que nunca”. (Blay, 2011)

Concluye que diversas dificultades intelectuales tienen origen en los bloqueos emocionales que se tengan, por lo tanto aconseja a los padres que comiencen a educar con inteligencia emocional a sus hijos desde la gestación, desde bebés deben aprender que son importantes y que la vida está llena de oportunidades y de grandes responsabilidades, que tienen que estar a la altura de ellas. De los padres depende la felicidad actual de sus hijos y en gran parte la felicidad a futuro.

Emociones

Según Guaita (2010) en su artículo de neurociencias agrega que en los últimos años ha existido una revolución acerca del estudio de las emociones, afirma que son cuatro las emociones que existen: el amor, el miedo, el enojo y el deseo; que estas son las que le dan valor y significado a la vida, el desarreglo de esas emociones puede llevar incluso a una enfermedad mental.

Guaita reconoce un concepto llamado competencias emocionales, estas son necesarias para el funcionamiento adaptativo, a continuación las describe:

- Capacidad para darse cuenta del estado emocional, estar conscientes de que se está teniendo múltiples sentimientos emocionales, hay que darse cuenta también que cabe la posibilidad de no ser consciente de ciertos sentimientos debido al inconsciente.
- Habilidad para discernir las emociones de los otros, hay que basarse en la situación y en las señales según la cultura todas tienen un significado.
- Habilidad para utilizar el vocabulario y las expresiones de la emoción, estas de igual modo se verán marcadas por la cultura.
- Capacidad para la comprensión empática, ponerse en el lugar del otro y entender en su lugar como se siente esa persona.
- Habilidad para entender que el estado emocional interno no siempre corresponde a la expresión externa, así como entender que la conducta emocional propia afecta a los demás.
- Capacidad para aceptar y afrontar las emociones negativas o que no sean placenteras, utilizando la autorregulación.

Maneras de ser inteligentes emocionales

Maya (s.f.), experto en desarrollo e inteligencia emocional asegura que una persona con baja inteligencia emocional se deja llevar rápidamente por sus impulsos, trayendo a su vida problemas, pero cuando una persona es inteligente emocional, no necesariamente tendrá que ser frívolo o calculador, pero sí contará con niveles de racionalización superior y rara vez sus emociones podrían desestabilizarlo. Estima que el 15% de la sociedad cuenta con una alta inteligencia emocional, estos resultados demuestran que hay muchas cosas que cambiar y mejorar en el desarrollo personal. A continuación Maya muestra algunos ejemplos y maneras de ser inteligentes emocionales:

- **Razonamiento colateral:** Es el analizar conscientemente las consecuencias de las propias acciones a corto, mediano y largo plazo, cuando la persona actúa sin tomar en cuenta esos aspectos podría perder muchas oportunidades en la vida.
- **Autocuestionamiento:** Consiste en hacerse preguntas, acerca de qué le disgusta, si está obligado a actuar de determinada manera, si tiene otras alternativas, e intentar contestarlas como una práctica de automotivación, y control emocional.
- **Autocontrol y manejo de calma:** Se refiere a no dejarse influenciar por situaciones específicas ni en tomar decisiones a la deriva o en momentos de enojo, intentar pensar y ser objetivos al respecto
- **Desarrollo progresivo:** Es cuando una persona acepta que en determinada situación actuó descontroladamente, posteriormente debe anotarlo y proponer otras actitudes a tomar en cuenta para próximas ocasiones mejorando el contexto de lo anterior vivido.

Estilos diferentes de personas en cuanto a tratar o entender sus emociones

Mayer (como se citó en Goleman, 1996) agrega que existen varios estilos de personas en cuanto a la forma en que entienden sus propias emociones:

- **La persona que es consciente de sí misma:** Este tipo de persona suele gozar su vida emocional efectiva, la claridad emocional se vincula con su personalidad, con su autonomía, la seguridad que transmiten y la visión positiva que suelen tener en la vida. Cuando suelen caer en estados anímicos negativos no le da muchas vueltas a la situación, sino que intenta salir adelante lo más rápido posible.

- **La persona que se atrapa en sus emociones:** Sienten un desborde de emociones, no pueden alejarse de las mismas, se contemplan atrapadas, como si fueran esclavos de sus propias emociones. No son personas que conozcan con claridad sus sentimientos, les falta perspectivas, les cuesta controlar su vida emocional y no escapan del estado de ánimo negativo, se estancan en los mismos.
- **Las personas que se resignan en sus emociones:** Perciben claramente lo que sienten y aceptan sus estados anímicos, pero no suelen cambiarlos. En estos casos hay dos tipos de personas, los que aceptan con positivismo y no tienen la suficiente motivación para cambiar sus estados y los que son personas que son propensas a tener estados de ánimos negativos y les cuesta mucho tomar una actitud diferente y cambiarlos.

¿Cómo ser inteligente emocional?

Según Davó (2012), es importante reconocer los propios sentimientos y las propias emociones por lo que enumera algunas de las características que debe contar una persona para ser inteligente emocional:

- **Autoconciencia:** Identificar las propias emociones y fundamentarlas lo que se siente, si se está en las condiciones óptimas para obtener el mejor rendimiento bajo esas emociones, entender si esa es la actitud correcta necesaria para resolver el conflicto.
- **Autogestión:** Aprender a comprender, las emociones tiene un sentido, un para qué, todo tienen su propósito y razón, es importante la utilidad de esa emoción en su momento. Es dejar de luchar con las emociones y liberarlas positivamente.

- **Autoconfianza:** Aprender a confiar en sí mismo, darle prioridad a lo que dice el yo interno, saber lo que necesita y conocer qué emoción es la que debería sentir para obtener los resultados que se esperan, es como una especie de intuición.
- **Empatizar:** Aprender a ver las emociones en los demás, observar, escuchar, sentir, que las señales de los otros, que no pasen desapercibidas, conectarse con la humildad y estar en sintonía con los demás.
- **Gestión de las relaciones:** Es aprende a fluir con los demás, se trata de que cada quien de lo mejor de sí, rendir al máximo, concentrarse, controlar las situación y disfrutarlas, fluir se refiere en dejar de interferir en las situaciones.

Inteligencia Emocional, liderazgo y entornos saludables

El presidente de la Asociación Española de Inteligencia Emocional, Escoto (2014), agrega que la inteligencia emocional afecta la calidad de las relaciones entre las personas, y así mismo condiciona las relaciones profesionales de los empleados, ya que comparten todo el tiempo en un mismo espacio físico. Se convierte en una capacidad mucho más importante cuando se trata de dirigir a un grupo de colaboradores y al mismo tiempo generar entre ellos un entorno saludable donde se desarrollen, crezcan y puedan dar lo mejor de ellos. Afirma que la inteligencia emocional influye y condiciona el tiempo que pasará un empleado en la organización y la calidad y cantidad de trabajo que desempeñe el mismo.

El lado oscuro de la inteligencia emocional

Es curioso pensar con lo anterior expuesto que pueda haber factores negativos en la inteligencia emocional, pero Punset (2014) agrega varios datos importantes acerca de cómo las personas pueden usarla y manipularla de manera negativa. Comenta que según varios experimentos efectuados en el año, tienden a demostrar que cuando se unen las técnicas emocionales se prepara el terreno no solamente para hacer el bien a los demás, sino para

hacerle un daño con hecho pensado y mostrarlo de cierta manera donde no parezca intencional, explica cómo se pueden controlar con facilidad las emociones, cómo se puede mentir más fácilmente, también se pueden disfrazar las emociones, así como dolor con sonrisa o viceversa.

Argumenta que en la Universidad de Toronto los expertos recurrieron al maquiavelismo e idearon un método para medir la estrategia de las gestiones emocionales, el resultado demostró que los profesores que más engañaban y que más daño causaban eran los que tenían mejores notas en sus niveles emocionales, concluyendo así que las personas muchas veces utilizaban sus conocimientos emocionales en busca de sus propias recompensas y beneficios.

La influencia de la inteligencia emocional en el mundo comercial

La vicepresidenta de ASNIE, Davó (2012) comentó en su entrevista que ha quedado más que claro desde que Goleman publicó su libro “*Inteligencia emocional*”, hace más de 15 años, que la inteligencia emocional ha sido un componente fundamental para el liderazgo, y la clave primordial para la autorrealización y de la felicidad.

