

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

**"INDICADORES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDOS DE LOS COLABORADORES  
DE UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN EN GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

**MARÍA FERNANDA MARTÍNEZ GARCÍA**

CARNET 11255-08

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

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

**"INDICADORES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDOS DE LOS COLABORADORES  
DE UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN EN GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**MARÍA FERNANDA MARTÍNEZ GARCÍA**

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015  
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**

MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LICDA. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN

Guatemala, 04 de noviembre de 2014

Señores  
Facultad de Humanidades  
Universidad Rafael Landívar  
Ciudad

Respetables Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a Uds. para someter a su consideración la tesis de la estudiante **María Fernanda Martínez García**, con número de carné **1125508**, titulada "**Los niveles de la Inteligencia emocional de los colaboradores con puestos operativos y administrativos de una empresa de construcción en Guatemala**", previo a optar al grado académico de licenciada en Psicología Industrial Organizacional.

Asimismo, por haber tenido la oportunidad de dar seguimiento a la investigación y revisar el informe final, me permito manifestarles que la misma reúne ampliamente las condiciones exigidas por la Universidad Rafael Landívar y la Facultad de Humanidades para trabajos de esta naturaleza, por lo que me permito someterla a su consideración para que sea nombrado el revisor respectivo.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a long horizontal stroke.

**Mgtr. Patricia Melgar de López**  
**Asesora**

**Orden de Impresión**

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA FERNANDA MARTÍNEZ GARCÍA, Carnet 11255-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05864-2014 de fecha 2 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"INDICADORES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDOS DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN EN 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 5 días del mes de enero del año 2015.



*Irene Ruiz Godoy*  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

# ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
1 Introducción.....	3
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Marco Teórico.....	8
II. Planteamiento del Problema	29
2.1 Objetivo General.....	30
Objetivo Específicos.....	30
2.2 Elementos de Estudio.....	31
2.3 Definición de Elementos de Estudio.....	31
2.4 Alcances y Límites.....	32
2.5 Aporte.....	32
III. Método	33
3.1 Sujetos.....	33
3.2 Instrumento.....	34
3.3 Procedimiento.....	35
3.4 Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística.....	35
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	37
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
VI. CONCLUSIONES.....	62
VII. RECOMENDACIONES.....	63
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
IX. ANEXOS.....	69

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer cuáles son los indicadores de inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de construcción en Guatemala.

Como instrumento se utilizó un cuestionario elaborado por la autora de la investigación lo cual midió el porcentaje de colaboradores que se encuentran dentro de una frecuencia baja, media y alta de inteligencia emocional a través de cuatro indicadores: emocional, cognitivo, conductual y social.

La investigación fue de tipo descriptiva y se evaluó la forma en que se relacionan y se sienten los colaboradores con distintos puestos dentro la empresa. Se logró determinar en qué nivel de inteligencia emocional se encuentra cada colaborador.

Se estableció que el área más fuerte de los colaboradores de la empresa de construcción es el área emocional seguida por la social. Los datos obtenidos demuestran que el área cognitiva conductual obtuvo la puntuación más baja en los colaboradores. Así mismo, el área cognitiva se presenta con un 31% de incidencia positiva y el área conductual con un 34%.

Se logró determinar que el 30% de los colaboradores presentan una frecuencia alta, el 70% de ellos se encuentran en una frecuencia media y el 0% en una frecuencia baja. Por consiguiente, más del 50% de los colaboradores se encuentran en una frecuencia intermedia.

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día se conocen las habilidades de la inteligencia emocional, la cual consiste en la suma de todas las habilidades mentales que permiten tener la motivación, el autocontrol, la autorregulación y la empatía.

Esta inteligencia emocional se aplica a diferentes situaciones humanas como trabajar, relacionarse, resolver problemas y socializar. El estudio de la inteligencia emocional conlleva a las habilidades de la personalidad que controla el reconocimiento y el manejo de las propias emociones, tanto es sí mismo como en los demás. Las personas que estimulan y desarrollan esto adecuadamente obtienen grandes beneficios en la vida.

La inteligencia emocional es una herramienta básica y determinante para el desenvolvimiento laboral de la persona. Por lo tanto, esta investigación se basa en conocer y aportar los beneficios que conlleva el desarrollo de la inteligencia emocional dentro del ámbito laboral por medio de establecer cuáles son los indicadores de la inteligencia emocional percibidos por los colaboradores de una empresa de construcción.

Goleman (2004) afirma que cuando se trata de la toma de decisiones y acciones, los sentimientos y los pensamientos tienen mucha influencia. Por consiguiente, la inteligencia en sí puede tener menor importancia si dominan las emociones. El autor se refiere que la inteligencia emocional tiene como factor dominante las emociones, ya que estas determinan la forma en que las personas reaccionan ante diversas situaciones.

En cuanto a la información sobre la inteligencia emocional, pueden encontrarse varios estudios tanto nacionales como internacionales que muestran su incidencia y prevalencia.

A continuación se presenta algunas investigaciones realizadas en Guatemala relacionadas con el presente estudio. Con esto, se podrá conocer más acerca del tema y sus distintos objetos de estudio.

López (2004) realizó un estudio sobre la inteligencia emocional como herramienta para alcanzar el éxito escolar. El objetivo de dicho estudio fue contribuir con los educadores a conocer y experimentar la importancia del desarrollo de la misma para mejorar actitudes, habilidades, adecuar aspectos cognitivos y emocionales. Se utilizó una muestra de 66 niños y niñas de 6to grado primaria en edades de 11-16 años en una población de San José Villa Nueva. Se utilizó una serie de instrumentos específicos tales como un cuestionario de Inteligencia Emocional y la adaptación de un test de Inteligencia Emocional para niños. Entre los resultados se determinó el nivel de inteligencia emocional del niño y la relación de este entorno que le rodea y en especial, su adaptación escolar y su rendimiento académico.

Consecuentemente, Marroquín (2005) presentó el trabajo sobre la evaluación de la inteligencia emocional en el proceso de selección de personal, efectuándolo con una empresa guatemalteca. Cuarenta aspirantes llenaron los requisitos para optar a varias plazas vacantes de atención del público. El objetivo principal fue divulgar el instrumento de evaluación escrito y así medir la inteligencia emocional y contar con otro parámetro de selección para tomar la decisión de elegir a la persona idónea. La técnica utilizada para seleccionar la muestra fue de 4 grupos de 10 candidatos en edades de 18 a 35 años de ambos sexos. Se utilizó como instrumento la prueba de Proyección de su Inteligencia emocional. Como resultado se obtuvo que sea aceptable la evaluación de la inteligencia emocional en el proceso de selección del personal.

Aquino (2006) formuló un trabajo donde presenta una investigación descriptiva y exploratoria. La muestra fue formada aleatoriamente por trece trabajadores del Departamento de Procesamiento de Datos de la Dirección General Financiera de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El objetivo de esta investigación fue proponer un sistema dinámico y actualizado que desarrolle trabajadores administrativos altamente efectivos con un rendimiento laboral sobresaliente de acuerdo con los

enfoques contemporáneos. Se diseñó un sistema integral de formación y desarrollo compuesto por varias fases.

En la investigación se pudo comprobar la importancia de brindar a los trabajadores los insumos necesarios para que su rendimiento laboral supere las expectativas individuales y grupales, evaluando periódicamente dicho rendimiento

Otro estudio significativo sobre inteligencia emocional es el realizado por López (2007) quien propuso la aplicación de un programa de inteligencia emocional para disminuir la depresión infantil de niñas de 8 a 12 años del Instituto Belga Guatemalteco en la ciudad de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 8 sujetos que cumplían con indicadores depresivos. Se realizaron entrevistas a los padres de familia como sujetos y se procedió a la aplicación del programa de inteligencia emocional adaptado por la autora de la investigación. Los instrumentos utilizados fueron registros de observación semanales. El programa se estructuró en 10 sesiones con una sesión semanal de 30 minutos. Se concluyó que si hubo una disminución en varios de los indicadores depresivos en los sujetos después de la aplicación del programa, ya que hubo una diferencia estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 entre los resultados del pre test con el post test.

Asimismo, Zárate (2012) trabajó en una investigación sobre inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. Este tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en organizaciones públicas y privadas del municipio de Momostenango, departamento de Totonicapán. La muestra estuvo conformada por 80 personas de ambos sexos, de diversas etnias, religiones y estados civiles. El estudio fue de tipo correlacional. El instrumento utilizado fue la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada a las organizaciones.

Adicionalmente los resultados obtenidos indicaron que sí existe influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de las organizaciones no solo en el ámbito de su comportamiento, sino también en el desarrollo de sus actividades dentro de la misma, dando como resultado una baja productividad en sus funciones organizacionales.

También existen investigaciones y estudios internacionales acerca de la inteligencia emocional en el área laboral, los que a continuación se mencionan:

Rodríguez (2004) realizó una investigación en Chile, con el objetivo de determinar la relación entre el liderazgo y la inteligencia emocional. El estudio se inscribe dentro del modelo correlacional y de diseño no experimental. La población de este estudio estuvo compuesta por 131 empleados de una empresa de telecomunicaciones. Se utilizaron los siguientes instrumentos: el Inventario de Inteligencia Emocional Sojo y Steinkopf. Los resultados obtenidos llevaron a concluir que el liderazgo de los coordinadores se encuentra en un percentil que oscila entre los 30 y 68.9. Las dos variables no presentaron ninguna correlación significativa.

En Venezuela, Gómez (2005) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y los diferentes estilos de abordaje de conflictos organizacionales. Se utilizó una muestra de 100 gerentes divididos en 10 estratos. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional de diseño de campo el cual se observó el comportamiento de las variables. Se utilizó un cuestionario para medir la segunda variable el cual corresponde a una modificación del cuestionario elaborado por profesores. Como resultado se concluyó que debido a la correlación no nula pero significativamente débil evidenciada por el bajo coeficiente de correlación en el análisis estadístico, se puede decir que no existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de cada uno de los estilos para abordar un conflicto.

Un año después, Marcano (2006) hizo una investigación en Venezuela acerca de la inteligencia emocional de los empleados de una empresa de operaciones y de producción. Este tuvo como objetivo conocer los tipos de inteligencia emocional tanto interpersonal como intrapersonal de los empleados. Se utilizó una metodología de

acuerdo a los lineamientos establecidos de una investigación de campo orientado hacia el nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 21 personas. Se llegó a las siguientes conclusiones: se determinó que los factores psicosociales son los componentes principales que permiten la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de beneficios del recurso humano para la empresa.

En Perú, Arias (2010) trabajó en una investigación sobre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa y su desarrollo laboral. El método fue descriptivo-explicativo. Se aplicó una encuesta en una muestra de 187 trabajadores de diversas áreas de la empresa, identificándose cuatro variables para medir de la inteligencia emocional: el autoconocimiento, la automotivación y el autocontrol. El resultado fue que la relación entre ambas variables fue directamente proporcional en todos los casos. Se concluyó que las áreas de la empresa como fundición poseen un nivel bajo de inteligencia emocional a diferencia de otras que tienen un buen desempeño como el área de construcciones metálicas.

Posteriormente en Venezuela, Araujo y Leal (2012) publicaron un estudio acerca de la inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el manejo de las emociones y el nivel de desempeño laboral de los directivos de las instituciones.

Se realizó dentro de un paradigma tipo descriptivo observacional. La población se restringió a los individuos con responsabilidad gerencial y supervisores. Se diseñaron dos instrumentos tipo escala Likert. Dentro de los resultados se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

En resumen, existen varios estudios tanto nacionales como internacionales sobre la inteligencia emocional en el ámbito laboral. Los autores han realizado estudios que dan información valiosa para la propia intervención. Estos estudios dan lugar a datos estadísticos reales para poder observar los cambios a través del tiempo.

Por consiguiente, se considera que la inteligencia emocional en el trabajo es un tema de suma importancia el cual los profesionales se han esforzado por investigar. Es un tema relevante e indispensable tanto para las empresas como para las personas.

A continuación se presentan descripciones de diversas teorías y definiciones que respaldan y fundamentan la teoría de la inteligencia emocional en el trabajo.

### **1.1 Definición de Inteligencia**

La inteligencia proviene del latín *intelligentia*, que deriva de *inteligere*. Esta palabra está compuesta por dos términos: *intus* (entre) y *legere* (escoger). Por lo tanto, la inteligencia se refiere a quien sabe elegir; la inteligencia posibilita la selección de alternativas para la solución de un problema.

Hoy en día la inteligencia es algo que se encuentra dentro de muchas discusiones y estudios en la medicina, psicología, filosofía etc. La teoría, según Gardner (2002) dice que se tiene más de una capacidad mental, la lógica-matemática, la espacial, la lingüística, la musical, la interpersonal y la intrapersonal.

La inteligencia según este autor está formada por un conjunto de variables como la observación, atención, memoria, aprendizaje, etc. Todas estas habilidades permiten que las personas se enfrenten diariamente a la vida. Es importante mencionar para que se dé un pensamiento adecuado es necesario que intervengan otras funciones como un estado emocional estable y un nivel de actividad regulada.

Haugeland (2003) describe que la inteligencia es la capacidad para asimilar, guardar, elaborar información y usarla para resolver problemas. El ser humano tiene la capacidad de iniciar, dirigir y controlar las habilidades mentales. Asimismo, se posee la capacidad de integrar las actividades mentales.

Este autor habla que la inteligencia no solo es conocer, sino dirigir el comportamiento para resolver problemas de la vida. Esta capacidad personal de resolver problemas afecta la felicidad y la convivencia social.

### **1.2 Conceptos de las emociones**

Vigotsky (2004) afirma que las emociones pueden agruparse de acuerdo con la forma que afecta la conducta de las personas. Estas emociones varían en intensidad y duración. La intensidad emocional varía de una persona a otra. En un extremo están las personas que experimentan una intensa alegría y otros que carecen de estos sentimientos. Mientras más intensa sea la emoción más motiva la conducta.

Las emociones, según el autor, se conciben como un comportamiento que puede ser originado por causas externas e internas y puede pasar inadvertido el estímulo que los acompaña, en mayor o menor grado. Las emociones son entidades psicológicas, una mezcla compleja de aspectos psicológicos y una respuesta orgánica. Las emociones pueden generar una conducta que vaya más allá de lo esperado.

La emoción en psicología se emplea para denominar una reacción que implica determinados cambios fisiológicos, tal como la aceleración o la disminución del pulso.

Todo aquello que estimula a las personas para aumentar la actividad es una emoción. Las tres reacciones primarias de esto son la ira, el amor y el miedo, que surgen como respuesta inmediata a un estímulo externo. También son el resultado de un proceso subjetivo como la memoria y la introspección.

Las emociones requieren de poder comprenderlas y utilizarlas para enfrentarse a las distintas situaciones. Dado que las emociones son el resultado de la interacción de los pensamientos, los cambios fisiológicos y el comportamiento con el que se responde a un hecho externo, se puede manejar las emociones haciéndose cargo de cada componente. (Marroquín, 2005).

Las emociones son los elementos que mueven a las personas. Todas sienten las mismas emociones pero no todos la manifiestan de la misma manera. Para algunos de ellos es fácil expresarlas y regularlas, para otras simplemente requiere mayor esfuerzo.

