

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RECURSO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL
DE EDUCACIÓN DE SOLOLÁ
TESIS DE GRADO

MILDRED LORENA LEC LOPEZ
CARNET 167-92

QUETZALTENANGO, OCTUBRE DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RECURSO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL
DE EDUCACIÓN DE SOLOLÁ

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

POR

MILDRED LORENA LEC LOPEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, OCTUBRE DE 2018

CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
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 CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DECANA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN
VICEDECANO: DR. GUILLERMO OSVALDO DÍAZ CASTELLANOS
SECRETARIA: MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. JOSÉ EDUARDO SOLÓRZANO GUILLÉN
MGTR. RAÚL ESTUARDO PÉREZ GODINEZ
LIC. NANCY IRENE MENÉNDEZ YOTZ DE SILIEZAR

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 16 de junio de 2018.

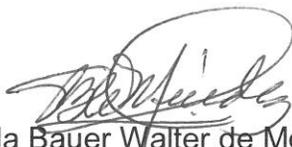
Ingeniera
Nivia Calderón
Sub Directora Académica
Campus de Quezaltenango
Universidad Rafael Landívar

Estimada Ingeniera

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he concluido la asesoría de la Tesis titulada **Inteligencia emocional en el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá**, elaborada por la estudiante **Mildred Lorena Lec López de Ramos**, quien se identifica con carné No. 16792 de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas.

He revisado con mucho interés dicho trabajo, el cual cumple con los requisitos académicos, metodológicos y científicos, establecidos en la guía Metodológica de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, razón que me conduce a extender dictamen favorable a efecto de que la estudiante continúe con el trámite correspondiente para la Defensa Privada de Tesis.

Sin otro particular, me suscribo atentamente



Mgr. Stella Bauer Walter de Méndez.
Asesora de Tesis

Licda. Msc.
Stella Bauer Walter de Méndez
Psicología y Recursos Humanos
Colegiado No. 11,816



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01477-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MILDRED LORENA LEC LOPEZ, Carnet 167-92 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 01767-2018 de fecha 21 de septiembre de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RECURSO HUMANO DE LA DIRECCIÓN
DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE SOLOLÁ

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADORA DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 2 días del mes de octubre del año 2018.



MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA, SECRETARÍA
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

A Dios:

Por darme la vida, guiarme en todo momento y permitirme culminar mi carrera, ya que todo está bajo su control y todo lo que se realiza es en su tiempo. EL da la sabiduría y el conocimiento.

A la Universidad

Rafael Landívar:

Por brindarme los conocimientos y herramientas que serán de ayuda en el desarrollo de mi carrera profesional.

A mis Catedráticos:

Agradecimientos sinceros por transmitirme sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi preparación académica. Especialmente a licenciada Cilinia Vásquez por todo su apoyo incondicional, amistad y cariño.

A mi Asesora:

Mgtr. Stella de los Ángeles Bauer Walter de Méndez, fue un gran privilegio haber sido asesorada y guiada por alguien con tanta sabiduría y amor por su profesión. Por creer en mí y hacer realidad este triunfo, por su cariño y amistad.

Dedicatorias

- A Dios:** Por lo bueno que ha sido conmigo, porque sin EL nada podría hacer y por poner en mi camino a personas especiales que me ayudan y creen en mí.
- A mis Padres:** Gener Eduardo Lec de León y Sara López de Lec, por sus sabios consejos, su amor incondicional y sus múltiples esfuerzos en beneficio de mi superación.
- A mi Esposo:** Aurelio Ramos Ramírez, por su amor, apoyo y comprensión.
- A mi Hijo:** Gener David Ramos Lec, con mucho amor por ser el regalo más grande que me ha dado DIOS. Por su comprensión y su apoyo.
- A mis Hermanos:** Sara Jeanette, Gener Eduardo y Karla Julissa, por ser mi apoyo incondicional y por brindarme todo su amor.
- A mi Abuelita:** Juanita de León Letona, por sus sabias enseñanzas y todo su amor, siempre la llevare en mi corazón.
- A mi Tía:** Lcda. Marina Mercedes Lec de León, por ser mi ejemplo de superación y por enseñarme que todo se puede lograr con dedicación y amor.
- A mis Sobrinos:** Eduardo, Mishelle, Ángel, Vanessa, Javier y Angelli, con todo mi amor.
- A mis Cuñados:** Por sus consejos y cariño.