Argumenta que los dos pilares importantes en el mundo laboral son:

1. Cómo se relaciona la persona con sí misma:

- La autoconciencia. ¿Estoy consciente de las propias emociones y del estado de ánimo propio?, ¿Lo comprendo?
- La autogestión ¿Cuál es el estado óptimo/deseado que se necesita para llevar a cabo la tarea que se necesita realizar?

2. Cómo se relacionan con los demás:

- Conciencia social: ¿Qué se interpreta de lo que el otro siente?
- Gestión de relaciones: ¿Cómo expresar sentimientos propios, que permitan relacionarse de forma adecuada con los demás?

Afirma que cuando se toma conciencia de todo aquello que se piensa, genera una emocionalidad y como resultado una actitud hacia ello, ahí es cuando la persona comienza a ser selectivo acerca de dónde y en qué debe focalizar las emociones. Enfocándolo al aspecto laboral, concluyó que el desempeño, la productividad, el éxito profesional depende del nivel de gestión emocional que se lleve a cabo. Solo habría que contestarse algunas preguntas: ¿Se está entrenado para la gestión emocional?, ¿Se conoce la palanca que activa esos mecanismos? ¿Qué significa realmente inteligencia emocional hablando de resultados? Primeramente habría que entender que las emociones están en todos lados, y que éstas son las que ayudan a conseguir lo que las personas se propongan (nuevos retos), es la que libera el talento y ayuda a que se logre las metas.

De igual modo Davó concluye agregando que las emociones positivas son poderosas impulsadoras de energía, cuando el trabajo requiere contacto con el personal, la sutileza de la sensaciones determinan el resultado de una decisión.

Innovación y adaptabilidad en el mundo laboral

Algunas características importantes que menciona Goleman (1999), en su libro *Inteligencia emocional en la empresa*, es que las personas deben estar siempre en busca de nuevas ideas, hallar soluciones originales a los problemas que se encuentren, tener siempre perspectivas novedosas, aceptar los riesgos y reflexionar en los hechos.

Es importante también alinearse con los objetivos de la organización y al grupo de trabajo, la persona debe estar dispuesta a realizar sacrificios, buscar la utilidad en las cosas, tomar decisiones basándose en valores, encontrar las nuevas oportunidades. Deben tener iniciativa y optimismo, así como proactividad y persistencia.

Goleman agrega además que la persona inteligente emocionalmente suele aprovechar cualquier oportunidad en el trabajo, trazarse objetivos claros; son excelentes líderes con capacidad de movilizar a los demás, persisten a través del tiempo sin importar los obstáculos, no se dejan movilizar por el miedo al fracaso. Los contratiempos los consideran como situaciones que se pueden manejar. Suelen ser personas empáticas, que observan y conocen los intereses de los otros, ayudan a sus compañeros a desarrollarse y a desarrollar aptitudes hacia el servicio. Conocen a sus clientes y las necesidades de los mismos, buscan siempre la manera de satisfacerlos y que estos se mantengan fieles, el grado de asistencia que ofrecen es elevado. También suelen conocer las leyes laborales y respetarlas.

La importancia de la inteligencia emocional

Muñoz (s.f.) agrega también que las personas con más éxito en la vida son aquellas con una inteligencia emocional alta, y específica que no necesariamente debe tener un coeficiente intelectual elevado. Debido a que cuando las emociones no se manejan correctamente por más alto que tenga el coeficiente intelectual, esto le impide que tenga relaciones satisfactorias y encuentra diversas limitantes en el trabajo, ya que:

1. La inteligencia emocional ayuda en todas las áreas de la vida que incluya la relación con los demás, y favorece el mantenimiento de las mismas.
2. Ayuda a mantener una mejor salud, ya que manejan el estrés y las emociones negativas, evitando así algún tipo de trastorno como el de la ansiedad o la depresión.
3. La inteligencia emocional brinda la capacidad para relacionarse con los demás y de expresar los que se siente y entender lo que sienten los demás, esto permite que exista una comunicación efectiva y crear relaciones efectivas tanto en su vida personal como en el trabajo.

Con lo anterior se brindó un panorama muy amplio acerca de la inteligencia emocional, las características de la misma, la relación que existe entre el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional, aspectos acerca de las emociones, como se relaciona la inteligencia emocional con cuestiones laborales y de liderazgo, la influencia y la relevancia hoy en día del tema. A continuación se ampliará información acerca de la asertividad con el fin de conocer qué es, las principales características de la asertividad y de igual modo la interacción que existe en el ámbito laboral, liderazgo o incluso si pueda llegar a tener algún tipo de relación con la inteligencia emocional.

Asertividad

Higuera (2013) define la asertividad como la habilidad de expresar los propios deseos de manera amable, abierta, franca, adecuada y directa, logrando decir lo que se quiere sin atentar contra los demás. Emplear la asertividad es saber pedir las cosas, negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir de este modo lo que se quiere, siempre respetando los derechos de los demás. La asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos y en hacer y aceptar quejas.

Maya (2009) define la asertividad como un estado mental que impide a otras personas imponer sus órdenes cuando vallan en contra de los deseos, valores o voluntad de las personas. Se es asertivo cuando se sabe transmitir ideas, comunicar las cosas, las dudas, o situaciones sin temor.

¿Cómo ser asertivo?

Agrega Maya, que una de las habilidades más valiosas del ser humano es la asertividad, afirma que muchas personas se preguntan todo el tiempo ¿Cómo ser asertivo? Pero la respuesta parece ser difícil. La asertividad como herramienta de comunicación está situada en

el medio entre la pasividad y la agresividad, esto permite que cuando se utiliza la asertividad no se pasa por encima de nadie y se comunica lo que se desea de una manera madura.

A continuación Maya comparte algunos consejos para poder ser asertivo, primeramente, conocer las propias metas, objetivos, las creencias, ideas y misión en el mundo. Cuando ya se conozca esto con seguridad, hay que estar muy convencido de qué se quiere ser y hacer, ser persistente, ya que no se puede ser asertivo si no se insiste en lo que se desea.

Cuando una persona es asertiva no permite la humillación o que alguien se le imponga con diferentes creencias, una persona asertiva antes de aceptar las ideas o consejos de los demás verifica si lo puede aceptar o no, sin herir a nadie por esas ideas.

Para ser una persona asertiva no se puede ser conformista, no se debe conformar con lo que se tiene, la necesidad es de avanzar, vivir nuevas experiencias, empezar a entender los por qué de la vida y las situaciones. Otro punto importante es que la persona que es asertiva debe serlo en todos los ámbitos de su vida, desde la familia, los amigos y el trabajo.

Maya resume que una persona asertiva disfruta cuando quiere disfrutar, aprende cuando sepa que es conveniente, es duro cuando necesita serlo y aprovecha la vida al máximo, no permite que las oportunidades se le escapen, y opina libremente cuando los demás hablan algo que va en contra de su pensamiento e ideales.

Características de la No-asertividad, de la agresividad y de la asertividad

Castanyer (2013) explica las tres principales características de la personalidad de las personas no asertivas, agresivas y las asertivas en sí; aclara que nadie encaja perfectamente en ninguno de los tres conceptos, pero si hay una tendencia a inclinarse más a uno que a otros, por lo tanto no existe persona que encaje a cabalidad en los conceptos, pero sí que tenga la mayoría de los factores en su personalidad.