### **1.2.1 El Control de las emociones**

El control de las emociones es la base de la inteligencia emocional. De esto dependen las respuestas físicas y psicológicas de las personas. Este control significa comprenderlas y luego utilizarlas para transformarlas en beneficio propio.

Existen tres componentes del sistema emocional: pensamientos, cambios lógicos y comportamientos. Se ha visto lo importante que es saber controlarlos para un manejo eficaz de las emociones. Se ha visto cómo estos interactúan y trabajan juntos. (Marroquín, 2005).

Los pensamientos interiores ayudan a regular los cambios fisiológicos y de los comportamientos, un nivel de ansiedad moderado ayuda a controlar los pensamientos y respuestas productivas.

Según este autor, respirar profundamente ayuda a desactivar los sentimientos destructivos y facilitan el restablecimiento de un nivel de ansiedad manejable.

Asimismo, se han abordado distintos métodos útiles para controlar las emociones, ya sean técnicas de acción o los diálogos interiores positivos, recurso para la resolución de problemas.

Saber manejar las emociones adecuadamente es fundamental para el bienestar de las personas y sus relaciones. Las respuestas emocionales inadecuadas tienen relación a los problemas psicológicos de cada uno, así como las enfermedades.

Por consiguiente, las personas pueden regular las emociones negativas y las positivas, disminuirlas, aumentarlas o eliminarlas. Esta regulación de emociones puede ser a nivel consciente o inconsciente.

La regulación consciente requiere de esfuerzo y control, la inconsciente funciona a nivel cerebral sin ningún control sobre ello.

Las personas muchas veces pueden sentir enojo pero expresarlo con llanto, o pueden sentir soledad y expresarlo con adicciones y conductas evitativas. Lo mismo sucede a nivel empresa, para poder tener relaciones adecuadas y funcionales dentro del trabajo se necesita la habilidad para transmitir los sentimientos y comprender la de los demás.

Por esta razón el control de las emociones en el área organizacional es sumamente importante sin importar el rol que desempeñen dentro de la misma. Es importante que mantengan siempre una autorregulación emocional consciente para su buen rendimiento y desempeño. Si una persona se siente triste o frustrada y no puede controlarlo adecuadamente puede afectar su desempeño ya que el trabajo lo hará sin motivación ni dirección alguna.

No obstante, el proceso de regulación de emociones puede mejorar o empeorar las cosas. A nivel inconsciente, se puede negar la ira, pero eso no lo eliminará de las respuestas fisiológicas del cuerpo.

Por lo tanto, saber regular las emociones no solo significa saber aumentarlas o disminuirlas, sino saber cuándo conviene aplicar cada una de las estrategias.

### **1.2.2 Procesos fisiológicos de las emociones**

Cuenca (2006) define los distintos estados emocionales. Él establece que el placer, la exaltación, la euforia, el éxtasis, la tristeza, la depresión, el miedo, la ansiedad, la ira, la hostilidad y la calma son emociones que contribuyen a la riqueza de la vida personal. Generalmente se utiliza el término emoción para referirse a los sentimientos y estados de ánimo, el modo en que ambos se expresan en la conducta y la respuesta del organismo.

Consecuentemente, las emociones tienen componentes físicos y mentales. Implican la cognición que es darse cuenta de la sensación y de su causa. Afecto es el sentimiento que hace entrar en acción y cambios físicos se refiere a respuestas del cuerpo tal como la hipertensión, taquicardia, sudoración.

La emoción según este autor está controlada por circuitos neuronales del encéfalo. Las emociones se experimentan de forma consciente ya que hay un componente cognitivo en la corteza cerebral. El comportamiento es el resultado del trabajo de los tres sistemas: corteza, límbico y ganglios basales.

Las emociones se acompañan de respuestas autónomas, endocrinas y esqueleto motoras que dependen de regiones subcorticales como la amígdala, el hipotálamo y el tronco encefálico.

Estas respuestas periféricas sirven para preparar el cuerpo para la acción y comunicar los estados emocionales a los demás. La sequedad de la boca, la sudoración, la tensión muscular está regulada por el encéfalo a niveles por debajo de la corteza. (Cuenca, 2006)

El autor dice que cuando se observa un suceso importante se produce una experiencia emocional consciente en la corteza cerebral. Luego se desencadenan señales que parten hacia las estructuras periféricas, incluyendo del corazón, los vasos sanguíneos, las glándulas adrenales y las sudoríparas.

Según Myers (2006) cuando las personas experimentan emociones negativas por lo general muestran mayor actividad cerebral en la corteza pre frontal derecha que en la izquierda. Las personas propensas a la depresión también demuestran mayor actividad frontal. A la inversa, las personas con emociones positivas muestran más actividad en el lóbulo frontal izquierdo. El abundante suministro de receptores de la dopamina del lóbulo frontal izquierdo puede ayudar a explicar por qué el activo hemisferio izquierdo se alerta.

Seguido de esto, el autor describe que la persona que siente miedo, puede sentir una sensación de opresión en el pecho y estómago. La persona con enojo puede sentir calor debajo del cuello y tensión interna. La temperatura de los dedos y las secreciones hormonales que acompañan miedo y a la ira es distinta. El miedo generalmente desencadena aumento en el ritmo cardiaco y estimula músculos faciales diferentes.

Estas respuestas del cuerpo son las que alertan a la persona sobre lo que está sintiendo. Muchas de estas respuestas fisiológicas son visibles y otras no. Por esta razón la salud y las enfermedades la mayoría de las veces tienen componentes emocionales que no han sido controlados e identificados adecuadamente. Esto evidencia la importancia de tomar en cuenta las respuestas del cuerpo ante las distintas situaciones.

### **1.3 Componentes y conceptos de la inteligencia emocional**

Existen diferentes clasificaciones de la inteligencia emocional. Esto hace referencia a la capacidad de mantener un control adecuado sobre las emociones, manejo correcto de sentimientos y las relaciones personales positivas y el autocontrol son las bases de la inteligencia emocional.

El autor De las Heras (2012) describió los distintos factores de esta inteligencia, este autor describe el autoconocimiento emocional como el conocerse a uno mismo, los sentimientos y emociones. La autorregulación aporta serenidad en situaciones adversas, tanto interior como exteriormente. Así mismo, como factor determinante en el desarrollo de esta inteligencia se encuentra la automotivación, todo el potencial orientado a un mismo objetivo de forma constante y objetiva.

De la misma manera, el autor describe las emociones ajenas reconocidas, la cual es la capacidad de generar empatía, reconocer los sentimientos propios y en los demás.

Esta habilidad permite relacionarse de una forma más directa y funcional con las personas que rodean. Las habilidades sociales y la capacidad de conectar con los demás resultan imprescindibles para el vínculo afectivo social.

Martin y Boeck (2002) indican que el reconocimiento de las propias emociones es el fin de la competencia emocional, por lo que solo quien aprende a percibir las emociones, identificarlas y aceptarlas, puede dirigir las. Para esto es necesario prestar atención a señales emocionales e identificar sus desencadenantes. Es necesario prestar atención a las señales que el cuerpo manifiesta y averiguar que desencadena las señales emocionales.

De acuerdo con Goleman (2004) consiste en manejar los propios estados internos y recursos. El miedo, la ira o la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del conjunto de emociones. Estos no se pueden evitar pero depende de cada persona el poder que tenga para manejarlos y conducirlos de la mejor forma posible.

Según el autor, los componentes son:

- Autocontrol: el componente que impide ser prisioneros de los propios sentimientos. Se refiere a manejar las emociones y los impulsos perjudiciales. Esto lo poseen las personas que manejan los sentimientos y las emociones perturbadoras y no pierden la concentración.
- Autoconciencia: se distingue por la serenidad y por la capacidad de autoevaluarse a sí mismo de forma realista. Estas personas pueden hablar con gran precisión y franqueza. También tiene que ver con la capacidad para comprender los propios valores y metas en la vida. Un persona muy autoconsciente sabe que quiere y por qué.
- Motivación: pasión por el trabajo más allá del sueldo. Es la propensión a buscar metas con energía y persistencia es el impulso para lograr objetivos y optimismo ante el fracaso.
- Empatía: habilidad para entender las emociones de los demás. Capacidad para tratar a la gente según sus reacciones emocionales. Es la experiencia de construir y retener talentos.
- Habilidades sociales: es la habilidad para tratar relaciones y crear redes. Se refiere para encontrar una base común en las relaciones. Es la eficacia ante los cambios y la capacidad persuasiva.

De la misma manera, el autor describe los que se derivan de los anteriores:

- **Confiabilidad:** es mantener la integridad y honestidad. Estas personas actúan con ética y empática, son confiables y auténticas, aceptan sus errores y defienden sus posturas.
- **Escrupulosidad:** aceptar las propias responsabilidades, cumplir con los compromisos y las promesas. Estas personas son organizados y objetivos.
- **Adaptabilidad:** personas que desarrollan esto están abiertas y dispuestas a distintas ideas, son flexibles y buscan nuevas oportunidades. También suelen tener soluciones a los problemas y capacidad para tomar riesgos. Es la capacidad para adaptarse y ajustarse a una cosa.

Estos componentes son determinantes para el desarrollo de la misma. Son características que se desarrollan a lo largo de la vida y están determinadas por el aprendizaje y la experiencia.

De la misma manera, Goleman (2004) asegura que todas las emociones son impulso para actuar, planes instantáneos para enfrentar a la vida. El refiere que los sentimientos de las personas son más profundos que las pasiones y son guías importantes, ya que cada uno ejerce un poder sobre las cosas. Estas emociones no se pueden dejar solo en el intelecto, hay elementos más profundos que conducen a las personas más allá de su inconsciente.

Por consiguiente, quienes están motivados buscan retos creativos, les encanta aprender y se sienten orgullosos de dejar un trabajo bien hecho. Dan muestras de una energía sin límites para hacer las cosas lo mejor posibles.

Las habilidades como componente de la inteligencia emocional son sumamente importantes. Estas son más complicadas que lo que parece. No solo consisten sólo en la simpatía, sino en la comunicación. La gente con habilidades

sociales tiende a rodearse de un círculo de conocidos y posee el don de encontrar elementos de unión con el mundo.

Rodearse de un amplio círculo de conocidos y posee el don de encontrar elementos de unión con todo el mundo se denomina: el don de crear relaciones.

Este proceso de desarrollo de la inteligencia emocional puede aprenderse. El proceso no es fácil, requiere tiempo y sobre todo compromiso. Los beneficios de una persona con estas cualidades y habilidades hacen que valga la pena el esfuerzo. Su vida tendrá mayor éxito en el área social, emocional, espiritual e intelectual.

### **1.3.1 Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal**

La inteligencia interpersonal según Casadiego (2005) hace referencia a la capacidad para comprender a los demás, reconocer y percibir sus motivaciones, sentimientos, estados de ánimo. Esto se refiere a poder responder de una manera adecuada.

Esta misma inteligencia según el autor se caracteriza por la habilidad para percibir expresiones corporales y gestos. Su principal característica es la habilidad para responder de manera efectiva a estas señales en la práctica, facilidad para las interacciones afectivas.

El lenguaje no verbal es un elemento básico de la comunicación. Esto se debe a que el cuerpo expresa emociones que no son verbalizadas y esto facilita la interacción y desenvolvimiento con las personas.

Silverman (2001) establece que la inteligencia interpersonal es la habilidad para relacionarse con la gente es necesaria en cualquier trabajo, incluso aquellos con una orientación más técnica. La persona con estas

habilidades adecuadamente desarrolladas es alguien realmente hábil con la gente, que sabe cómo motivar a los demás para que lo sigan. Es una persona cálida, amigable y divertida.

De la misma manera, este describe que la inteligencia interpersonal es polifacética y no se limita a sus habilidades políticas o sus cualidades sociales sino que incluye una amplia gama de aptitudes interpersonales, entre ellas las siguientes habilidades:

- Comprender a los demás

Entender cuando las otras personas se sienten tristes, felices, enojadas. Comprender no significa estar de acuerdo, simplemente escuchar.

- Expresar sus ideas con claridad

Si esto se hace de una manera adecuada, el resto de personas podrán intervenir ya que sus pensamientos son transmitidos específicamente.

- Establecer necesidades:

Esto se refiere a tener claro las necesidades de la persona y de los demás. Conocer cuáles son sus propios límites y los excesos. La satisfacción está ligada a la identificación de las propias necesidades.

- Intercambiar información:

El intercambio de información es lo que determina la interacción entre las personas. Este intercambio de información debe ser empático y asertivo.

- Influir en los otros:

Influencia positiva y dirigida. La influencia de una persona y otra está determinada por la confianza y seguridad que transmite la persona.

- Resolver conflictos

La capacidad para la resolución de conflictos es una característica de las habilidades sociales. Se refiere a resolver conflictos de forma adaptativa e integrada, logrando la resolución del mismo.

- Trabajar en equipo:

El trabajo en equipo facilita la cohesión e identificación con el grupo. Si hay aceptación en el grupo el trabajo será más efectivo.

- Cambiar de rumbo.

Tener una meta dirigida y establecida previa a establecer el camino.

Por otro lado, según Gardner (2002) inteligencia intrapersonal consiste en un conjunto de capacidades que permiten formar un modelo preciso de nosotros mismos así como usarlo para desenvolverse de manera eficiente en la vida.

Salovey y Mayer (1993) fueron los primeros en formular el concepto de inteligencia emocional, estos definen cinco grandes capacidades en las que se fundamenta la inteligencia intrapersonal.

- La capacidad para percibir las propias emociones.

Conocer y controlar las emociones. Para conocer y controlarlas se tiene primero que conocerlas y después darse cuenta de lo que se está sintiendo.

- La capacidad de controlar las propias emociones.  
Una vez detectadas las emociones las personas pueden aprender a controlarlas. Hay personas que perciben cada emoción con distinta intensidad, es tener la capacidad para reflexionar sobre uno mismo.
- Cuando las personas prestan atención al dialogo interno descubren que la forma en la que se hablan a sí mismos tiene influencia en la manera de reaccionar y sentir.
- Actuar sobre el proceso de pensamiento supone aceptar la propia emoción. Todos tenemos la capacidad de aprender a actuar sobre las propias emociones.
- La capacidad de motivarse a uno mismo.  
Esta es la capacidad de auto motivarse, esto es lo que permite hacer un esfuerzo, físico o mental. Las personas se motivan a sí mismos cuando saben lo que quieren conseguir y como conseguirlo. Por esa razón, para poder lograrlo primero es necesario fijarse objetivos claros y concretos

### **1.3.2 Autoconocimiento**

El autoconocimiento se refiere a la capacidad de las propias personas para conocerse a sí mismos, sus deseos y necesidades. La palabra auto significa por sí mismo y conocimiento quiere decir saber sobre algo.

Este concepto también lo conocen como introspección. Este autoconocimiento está estrechamente vinculado a la autoimagen.

Esto quiere decir que puede haber autoestima sin el auto conocimiento y que en un proceso de introspección permitiría a la persona formar un verdadero conocimiento reforzando la autoestima con el autoconocimiento.

De la misma manera, se describe que es un proceso reflexivo, por el cual la persona adquiere conocimiento de sus propias cualidades y características. Este conocimiento está basado en aprender a quererse y conocerse, supone la madurez de conocer las cualidades y defectos, esto les da a las personas herramientas para cambiar lo que está mal.