Índice

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO DE REFERENCIA.....	3
1.1 Marco contextual.....	3
1.2 Marco teórico.....	7
1.2.1 Inteligencia emocional.....	7
1.3 Historia de la Dirección Departamental de Educación de Sololá.....	22
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
2.1 Objetivos.....	25
2.1.1 Objetivo general.....	25
2.1.2 Objetivos específicos.....	25
2.2 Variable e indicadores.....	26
2.2.1 Definición conceptual.....	26
2.2.2 Definición operacional.....	26
2.3 Alcances y límites.....	27
2.3.1 Alcances.....	27
2.3.2. Límites.....	27
2.4 Aportes.....	27
III. MÉTODO.....	29
3.1 Sujetos.....	29
3.2 Población y muestra.....	29
3.2.1 Población.....	29
3.2.2 Muestra.....	29
3.2.3 Fiabilidad y significación.....	29
3.3 Instrumento.....	31
3.4 Procedimiento.....	33

IV.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	35
V.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	49
VI.	CONCLUSIONES.....	54
VII.	RECOMENDACIONES.....	55
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
	ANEXOS.....	59

Anexo No. 1	Propuesta “Talleres de concientización y fortalecimiento de la inteligencia emocional del recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá”.	60
Anexo 2	Test TMMS-24 Boleta Inteligencia emocional.....	77
Anexo 3	Métodos propuestos por Salovey y Mayer para controlar las emociones.....	79
Anexo 4	Carta de solicitud a Dirección Departamental de Educación de Sololá.....	80
Anexo 5	Operacionalización de variables.....	81
Anexo 6	Resultados por área y nivel recursos humanos.....	82
Anexo 7	Base estadística por áreas del recurso humano.....	83
Anexo 8	Resultados por área de géneros masculino y femenino jefes.....	85
Anexo 9	Resultados por área de géneros masculino y femenino colaboradores.....	86
Anexo 10	Resultados por área género masculino operativos.....	87
Anexo 11	Base estadística géneros masculino y femenino jefes.....	88
Anexo 12	Base estadística géneros masculino y femenino colaboradores.....	90
Anexo 13	Base estadística género masculino operativos.....	92

Resumen

En la administración pública específicamente en la Dirección Departamental de Educación de Sololá, es importante que se cuente con recurso humano que tenga conocimientos intelectuales y que esté capacitado para desarrollar sus funciones laborales a la vez que posean control de sus emociones. Es por ello que la presente investigación hace referencia a tomar en cuenta en cada una de las decisiones la inteligencia emocional en el desarrollo del personal de dicha institución, ayudándolos a desenvolverse de una manera adecuada, en todos los niveles jerárquicos y tener buena comunicación para lograr los objetivos institucionales.

Se tiene como objetivo identificar las tres áreas de la inteligencia emocional y sus niveles en el recurso humano, de la Dirección Departamental de Educación de Sololá. Para lo cual se utilizó como instrumento de medición el Test TMMS-24 el cual cuenta con 24 ítems para medir los niveles de percepción, comprensión y regulación emocional, se aplicó a 89 personas en total (jefes, colaboradores y operativos) en los géneros masculino y femenino.

Se pudo establecer que existen debilidades entre los tres grupos que se investigaron en las áreas y niveles de la inteligencia emocional, son las jefas y los operativos quienes perciben mejor sus emociones, pero es importante que tanto jefes como jefas mejoren su percepción y se encausen a percibir las emociones de su equipo de trabajo ya que son los líderes a seguir. En cuanto a la comprensión algunos integrantes de los tres grupos necesitan que se les instruya de manera adecuada para que puedan llegar a comprender sus emociones, la gran mayoría se encuentra en un nivel adecuado. Se puede decir que en el área de regulación es donde se encuentran en un nivel adecuado en donde toman en cuenta que deben reflexionar antes de actuar, pero es necesario reforzar esta área para que lleguen a un nivel excelente en donde se regulen y manejen las emociones de los equipos de trabajo, tarea importante para los jefes quienes de esta manera podrán dirigir a sus colaboradores.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la administración pública se encuentra en constantes cambios debido a los nuevos procesos que día a día son implementados con el fin de mejorar, facilitar y agilizar el trabajo que se realiza y brindar un mejor servicio. Los encargados de seleccionar y contratar al recurso humano se han preocupado porque en los puestos laborales se cuente con personal capacitado académicamente. Es conocido que este tipo de selección es bueno, pero es importante que también se tome en cuenta la estabilidad emocional.