- **Persona no asertiva:** No defiende los derechos ni intereses propios, tiende a respetar a los demás pero no a sí mismo. Su comportamiento se caracteriza por tener un volumen de voz baja, no habla fluido, tiende a sentirse bloqueado, a tener largos silencios, muletillas, le huye al contacto visual, tiende a mantenerse tenso, sentir cierto nerviosismo, incomodidad e inseguridad a la hora de hablar. Sus patrones de pensamiento tienden a evitar ofender y molestar a los demás, tienden a ceder y darles la razón a los otros. Necesita ser apreciado por otras personas. Aunque la mayoría de las veces se siente incomprendido, manipulado, mucha energía mental, aunque poca externa, baja autoestima, ansiedad y en muchas ocasiones frustración.
- **La persona agresiva:** Defienden excesivamente sus intereses y derechos, no tomando en cuenta a las demás personas, el volumen de su voz tiende a ser elevado, habla demasiado pero con poca fluidez, suele interrumpir a los demás, utiliza con frecuencia los insultos y amenazar, utilizan el contacto visual como técnica para retar, su postura pareciera que invade el espacio de la otra persona, tiende a ponerse tenso. Sus patrones de pensamiento se caracterizan por no interesarse en lo que los demás sientan o piensen, se encuentran en el extremo de ganar o perder. Suelen sentirse ansiosos, en soledad, tienen la sensación de que nadie los comprende, generalmente baja autoestima, enojos, aunque suelen ser personas honestas. Las consecuencias de ese comportamiento es el rechazo de los demás y su conducta pareciera estar en un círculo vicioso en ser cada vez más hostiles y agresivos.
- **La persona asertiva:** Conocen sus propios derechos y los defienden, siempre respetando los derechos de los demás, su propósito es llegar a un acuerdo. Suele hablar fluido, con seguridad, no tiene bloqueos ni muletillas, el contacto visual es

directo aunque no desafiante, se mantienen relajados y cómodos en su postura, los sentimientos que controla son tanto positivos como negativos, tienen la facilidad de decir no y aceptar sus errores. Suelen tener una buena autoestima, sienten satisfacción en sus relaciones, y la sensación de un control emocional. Su conducta les permite a los otros sentirse valorados y respetados. Expresan gratitud, admiración y afecto, incluso cuando se sienten insatisfechos, un dolor o algún desconcierto

Principales razones por las cuales las personas no son asertivas

Castanyer (2013), también habla en su libro *Asertividad, expresión de una sana autoestima*, las principales causas o factores que responden al porqué algunas personas tienen falta de asertividad.

A) La persona no ha aprendido a ser asertivo o lo aprendió de forma incorrecta, las actitudes y las habilidades son hábitos, tampoco se hereda el hecho de ser asertivo o no, esta conducta es aprendida a través del tiempo, depende de la imitación y el esfuerzo que le ponga la persona. Algunos de los factores en la historia que pudo haber afectado podrían ser el castigo, que haya vivido desprecios o discriminación y la falta de refuerzos positivos.

B) La persona conoce cómo es una conducta apropiada, pero siente ansiedad y eso es lo que demuestra, probablemente pudo haber vivido alguna situación en donde sufrió una ansiedad muy grande y a partir de ese hecho la respuesta asertiva se vio reprimida. Posteriormente la persona tiende a generalizar el hecho pasado con otras y esto no le permite sentir tranquilidad y por lo tanto se ve paralizado a la idea de tener una respuesta asertiva.

C) La persona rechaza sus derechos o no los conoce, la misma sociedad enseña a no ser asertivo, obedecer, y a permanecer callados ante personas mayores o con autoridad, no ha

permitido el poder expresar las ideas que se tengan delante de los propios padres, es bueno cierta restricción como parte de la educación pero no al extremo con el que se ha manejado. Las personas deben conocer que tienen el derecho a expresarse siempre, no importa delante de quien estén mientras lo hagan con respeto, las mismas tienen que sentirse en la libertad de expresarse y no reprimirse ante nadie.

D) Patrones irracionales de pensamiento, todos los tipos de comportamientos no asertivos están llenos de pensamientos y esquemas mentales erróneos, por ejemplo: las personas no asertivas piensan que es necesario que los amen y que los aprecien, los agresivos tienen la idea de que las cosas deben salir siempre como ellos quieren. Estos propios esquemas en los que las personas se encierran son los que no permiten que sus actitudes mejoren o cambien, habría que desechar esos pensamientos de raíz para permitirle aceptar sus fallas y mejorar sus actitudes.

Principios de la asertividad

Según Reyes (s.f.) existen 4 principios en la asertividad:

- Autoestima: La asertividad implica el defender los deseos propios considerándolos igual de importante como los de las demás personas.
- Persistencia: La asertividad consiste en insistir lo que se piensa y se desea, sin enojarse, ni ser agresivos.
- Aceptación de elogios y críticas razonables: Consiste en escuchar el punto de vista de los demás, estos pueden ser desde elogios hasta críticas, la actitud que se debe tener es la serenidad y aprovechar en beneficio propio los elementos que se considere respetables.

- Proposición de alternativas: Basándose en los tres puntos anteriores, cuando no exista un acuerdo inicial hay que buscar alternativas que permitan conciliar con diferentes tipos de personas y formas de pensar de las mismas.

Situaciones cotidianas donde se necesita ser asertivos

Castanyer (2013) también en su libro *La asertividad, expresión de una autoestima sana*, comparte un listado de situaciones donde es necesario el uso de la asertividad, todas las personas se han encontrado más de alguna vez ante situaciones así, y es justo valorar si se tomó la actitud correcta y se hicieron valer los deseos propios hacia esa situación, a continuación algunos ejemplos de ellos:

- Alguien le pide prestado algo y no se desea acceder a prestarlo.
- Alguien le pide un favor que no se quiere hacer.
- Alguien le regala algo que no se está dispuesto a aceptar.
- Un profesor le llama la atención durante la clase de forma injusta y agresiva.
- Sus padres insisten en dar consejos sobre lo que se debe o no hacer y considera que debe tomar propias decisiones y no lo que los padres digan.
- Debe negociar la retribución económica que le corresponde y el jefe no parece dispuesto a pagarlo.
- Está en una situación de trabajo y el jefe inmediato opina de forma diferente acerca de su ser.
- Está en una reunión y cuando es su turno de palabra, un compañero no le permite hablar e interrumpe constantemente.
- Alguien con quien se está conversando da una opinión que personalmente es considerada inadecuada.

- Observa que la propia pareja da muestras de gestos y posturas que demuestran molestia, pero no dice nada.
- Está en un restaurante y no le atiende el mesero por estar distraído.
- Su jefe es excesivamente crítico con la labor que hace, sin embargo da pocas razones objetivas y muchas interpretaciones erróneas.

Por todas esas situaciones incómodas que suelen suceder en el día a día, es importante primeramente que la persona tenga una buena autoestima, para hacer valer sus derechos y opiniones, y además también que conozcan cuáles son los derechos asertivos que existen.

Derechos asertivos

Según Castanyer (2013) los derechos asertivos no son derechos que se encuentren escritos, sin embargo todo ser humano los posee, muchas personas los olvidan por tener una autoestima baja, estos derechos no son para pisotear a nadie, pero sí para que cada quien sepa que está a la misma altura de los demás. A continuación se describen los principales derechos asertivos con los que cuentan los seres humanos:

1. A ser tratado con respeto y dignidad.
2. Tener y poder expresar los propios sentimientos y opiniones.
3. De ser escuchado y tomado en serio.
4. A juzgar las propias necesidades, establecer las prioridades y tomar decisiones.
5. A decir "no" sin sentir culpa.
6. Pedir lo que se quiere, dándose cuenta de que también la otra persona tiene derecho a decir "no".
7. A cambiar.

8. Cometer errores.
9. A pedir información y ser informado.
10. A obtener aquello por lo que se pagó.
11. Decidir no ser asertivo.
12. A ser independiente.
13. A decidir qué hacer con las propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no se violen los derechos de otras personas.
14. Tener éxito.
15. De gozar y disfrutar.
16. Al descanso propio y al aislamiento.
17. Superarse, aun superando a los demás.

Asertividad y la comunicación

González (2010) reafirma el enlace que existe entre la comunicación y la asertividad, comenta que al tener asertividad se puede lograr una buena comunicación con la persona que se quiere entregar el mensaje, ya que la asertividad es la forma correcta y amable de decir a la otra persona lo que se piensa, de tal manera entonces se pueden defender los derechos y objetivos propios, por ello, el mensaje será entendido a cabalidad y tomado de manera positiva. Cuando se visualiza en el ámbito laboral y por ejemplo la persona necesita un permiso, si se acercan al jefe y lo piden de buena manera defendiendo la postura propia, rara vez la persona pondrá una excusa de respuesta.

Otro punto importante que toca González, es cuando por ejemplo le toque a la propia persona despedir a alguien o llamar la atención, pero la intención es que la otra persona no se sienta mal, ahí es donde se pone en práctica la asertividad y la comunicación en un manejo correcto y delicado para no sonar inhumano, intransigente o incluso pesado.