El autoconocimiento es la base del autoconcepto y la autoestima. Si una persona está consciente de sus propias necesidades y capacidades, tendrá mayor capacidad para adaptarse a distintos ambientes y ser sumamente funcionales. (Goleman, 2005).

### **1.3.3 Motivación**

Prot (2005) revela que el mecanismo de la motivación en las personas que llegan a superar sus límites propone una herramienta útil en que crean en sí mismos. Esta autora propone que la motivación es esencialmente el grado de confianza en sí mismo que permite superar los límites y por otra parte son muy reales. Ella establece que este es el motor de toda la existencia.

Según la autora, la motivación son los estímulos que mueven a las personas a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Describe que existe un ciclo motivacional como un proceso para satisfacer las necesidades y las etapas son las siguientes:

- Homeostasis  
Es la capacidad para mantener la estabilidad interna y externa. Regulación emocional.
- Estímulo

Se refiere a cualquier elemento que influya ya sea positiva o negativamente a la persona.

- Necesidad

La necesidad difiere de los deseos que si no ser satisfechos producen reacciones negativas evidentes.

- Estado de tensión

Este estado influye en cómo la persona reaccionará a las distintas situaciones y tendrá las herramientas para afrontarlo.

- Comportamiento

El comportamiento está determinado por los pensamientos y las emociones.

- Satisfacción

La satisfacción contribuye a un estado armonioso estable que genera bienestar físico y psicológico a la persona.

Sin embargo, cuando una necesidad no es satisfecha se puede llevar a distintas reacciones tal como:

- Desorganización del comportamiento
- Agresividad
- Reacciones emocionales
- Desinterés.

Por lo tanto, esta motivación es un elemento esencia de la inteligencia emocional y se hace evidente en todas las personas. Por esta razón, es importante que se desarrolle también dentro del ambiente de trabajo, ya que para que la persona sea efectiva y obtenga bastantes resultados necesita estar motivada.

La motivación es la fuerza que mueve a las personas a esforzarse más y obtener logros. Dentro de una empresa, los colaboradores que se mueven dentro de motivaciones tanto internas como externas, la mayoría de las veces logran conseguir lo que se proponen y por lo tanto su trabajo es efectivo.

El aprendizaje de la motivación consiste en adquirir nuevos potenciales de conducta. Las empresas generalmente están empeñadas en producir más en un mundo competitivo, las gerencias recurren a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. Las estrategias sobre desarrollo y dirección se constituyen el factor más importante que conduce al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo de la motivación personal de los trabajadores.

#### **1.3.4 Empatía**

La empatía hace referencia a una capacidad y la simpatía difiere de esta ya que es un proceso emocional que posibilita percibir los estados de ánimo del otro, pero no exige comprenderlos.

La inteligencia emocional tiene como una de las habilidades principales la empatía, que es la que permite percibir los sentimientos del otro y hacer que se sientan acompañados. Para desarrollar esto basta con abrir la mente e intentar captar la vida del otro desde su perspectiva y no desde los propios ojos.

Para que esta misma empatía se desarrolle, se tienen que dejar un lado los juicios personales para que la persona pueda tener una actitud de comprensión con el otro. Esto requiere esfuerzo objetivo y racional para llevar a cabo el proceso.

Por consiguiente, es una habilidad que permite conectarse entre personas para satisfacer las propias necesidades de cada uno y compartir ideas o sentimientos.

Otras personas lo definen como ponerse en los zapatos de la otra persona. Por esta razón resulta ser una herramienta útil para la comunicación humana.

La empatía en el trabajo es fundamental para el desarrollo de las habilidades interpersonales. Si las relaciones sociales entre los colaboradores es empática y positiva, esto generará un ambiente laboral más cómodo e integrado. Por lo tanto, las personas tendrán un mejor desempeño en sus labores ya que este funciona como fuente motivacional.

Seguido de esto, se identifica esto como una necesidad básica del ser humano, el ser comprendido y escuchado por los otros. Esto brinda mayor confianza y seguridad en sí mismos. (Casadiego, 2005)

### **1.3.5 Asertividad**

La asertividad consiste en aprender a tomar una decisión con serenidad. Saber expresar claramente lo que se desea. También puede definirse como la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular por los demás. Esta asertividad permite aumentar un conjunto de situaciones que se pueden asumir sin dificultad.

Goleman (2004) menciona que las emociones juegan un papel importante en las emociones, afirma que las conexiones entre la amígdala y la neo corteza son el centro de los acuerdos cooperativos alcanzados entre la cabeza, pensamiento y sentimiento. Este circuito explica porque la emoción es importante para el pensamiento eficaz y la toma de decisiones.

Así mismo, las emociones no son puramente racionales, las emociones guían las decisiones y el trabajo de la mente racional, permitiendo o imposibilitando el pensamiento.

Seguido de esto, el autor establece que el ser humano tiene dos cerebros y dos clases de inteligencia: la racional y la emocional. El desempeño de la personas en la vida está determinado por ambas, tanto el cociente intelectual y a inteligencia emocional.

En una empresa, una pequeña conversación de forma asertiva puede mejorar la relación, ya que la persona siempre está deseosa de comunicarse con las demás personas. Con esto, estaría logrando una comunicación asertiva.

La inteligencia emocional según Marcano (2006) es una forma de entender la actividad laboral, y se está metiendo cada vez más con más fuera. Se refiere a un nuevo concepto que define el trabajo no solo como un medio de ganarse la vida y conseguir cierto grado de seguridad y estabilidad, sino como una actividad que forma parte de la persona y es capaz de despertar todo el interés.

Él refiere que entender el trabajo según los planteamientos de la inteligencia emocional permitirá ver el trabajo de una manera más positiva. Siendo los preceptos, se conseguirá un sentimiento de realización y dedicarse a lo que le trae placer será una realidad.

#### **1.4 La inteligencia emocional en el área organizacional**

Goleman (2004) indica que el concepto de inteligencia emocional aplicado a la empresa demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en el estado emocional de sus compañeros.

Este autor, describe varios temas relacionados con el trabajo: las capacidades emocionales, habilidades para trabajo en equipo y la nueva empresa con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las condiciones de las empresas, la importancia de ser responsable y trabajador y del control del estrés. Los altos mandos son eficaces debido a su claridad de confianza en sí mismo y la capacidad para poder influir positivamente en los demás.

El área laboral es muy competitiva, busca personas que estén interesadas en aprender y crecer. Para poder obtener trabajos en corporaciones grandes, es importante contar con todos los requisitos necesarios. Estos requisitos son cada vez mayores.

El autoconocimiento, la seguridad en uno mismo y el autocontrol y la integridad junto a la capacidad de comunicarse son características que analiza Goleman. Sus estudios han demostrado que estas capacidades son las que determinan el rendimiento de cada persona. Las aptitudes son aprendidas y se basan en la inteligencia emocional que origina un desempeño laboral sobresaliente.

Las personas que obtienen mayor éxito en las organizaciones no siempre son las que tienen más capacidades ni más méritos. El verdadero requisito es la habilidad para tratar a las personas. Quien posee esto puede expresarse adecuadamente. Esta capacidad es clave para lograr que los colaboradores estén satisfechos y dispuestos a esforzarse.

Para poder interactuar con los compañeros de trabajo es necesario hacer un esfuerzo personal y enfrentarse a sí mismo. La práctica en esto ayuda a tener una mayor oportunidad de reconocerse para mejorar. El objetivo en el trabajo es aprender la forma de manejarlas de mejor manera para tener éxito y mejorar las relaciones con los compañeros y supervisores.

#### **4. 5 Actitud y conducta en el área laboral.**

Hellriegel (2009) presenta los conceptos fundamentales del comportamiento organizacional aplicado a la vida diaria. Establece competencias centrales para lograr el entendimiento del papel de la administración en el mundo del trabajo.

Este autor describe siete competencias gerenciales: autoadministración, manejo de la comunicación, manejo de la diversidad, de la ética, manejo transcultural, manejo de equipos y del cambio.

Ruiz (2005) establece que la conducta humana puede ser investigada y juzgada por la experiencia y por la inteligencia y la experiencia. La conducta es el modo de ser y de actuar de los hombres. En la conducta se debe contraponer la conciencia y esto quiere decir que queda excluida de toda la ciencia por lo que pasará de un carácter privado y subjetivo.

Las actitudes determinan las conductas en su triple dimensión: cognitiva, afectiva y de comportamiento. Las actitudes orientan, adaptan y son un instrumento de defensa del individuo frente al medio.

Es importante que los colaboradores dentro de la empresa conozcan la importancia de la buena actitud, la disponibilidad y la apertura. Esto facilitará sus relaciones y desenvolvimiento en la misma. La conducta también siempre debe estar orientada en el bien, tanto de la persona como de la empresa. En esto entra a ética profesional, donde los colaboradores orientan y fijan su conducta hacia un mismo objetivo, cumpliendo con las normas morales y sociales.

## **1.6 Importancia de la Modificación de Actitudes en la Organización.**

Existen distintos tipos de actitudes laborales:

- Satisfacción laboral: sentimientos emociones de los trabajadores dentro de su trabajo. Forma que la persona se hace responsable del mismo.
- Involucramiento en el trabajo: se refiere al grado que las personas se involucran en sus labores e invierten tiempo y energía en ello.
- Compromiso organizacional: el grado de identificación de la persona con la empresa. esto genera mayores objetivos y metas concretas.

Estas corresponden las actitudes básicas que deben tener las personas dentro de la empresa. Parece que la actitud y la opinión son sinónimos, pero es evidente que lo que una persona dice no siempre tiene coherencia con lo que hace.

Por lo tanto, se define la actitud de un colaborador como la disposición para actuar de un modo en específico. Esto genera mayor satisfacción en el trabajo lo que significa resultados concretos.

Es importante mencionar distintos determinantes de la actitud laboral:

- Solidaridad: ayudar al otro incondicionalmente.
- Metas: es necesario que sean concretas y reales.
- Resultados observables: inmediatos y específicos.
- Participación activa: involucramiento en distintas actividades internas.

La actitud es una forma de respuesta aprendida. También es una predisposición a pensar, sentir y actuar. Las actitudes corresponden a tres componentes:

- Cognitivo (pensamientos):  
La creencia y pensamientos asociados a la actitud.
- Emocional (sentimientos):  
Es el componente más importante de la actitud ya que siempre está guiada por los sentimientos y emociones.
- Conductual (acciones):  
Es la intención a comportarse de una cierta manera con algo o alguien.

Por consiguiente, es importante que los colaboradores estén enterados de la importancia de estas actitudes para poder realizar la modificación de las mismas. Este no es un proceso natural, debe darse por medio del aprendizaje y la capacitación. Los colaboradores deben conocer los beneficios que la adaptación de estas actitudes tendrá en su vida personal y laboral.

No obstante, es importante mencionar que cuando un empleado se siente insatisfecho con sus labores no se involucra en las mismas y el compromiso es ineficiente. La actitud negativa generalmente provoca infelicidad y desesperación, lo que interfiere en el estado emocional de cada persona. La innovación es una actitud de las personas. Son las personas las que deben tener esa actitud e irradiarla a la organización. Las personas innovadoras irradian su actitud dentro de su empresa pero las empresas con una predisposición a la innovación también irradian su energía a otras empresas. (Seco, 2010).

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La inteligencia emocional es la capacidad para entender y aceptar las propias emociones así como comprender a los demás de forma que se pueda mejorar la relación con ellos. Esta inteligencia emocional requiere distintas cualidades y competencias que facilitan estas habilidades.

Por lo tanto, es importante mencionar que la inteligencia emocional es determinante en cualquier relación humana, ya que sin esta habilidad hay poca empatía y pocas habilidades de comunicación.

Hay personas con mayor agilidad emocional que otros. Esto depende de los aprendizajes y experiencias que han tenido a lo largo de su vida. La inteligencia emocional tiene una estrecha relación con el reconocimiento, identificación, y expresión de las propias emociones. La regulación emocional ayuda a promover el crecimiento social e intelectual.

Por consiguiente, es importante que la inteligencia emocional también determine cómo una persona se desenvolverá dentro de un trabajo. El nivel de inteligencia que tenga la persona establecerá cómo serán sus relaciones interpersonales y su habilidad para resolver conflictos. Esta inteligencia también definirá si la persona es empática y asertiva.

Actualmente existen muchas personas con altas habilidades numéricas y técnicas pero bajos niveles emocionales. No es suficiente contar únicamente con las habilidades intelectuales, ya que una persona que no tiene un nivel adecuado de inteligencia emocional, será menos funcional y su desenvolvimiento será ineficiente y poco productivo.

Varias empresas se basan únicamente en evaluaciones a nivel intelectual. Por esto es que se considera de suma importancia darle la misma validez a la capacidad emocional para poder asegurar el éxito de la persona dentro de la empresa. Todas estas tienen como objetivo mantener un ambiente agradable dentro de la misma y es necesario contar con personas positivas y valiosas para lograr este objetivo.

Por estas razones, se considera que es necesario demostrar la importancia y la influencia de las personas con altos indicadores de inteligencia emocional dentro de las empresas. Por consiguiente, surge la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los indicadores de la inteligencia emocional percibidos de los colaboradores de una empresa de construcción en Guatemala?

## **2.1 Objetivos**

### 2.1.1 Objetivo General

Establecer cuáles son los indicadores de la inteligencia emocional percibidos por los colaboradores de una empresa de construcción.

### 2.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar cuál es el indicador de la inteligencia emocional del área emocional con más frecuencia de los colaboradores.
- Identificar cuál es el indicador de la inteligencia emocional del área social con más frecuencia de los colaboradores.
- Especificar cuál es el indicador de la inteligencia emocional del área cognitiva con más frecuencia de los colaboradores.
- Establecer cuál es el indicador de la inteligencia emocional del área conductual con más frecuencia de los colaboradores.

## **2.2 Elemento de Estudio**

- Inteligencia Emocional

## **2.3 Definición de Elemento de Estudio**

- 2.3.1 Definición conceptual

### Inteligencia Emocional

Según Goleman (1996, pág. 11), “La inteligencia emocional destaca especialmente en el CI de aquellos en los que la relevancia del intelecto para el éxito es relativamente menor. En los dominios en que habilidades tales como la regulación emocional y la empatía, son más decisivas que las competencias cognitivas. Con esto, establece que los factores que mejor discriminan entre un grupo de personas inteligentes, a quienes mostraran una mayor capacidad de liderazgo, no son el del CI ni las habilidades técnicas, sino las relacionadas con la Inteligencia Emocional.

- 2.3.2 Definición operacional:

En esta investigación, la inteligencia emocional de los colaboradores dentro de la empresa se medirá a través de la información proporcionada por el cuestionario aplicado a los trabajadores. El instrumento es de realización propia creado y adaptado por autora de la presente investigación. Los indicadores son:

- Área Emocional: el manejo adecuado de las emociones. Este corresponde a los ítems 1 a 5 del cuestionario adjunto en anexos.
- Área Conductual: la regulación en el comportamiento de las personas con relación a sus emociones. Este corresponde a los ítems 6 a 10 del cuestionario adjunto en anexos.
- Área Cognitiva: el funcionamiento del pensamiento de las personas. Ítems 11 a 15 del cuestionario adjunto en anexos.
- Área Social: hace referencia a las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Esta está descrito en los ítems 16 a 20 del cuestionario adjunto en anexos.