Un colaborador sin estabilidad emocional puede provocar problemas a la institución, aun cuando este cuente con los mejores conocimientos intelectuales. Es allí donde la inteligencia emocional cobra gran importancia porque ayuda al colaborador a conocerse a sí mismo, en relación a sus sentimientos y como controlarlos al estar en situaciones difíciles y poder encausarlos a lograr objetivos y metas ya sea personales o laborales. También facilita el que se relacione de una manera empática con los demás colaboradores y en los casos de personas que atienden directamente a los usuarios pueden ser más efectivos por construir de una mejor manera sus habilidades sociales y lograr mayor agilidad mental.

La presente investigación tiene como fin identificar las tres áreas de inteligencia emocional y sus niveles en el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá, debido a que es significativo que el colaborador desarrolle su inteligencia emocional en la vida cotidiana y que los jefes de la institución cuente con una visión de cómo se sienten los colaboradores respecto al manejo de sus emociones, como las encausan para resolver conflictos y tomar las mejores decisiones y el trato que existe entre jefes y subordinados, si se sienten comprometidos con la institución o piensan que no les dan el valor que se merecen, como se identifican con su equipo de trabajo y si están dispuestos a ayudarse para lograr los objetivos asignados, entre otros.

Para el presente estudio los sujetos de investigación fueron jefes, colaboradores y personal operativo, comprendidos entre las edades de 20 a 60 años de los géneros masculino y femenino, con estudios comprendidos del nivel primario, secundario, diversificado y universitario, los cuales profesan diferentes religiones espirituales.

El instrumento a utilizar es el test de inteligencia Emocional TMMS-24 de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, que es una versión reducida de 24 ítems y adaptada al castellano, y está basada en el Trait Meta Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer, que contiene 48 ítems y éste puede ser evaluado sin importar la rama profesional. Mismo que se espera que al ser aplicado ayude a tener datos fiables para lograr un aporte completo en beneficio de los colaboradores y de la institución.

El diseño de investigación que se realizó es de forma descriptiva debido a que es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

I. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Marco contextual

Municipalidad de Sololá-Segeplan (2011-2018) en Plan de desarrollo municipal con enfoque territorial, género y pertinencia cultural municipio de Sololá, explica que el nombre de Sololá se deriva del vocablo *Tzolojha'* o *Tz'olojya'*, que en *Kaqchikel*, *K'iche'* y *Tz'utuhil* significa agua de sauco, La ciudad de Sololá fue fundada en 1547 y se denominó Asunción de Nuestra Señora de Tecpán Atitlán, también conocida con los nombres de *Tzolha'*, Asunción de Sololá, en la época colonia, Sololá fue cabecera del corregimiento de Tecpán Atitlán, posteriormente de la alcaldía mayor de Sololá, en 1825 se elevó al, pueblo a la categoría de villa, luego en 1882 se suprimió el municipio de San Jorge y se anexó a Sololá como aldea; posteriormente en 1951 se le dio a Sololá la categoría de ciudad, por acuerdo gubernativo de fecha 30 de octubre, es uno de los 19 municipios del departamento del mismo nombre, se localiza a 140 kilómetros al occidente de la ciudad de Guatemala, con la que se comunica por medio de carretera CA1 ruta interamericana, transitable todo el año. Colinda al norte con el municipio de Totonicapán, departamento de Totonicapán y el municipio de Chichicastenango, departamento de El Quiché, al este con los municipios de Concepción y Panajachel, al sur con el lago Atitlán y al oeste con los municipios de Santa Cruz la Laguna, San José Chacayá y Nahualá, del departamento de Sololá.

El municipio de Sololá cuenta con un casco urbano con la categoría de ciudad, la cual también constituye cabecera departamental, es el centro político-administrativo y económico más importante del departamento, ya que es en donde tiene sede la mayoría de entidades gubernamentales y no gubernamentales del departamento de Sololá, dichas entidades prestan servicios en todo el departamento, sin embargo, también intervienen en el municipio mediante los diferentes programas y proyectos. El municipio está integrado por 80 centros poblados, nueve cantones, cuatro aldeas setenta y seis caseríos el casco urbano está compuesto por cuatro barrios, la actividad comercial y los servicios son altos, constituye una importante fuente de empleo, existen innumerables empresas comerciales y de servicios, en el municipio es amplia la disponibilidad de servicios y mano de obra calificada y no calificada, se cuenta con un nuevo mercado de mayoreo y se organizan ferias de comercialización como la denominada "Samaj"; se

cuenta con un proyecto piloto de mejoramiento de la imagen urbana y existen recursos naturales para la generación de energía eléctrica.