Asertividad y el mundo laboral

Hernández (2009) afirma que la asertividad es una técnica de negociación basada en decir las cosas oportunas, en el momento oportuno de la forma oportuna, el concepto de asertividad es tomado como básico para la comunicación. Esta estrategia permite controlar situaciones difíciles consiguiendo un comportamiento más positivo favoreciendo así las relaciones laborales, evitando a toda costa el estrés o las crisis. Algunos de los pasos que propone para ser asertivos laboralmente son:

- **Orientación activa:** Esta refleja el hábito de meditar bien en las metas del trabajo, pasos que se deben dar para conseguirlos y cómo utiliza al máximo el talento para llevarla a cabo.
- **Capacidad profesional:** Dominar las responsabilidades necesarias del empleo en particular, y tener dominio propio, poseer buenos hábitos de trabajo, disciplina y concentración.
- **Control de ansiedad y temores:** Relaciones emocionales inadecuadas generan tensiones produce fatiga, irritabilidad y juicios erróneos.
- **Buenas relaciones interpersonales:** El empleado debe ser capaz de relacionarse de manera eficaz tanto con sus subordinados como superiores, saber comunicarse sin molestar ni rebajarse.
- **El arte de negociar:** Requiere el conocimiento laboral y las especificaciones de su trabajo, que le permita a través de ellos conseguir las metas que se trace.

Todas las actitudes laborales descritas tienen que ver con los comportamientos asertivos en las personas y hay que aprender que de este modo es como llegan los mensajes correctos a las personas correctas, para así conseguir el reconocimiento social y laboral que se busca.

Para López (2012) la conducta asertiva es de mucho valor en el día a día de las empresas, facilitan el trabajo propio y el de los demás, si la persona se encuentra en algún extremo ya sea pasivo o agresivo la conducta generará malestar y se reflejará todo el tiempo en los quehaceres laborales. Agrega también que una de las partes más importantes de la asertividad es la capacidad para decir no. A continuación describe los pasos que se lleva a cabo en el entrenamiento asertivo:

1. Detectar cuál es el estilo propio básico de conducta, o sea si se es asertivo, agresivo o pasivo.
2. Identificar las situaciones en las que se quiere ser más asertivo, es fácil detectar en qué situaciones ha hecho falta la asertividad y que la persona se sienta motivada a mejorarla.
3. Describir las situaciones problemáticas, registrar las situaciones con la descripción de lo que se hace, lo que se piensa y lo que se siente en esos momentos determinadas.
4. Detectar las ideas irracionales, algunos pensamientos de estos podría ser el pensar que le tiene que caer bien a todo el mundo , o que prefiere el autosufrimiento antes q herir a los demás.
5. Definir las respuestas asertivas en esas situaciones, definir cómo debería de ser la respuesta y cómo se empezará a ser asertivo.
6. Ensayar las respuestas, ensayar cómo se actuaría estando en esa situación.
7. Llevar a cabo acciones en situaciones reales, utilizar las respuestas asertivas que se había ensayado y ponerlas en práctica en la vida real.

Los autores citados anteriormente coinciden en ideas de importancia y conceptos, la inteligencia emocional es tomada básicamente como un autonocimiento y un autocontrol de las emociones y la asertividad está vinculada estrechamente con la comunicación y la capacidad para expresarse correctamente y darse a respetar de este modo. Tomando ambos

conceptos como primordiales para la vida, no solo en el ámbito personal sino también en el ámbito laboral.

Cada autor agrega conceptos y factores que se entrelazan y que llegan a coincidir, tanto la inteligencia emocional como asertividad forman parte importante de la vida y constituyen un factor primordial para el desarrollo y el éxito. Cada vez se necesitan más personas inteligentes emocionales y asertivas, para así mejorar la comunicación y las relaciones humanas que se han visto afectadas a través de los años por el mal manejo de las emociones, por el poco valor que se le da a los demás, por las cosas que se dicen sin pensar hiriendo a los otros, las desgracias que han ocurrido por un momento de descontrol o de ira, la gran ansiedad que se maneja hoy en día por las responsabilidades y la lucha incansable del más fuerte, lo único que hace es apartar a cada uno de su lado humano e inteligente emocionalmente. Es importante que cada persona ponga serio interés en comprender y querer mejorar cada día más en estos y otros factores de su vida para así convertirse en personas íntegras en todos los ámbitos de sus vivencias.

II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el éxito laboral ya no está asegurado en las especializaciones técnicas ni en la cantidad de estudios realizados, en la mayoría de los casos ya no se busca la persona más inteligente académicamente, se buscan a los sobresalientes gracias a sus habilidades emocionales; dicho fenómeno nace por la carencia de buenos líderes, los constantes conflictos entre empleador y empleado, la falta de comunicación y el costo que ello representaba y la gran necesidad de las organizaciones de contar con verdaderos equipos de trabajo.

En busca de satisfacer todas esas necesidades, las organizaciones empezaron a enfocarse en personas acomodadas, comunicativas, racionales, empáticos y por ende dejaron de enfocarse solamente en el aspecto académico buscando entonces a una persona con inteligencia emocional, revolucionando y cambiando el giro al mercado laboral en busca de un éxito integral en las compañías.

Es curioso pensar que para ese éxito integral no solamente basta con la inteligencia emocional, hay un factor adicional muy importante, también se necesita asertividad para entonces poder demostrar esa inteligencia, teniendo la capacidad para explicarse, para poder decir no y entender el porqué se está diciendo lo que se dice basándose en un juicio propio.

Ahí es donde se crea el lazo entre ambos conceptos, porque cómo una persona asertiva puede basarse en su propio juicio si no es inteligente emocionalmente, o viceversa, en estos casos habría una falla entre algunas de las habilidades, es por ello que en el presente estudio se plantea la siguiente interrogante:

¿Existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre inteligencia emocional y asertividad en un grupo de colaboradores de industrias ópticas de la zona 1 en la ciudad capital de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre inteligencia emocional y asertividad en un grupo de colaboradores de industrias ópticas de la zona 1 de la ciudad capital en Guatemala.

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de inteligencia emocional en gerentes, optometristas y asistentes de ópticas según tres dimensiones: atención a los sentimientos, claridad de los sentimientos y la reparación emocional.
- Identificar el nivel de asertividad en gerentes, optometristas y asistente de ópticas según las sub-escala: Comunicación y empatía.
- Establecer la relación entre las sub-escalas de la inteligencia emocional con las sub escalas de asertividad, de acuerdo a la edad y el género a un nivel de 0.05.

2.2 Variables de estudio

Inteligencia emocional

Asertividad

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual

Inteligencia emocional

Según Tineo (2013) la inteligencia emocional es la capacidad que tiene una persona para manejar, entender, seleccionar y trabajar sus propias emociones y la de los demás con eficiencia, generando resultados positivos.

Asertividad

Según Higuera (2013) la asertividad es la habilidad de expresar los propios deseos de manera directa, franca, amable y adecuada, logrando expresar lo que se quiere sin atentar contra los demás.

2.3.2 Definición operacional

Inteligencia emocional

Para efectos de esta investigación inteligencia emocional se entenderá como la capacidad para identificar, comprender y manejar las emociones, la misma se medirá a través del cuestionario *Trait Meta Mood Scale-24* (TMMS-24), desarrollado en 1990 por Mayer y Salovey. El concepto de IE se divide en tres dimensiones diferentes:

- Atención a los sentimientos, como la capacidad para identificar las emociones de las personas y de la misma persona.
- Claridad en los sentimientos, como la comprensión los motivos que conllevan a las personas a pensar o sentirse de cierta manera.
- Reparación emocional o regulación emocional, la capacidad para manejar emociones y pensamientos de manera positiva.

Asertividad

Para efectos de esta investigación, asertividad se entenderá como la habilidad para expresarse y poder decir lo que se piensa teniendo la plena confianza en ello, se medirá a través del cuestionario Escala de Asertividad (EAA), desarrollada por Moraga (2013). La misma se divide en dos sub-escalas:

- Comunicación: Siendo la capacidad para expresarse, comprender y comunicar ideas.

- Empatía: Capacidad que tiene una persona para ponerse en la situación o problemática de alguien para entenderlo de una mejor manera.