## **2.4 Alcances y límites**

En la presente investigación se establecerá cuáles son los indicadores de inteligencia emocional percibidos de los colaboradores de una empresa de construcción. En base a los resultados se establecerá cuál es el área de la inteligencia emocional que hay que reforzar más en los colaboradores.

Una limitante para la investigación es que los colaboradores tengan dificultad para la lectoescritura y dicho instrumento tenga que aplicarse de forma oral y esto tome más tiempo.

## **2.5 Aporte**

En este estudio se presentó información importante sobre la influencia de la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de construcción. Se espera que la investigación sea de utilidad para la empresa, ya que brindará los indicadores específicos de inteligencia emocional de sus colaboradores para que puedan reforzar a los grupos con mayor carencia y así lograr que sean altamente eficaces y productivos dentro de la misma.

Por consiguiente, dicha información servirá como modelo para identificar qué áreas y grupo de colaboradores es necesario reforzar en cuanto a la inteligencia emocional. Este plan podrá ser utilizado a futuro por la empresa en el momento que consideren necesario y al grupo de colaboradores que ellos decidan. El objetivo es lograr fortalecer y estimular la inteligencia emocional de cada uno de los colaboradores.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

La muestra de esta investigación está compuesta por treinta personas, conformada por colaboradores de una empresa de construcción. Esta empresa se dedica al diseño, desarrollo y construcción de empresas comerciales tal como restaurantes y centros públicos.

Las personas fueron seleccionadas por medio de la técnica de muestreo no probabilístico, que se basa en distintos procedimientos que no son aleatorios. Según Fernández y Baptista (2006) la elección de los sujetos no depende de la probabilidad sino que de las causas asociadas a las características de la investigación o de quien hace la muestra.

Para este procedimiento no se utilizó fórmulas de probabilidad, sino que dependió de un proceso de toma de decisiones de un grupo de personas. Fueron seleccionadas por la autora de esta investigación tomando en cuenta los puestos que requieren mayor contacto con las otras personas para su ejecución.

<b>PUESTO</b>	<b>NO. DE COLABORADORES</b>
PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	2
SECRETARIAS Y AUXILIAR CONTABLE	3
DIBUJANTES	9
ALBAÑILES, HERREROS Y CARPINTEROS	8
DIRECTOR Y COORDINADORA DE PROYECTOS	3
JEFES ADMINISTRATIVOS	2
SUPERVISOR ENCARGADO	1
RESTAURADOR	1
PRACTICANTE	1

### 3.2 Instrumento

Se utilizó como instrumento una prueba creada por la autora de esta investigación específicamente para estos puestos. Dicho instrumento fue validado por juicio de expertos en el área.

El cuestionario estuvo compuesto por veinte preguntas, cinco por cada indicador que abarcó las distintas áreas de la inteligencia emocional. El cuestionario se administró de forma individual y escrita.

La interpretación de los resultados se realizó por medio de gráficas, una por cada pregunta. Por cada indicador se presentó una gráfica que indique el porcentaje de las respuestas más frecuentes en los colaboradores. Por último, se obtuvo una gráfica general que explica en porcentajes la frecuencia percibida por los colaboradores.

Las puntuaciones para cada respuesta serán:

<b>RESPUESTA</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Siempre	5
Con frecuencia	4
A veces	3
Rara vez	2
Nunca	1

Por lo tanto, puntaje más alto es 100 y el más bajo es 20. Los rangos para medir la frecuencia percibida de los colaboradores:

-Frecuencia Alta: 80-100 puntos.

-Frecuencia Media: 40-79 puntos.

-Frecuencia Baja: 20- 39 puntos.

### **3.3 Procedimiento**

Para la elaboración de la siguiente investigación se realizó de la siguiente manera:

- Primero se seleccionó y aprobó el tema.
- Luego de esto, se realizó la búsqueda de referencias bibliográficas acerca del tema de la inteligencia emocional en el ámbito laboral.
- Se buscaron estudios nacionales e internacionales relacionados con el tema.
- Se realizó el marco teórico de la investigación, seguido por el planteamiento del problema y el método.
- Por medio de la empresa se programó las respectivas entrevistas para la aplicación del instrumento.
- Se tabularon los datos obtenidos.
- Al finalizar la tabulación de la información, se hizo una comparación de los resultados para llevar a cabo la discusión de los mismos.
- Se estableció las conclusiones y las recomendaciones de los resultados obtenidos de la investigación.
- Se elaboró el informe final.

### **3.4 Tipo de Investigación, diseño y metodología estadística**

Para llevar a cabo la presente investigación se utilizó un diseño descriptivo. Hernández et ál. (2006) establecen que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Describe tendencias de un grupo o población, es decir miden, evalúan y recolectan datos sobre diversos conceptos, variables y aspectos del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide la información sobre cada una de ellas.

Por consiguiente, los mismos autores establecen que los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos a las que se refieren. Con este diseño, es posible mostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno, suceso o situación.

El análisis de los resultados se hizo por medio de gráficas. Se realizaron gráficas por pregunta, indicador y nivel de inteligencia emocional.

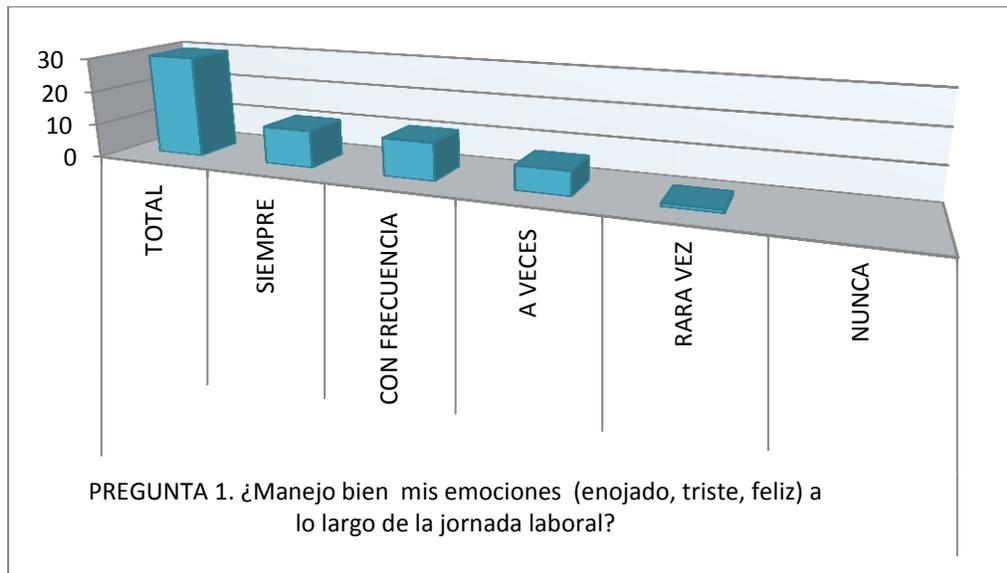
#### **IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados del instrumento de investigación que se utilizó en este estudio con los colaboradores de puestos ejecutivos y operativos de la empresa de construcción en Guatemala.

Se presenta a través de tablas y gráficas que muestran en porcentajes los resultados. Estas están agrupadas en relación al indicador al cual corresponde cada una.

De la tabla 1 a la 5 corresponde al indicador emocional indicando la percepción de los colaboradores sobre sus sentimientos y emociones dentro de la empresa.

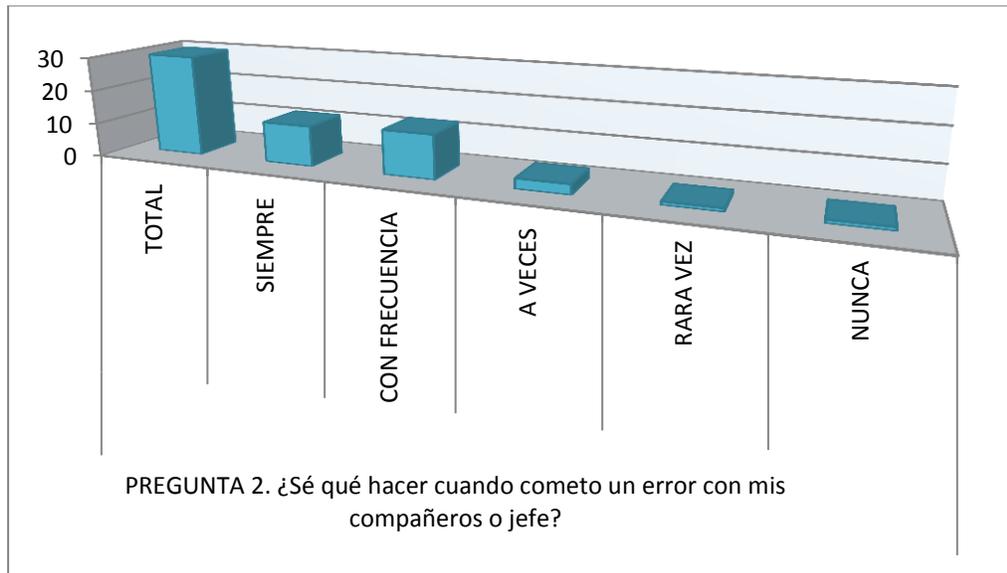
##### **PREGUNTA 1**



TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	11	11	7	1	

La primera pregunta hace referencia a la forma en que manejan bien sus emociones durante un día de trabajo. El 30% corresponde al 100% de la muestra, por lo tanto, el 11% de los colaboradores respondieron que siempre y con frecuencia las manejan bien. Solo el 3% respondió lo contrario.

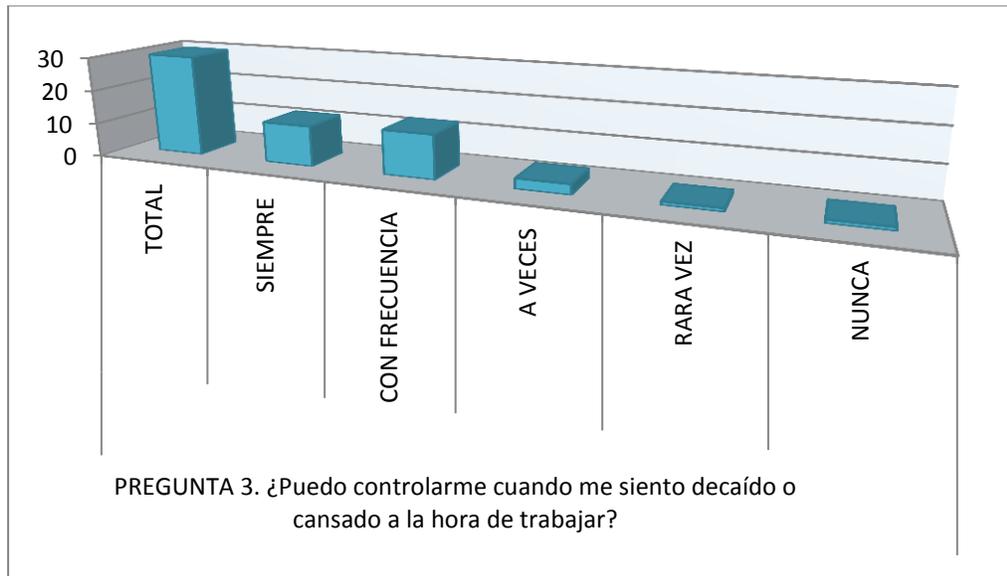
## PREGUNTA 2



TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	12	13	3	1	1

En la segunda pregunta, se puede observar que el 40% de los colaboradores saben siempre que hacer al momento que cometen un error. Esto significa que un 83% de la muestra tienen los recursos para abordar este conflicto. Por otro lado, 5% de ellos no están seguros si saben qué hacer cuando esto sucede.

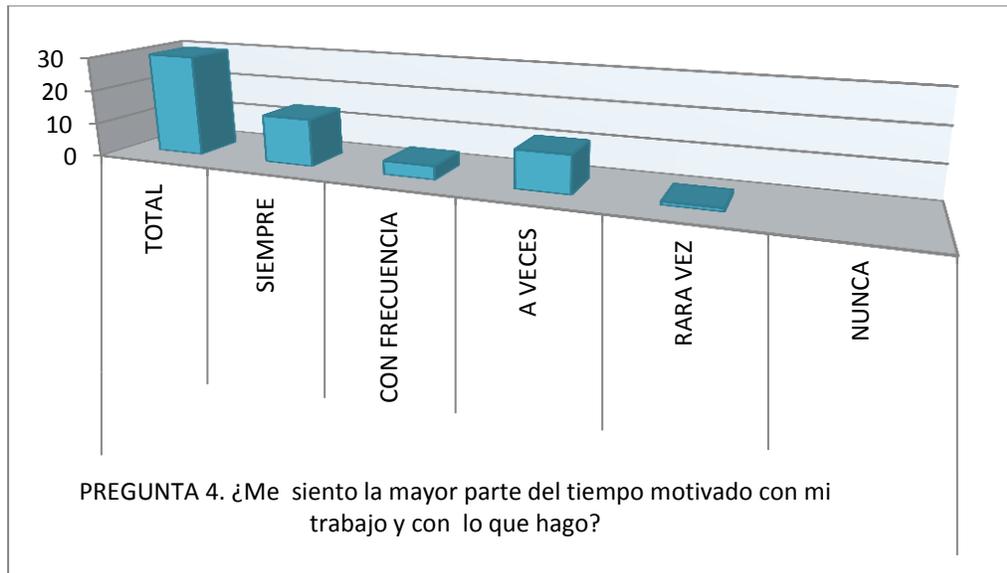
### PREGUNTA 3



TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	12	13	3	1	1

La gráfica 3 refleja la percepción de los trabajadores sobre el autocontrol de sus emociones al momento de trabajar. Se muestra que del total de la muestra, el 40% personas pueden hacerlo siempre y 43% personas con frecuencia. Esto significa que la mayoría de veces logran controlarlo pero no siempre. Únicamente el 3.33% de ellos posee el autocontrol necesario para realizar esto.

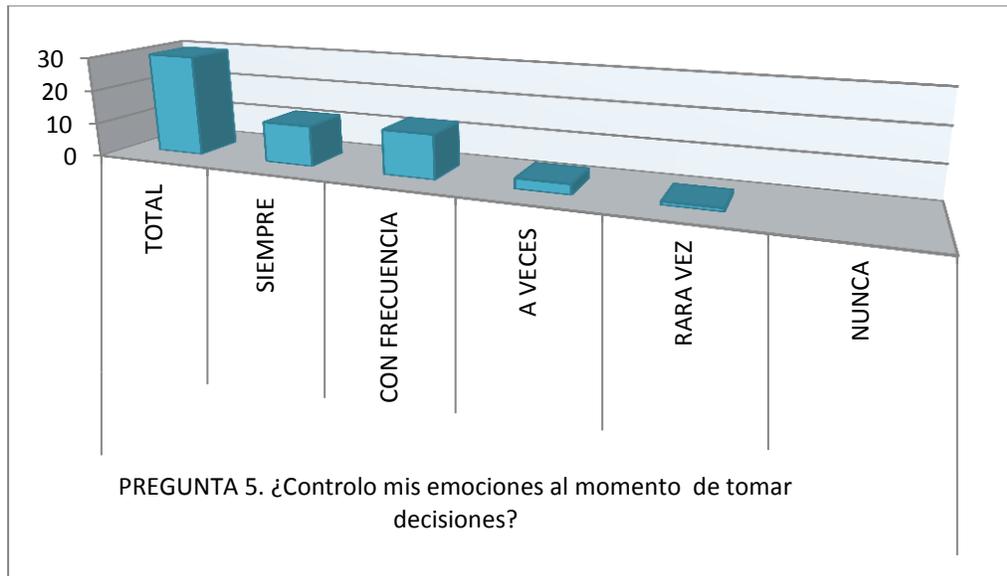
## PREGUNTA 4



TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	14	4	11	1	0

Los resultados de la pregunta 4 indican que 46% de las personas se sienten motivadas con su trabajo. El 13.3% con frecuencia lo sienten y 36.6% a veces. Esto significa que hay momentos donde si están motivados y otros días que no. Esto puede corresponder a que ocasionan este cambio.