La educación es un elemento básico en el departamento de Sololá, en la cabecera está localizada la Dirección Departamental de Educación quien dirige el trabajo que se realiza en los sectores privados y públicos del departamento y que en esta investigación es la unidad de análisis objeto de estudio.

Sanchinelli (2018) en su artículo titulado, Las emociones y el trabajo en equipo comenta que las emociones de los colaboradores dentro de la institución tienen un papel importante dentro de esta y de la actitud positiva o negativa depende en gran manera el clima laboral que se maneje. Las empresas en algunas ocasiones no se dan cuenta que el recurso humano es fundamental, porque de este depende la productividad. El problema que muchas veces se tiene es que para un grupo de personas con características diferentes resulta complicado ponerse de acuerdo y se tiene falta de cooperación. Por lo cual el analizar las emociones dentro de las organizaciones tiene mucha utilidad porque ayuda a comprender y explicar los problemas que se dan dentro de la empresa. En este tipo de nivel los principales protagonistas son las personas que dirigen las empresas, por ello es fundamental que todo líder maneje la inteligencia emocional, porque le permitirá regular sus emociones y conocer cómo responder a las emociones de su equipo de trabajo. Es significativo que las emociones negativas no se cohiban del todo, enseñándole al colaborador a manejarlas de una manera más efectiva, al utilizar la inteligencia emocional. La capacitación emocional debe integrarse como parte de una planeación integral al ser un elemento positivo porque permitirá formar excelentes equipos de trabajo, al disminuir la rotación y ausentismo del personal.

Sabater (2017) en su artículo titulado, Los cinco componentes de la inteligencia emocional, publicado en internet, menciona que la inteligencia emocional ofrece herramientas y habilidades que ayudan a resolver mejor las relaciones sociales. Al trabajar las emociones a diario permite ser más efectivos en el desarrollo personal, los cinco componentes son: 1. autocontrol es el pensar antes de hablar o actuar, tener capacidad de analizar y controlar los impulsos para ser más ágiles emocionalmente. 2. conocimiento personal, saber que le duele y porque de los

sufrimientos, molestias y rechazos permite tener una adecuada regulación emocional al dar lugar al desarrollo de la inteligencia emocional. 3. automotivación ayuda a querer ser mejor en cada uno de los campos donde la persona se desenvuelve y alcanzar los objetivos que se traza. 4. empatía al crear esta habilidad mejora las relaciones con las demás personas, une a las personas que se tienen alrededor si dejar de ser ellas mismas. 5. habilidades sociales es conocer que la persona debe ser una ayuda para ella misma y no su propia enemiga al no ser positiva, al no saber comunicarse con los demás; ayuda a comunicarse de forma fluida y positiva con las personas que le rodean.

Joa, Joa y Martínez (2014) en su estudio titulado, Estrategias para superar situaciones emocionales en la gestión de recursos humanos de la empresa hotelera Grand Paradise Beach Resorts, Bávaro-La Altagracia, periodo 2012-2013 comentan que en este trabajo de investigación se analizaron dos antecedentes el primero fue como sobresalir de las situaciones emocionales que generan acciones negativas en el recurso humano y el segundo partir de las teorías del hombre pesimista y el hombre optimista de Douglas Mcgregor y la investigación de Daniel Goleman sobre inteligencia emocional.

La investigación se realizó con el fin de reorientar como se manejan los recursos humanos en las empresas, la eficacia y el seguimiento con que realizan su trabajo los colaboradores, se obtuvo como resultado que las emociones de los colaboradores se enfocan a la inteligencia emocional. Los autores concluyeron que los colaboradores y jefes no hablan sobre sus sentimientos con los demás para no tener entre ellos mismo ninguna clase de compromiso, la mayoría de los gerentes no conocen realmente en todos los aspectos a los colaboradores que están bajo su cargo, la gran mayoría de administradores no dan solución a los problemas que se enfrentan y prefieren evadirlos. Existen también en la empresa gerentes que sobresalen por tomar en cuenta a los colaboradores para poder lograr los objetivos de la empresa, lo cual logran al tener buena relación con los colaboradores, amistad y cortesía y aportan solución a los problemas. Deben aplicar estrategias como: retener al recurso humano que maneje sus emociones y a los colaboradores y gerentes que den un servicio ayudarles a desarrollar sus emociones, encaminar al recurso humano para que se acople a las estrategias de la empresa en relación a emociones humanas e inteligencia emocional, tener un ambiente de trabajo adecuado que satisfaga las

necesidades e intereses que requiere la empresa, brindar un entorno en donde se desarrollen y motive a los colaboradores en cuanto a sus emociones, conocer las debilidades y oportunidades de mejora en relación a garantizar resultados, hacer responsables a los equipos en colaborar con su autodesarrollo, contratar a un experto en técnicas emocionales para ayudar a los encargados de recursos humanos e implementar un programa de capacitación para los colaboradores y motivarlos para contar con una nueva estrategia para la empresa.