2.4 Alcances y límites

El propósito de esta investigación es establecer la relación entre inteligencia emocional y asertividad en los diferentes niveles jerárquicos de un grupo de colaboradores de industrias ópticas ubicadas en la zona 1 de la capital de Guatemala. La investigación abarca 16 colaboradores a nivel gerencial, 16 optometristas y 16 colaboradores a nivel operativo, siendo la muestra total de 48 personas. La utilidad de los resultados será de las mismas ópticas como objeto de estudio o aplicación según la discreción de los mismos y para otras empresas con características y necesidades similares.

2.5 Aporte

Es importante para las ópticas conocer cómo se encuentra los niveles de inteligencia y asertividad en sus colaboradores, ya que es un apoyo para futuras aplicaciones en diversas ramas de Recursos Humanos, fortaleciendo las áreas débiles que algunos pudieron mostrar, así como la comunicación y las relaciones internas. Puede ser un punto clave a tomar en cuenta para desarrollar futuras capacitaciones o talleres fortaleciendo además, las relaciones, el clima y la comunicación interna de los colaboradores.

Para futuras investigaciones del área de psicología industrial constituye una fuente valiosa de información y abre brechas para profundizar en temas relacionados de mucha importancia en la actualidad.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La muestra seleccionada está conformado por 48 personas tanto del sexo masculino como femenino, de rangos de edad desde los 18 hasta 52 años, los mismos se dividen en tres grupos diferentes, 16 personas que fueran gerentes, 16 optometristas y 16 empleados que se encargaran ya sea de vender o ser asistentes de los doctores. Todas las Industrias Ópticas visitadas se encuentran en la zona 1 capitalina y algunas de éstas además de ser ópticas también cuentan con su propio laboratorio de lentes.

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), se refiere a que no se conoce la probabilidad por lo tanto no se puede medir el error de estimación. La técnica será por cuotas ya que los sujetos fueron seleccionados de acuerdo a ciertas características y número necesario.

3.1.1 Sexo

Género	Cantidad
Femenino	24
Masculino	24

3.1.2 Edades

Rango de edades	Cantidad
18-22	4
23-27	4
28-32	4
33-37	7
38-42	6
43-47	7
48-52	16

3.1.3 Área Laboral

Área	Cantidad
Gerencial/ Dueños	16
Optometrista/ Oftalmólogo	16
Asistente/ Vendedor/ Recepcionista	16

3.2 Instrumentos

a) Inteligencia emocional

El instrumento utilizado se basa en el cuestionario *Trait Meta- MoodScale* (TMMS), de Salovey y Mayer (1990), la escala original del mismo mide el metaconocimiento de los estados emocionales a través de 48 ítems. El TMMS-24, lo mide a través de 24 ítems y contiene tres dimensiones dentro de las mismas: Atención emocional, claridad de los sentimientos y reparación emocional, cada una de ellas cuenta con 8 ítems que las evalúa. Cada una de estas tres dimensiones se componen por:

- Atención: Capacidad para sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
- Claridad: Comprender bien los propios estados emocionales.
- Reparación: Capacidad para regular los estados emocionales de manera correcta.

Para evaluar dicho formato y obtener así la puntuación de cada factor, hay que sumar los ítems, del 1 al 8 para el factor de atención emocional, del 9 al 16 para el factor de claridad emocional y del 17 al 24 para el factor de reparación emocional. Luego comparar los resultados con las tablas que se presentan a continuación:

- Atención emocional :

Hombre	Mujer
Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención >36

- Claridad de los sentimientos:

Hombre	Mujer
Debe mejorar su claridad <25	Debe mejorar su claridad < 23
Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

- Reparación emocional:

Hombre	Mujer
Debe mejorar su reparación <23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

b) Asertividad:

El cuestionario Escala de Asertividad (EAA), fue desarrollado por Moraga (2013), el mismo se divide en dos sub-escalas, estos son comunicación y empatía tomándose como los dos factores primordiales para ser asertivo. El instrumento cuenta con 10 ítems, formados por 10 preguntas cerradas. Las sub-escalas son divididas según estos niveles:

- Comunicación: Capacidad para expresarse, comunicar ideas y comprender las ideas de los demás, no teniendo resistencia a las discusiones y solucionando los problemas que se presenten (preguntas 2,3,4,5,10).
- Empatía: Habilidad para poder imaginarse la situación de los demás, capacidad para pensar que se sentiría si estuviera en el lugar de ese otro, es ponerse en su situación para entenderlo de la mejor manera preguntas (1,6,7,8,9).

El instrumento es auto aplicable y su tiempo de aplicación es de 10 minutos aproximadamente. Para calificarlo hay que sumar las respuestas de los sujetos en cada columna, las opciones son:

Siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

Sumando las puntuaciones el máximo es de 40 puntos y el mínimo de 10, siendo así la sumatoria perteneciente a cada una:

5 puntos de comunicación X 4 Puntos de la escala= 20 puntos máximos.

5 puntos de empatía X 4 puntos de escala= 20 puntos máximos.

Los puntajes finales se califican según los siguientes rangos y factores:

Nivel de asertividad alto	Nivel de asertividad medio	Nivel de asertividad bajo
45-60	30-44	15-29

3.3 Procedimiento

Una vez aprobado el tema de investigación se procedió de la siguiente manera:

- Se seleccionó la muestra a trabajar con la autorización de las autoridades de cada industria a visitar.
- Se seleccionaron los dos instrumentos a utilizar.
- Se les comunicó al personal que fueron seleccionados para un estudio, y se les explicó generalidades del mismo, se resolvieron dudas, así como una breve explicación de los alcances y límites del mismo.
- Se aplicaron los instrumentos a la muestra seleccionada.

- Se tabularon los resultados obtenidos.
- Se analizaron los resultados obtenidos estadísticamente, para así lograr la resolución de los instrumentos.
- Se hizo la discusión de resultados y se elaboraron las conclusiones y las recomendaciones basándose en los resultados obtenidos de la investigación.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La investigación es tipo cuantitativa no experimental, la cual la define Hernández, Fernández y Baptista (2010), como un conjunto de procesos secuenciales y probatorio donde las variables no son manipuladas, se dedica más que todo a la observación y el análisis de un fenómeno en su contexto naturales, se miden esas variables y posteriormente se analizan las mediciones obtenidas. Es también un estudio correlacional transversal que de igual modo Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen lo correlacional referente a que ofrece predicciones futuras, explica la relación entre las variables y las cuantifican entre ellas, y es una investigación transversal porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, el propósito de la misma es describir las variables y analizarlas en el momento actual.

La metodología estadística a utilizar, será la correlación de Pearson para la relación de variables, la media y desviación estándar. Todo con el apoyo de Excel y programas de internet.

Para obtener el coeficiente de correlación para una muestra de 48 sujetos $p=0.05$ cuando $r \geq 0.28$ se dio uso a la página:

http://department.obg.cuhk.edu.hk/researchsupport/Minimum_correlation.asp y para obtener los datos descriptivos se utilizó el programa SPSS.

IV ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo realizado a los gerentes, optometristas y asistentes, en las industrias ópticas de la zona 1 de la capital de Guatemala. Se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario *Trait Meta-Mood Scale-24*(TMMS-24) que mide la inteligencia emocional a través del metaconocimiento de los estados emocionales tales como atención emocional, claridad de los sentimientos y reparación emocional; y mediante el cuestionario Escala de Asertividad (EAA), que mide a través de la comunicación y la empatía el nivel de asertividad del individuo.

Tabla 4.1 Correlación entre inteligencia emocional y asertividad

	<i>Inteligencia emocional</i>	<i>Asertividad</i>
Inteligencia emocional	1	
Asertividad	0.24	1.00

$p= 0.05$ $r=0.28$

Según los resultados obtenidos, hay una relación, pero no es estadísticamente significativa, ya que para serlo debió estar en un nivel igual a 0.28 o mayor a. Quiere decir que la inteligencia emocional de la persona no tiene relación estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 con la asertividad y de la misma manera el nivel de asertividad no determina la inteligencia emocional del individuo.

Tabla 4.2 Nivel de inteligencia emocional en los diferentes grupos según tres sub-factores atención emocional, claridad emocional y la reparación emocional.