## PREGUNTA 5

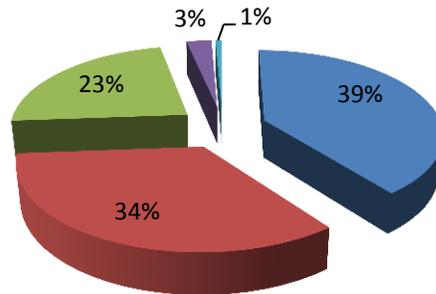


TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	12	13	4	1	0

La tabla 5 muestra que la mayor incidencia del control de las emociones a la hora de la toma de decisiones corresponde a un 40%. 43% de ellas con frecuencia utilizan este control para tomar decisiones. Por otro lado, solamente el 3.33% reflejó que no controla sus emociones en estos momentos. Esto es un número bajo lo cual es poco significativo.

## PUNTUACIONES DEL INDICADOR EMOCIONAL

■ SIEMPRE ■ CON FRECUENCIA ■ A VECES ■ RARA VEZ ■ NUNCA

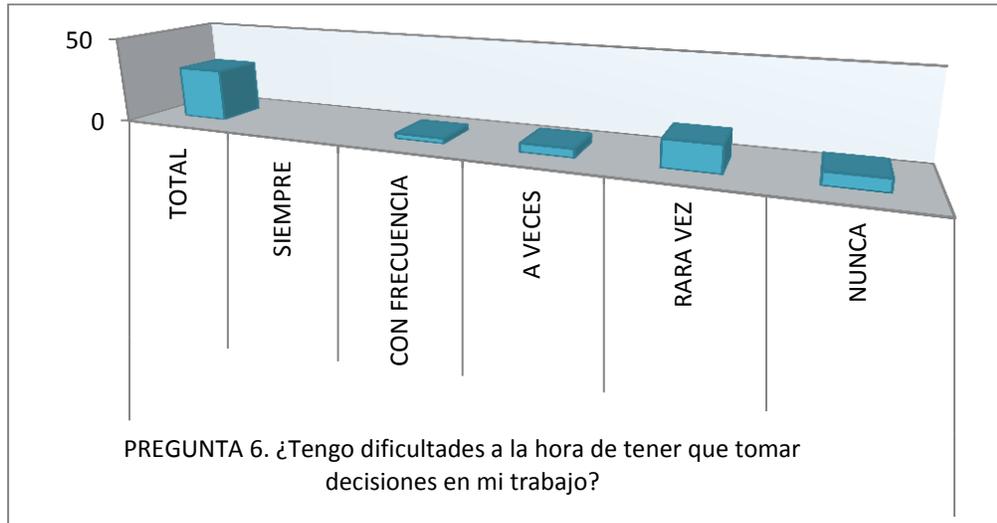


En esta gráfica se pueden observar los resultados generales de los ítems que corresponden el indicador emocional. Este indicador se refiere a todas las áreas que utilizan las personas para su interacción y desenvolvimiento diario en el trabajo. Se puede observar que el 39% de ellos respondieron siempre, lo cual es la respuesta con puntuación más alta. 34% con frecuencia, 23% a veces, 3% rara vez y únicamente el 1% de ellas respondió nunca, lo cual es la respuesta más baja.

La tabla 6 a la 10 corresponde al indicador conductual, lo cual tiene como objetivo medir las conductas sociales que presentan los colaboradores dentro de la jornada laboral.

## PREGUNTA 6

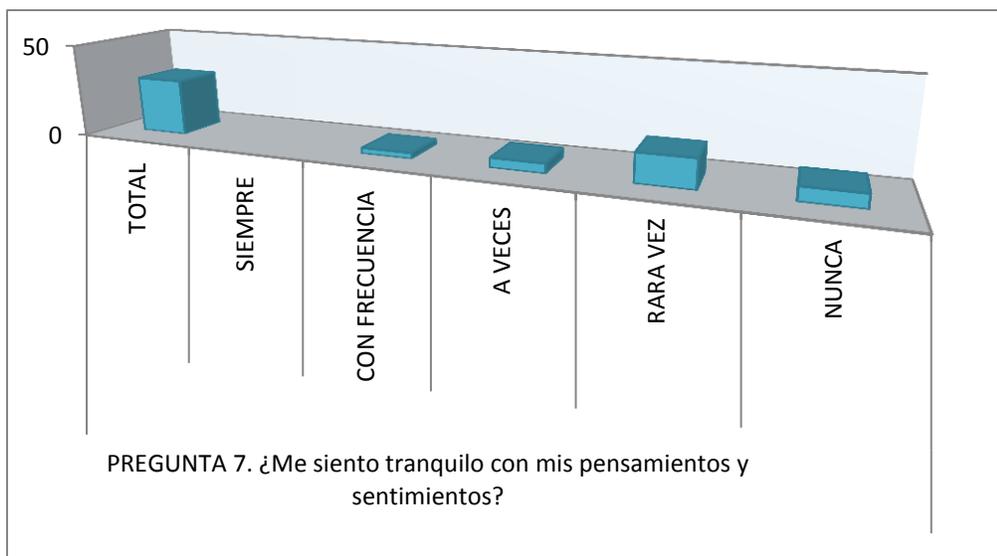
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	0	3	5	15	7



En este ítem se puede observar la incidencia en la cantidad de sujetos que presentan dificultades a la hora de tomar decisiones. Se observa que únicamente 26.6% de las personas responden que con frecuencia presentan estas dificultades. Por otro lado, el 50% de la muestra mencionan que rara vez les sucede esto. Siete de ellas informan que nunca.

## PREGUNTA 7

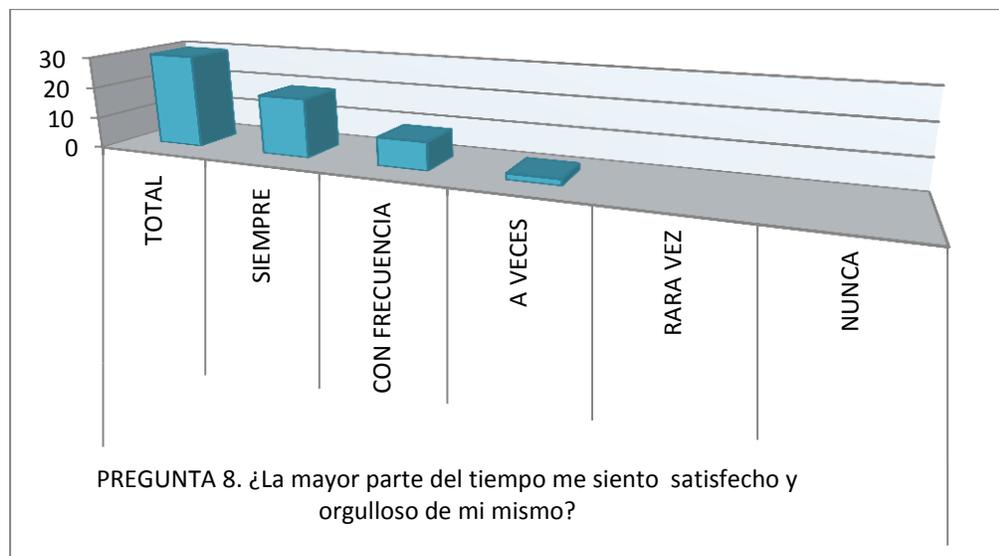
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	0	3	5	15	7



Consecuentemente, esta pregunta hace referencia a la tranquilidad interior sobre los pensamientos y sentimientos de los sujetos. El 73% de los colaboradores expresaron que rara vez y nunca se sienten tranquilos con sus pensamientos. Por lo tanto, ninguna persona especificó que siempre lo siente. El 16% de ellos refieren que a veces se sienten tranquilos.

### PREGUNTA 8

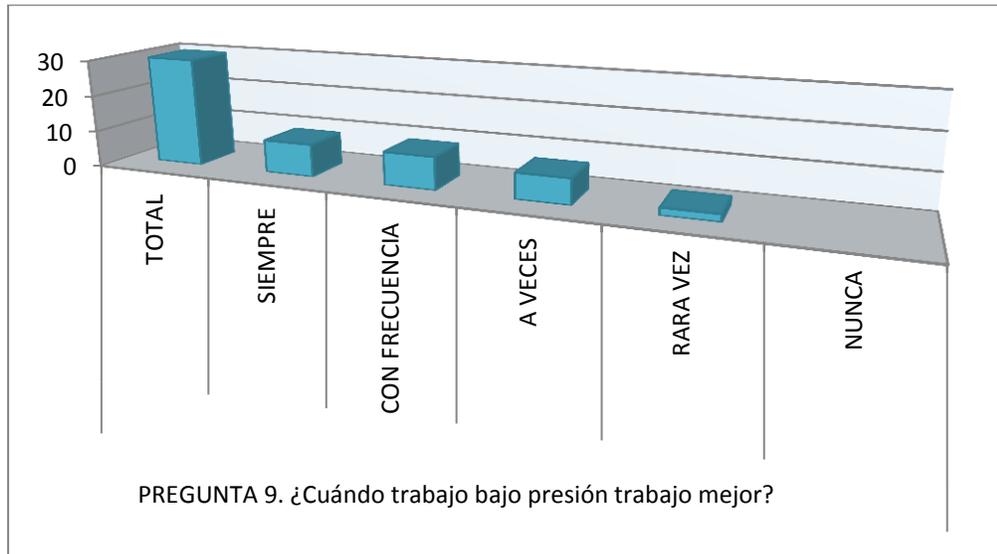
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	19	9	2	0	0



Se puede observar que 63% de la población reflejan que siempre se sienten satisfechos y orgullosos de sí mismos. Esto significa que el 36% con frecuencia y “a veces” se siente. Con esto se intuye que el nivel de satisfacción y orgullo puede variar a lo largo de las jornadas laborales dependiendo de los factores del ambiente.

## PREGUNTA 9

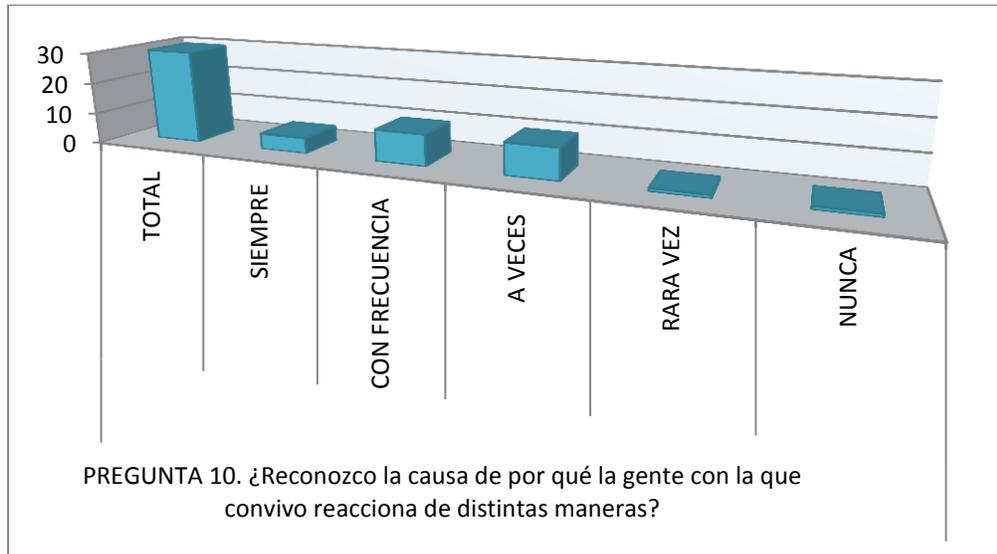
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	9	9	7	5	0



En esta tabla se puede observar que las puntuaciones más altas se encuentran en siempre y con frecuencia. Esto significa que la mayoría de colaboradores, siendo un 60% de ellos trabajan mejor bajo presión. El 23%, a veces trabaja bien bajo presión. Se puede observar que menos de la mitad de la muestra tienen esta habilidad que los ayuda a ser más efectivos en su trabajo.

## PREGUNTA 10

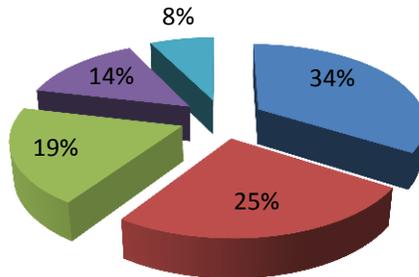
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	6	12	10	1	1



La tabla 10 muestra la incidencia de los colaboradores en reconocer la causa y los motivos de las reacciones de las demás personas. Esto hace referencia en un elemento determinante de la inteligencia emocional la cual es el reconocimiento de emociones en el otro. Por lo tanto, la mayoría de colaboradores identifican que si la reconocen, en distintas maneras. Únicamente el 6.6% de las personas refieren que no.

## PUNTUACION DEL INDICADOR CONDUCTUAL

■ SIEMPRE   
 ■ CON FRECUENCIA   
 ■ A VECES   
 ■ RARA VEZ   
 ■ NUNCA

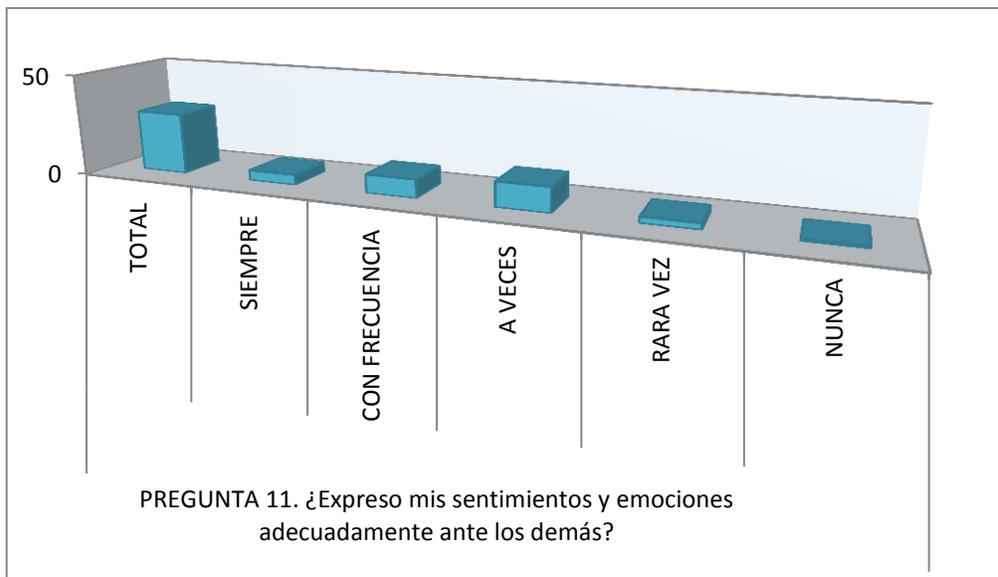


En esta gráfica se muestra la incidencia en general sobre el indicador conductual. Se observa la puntuación más alta en el ítem con frecuencia y siempre, con un 25% y 34%. Es notable que solo un 8% respondieron “nunca” y el 14% “rara vez”. Esto significa que es un indicador con alta incidencia en sus colaboradores.