Alonzo (2017) en su tesis titulada, “Nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de una entidad cooperativista ubicada en la cabecera departamental Huehuetenango”, expresa que su estudio buscó determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la entidad, realizó una investigación descriptiva con un análisis estadístico empleo las medidas de tendencia central, las cuales son: media, mediana y moda. Trabajó con un grupo de cuarenta y ocho colaboradores, utilizó el Test TMMS-24 basado en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) adaptado a Guatemala.

Concluyó que los colaboradores tienen un nivel de inteligencia emocional adecuado, al saber reconocer y regular sus estados emocionales, se hace énfasis que los colaboradores deben prestar mayor atención a las emociones y sentimientos, aunque la mitad de los evaluados lo realiza de una manera adecuada.

Recomendó realizar capacitaciones que los instruya para mantener y desarrollar el nivel adecuado de inteligencia emocional, prestar atención a las emociones y sentimientos de los colaboradores para crear un ambiente cordial en el trabajo y en lo personal, dar a conocer a los colaboradores lo importante que es manejar sus emociones y sentimientos y lograr con ello que la empresa cuente con personas aptas en la solución de demandas laborales, implementar la inteligencia emocional en cada uno de los colaboradores de tal manera que sea parte importante de su diario vivir tanto en su trabajo como en su vida personal.

Herrera (2017) en su tesis titulada, “Relación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral en gerentes, meseros y anfitriones de una cadena de restaurantes Bistro de la ciudad de Guatemala” comenta que su tesis tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el

nivel de inteligencia emocional y el nivel de rendimiento laboral de los gerentes, meseros y anfitriones, realizó una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental y diseño correlacional debido a que se evaluaron dos variables, se analizaron los resultados por medio del coeficiente de correlación de Pearson.

Trabajó con un grupo de cincuenta sujetos a los cuales les aplicó el instrumento de investigación para evaluar la inteligencia emocional la prueba de Trait Meta Mood Scale (TMMS-24), basada en la prueba original que consta de 48 ítems y una autoevaluación creada por la investigadora que contenía 20 ítems para la evaluación en relación a lo laboral.

Concluyó que existe una correlación moderada entre el nivel de las dos variables, mismo que persiste entre la satisfacción laboral y desempeño laboral y las subescalas de comprensión y regulación, tuvo como resultado que la productividad interfiere en un grado intermedio en las variables estudiadas.

Recomendó darle la importancia debida a la inteligencia emocional y que se desarrollen estrategias enfocadas a fomentarla e impactar en el adecuado rendimiento laboral de los colaboradores con estudios en el desarrollo de aptitudes en los cuales puedan resolver situaciones de conflictos en el área laboral y personal, deja al área de recursos humanos de la empresa la tarea de capacitar a los colaboradores de manera eficaz para lograr un ambiente laboral agradable y a la vez desarrollar nuevos estudios para ahondar en la inteligencia emocional y su importancia en el rendimiento laboral.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Inteligencia emocional

Definición

Goleman (2017) explica que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo al tomar que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, entre otras, configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión

o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Además, menciona que el ser humano cuenta con dos mentes una es la mente emocional (que siente) y otra la mente racional (que piensa).

La inteligencia emocional se aplica en el ramo laboral al momento en que el colaborador sabe manejar sus emociones y toma decisiones adecuadas y acertadas al pensar antes de actuar, porque una persona que no tiene control emocional puede crear conflictos en los que no llegue a concentrarse, recordar y aprender a tomar decisiones con claridad. Existe una frase de cierto empresario en la que comenta que el estrés en un momento inadecuado puede poner estúpida a la gente. La empresa puede llegar a pagar un precio muy alto por la baja inteligencia emocional de sus colaboradores, llevándola inclusive a la quiebra.

Es importante que las empresas conozcan sobre la inteligencia emocional y se involucre para que sus colaboradores la desarrollen, ayudar a que se maneje el autocontrol, y hacer que los colaboradores se sientan motivados y con entusiasmo al realizar las tareas diarias, tener empatía con sus compañeros de trabajo, así como con sus jefes inmediatos, dejar que desarrollen las iniciativas y opiniones que tengan con relación a los logros de los objetivos de la empresa, para el bien común entre ambos.