		N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Atención emocional	Asistente	16	28.0625	7.20619	16.00	40.00
	Optometrista	16	26.2500	7.66377	13.00	40.00
	Gerente	16	25.0000	8.10761	14.00	40.00
	Total	48	26.4375	7.60992	13.00	40.00
Caridad emocional	Asistente	16	28.8750	7.18215	18.00	39.00
	Optometrista	16	33.5625	4.53091	25.00	40.00
	Gerente	16	27.9375	6.85535	15.00	40.00
	Total	48	30.1250	6.64807	15.00	40.00
Reparación emocional	Asistente	16	31.8125	5.36928	22.00	40.00
	Optometrista	16	31.5000	6.23966	16.00	40.00
	Gerente	16	31.4375	5.91009	18.00	40.00
	Total	48	31.5833	5.72725	16.00	40.00
Inteligencia Emocional	Asistente	16	88.7500	16.54690	59.00	108.00
	Optometrista	16	91.3125	14.64112	58.00	114.00
	Gerente	16	84.3750	16.70080	54.00	120.00
	Total	48	88.1458	15.91198	54.00	120.00

Según los resultados reflejados, en el primer sub-factor atención emocional, los asistentes obtuvieron la mayor calificación demostrando así un puntaje de 28.06, los gerentes tuvieron la puntuación más baja, siendo una diferencia de 3.06. En el segundo sub-factor claridad emocional, los optometristas mostraron bastante ventaja en sus resultados con una media de 33.56. En reparación emocional los asistentes obtuvieron el mayor puntaje siendo una media de 31.81, el más bajo vuelve a ser el nivel de gerente, aunque en este sub-factor las diferencias fueron mínimas siendo de 0.37.

Como muestran los resultados obtenidos, los optometristas tienen el mayor puntaje, siendo entonces el grupo con mayor inteligencia emocional de los tres, con una media de 91.31, en

segundo lugar en la lista se encuentran los asistentes con una media de 88.75 y los más bajos son los gerentes con una media de 84.37.

Con respecto a la desviación estándar, en atención emocional el grupo que muestra una mayor dispersión es el de los gerentes, en claridad emocional los asistentes, en reparación emocional los optometristas y en general el grupo menos homogéneo fue el de los gerentes.

Tabla 4.3 Nivel de asertividad en los diferentes grupos según sus sub-factores, Comunicación y empatía

		N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Comunicación	Asistente	16	15.9375	2.32289	12.00	20.00
	Optometrista	16	18.3750	2.44609	15.00	25.00
	Gerente	16	17.3125	1.88746	14.00	20.00
	Total	48	17.2083	2.40530	12.00	25.00
Empatía	Asistente	16	16.4375	2.30850	11.00	20.00
	Optometrista	16	17.3125	2.52240	14.00	25.00
	Gerente	16	16.8125	1.72119	14.00	20.00
	Total	48	16.8542	2.19273	11.00	25.00
Asertividad	Asistente	16	32.3750	4.28758	24.00	40.00
	Optometrista	16	35.6875	4.81274	30.00	50.00
	Gerente	16	34.1250	3.30404	28.00	40.00
	Total	48	34.0625	4.31428	24.00	50.00

Los resultados reflejan que según el primer sub-factor, comunicación, los optometristas muestran un mayor puntaje, ubicado a los asistentes en último lugar con una diferencia de 2.43 puntos. De igual manera en el segundo sub-factor empatía los optometrista obtuvieron un mayor puntaje, y los asistentes nuevamente obtuvieron la puntuación más baja con una diferencia de 0.87. Concluyendo que los optometristas tienen los niveles más altos de

asertividad, le sigue los gerentes y por último en las puntuaciones más bajas se encuentran los asistentes.

Según la desviación estándar, los resultados muestran que tanto en el factor comunicación como en el de empatía el grupo de mayor dispersión fue el de los optometristas, mostrando entonces ser el grupo menos homogéneo.

Tabla 4.4 Relación entre los sub-factores de inteligencia emocional con los sub -factores de asertividad, de acuerdo a la edad y el género.

	<i>Inteligencia emocional</i>	<i>Asertividad</i>	<i>Edad</i>	<i>Género</i>
Inteligencia emocional	1			
Asertividad	0.24	1.00		
Edad	0.09	0.02	1.00	
Género	-0.20	0.14	0.12	1.00
Atención emocional	0.80	0.11	0.01	-0.15
Claridad emocional	0.81	0.26	0.18	-0.25
Reparación emocional	0.79	0.21	0.03	-0.07
Comunicación	0.79	0.19	0.68	-0.05
Empatía	0.93	0.22	0.45	-0.11

$p = 0.05 \Rightarrow 0.28$

Existe una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la inteligencia emocional y la el sub factor de comunicación, el puntaje supera los 0.28, mostrando un valor de 0.79, existe también una relación positiva, estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la edad y la comunicación el puntaje es de 0.68, significa que tanto la edad como la inteligencia emocional sí influye en la manera que las personas se comunican con otras, por lo que se puede esperar que las personas de mayor edad sean quienes poseen un mejor nivel de inteligencia emocional.

Con respecto a la relación entre inteligencia emocional y empatía demuestran un puntaje de 0.93 comprobando así que existe una relación estadísticamente significativa al nivel de

0.05, quiere decir que la inteligencia emocional sí va a influir en la empatía de la persona. Por último también se muestra una relación de 0.45 positiva estadísticamente significativa con respecto a la edad y la empatía, demostrando así que a mayor edad, mejor empatía poseen las personas, las cuales les ayuda a ser asertivas.

Reflejaron los resultados que los optometristas son el grupo que tiene mayor inteligencia emocional y asertividad, siendo los gerentes los que tienen menos inteligencia emocional y los asistentes los que tienen menor asertividad. Esto quiere decir que las personas de nivel jerárquico menor son los que tienen mayor dificultad para comunicarse y decir que no; y los de mayor nivel económico, o sea los gerentes son los que menos reconocen sus estados emocionales y les cuesta más conocerse a sí mismos y a sus reacciones.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A través de los años, son incontables las investigaciones y estudios realizados acerca de la inteligencia emocional y la asertividad, tanto a nivel nacional como internacional, se ha querido comprobar la relación que existe entre estas variables y otras como liderazgo, el compromiso, el carácter, la actitud, el estrés, entre otras. Muchas personas han querido comprobar qué tanto se relaciona la vida cotidiana tanto personal como laboral con ambas variables.

En esta ocasión este estudio estableció la relación entre inteligencia emocional y la asertividad en tres diferentes niveles, tales como gerentes, optometristas y asistentes. Se contó con un total de 48 sujetos y los principales resultados obtenidos fueron que no hay relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre inteligencia emocional y asertividad, aunque si existe dicha relación entre inteligencia emocional y los subfactores por separado de asertividad, comunicación y empatía, los cuales son parte de la inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal.

De acuerdo con los resultados obtenidos se realiza a continuación una comparación con los otros estudios realizados a nivel nacional e internacional, con la finalidad de enriquecer la investigación y sustentar de esta manera el resultado que se obtuvo.

En el estudio de Barquin (2014), los resultados de la investigación indicaron una relación notable entre la inteligencia emocional y la asertividad, con los que se alcanzó un coeficiente de correlación de $r= 0.615$, también se concluyó que las mujeres tienen un mejor manejo en los factores que integran la inteligencia emocional, y que los hombres deben aprender a conocerse mejor.

Comparando los resultados con el actual estudio, no hubo igualdad en los resultados ya que no existe una relación entre inteligencia emocional y asertividad, tal como lo explica Barquín, en lo que sí hay un punto a favor es en donde concluyó que las mujeres tienen un mejor manejo a en los factores que integran la inteligencia emocional, ya que los resultados demostraron una inclinación en el género femenino a tener mayor claridad emocional, factor que integra la Inteligencia emocional, con un puntaje de -0.25 que no es estadísticamente significativo pero se toma como un dato importante.

En la investigación de Galvez (2014), el objetivo era establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y el manejo de los conflictos en el puesto de trabajo, con niveles académicos desde diversificado hasta universitario, ocupando puestos administrativos, de ventas y bodegueros. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluyó que no existe ninguna relación estadísticamente significativa entre el nivel de inteligencia emocional con los tipos de estrategias utilizadas para resolver conflictos laborales.

Similitudes con la investigación anterior se puede agregar que en el presente estudio de igual modo se utilizaron tres niveles académicos diferentes, en este caso fueron gerentes, optometristas y asistentes. De la misma manera se concluyó que no existía una relación estadísticamente significativa, pero entre inteligencia emocional y asertividad, aunque se puede agregar que los niveles medios es decir, los optometristas de la presente investigación son los niveles que manejan un nivel de inteligencia emocional y asertividad más alto, y que el grupo con nivel socioeconómico y cultural más alto (gerentes) es el grupo con menos inteligencia emocional de los tres; y el nivel socioeconómico y cultural más bajo (asistentes) es el grupo con menos asertividad.