Seguido de esto se presentan los resultados de las preguntas 11 a la 15, la cual corresponde al indicador cognitivo.

### PREGUNTA 11

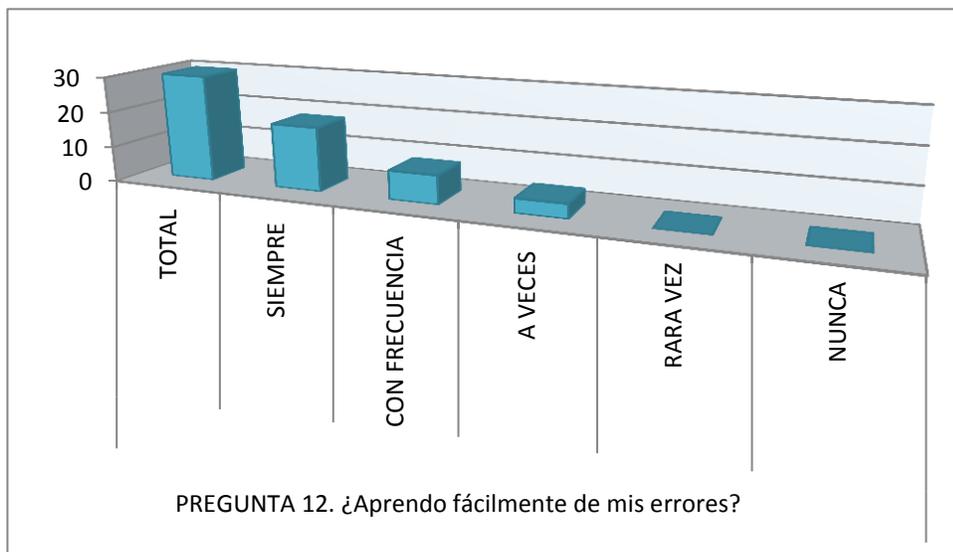
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	5	9	12	3	1



En los resultados de esta gráfica se observa un índice bajo en cuanto a la expresión adecuada de las emociones. Únicamente 16.6% refiere que siempre las expresan. Se puede observar que el más alto se encuentra en la opción “a veces”, siendo este un 40%. Solo el 3.3% refiere que nunca los expresa. Esto puede afectarle en sus relaciones Interpersonales.

### PREGUNTA 12

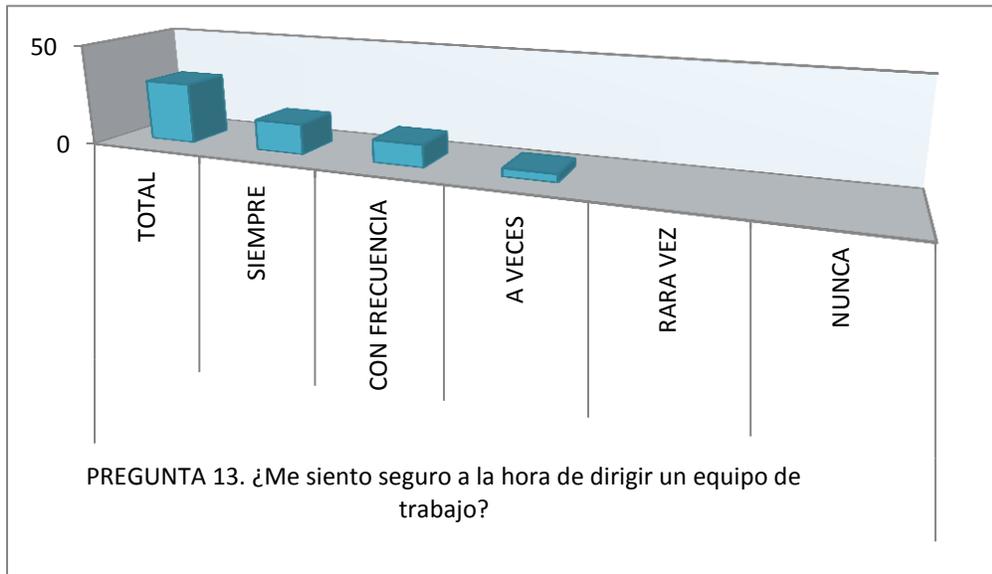
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	18	8	4	0	0



Esta pregunta del indicador cognitivo, lo cual habla de los errores, es sumamente importante para la medición de la inteligencia emocional. Se puede observar que el 60% de ellos refieren que sí aprenden fácilmente de sus errores. Así mismo, el 26% refieren que con frecuencia. El 13.3% refiere que a veces lo logran, dependiendo del tipo y gravedad del error. Es positivo observar que ningún colaborador estableció que “nunca” logra aprender de ello.

### PREGUNTA 13

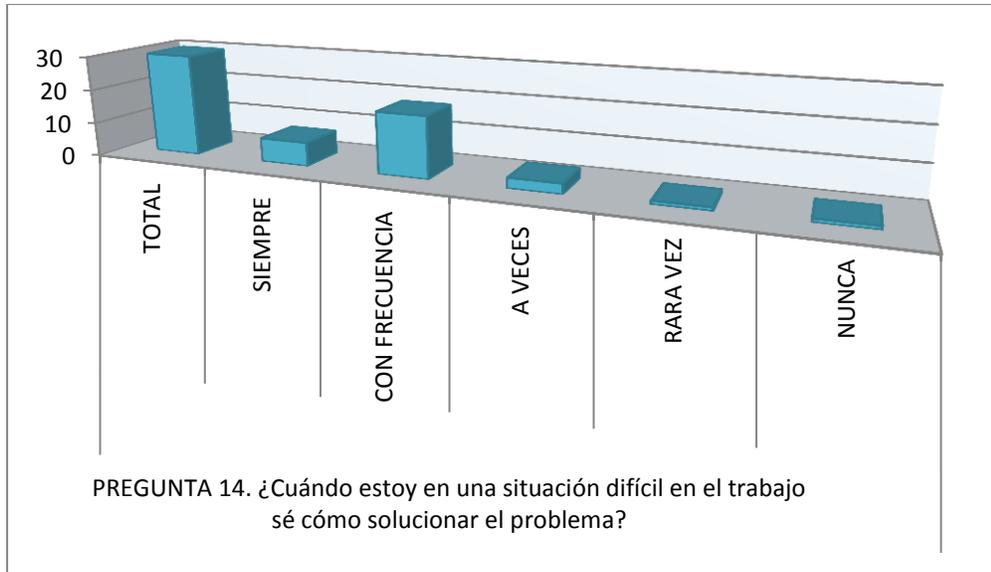
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	15	11	4	0	0



Se infiere que el 50% de los colaboradores se sienten seguros a la hora de dirigir un trabajo. El otro 50% se encuentra en que con frecuencia y a veces se sienten de esta manera. Esto es un elemento significativo ya que para dirigir a un equipo de trabajo se necesita la seguridad personal para realizarlo.

### PREGUNTA 14

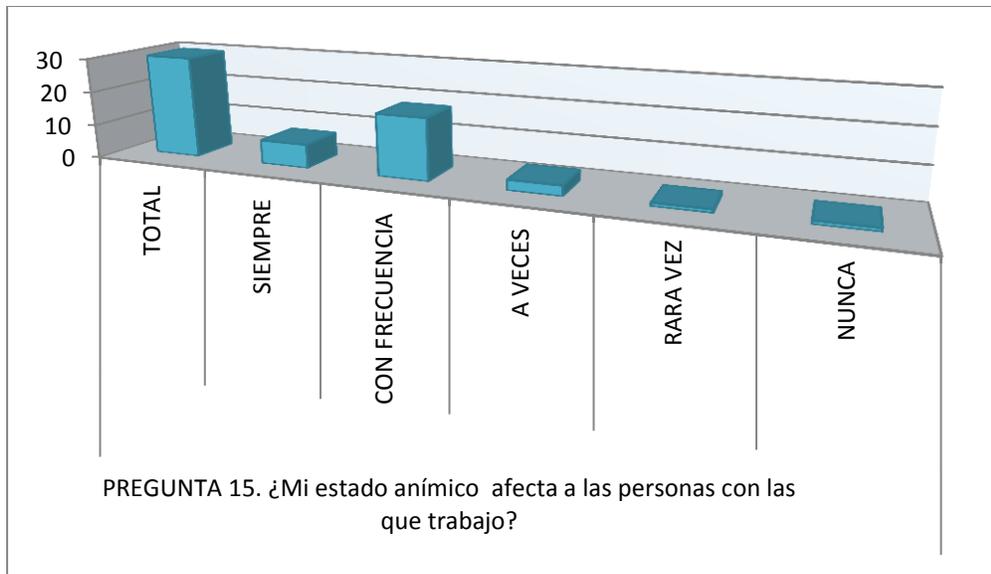
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	7	18	3	1	1



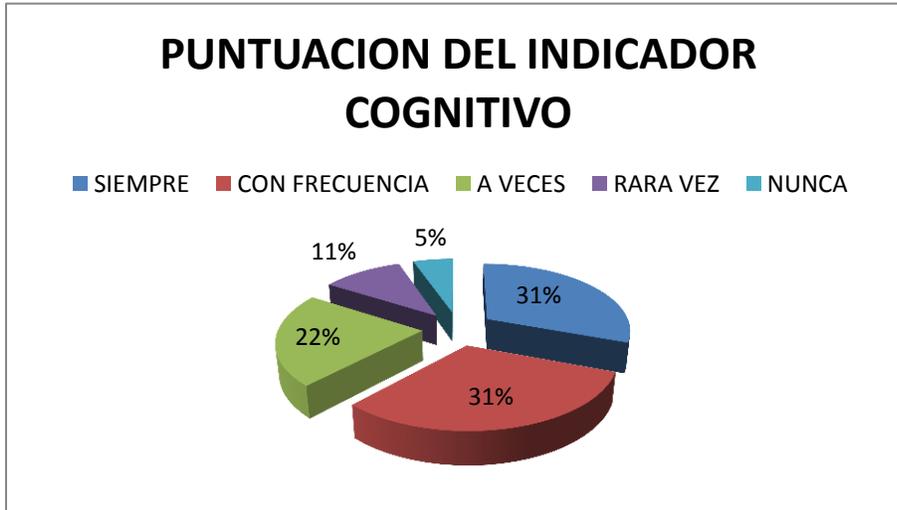
En este elemento del indicador, se observa que del total de la muestra, el 60% “con frecuencia” sabe cómo solucionar el problema cuando se encuentran en una situación difícil. Esto significa que el 23.3% sabe cómo hacerlo, lo que da un índice del 83% de la suma total. El 17% de ellos rara vez saben cómo buscar la solución.

#### PREGUNTA 15

TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	7	18	3	1	1



En este último ítem del indicador, habla sobre la influencia del estado de ánimo de los colaboradores en las otras personas. Estos refieren que con frecuencia, si afecta al resto. El 23.3% informa que siempre y les afecta. Únicamente el 3.33% indica que nunca influye en los otros.

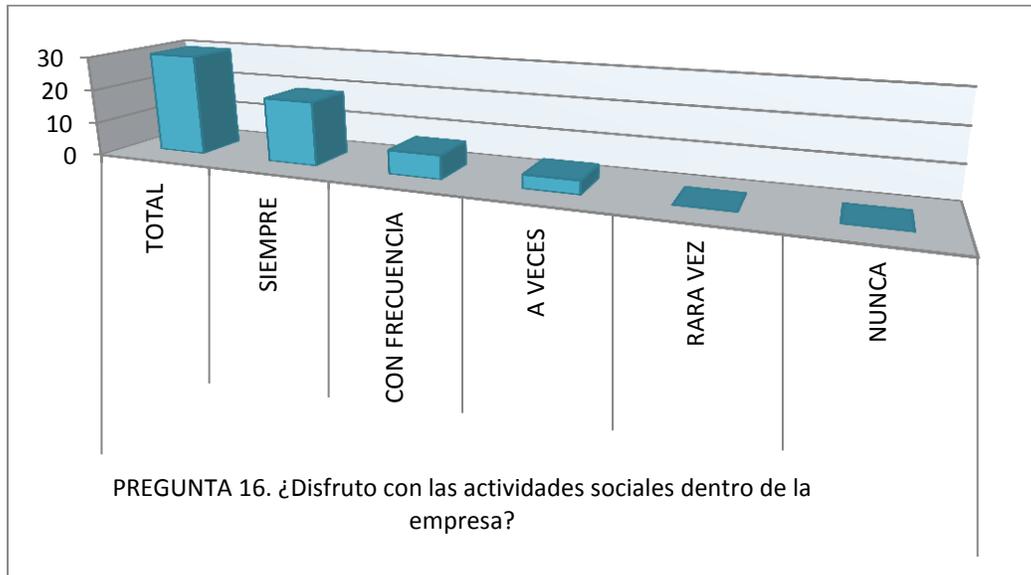


En la puntuación total, se observa que el mayor porcentaje en las opciones de respuestas se encuentra en las dos más altas, “siempre y con frecuencia”. El 22% indico en sus respuestas “a veces” y el 5% “nunca”. Esto significa que tiene puntuación más baja que el indicador conductual.

Por último, se presentan los resultados del indicador social lo cual corresponde a los ítems del 16 al 20.

### PREGUNTA 16

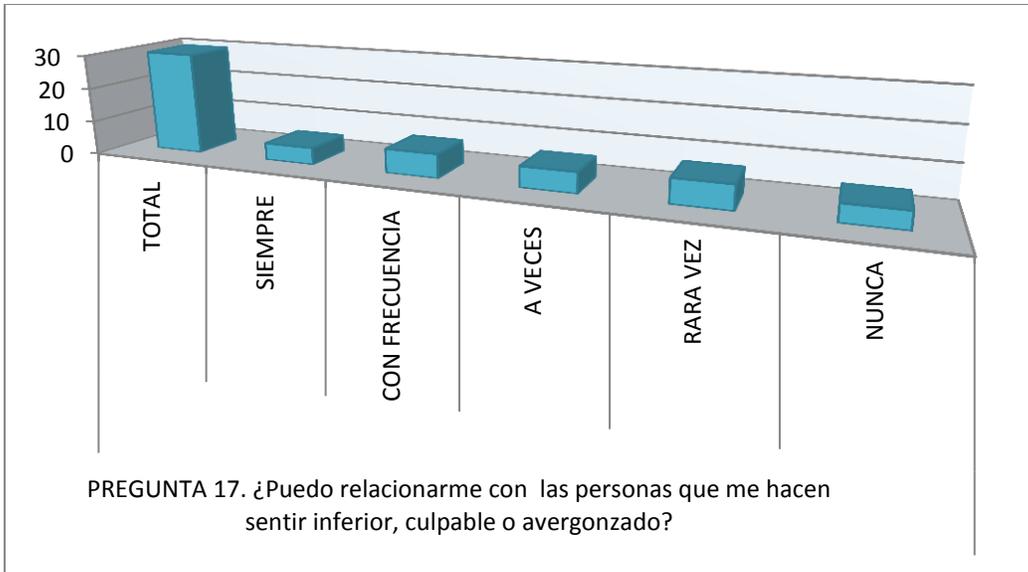
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	19	7	4	0	0



Se observa que el 63% de los colaboradores siempre disfrutan las actividades sociales en la empresa. También se identifica que el 23.3% de ellas “con frecuencia” la disfrutan y el 13% “a veces” las disfruta. Se desconoce la razón por la cual no las disfrutan siempre.