Robbins y Judge (2013) manifiestan que la inteligencia emocional es la capacidad para reconocer las emociones propias y las de los demás entender el significado de esas emociones y regular las propias emociones, al poner en práctica un modelo de cascada.

Es importante que el individuo aprenda reconocer sus emociones internas, así como las emociones de los que le rodean, al poner el mayor interés en llegar a tomar el control de las mismas, que con lleve a dar solución a los problemas encontrados en el diario vivir.

Montelongo y Montelongo (2014) expresan que es la capacidad que adquiere un individuo para reconocer las emociones las propias y las ajenas y manejarlas de tal manera que ambas se desemboquen en una búsqueda de la felicidad. Para que un individuo llegue a la completa felicidad debe ser consciente de estudiarse a sí mismo e identificar sus emociones como también

las emociones de las demás personas y lo que les acontece, para encausarlas a lograr una vida personal agradable en donde todos puedan vivir felices.

Adán y González (2015) dicen que la inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones y estados mentales.

Se fundamenta en un grupo de actividades que sirven para conocer y hablar de una manera equitativa de las emociones del individuo y de las personas que le rodean, al ayudar a motivarse y vivir de la mejor forma posible. La inteligencia emocional es tener conciencia de las emociones, comprender a los demás, al tolerar problemas y fracasos en el ámbito laboral, poner en práctica el trabajar en equipo y tomar una actitud de ayuda a los miembros del equipo para obtener mejor calidad de vida laboral y personal.

Interconsulting Bureau S.L. (2015) manifiestan que inteligencia emocional es un subconjunto de inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como las de los demás, de discriminar entre ellas y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.

La inteligencia emocional examina sentimientos y emociones del individuo y de las personas que se relacionan con él, dividiéndolas entre ellas para luego utilizar esta información en el logro del control de los pensamientos y acciones.

A) Tipos de inteligencia

Según Montelongo y Montelongo (2014) citan a Gardner (2010) reconocido psicólogo y pensador estadounidense, quienes expresan que según lo investigado llegan a comprobar que existen nueve tipos de inteligencias y no solo una, estas son las siguientes:

- **Inteligencia espacial:** habilidad para ubicarse de manera precisa, es utilizada al momento de movilizarse en una ciudad o interpretar un mapa, poder ubicar muebles en espacios determinados.

- Inteligencia musical: habilidad que se tiene para apreciar la música y poderla criticar, interpretar un instrumento musical, o cantar.
- Inteligencia lingüística: habilidad de comunicarse con otras personas al momento de expresar ideas y mensajes por medio de las palabras.
- Inteligencia naturalista: habilidad para comprender el ambiente natural y preservarlo de la mejor manera hacer conciencia de lo importante que es su preservación para el bien común.
- Inteligencia corporal-cinestésica: habilidad de poder expresarse por medio de movimientos hechos con el cuerpo y coordinarlos de manera que se entienda lo que se quiere decir.
- Inteligencia místico-espiritual: capacidad para resolver problemas importantes y difíciles o trascendentes y profundos.
- Inteligencia lógico-matemática: habilidad para resolver problemas matemáticos o lógicos que se presenten en el estudio o en el diario vivir
- Inteligencia interpersonal: es la capacidad del individuo para comunicarse con otras personas dándose a entender de la mejor forma posible y crear relaciones sociales.
- Inteligencia intrapersonal: capacidad de la persona para conocerse en las diferentes áreas internas, aceptar lo que se es y superar los conflictos.

B) Características de la inteligencia emocional

De acuerdo a Goleman (2017) la persona que posee adecuado nivel de inteligencia emocional tiene las siguientes características:

- Capacidad de motivación (automotivación): es la habilidad que posee la persona al ser consciente que su conducta no depende de su entorno si no de realizar su trabajo en buena forma al conseguir triunfar por sí misma.
- Saben posponer las recompensas: es la destreza que tienen las personas para realizan esfuerzos al tratar de alcanzar sus metas a pesar que saben que obtendrán resultados a largo plazo.
- Controlan los impulsos: es la habilidad que tienen y desarrollan las personas al pensar en las mejores alternativas para tomar una decisión, no se dejan llevar por sus impulsos.
- Toleran la frustración: destreza que utilizan los individuos para no dejarse vencer fácilmente a pesar que en el momento no se logren sus objetivos.