Por su parte Con (2012), en su investigación tipo descriptiva, tuvo como finalidad determinar la diferencia en la asertividad de mujeres profesionales y amas de casa. Se

concluyó que las mujeres profesionales son más asertivas que las amas de casa, ya que hubo una diferencia significativa en sus promedios.

En el presente estudio se determinó relación aunque no es estadísticamente significativa entre asertividad y claridad en las emociones, el puntaje es de 0.26, se acerca al 0.28, con respecto al género este sub-factor también tiene una correlación de -0.25 quiere decir que es mayor en el sexo femenino.

Rincón (2010), determinó la relación entre inteligencia emocional y el desarrollo personal de los directores de Centros de Educación. Los resultados obtenidos fueron que el 47.30% de los directivos y docentes respondieron que casi siempre se manifiestan la inteligencia emocional en cuanto a ser empáticos y haciendo uso de las habilidades sociales, el 37.31% siempre manifiestan esa inteligencia emocional, el 8.17% rara vez tiene esta habilidad y el 6.03% casi nunca la manifiesta y el 1.09% nunca la tendrá presente.

El presente estudio está en total acuerdo con los resultados de Rincón, la mayoría de los docentes contestaron que la inteligencia emocional se manifiesta a través de la empatía y a través de las habilidades sociales, y el actual estudio demuestra una relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional, empatía y el sub factor de asertividad, comunicación (considerada una habilidad social).

Según Torres y Matviuk (2012), la relación entre inteligencia emocional y liderazgo ha sido explorado por varios autores, pero no a profundidad en Latinoamérica, por lo tanto el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación existente entre las prácticas de liderazgo y la inteligencia emocional entre empleados colombianos. Los resultados mostraron que sí existe una relación entre inteligencia emocional y las prácticas de liderazgo y que los jefes que utilizan la inteligencia emocional pueden liderar más eficientemente es sus

grupos de trabajo. Se encontró relación también en la edad, el género, el nivel educativo y los años de experiencia en manejar personal.

La comunicación y la empatía son habilidades y características de un líder, son de suma importancia que las demuestre y desarrolle en su equipo de trabajo. En el presente estudio como se mencionó anteriormente, los resultados muestran una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre inteligencia emocional y los sub-factores de asertividad (comunicación y empatía), probablemente esto tenga relación con el estudio de Torres y Matviuk y sustente tanto su resultado como el presente estudio. Estos autores también encontraron relación con el género y la edad, en el caso de la presente investigación existe una relación estadísticamente significativa, entre edad y comunicación y de $r = 0.45$ entre la edad y la empatía de las personas. Y con respecto al género como se menciona anteriormente hay una inclinación por el sexo femenino con respecto a resultados mayores.

Concluyendo lo anterior descrito, los resultados pueden ser tanto iguales como desiguales, aparentemente muchos factores pueden integrar o no la inteligencia emocional y la asertividad, definitivamente lo que demuestran los estudios es la importancia de estas habilidades en la vida, tanto a nivel personal como laboral. No importando el país, el género, el nivel, son de igual importancia y contar con alguna de estas o con las dos probablemente ayude a las personas a identificarse con otras características importantes de la vida y a desarrollarse como un ser integral.

VI. CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre inteligencia emocional y asertividad en un grupo de colaboradores de las industrias en ópticas en la zona 1 de la capital de Guatemala, es decir, la inteligencia emocional no determina la asertividad de una persona.
- Según el primer sub factor de inteligencia emocional, atención de los sentimientos, se concluye que los asistentes obtuvieron la mayor calificación, el segundo sub factor, claridad emocional, los optometristas mostraron sustancialmente mayor puntaje y en el tercer y último sub factor, reparación emocional, nuevamente los asistentes obtuvieron el mayor puntajes. Demostrando así, que los optometristas son los sujetos con mayor inteligencia emocional y los gerentes con el menor nivel.
- Los resultados reflejaron que los optometristas obtuvieron la mayor calificación en el primer sub factor de asertividad, comunicación, del mismo modo obtuvieron el mejor puntaje en el segundo sub factor, empatía. En ambos casos los asistentes obtuvieron el menor puntaje, demostrando así que son el nivel con menor asertividad y a los optometristas como el grupo con mayor asertividad de los tres.
- Según la relación entre los sub factores de inteligencia emocional y los sub factores de asertividad los resultados demuestran, que existe una relación estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 entre inteligencia emocional y el

sub factor de asertividad, comunicación. Existe también una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la edad de los sujetos y el sub factor de asertividad, comunicación. Existe de igual modo una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la inteligencia emocional y el sub factor de asertividad, empatía.

VII. RECOMENDACIONES

- A futuros estudiantes realizar un programa de capacitación donde fortalezcan la inteligencia emocional en gerentes y el nivel de asertividad en asistentes o ayudantes, y posteriormente a ello, evaluarlos con los mismos instrumentos, para comprobar si sus niveles han mejorado
- Se recomienda que en futuros estudios se mida las mismas variables pero con distintos instrumentos, para comprobar si hay alguna variación o similitud en los puntajes.
- A profesionales y trabajadores del área, se les recomienda tomen en cuenta sus resultados para mejorar sus niveles y de la misma manera el desarrollo de habilidades necesarias para la convivencia y desarrollo.
- Se recomienda evaluar la relación entre inteligencia emocional y asertividad en otras áreas e instituciones, podrían los resultados variar y tener alguna información reveladora e importante.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aluicio, G. y Revellino, M. (2010). Relación entre autoeficacia, autoestima, asertividad y rendimiento académico en estudiantes que ingresaron a terapia ocupacional el año 2010. *Revista chilena, Tecnovet*. Recuperado de <http://www.tecnovet.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/17775/18555>
- Asociación española de inteligencia emocional. (2012). ¿Qué es inteligencia emocional?. *ASNIE*. Recuperado de: <http://www.asnie.org/que-es-la-inteligencia-emocional/>
- Alvarado, V. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus San Roque González, S.J. de Huehuetenango, Guatemala. Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Alvarado-Valeska.pdf>
- Barquin, A. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y autoestima en un grupo de trabajadores en proceso de jubilación perteneciente a una institución bancaria* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Barquin-Ana.pdf>
- Blay, E. (2011). Educar con inteligencia emocional. *Sanamente*. Recuperado de: <http://sanamente.com/educar-con-inteligencia-emocional/>
- Castanyer, O. (2013). *La asertividad: expresión de una sana autoestima* (4ed.). Bilbao, Vizcaya, España: Desclee de Brouwer
- Con, C. (2012). *Asertividad en mujeres profesionales y amas de casa* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango,

Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/42/Con-Carolina.pdf>

Davó, R. (2012). La venta relacional: Inteligencia emocional en el área comercial. *ASNIE*. Recuperado de: <http://www.asnie.org/la-venta-relacional-inteligencia-emocional-en-el-area-comercial/>

Escoto, M. (2014). Inteligencia emocional, liderazgo y entornos saludables. *Revista de las organizaciones saludables*. Recuperado de: <http://rhsaludable.com/2014/03/inteligencia-emocional-liderazgo-y-entornos-saludables/>

Galvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial Los Hermanos S.A* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Sede regional Retalhuleu, Retalhuleu, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España:Kairos.

Goleman, D. (1999). *Inteligencia emocional en la empresa*. España:Vergara.

González, G. (2010). Asertividad y comunicación. *Psicología laboral*. Recuperado de: <http://praxischile.blogspot.com/2010/10/asertividad-y-comunicacion.html>

Guaita, V. (2010). Aspectos emocionales de la comunicación en adultos: una mirada neuropsicológica. *Acta Psiquiátrica y psicología de América Latina*, 56(2), 96-107.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Mcgraw-hill.