### PREGUNTA 17

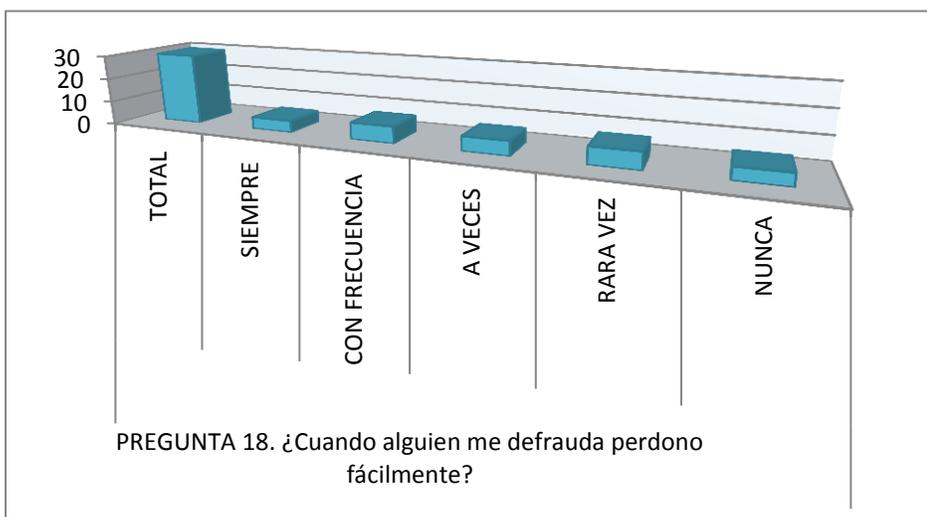
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	5	7	6	7	5



En esta gráfica se desea medir si las personas pueden relacionarse con otros a pesar del sentimiento de inferioridad, culpa o vergüenza. Únicamente el 16.6% de la muestra respondieron que siempre logran hacerlo. La mayoría de colaboradores indicaron que rara vez logran hacerlo.

### PREGUNTA 18

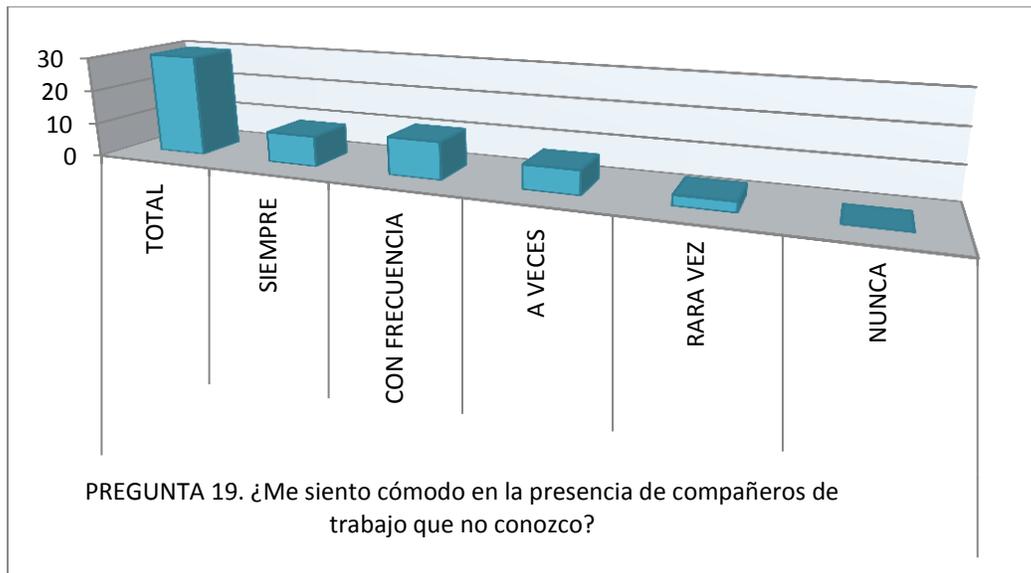
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	5	7	6	7	5



En el ítem 18, el 23.3% refiere que con frecuencia, perdonan fácilmente. 20% dicen que a veces perdonan fácilmente dependiendo de la situación. 16.6% de ellos identificaron que siempre perdonan fácilmente.

**PREGUNTA 19**

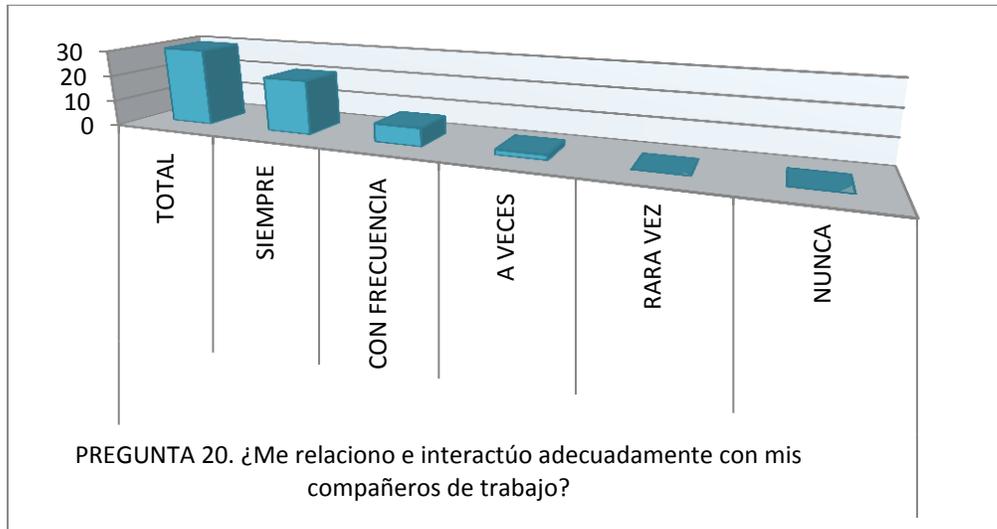
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	9	11	7	3	0



En esta pregunta se observa que el 36% de los colaboradores con frecuencia se sienten cómodos con compañeros de trabajo que no conocen. El 23% indican que a veces se sienten cómodos con ellos. Ninguna persona respondió que no se siente cómodo.

## PREGUNTA 20

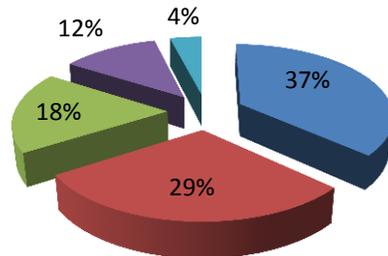
TOTAL	SIEMPRE	CON FRECUENCIA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
30	21	7	2	0	0



La incidencia más alta en este último ítem del cuestionario está en la puntuación más alta, “siempre”, con un 70%. Esto significa que más del 50% de ellos se relacionan e interactúan adecuadamente con el resto de los compañeros. Nadie establece que no se relaciona adecuadamente. Esto indica que las relaciones interpersonales entre ellos son positivas.

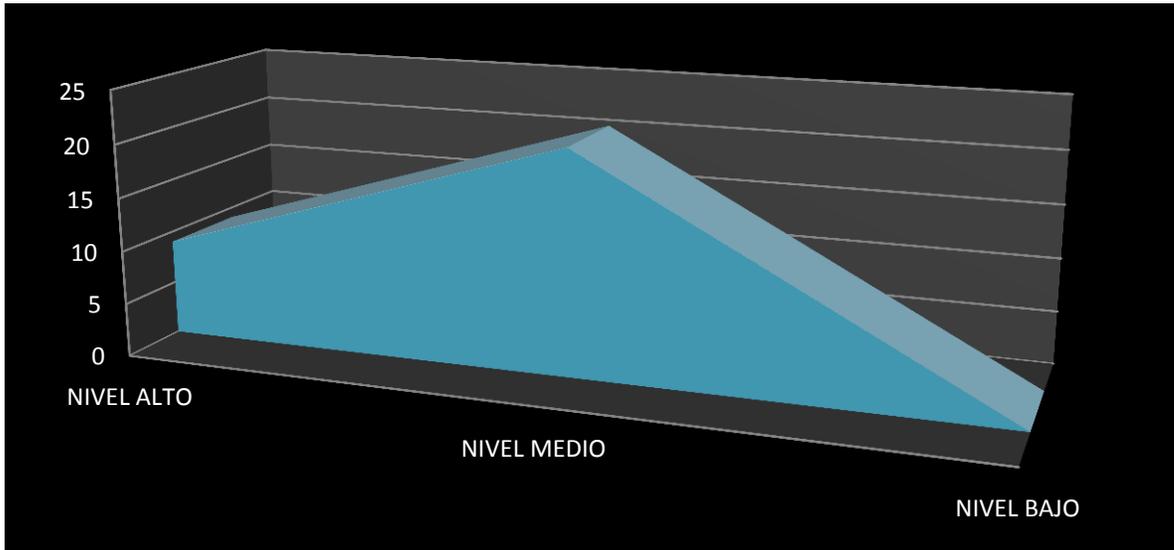
## PUNTUACIÓN DEL INDICADOR SOCIAL

■ SIEMPRE ■ CON FRECUENCIA ■ A VECES ■ RARA VEZ ■ NUNCA



Se observa que este indicador tuvo mayor incidencia en las dos respuestas más altas. En conclusión, el indicador más presente en los colaboradores es el área emocional seguida por el social, lo que deja como indicadores más bajos el cognitivo y el conductual. Esto significa que las características más fuertes y presentes de la inteligencia emocional es la social y la emocional.

## GRÁFICA DE LOS INDICADORES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES



El resultado final del instrumento aplicado para determinar los distintos niveles de inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de construcción se muestran en la gráfica superior. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, el 70% de ellos se encuentran en un nivel medio de inteligencia emocional media. Esto significa que tiene habilidades y recursos para llevar a cabo su trabajo, tomando en cuenta las distintas áreas de forma adaptativa y funcional. Esto hace referencia a la capacidad para el buen funcionamiento y ejecución de su trabajo a pesar que no se de en un 100%.

Se observa que el 30% de ellos presentan un nivel de inteligencia emocional alta. Esto hace referencia a la capacidad para utilizar sus capacidades y habilidades sociales y emocionales para llevar a cabo al 100% la ejecución de su trabajo, lo que significa que tienen la capacidad de auto regulación. Por lo tanto, es evidente el éxito y productividad de ellos dentro de la empresa.

Finalmente, ningún colaborador muestra un nivel de inteligencia emocional bajo, lo que es un elemento positivo para la empresa.

## **V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El objetivo principal de esta investigación fue determinar los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa de construcción en Guatemala.

Luego de analizar los resultados obtenidos en los cuestionarios, se pudo observar que el 83% de los colaboradores, al estar en una situación difícil, saben qué hacer para solucionar el problema. Esto tiene influencia significativa en la inteligencia emocional ya que poder tomar decisiones y acciones para resolver los problemas.

Esto lo corrobora Haugeland (2003), al establecer que la inteligencia es la capacidad para asimilar, guardar, elaborar información y usarla para resolver problemas. Él refiere que el ser humano tiene la capacidad de iniciar, dirigir y controlar las habilidades mentales.

Así mismo, Marroquín (2005) apoya la idea que es importante saber controlar las emociones para un manejo eficaz de las emociones. Se ha visto como estos interactúan y trabajan juntos.

En los resultados obtenidos en la presente investigación acerca de la inteligencia emocional, se puede observar que un 73% de los colaboradores manejan bien sus emociones durante la jornada laboral.

En cuanto a las actividades sociales dentro de la empresa, el 86% de los colaboradores concuerdan que disfrutan las actividades dentro de la misma.

Esto tiene relación con el estudio de Zárate (2012) sobre la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. Él estableció que sí existe influencia de la inteligencia emocional como factor importante, no solo del comportamiento sino

también del desarrollo de sus actividades dentro de la misma, dando como resultado una alta productividad en sus funciones organizacionales.

Al hablar de inteligencia emocional se toman en cuenta distintos factores tal como el área emocional, social, cognitivo y conductual. Marcano (2006), mencionó sobre los factores psicosociales describiéndolos como los componentes principales que permiten la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de beneficios de recurso humano para la empresa.

Esto coincide con los resultados de la investigación sobre los indicadores con más prevalencia dentro de la empresa. Tanto el indicador emocional y el social obtuvieron las puntuaciones más altas, estos con un 39% y 37%. Esto significa que ambos factores son los más presentes en los colaboradores, lo que significa que presentan una inteligencia emocional más alta y funcional en estas áreas.

Por otro lado, el 60% de ellos refieren que con frecuencia, su estado anímico afecta a las personas con las que trabajan. Araujo y Leal (2013), realizaron un estudio sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Por consiguiente, se concluyó que ambas variables presentaron una relación alta y positiva. Esto significa que a mayor inteligencia emocional, mejor es la auto regulación de las emociones. Esto genera un mejor desempeño laboral.

Es importante mencionar sobre el reconocimiento y control de las emociones. En el presente estudio, el 83% de los colaboradores refirieron que sí controlan bien sus emociones al momento de tomar decisiones.

Esto lo afirma De las Heras (2012), al describir el autoconocimiento emocional como el conocerse a uno mismo, los sentimientos y emociones. Él establece que es un factor determinante en el desarrollo de esta inteligencia. Por lo tanto, para poder controlar las emociones, es importante conocerlas e identificarlas.

De igual forma, el 83% de ellos describen que pueden controlarse cuando se sienten cansados, decaídos o tristes. Este resultado tiene relación con lo que Martin y Boeck (2012) mencionan sobre el reconocimiento de las emociones.

Ellos refieren que solo quien aprende a percibir las emociones, identificarlas y aceptarlas puede dirigitas. Por esta razón es necesario prestar atención a lo que el cuerpo manifiesta para poder regularlas.

Golemán (2004), describe el autocontrol como el manejar las emociones y los impulsos. Esto lo poseen las personas que manejan sus sentimientos y emociones sin perder la concentración. Esto se observa deficiente en cuanto a los colaboradores de la empresa ya que únicamente el 40% de ellos controlan y expresan adecuadamente sus sentimientos y emociones con lo demás.

Por otra parte, Casadiego (2005) hace referencia a la capacidad para comprender a los demás, reconocer y percibir sus motivaciones, sentimientos y estados de ánimo.