- Controlan sus estados emocionales: habilidad que tiene las personas para reconocer que tienen emociones pero que a la vez las controlan para no causar problemas.
- Presentan adecuadas habilidades sociales: destreza que identifica a los seres humanos que tienen buena comunicación y se preocupan por lo que sienten los demás.

C) Vertientes de la inteligencia emocional

Adán y González (2015) las vertientes de la inteligencia emocional son:

- Intrapersonal: comprende reconocer los sentimientos internos, control de las emociones de la persona y motivación para lograr metas. Se refiere a conocer las emociones propias e internas del individuo.
- Interpersonal: comprende el conocer las emociones de los demás, escuchar a los demás e interesarse por ellos, comunicarse de una buena forma y adecuadamente. Se refiere a estudiar y ayudar al desarrollo de los demás, interesarse en lo que piensan y saber escucharlos para luego prestarles la ayuda necesaria.

D) Aptitudes de la inteligencia emocional

Según Interconsulting Bureau S.L. las aptitudes de la inteligencia emocional son:

- Conocimiento de las propias emociones: es el conocimiento que tiene la persona de sí misma y sus emociones.
- Capacidad de controlar las emociones: es la habilidad que se posee para no perder la calma en situaciones difíciles.
- Capacidad de motivarse a sí mismo: es la capacidad de la persona para entender que sus metas y logros no dependen de lo que le rodea, sino del esfuerzo que ella misma realice en su beneficio.
- Reconocimiento de las emociones ajenas: es el lograr obtener una completa empatía con las personas que rodean al individuo.
- Control de las relaciones: es saber comunicarse con los demás en el momento preciso y de la forma adecuada y dar a entender lo que se quiere que realicen los demás.

E) Componentes de la Inteligencia emocional

- Autoconciencia:

La autoconciencia es la habilidad que tienen las personas de conocer sus sentimientos y emociones e identificarlos antes de que sucedan.

Según Goleman (2017) dice que autoconciencia es el conocimiento que tiene cada individuo de sus emociones, es decir la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. Es la capacidad que el individuo tiene para reconocer sus sentimientos y comprenderse a el mismo, en conclusión el individuo que se conoce a si mismo podrá manejar su vida de una mejor manera y tomar a las mejores decisiones.

Adán y González (2015) manifiesta que el autoconocimiento implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. El autoconocimiento se refiere a que el individuo reconozca sus emociones, los esfuerzos y las capacidades que posee y el conocimiento que tiene para llevar una mejor calidad de vida.

Según Interconsulting Bureau S.L. (2015) expresan que autoconciencia (conocimiento de las propias emociones) es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en el que aparece. La autoconciencia es reconocer los sentimientos de tal manera que al pasar por un momento de dificultad la persona pueda llegar a manejar y equilibrar sus sentimientos.

- ✓ Subaptitudes de la Autoconciencia

Interconsulting Bureau S.L. (2015) las subaptitudes de la autoconciencia son:

- Conciencia emocional: que la persona aprenda a conocerse en cuanto a las emociones y los efectos que pueden tener al reaccionar de una manera buena o mala.
- Autoevaluación precisa: conocer de que es capaz la persona en diferentes situaciones y cómo poner límites a las situaciones que se le presentan
- Confianza en uno mismo: seguridad de lo que la persona vale ante los demás. Creer en ella misma.

- Autocontrol (regulación emocional)

El autocontrol es la destreza de guiar las emociones, manejar los sentimientos, controlar de tal manera que exista tranquilidad en la persona en cualquier situación.

Goleman (2017) expresa que el autocontrol es la capacidad de controlar las emociones. La conciencia de cada individuo, es una habilidad básica que permite controlar los sentimientos y adecuarlos al momento. Autocontrol es la capacidad que tiene el individuo de calmarse ante las situaciones difíciles al dejar por un lado emociones negativas y no tener que ver con consecuencias desagradables.

Interconsulting Bureau S.L. (2015) dicen que autocontrol es la (capacidad de controlar las emociones) capacidad que permite controlar la expresión de los sentimientos y emociones y adecuarlos al momento y al lugar. Se refiere a que el individuo deberá aprender a examinar y ajustar sus emociones con el fin de manejarse de la mejor manera posible ante las situaciones difíciles no ser impulsivo al tomar decisiones en su vida.