Hernanéz, N. (2009). Comunicación y asertividad, claves de una comunicación asertiva y efectiva. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/cursos/comunicacion-asertividad-claves-comunicacion-asertiva-efectiva/asertividad-comunicaciónmundo-laboral-ser-asertivos-trabajo>

Higuera, J. (2013). Asertividad. *Psicoterapeutas*. Recuperado de: <http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm>

Limonero, J., Tomás, S., Fernández, J. y Gómez, J. (2004). *Ansiedad y estrés*. Barcelona, España. Recuperado de: [http://books.google.com.gt/books?id=xRII2eUZ0CgC&pg=PA87&lpg=PA87&dq=Limonero,+Tom%C3%A1s,+Fernandez+y+G%C3%B3mez+\(2004\):&source=bl&ots=qQvK1A0h_1&sig=Qn8bq dJ_VYmCZcEDdTvdIeZEVsw&hl=es-419&sa=X&ei=7ApU8faNZDLkAeRqoHADg&ved=0CFAQ6AEwBQ#v=onepage&q=Limonero%20Tom%C3%A1s%20Fernandez%20y%20G%C3%B3mez%20\(2004\)%3A&f=false](http://books.google.com.gt/books?id=xRII2eUZ0CgC&pg=PA87&lpg=PA87&dq=Limonero,+Tom%C3%A1s,+Fernandez+y+G%C3%B3mez+(2004):&source=bl&ots=qQvK1A0h_1&sig=Qn8bq dJ_VYmCZcEDdTvdIeZEVsw&hl=es-419&sa=X&ei=7ApU8faNZDLkAeRqoHADg&ved=0CFAQ6AEwBQ#v=onepage&q=Limonero%20Tom%C3%A1s%20Fernandez%20y%20G%C3%B3mez%20(2004)%3A&f=false)

López, J. (1 de abril de 2012). La importancia la asertividad en la empresa, las 7 fases del entrenamiento asertivo[Mensaje de blog]. Recuperado de: <http://campusyempresa.com/2012/la-importancia-la-asertividad-en-la-empresa-las-7-fases-del-entrenamiento-asertivo/>

Maya, C. (2009). ¿Cómo ser asertivo?. *Desarrollo personal*. Recuperado de: <http://www.sebascelis.com/como-ser-asertivo/>

Maya, C. (s.f.). Inteligencia emocional. *Desarrollo personal*. Recuperado de: <http://www.sebascelis.com/inteligencia-emocional/>

Moraga, M. (2013). *Relación ente el nivel de asertividad y la actitud laboral en los trabajadores de una empresa productora de alimentos* (Tesis de licenciatura).

Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Moraga-Maria.pdf>

Moreno, B., Rodríguez, A., Moreno, Y. y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, Vol. 22, p363-380. 18p.

Muñoz, A. (s.f.). ¿Qué es la inteligencia emocional?. *About*. Recuperado de: <http://motivacion.about.com/od/psicologia/a/Que-Es-La-Inteligencia-Emocional.htm>

Punset, E. (2014). ¿La inteligencia emocional tiene un lado oscuro?. *Escusas para no pensar*. Recuperado de: <http://www.finanzas.com/xl-semanal/firmas/eduardo-punset/20140119/inteligencia-emocional-tiene-lado-6806.html>

Ramírez, B. (2010). *El carácter y la asertividad en el éxito del vendedor* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/22/Ramirez-Brenda/Ramirez-Brenda.pdf>

Reyes, M. (s.f.). Asertividad: expresión libre y segura. *Asociación mexicana de alternativas en psicología*. Recuperado de: http://www.amapsi.org/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=101&Itemid=110

Rincón, D. (2010). Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y su Desarrollo Personal. *Revista Mexicana De Orientación Educativa*, 7 (18), 34-44.

Roca, M. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y el compromiso de los colaboradores del área administrativa del centro de contacto de una entidad financiera del país* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Recuperada de: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2013/05/43/De-%20la%20Roca-%20Monica.pdf>

Salvador, C. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Revista Interamericana De Psicología*, 46(2), 261-266. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail?vid=5&sid=e3047823-45ab-464d-9255-c8907daece1c%40sessionmgr4005&hid=4101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=87020517>

Tineo, A. (26 de febrero de 2013). ¿Qué es inteligencia emocional?. [Mensaje de Blog]. Recuperado de: <http://www.alvarotineo.com/articulos/inteligencia-emocional>

Torres, A. y Matviuk, S. (2012). Inteligencia Emocional y prácticas de liderazgo en organizaciones Colombianas. *Cuadernos de Administración*, Vol. 28 p89-102.

Velázquez, M., Arellanez, J. y Martínez, A. (2012). Asertividad y consumo de drogas en estudiantes mexicanos. *Colom.Psicol*, Bogotá, v. 15, n. 1. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012391552012000100013

ANEXOS

ANEXO 1

Ficha técnica

Nombre	Trait Meta- Mood Scale (TMMS-24).
Autores	Salovey y Mayer (1990).
Objetivo	Medir el nivel de Inteligencia Emocional a los colaboradores.
Que mide	<p>Se clasifica en 3 sub-escalas, se miden a través de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención: Capacidad para sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada. (Ítem 1-8)• Claridad: Comprender bien los propios estados emocionales. (Ítem 9-16)• Reparación: Capacidad para regular los estados emocionales de manera correcta. (Ítem 17-24)
Forma de aplicación	Auto aplicación
Duración	De 10 a 15 minutos, dependerá de las características personales del sujeto a evaluar.
Cuestionamientos	24 Preguntas.
Opciones de respuesta	Tiene 5 opciones de respuestas, Nada de Acuerdo=1, Algo de Acuerdo=2, Bastante de acuerdo=3, Muy de Acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.
Puntaje máximo y mínimo	Máximo 120 puntos y Mínimo 24 puntos.

ANEXO 2

INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS-24

Área laboral:

Género:

Edad:

Gerencial/ Dueños
Optometrista/ Oftalmólogo
Asistente/Vendedor/Recepcionista

Femenino
Masculino

INSTRUCCIONES: A continuación usted encontrará 24 afirmaciones sobre emociones y sentimientos. Lea atentamente las frases e indique con una X según sus propias características cual es su grado de acuerdo o de desacuerdo de las mismas. **NO HAY RESPUESTAS BUENAS O MALAS**, por favor no emplee mucho tiempo en cada respuesta, siguiendo la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

No.	Descripción					
1	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5

8	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

ANEXO 3

Ficha técnica

Nombre	Escala de Evaluación Asertividad (EAA) .
Autor	Moraga (2013).
Objetivo	Medir el nivel de asertividad en los colaboradores.
Que mide	<p>Se divide en dos sub-escalas, se miden a través de de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicación: Capacidad de expresarse, comunicar ideas, comprender las ideas de los otros y no tener resistencia a las discusiones y solución de problemas (ítems 2,3,4,5,10).• Empatía: Capacidad de ponerse en la situación de los demás. Es la habilidad de pensar en los otros, pensar antes de actuar y ponerse en la situación del compañero para tratar de entenderlo (ítems 1,6,7,8,9).
Forma de aplicación	Auto aplicación.
Duración	Aproximadamente 10 minutos, dependerá de las características del sujeto a evaluar.
Cuestionamientos	10 Preguntas.
Tipo de respuestas	Tiene cuatro opciones de respuestas: Siempre = 4 , A veces = 3 , Casi nunca = 2 , Nunca = 1
Puntaje máximo y mínimo	Máximo 40 puntos y Mínimo 10 puntos

ANEXO 4

ESCALA DE ASERTIVIDAD (EAA)

Área laboral:

Género:

Edad:

Gerencial/ Dueños
 Optometrista/ Oftalmólogo
 Asistente/Vendedor/Recepcionista

Femenino
 Masculino

--

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará 10 afirmaciones, marque con una X la respuesta que más se apegue a sus características personales, **NO HAY RESPUESTAS BUENAS O MALAS**, por favor no emplee mucho tiempo en cada respuesta.

NO.	DESCRIPCIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	SIEMPRE
1	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos				
2	Cuando me dicen que haga algo, me gusta saber el porqué				
3	Durante una discusión, no temo en dar mis puntos de vista				
4	No tengo dificultades con decir "NO"				
5	Expreso mis opiniones sin dificultad				
6	Antes de juzgar o reaccionar ante alguien, suelo ponerme en sus zapatos				
7	Me gusta poner atención e importancia a las opiniones de los demás				
8	Me es fácil establecer una conversación				
9	Cuando considero que algo es incorrecto, lo expreso sin miedo				
10	Me es fácil expresar y explicar mis ideas u opiniones				