En cuanto a las relaciones interpersonales de los colaboradores, se observa que el 70% de ellos expresan que se relacionan e interactúan adecuadamente con sus compañeros. La habilidad para relacionarse positivamente entre ellos genera un ambiente más positivo dentro de la empresa y un vínculo entre ellos.

Por esta razón en esta investigación se evaluó el nivel de inteligencia emocional para poder establecer si esto favorece en la ejecución de su trabajo y en el bienestar de las personas.

Otro elemento importante es que el 66.6% de ellos indican que se sienten cómodos en la presencia de compañeros que no conocen. Esto tiene relación con lo que indica el autor Silveman (2001) en esta investigación, él establece que

la inteligencia interpersonal es la habilidad para relacionarse con la gente en cualquier trabajo, incluso con personas con diferentes características y orientaciones.

Esto es importante ya que las personas con estas habilidades saben cómo motivar e influir en los otros. Se caracterizan por ser amigables y sociales.

Por lo contrario, solo el 23% de ellos saben cómo solucionar un problema cuando se encuentran en una situación difícil. Según Gardner (2002), esta inteligencia es un conjunto de capacidades que permiten tener un modelo de sí mismos y usarlo para desenvolverse en cualquier situación de forma eficiente. Se observa que pocos de ellos tienen esta capacidad para llevarlo a cabo de forma espontánea y positiva.

Sobre la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa se considera que es indispensable para su buen funcionamiento y desenvolvimiento dentro de ella. Por consiguiente, a mayor inteligencia emocional, mejores van a ser los resultados del trabajo que ejecutan.

Es importante trabajar en esto dentro de la empresa, fomentando y fortaleciéndolos en su inteligencia emocional para que puedan tomar decisiones, relacionarse adecuadamente, sobrepasar obstáculos, solucionar conflictos y entre otros. Esto brinda a los colaboradores mayor seguridad, confianza y apertura dentro de la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En base a los resultados obtenidos de la presente investigación se pudo identificar que el área más fuerte de los colaboradores de la empresa de construcción es el área emocional. Esto significa que tienen como fortaleza la identificación y auto regulación de emociones.
2. Es evidente que el área social de los colaboradores tiene una frecuencia alta lo que refleja las fortalezas en las relaciones interpersonales de los colaboradores y esto favorece a su inteligencia emocional.
3. Con respecto al área cognitiva se concluye que este corresponde al área más baja en los colaboradores. Esto significa que su nivel de pensamiento interfiere con su desenvolvimiento dentro de la empresa. Así mismo, esta área se presenta con un 31% de incidencia positiva.
4. En cuanto al área conductual se observa que se encuentra en una frecuencia del 34%. Los niveles de inteligencia emocional, se logró determinar que el 30% de los colaboradores presentan una frecuencia alta, el 70% de ellos se encuentran en una frecuencia media y el 0% en una frecuencia baja. Por consiguiente, más del 50% de los colaboradores se encuentran en una frecuencia intermedia, lo que significa que tienen recursos y habilidades para desenvolverse en el área laboral haciendo uso de su inteligencia emocional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al departamento de Recursos Humanos buscar nuevas estrategias de trabajo en equipo donde se pueda poner en práctica las distintas habilidades sociales y de comunicación para fortalecer la inteligencia emocional de los colaboradores.
2. Se recomienda a la empresa realizar programas de autoconocimiento y regulación emocional para poder mejorar la interacción con los compañeros dentro de las jornadas laborales y por ende, generar un ambiente laboral más propicio.
3. También se recomienda a los responsables del departamento de Recursos Humanos llevar a cabo capacitaciones periódicas sobre el manejo adecuado de emociones, brindándoles una guía y apoyo sólido que permita el desenvolvimiento saludable en la ejecución de sus labores.
4. Se recomienda realizar planes de mejora enfocados en las distintas áreas de la inteligencia emocional. Es importante reforzar los temas de presión de grupo, trabajo en equipo, comunicación y resolución de conflictos.
5. Se recomienda realizar reuniones mensuales con todos los colaboradores de las distintas áreas de la empresa el cual tenga como objetivo crear un espacio abierto de comunicación, expresión de ideas, sentimientos y emociones. Esto fomentará la confianza y cohesión del grupo de trabajo.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, E. (2010). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://es.scribd.com/doc/180617959/inteligencia-y-desempeno-laboral>.

Astudillo, T. (2008). *Análisis de la Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral*.(Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/511>.

Aquino, R (2006). *Análisis de la Formación Emocional del Personal del Departamento de Procesamiento de Datos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. (Tesis para optar al título de Grado en Maestro de Ciencias). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Benito, M. (2013). *Análisis de un Modelo Estructural de Inteligencia Emocional y Motivación*.(Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://roderic.uv.es/handle/10550/28928>.

Casadiego, G. (2005). *Inteligencia Emocional*. (6ta Ed.) Colombia: Ediciones Gemma.

Cuenca, E (2006). *Fundamentos de Fisiología*. (1era Ed.) España: Thomson Editores.

De las Heras, J. (2012). *Factores de la Inteligencia Emocional*. (2da Ed). Buenos Aires: Editorial EDAF, S.A.

Enrriquez, H. (2011). *Inteligencia Emocional Plena, Hacia un Programa de Regulación Emocional Basado en la Conciencia Plena*.(Tesis doctoral). Recuperada de <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5053/Tesis%20Doctoral%20de%20H%C3%A9ctor%20Arturo%20Enr%C3%ADquez%20Anchondo.pdf?sequence=1>

Gardner, H. (2002). *Helping Others Through Teamwork*. Boston: Harvard Business School Press.

Goleman, D. (2004). *La Inteligencia Emocional y la Empresa*. (3ra Ed.) Argentina: Vergara.

Goleman, D. (2008). *La Inteligencia Emocional*. (7ma Ed.). España: Kairos.

Gómez, C. (2005). *Inteligencia Emocional y los Estilos de Abordaje de Conflictos Organizacionales Adoptados por Gerentes Exitosos de Venezuela*. (Trabajo de Grado). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>.

Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2da Ed.) México: Cengage Learning Latin America.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*.(4ta Ed.) México: Mc Graw Hill.

Haugeland, J. (2003). *La Inteligencia Artificial*. México: Siglo Veintiuno Editores.

Leal, M., y Araujo, M. (2012). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Instituciones de Educación Superior Públicas*.(Tesis de licenciatura). Recuperada de [publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/534/1396](http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/534/1396).

López, P. (2004). *La Inteligencia Emocional como Herramienta para Alcanzar el Éxito Escolar en Niños y Niñas*.(Tesis inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

López, R. (2007). *Aplicación de un programa de Inteligencia Emocional para Disminuir la Depresión Infantil de 8 a 12 años*.(Tesis inédita).Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Marcano, M. (2006). *Estudio de la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales*. (Tesis de licenciatura).Recuperada de [ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../1/TESIS-658.314\\_M314m\\_01.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../1/TESIS-658.314_M314m_01.pdf).

Marroquín, (2005). *Evaluación de Inteligencia Emocional en el Proceso de Selección de Personal*.(Tesis de inédita). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Martin, D. y Boeck K. (2002). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?* (2da Ed). España: Edaf.

Mayer, J. y Salovey, P. (1993). *La Educación de la Inteligencia Emocional desde el Modelo de Mayer y Salovey*. España: EGRAF, SA.

Myers, D. (2006). *Psicología*. (7ma Ed.) Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana.

Orúe, E. (2010). *Inteligencia Emocional y Desempeño de los trabajadores de una Empresa Peruana*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de [www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/718/1/253.E.pdf](http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/718/1/253.E.pdf).

Prot, B. (2005). *La Pedagogía de la Motivación*. (2da Ed.) Madrid: Narcea Ediciones.

Ríos, G. (2006) *La Inteligencia Emocional como una de las Múltiples Inteligencias*. (Tesis de Maestría). Recuperado de [www.suagm.edu/.../UMTESIS/Tesis.../MChavezOlivares.062309.pdf](http://www.suagm.edu/.../UMTESIS/Tesis.../MChavezOlivares.062309.pdf).

Rodríguez, H. (2004). *Relación entre Liderazgo, según Kouzes y Posner e Inteligencia Emocional*. (Trabajo de Grado de licenciatura). Recuperado de [biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1302.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1302.pdf).

Ruiz, M. (2005). *Platón, ¿Qué Debo Hacer con mi Empresa?* México: Ediciones Días de Santos.

Seco, C. (2010). *La Actitud Innovadora*. (1ra Ed.) España: Editorial Gesbiblo.

Silverman, (2001) *Inteligencia Interpersonal, Una Nueva Manera de Relacionarse con los Demás*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S. A.

Vigotsky, L. (2004). *Teoría de las Emociones*. Madrid: Ediciones Akal.

Zárate, E. (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral*. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

# **ANEXOS**

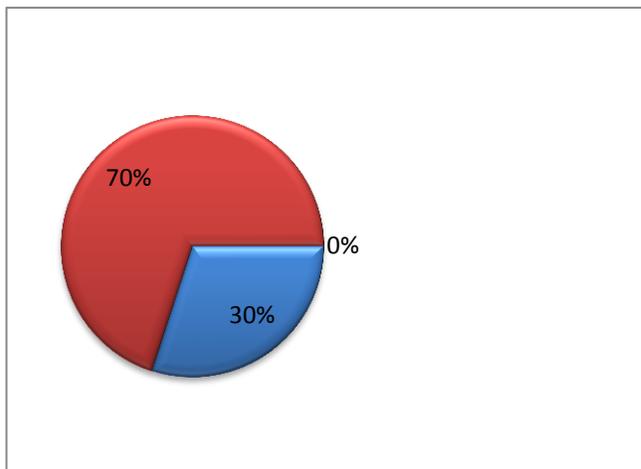
## RESULTADOS POR COLABORADOR

En este inciso se presentará los resultados sobre el nivel de inteligencia emocional que presentan todos los colaboradores de la empresa. Este se presenta de forma gráfica con los resultados cualitativos y cuantitativos.

FRECUENCIA ALTA	FRECUENCIA MEDIA	FRECUENCIA BAJA
9	21	0

No.	CARGO QUE DESEMPEÑAN	PUNTUACIÓN	FRECUENCIA
1	PERSONA DE LIMPIEZA	57	MEDIA
2	MANTENIMIENTO	75	MEDIA
3	SECRETARIA	73	MEDIA
4	INDEFINIDO	76	MEDIA
5	DIBUJANTE	74	MEDIA
6	DIBUJANTE	75	MEDIA
7	PROYECTOS	79	MEDIA
8	DIBUJANTE	91	ALTA
9	CORDINADORA DE PROYECTOS	77	MEDIA
10	JEFE ADMINISTRATIVO	76	MEDIA
11	AUX. CONTABLE	76	MEDIA
12	DIBUJANTE	76	MEDIA
13	DIBUJANTE	66	MEDIA
14	DIRECTOR DE PROYECTOS	69	MEDIA
15	DIBUJANTE	72	MEDIA
16	JEFE	90	ALTA
17	CARPINTERO ENCARGADO	69	MEDIA
18	RESTAURADOR	80	ALTA
19	ALBAÑIL	92	ALTA
20	ALBAÑIL	85	ALTA
21	ALBAÑIL	79	MEDIA
22	ALBAÑIL	84	ALTA
23	ALBAÑIL	85	ALTA
24	DIBUJANTE	82	ALTA
25	SECRETARIA	75	MEDIA
26	DIBUJANTE	69	MEDIA
27	AYUDANTE DE HERRERO	69	MEDIA
28	HERRERO	78	MEDIA
29	HERRERO	79	MEDIA
30	PRACTICANTE	91	ALTA

Etiquetas de fila	Cuenta de PUNTUACION
<b>ALTO</b>	<b>9</b>
ALBAÑIL	4
DIBUJANTE	2
JEFE	1
PRACTICANTE	1
RESTAURADOR	1
<b>MEDIO</b>	<b>21</b>
ALBAÑIL	1
AUX. CONTABLE	1
AYUDANTE DE HERRERO	1
CARPINTERO ENCARGADO	1
CORDINADORA DE PROYECTOS	1
DIBUJANTE	6
DIRECTOR DE PROYECTOS	1
HERRERO	2
INDEFINIDO	1
JEFE ADMINISTRATIVO	1
MANTENIMIENTO	1
PERSONA DE LIMPIEZA	1
PROYECTOS	1
SECRETARIA	2
<b>Total general</b>	<b>30</b>



## FICHA TÉCNICA

	INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Título	Cuestionario de Inteligencia Emocional para una Empresa de Construcción.
2	Autor	María Fernanda Martínez Autora de la presente investigación
3	Objetivos	Establecer cuáles son los indicadores de inteligencia emocional de los colaboradores. (Alto, medio, bajo).
4	Duración	15 min
5	Edades	18-50 años
6	Aplicación	Se aplica de forma individual y escrita.
7	Expertos	-Licda. Andrea Massis. -Licda. Ileana Soto. -Licda. Alicia Rodas

### Cuestionario

**Puesto:** \_\_\_\_\_ **Edad :** \_\_\_\_\_ **Sexo:** **F** **o** **M** \_\_\_\_\_

*Instrucciones: A continuación se presenta una serie de preguntas. Por favor, respóndalo de la forma más espontánea posible marcando con un círculo en la respuesta que considere la más acertada.*

Ejemplo: 0. ¿Estoy satisfecho con mi trabajo?

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 1. ¿Manejo bien mis emociones (enojado, triste, feliz) a lo largo de la jornada laboral?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 2. ¿Sé qué hacer cuando cometo un error con mis compañeros o jefe?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 3. ¿Puedo controlarme cuando me siento decaído o cansado a la hora de trabajar?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 4. ¿Me siento la mayor parte del tiempo motivado con mi trabajo y con lo que hago?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 5. ¿Controlo mis emociones al momento de tomar decisiones?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 6. ¿Tengo dificultades a la hora de tener que tomar decisiones en mi trabajo?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 7. ¿Me siento tranquilo con mis pensamientos y sentimientos?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 8. ¿La mayor parte del tiempo me siento satisfecho y orgulloso de mi mismo?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 9. ¿Cuándo trabajo bajo presión trabajo mejor?**

Siempre     Con frecuencia     A veces     Rara vez     Nunca

**PREGUNTA 10. ¿Reconozco la causa de por qué la gente con la que convivo reacciona de distintas maneras?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 11. ¿Expreso mis sentimientos y emociones adecuadamente ante los demás?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 12. ¿Aprendo fácilmente de mis errores?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 13. ¿Me siento seguro a la hora de dirigir un equipo de trabajo?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 14. ¿Cuándo estoy en una situación difícil en el trabajo sé cómo solucionar el problema?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 15. ¿Mi estado anímico afecta a las personas con las que trabajo?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 16. ¿Disfruto con las actividades sociales dentro de la empresa?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 17. ¿Puedo relacionarme con las personas que me hacen sentir inferior, culpable o avergonzado?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 18. ¿Cuando alguien me defrauda perdono fácilmente?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 19. ¿Me siento cómodo en la presencia de compañeros de trabajo que no conozco?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

**PREGUNTA 20. ¿Me relaciono e interactúo adecuadamente con mis compañeros de trabajo?**

- Siempre  Con frecuencia  A veces  Rara vez  Nunca

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