- ✓ Subaptitudes del autocontrol: Según Interconsulting Bureau S.L. -ICB editores (2015) Las subaptitudes del autocontrol son:
 - Autocontrol: saber controlar las emociones y los malos impulsos que lleguen a perjudicar a la persona y los que la rodean.
 - Confiabilidad: ser honesto e íntegro con las demás personas y consigo mismo.
 - Escrupulosidad: realizar lo que se encomiende con responsabilidad y aceptar las consecuencias que surjan de lo que se haga bueno o malo en el desempeño personal y laboral.
 - Adaptabilidad: el individuo debe aceptar que en cualquier momento pueden existir cambios y aprender a acomodarse a ellos.
 - Innovación: aceptar ideas y adaptarse a nuevos enfoques e información que se tenga que cambiar para lograr mejoras en lo que se realiza.

- Motivación (automotivación)

La motivación o automotivación se refieren a ser capaz de ordenar las emociones no dejarse llevar por situaciones negativas y enfocarlas a lograr un objetivo.

Goleman (2017) manifiesta que automotivación es la capacidad que tienen las personas de motivarse. El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. Es importante que el individuo cuente con la capacidad de sentirse satisfecho al momento de que no tome decisiones impulsivas que puedan afectar su vida, considerándolo como un logro, para luego motivarse y encauzar sus resultados emocionales hacia fines y metas y ser eficiente y eficaz en cualquier área de su vida.

- ✓ Subaptitudes de motivación, Según Interconsulting Bureau S.L. -ICB editores (2015) son:

- Afán de triunfo: estar consciente de enfocarse a lograr las metas con excelencia y mejorar los procesos.
- Compromiso: conocer las metas que tiene el grupo u organización a la cual se pertenece para luego cumplir con los objetivos y obtener el éxito.
- Iniciativa: estar dispuesto y capacitado para las oportunidades que se presenten en la vida personal y laboral.
- Optimismo: capacidad para llegar a los objetivos que se tienen sin tomar en cuenta que problemas y obstáculos se presenten, sino que llegar a cumplir con lo estipulado.

- Empatía

La empatía es interesarse por lo que les sucede a las demás personas para posteriormente poderles ayudar.

Goleman (2017) manifiesta que la empatía es el reconocimiento de las emociones ajenas. Constituye la habilidad popular fundamental. Ser empático significa reconocer las formas de comunicación de los demás individuos que integran una sociedad al saber que necesitan ayuda para resolver sus conflictos internos o externos o en la toma de decisiones, la persona empática esta consiente que debe ayudar en el momento preciso.

Robbins y Judge (2013) dicen que empatía es la capacidad para reconocer emociones en la expresión facial de los demás y leer entre líneas, captar señales sutiles acerca de las emociones de la gente. Es entender cómo reaccionan las personas ante situaciones que se les presenta en la vida y como poderles ayudar para solucionar sus problemas al momento que lo soliciten, tratar de ponerse en el lugar de las personas que tienen el problema ayudara a tener un mejor panorama de su situación y como prestarle atención de la manera adecuada.

✓ Componentes de la Empatía Según Interconsulting Bureau S.L. (2015) son:

- Reacción emocional hacia los demás: es desarrollada en los primeros seis años de vida. Son sentimientos que desarrolla el niño hacia las personas que comúnmente le rodean.
- Reacción Cognoscitiva: determina el grado en el que los niños de más edad son capaces de percibir el punto de vista o la perspectiva del otro. Conocimiento que tienen los niños mayores sobre las reacciones que tienen sus compañeros más pequeños.

- Habilidades sociales

Las habilidades sociales son saber comunicarse con los demás, al manejar de buena forma las emociones ajenas y ayudándolos e inspirándolos a resolver de la mejor manera los conflictos personales y sociales que se les presenten.

Goleman (2017) expresa que las habilidades sociales, son el control de las relaciones. El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad que tiene la persona para relacionarse adecuadamente con las emociones ajenas. Es importante que los individuos sepan relacionarse unos con otros y comunicarse de la mejor manera para crear un ambiente agradable en el cual se puedan lograr metas y objetivos de ambos.

Interconsulting Bureau S.L. (2015) dicen que habilidades sociales son el control de las relaciones (destreza social) implica dirigirse a las personas, al saber relacionarse con ellas y hacer algo en común, entenderse con los demás. Darse a entender con los demás es una de las formas más importantes para poder comunicarse en buena manera con los miembros de una sociedad en común o equipo de trabajo, implica que los integrantes deberán conducirse de buena manera en el logro de los objetivos porque han sido instruidos de tal manera que son conscientes con el

grado de responsabilidad que tienen en obtener buenos resultados en las tareas que se les asignen, para el beneficio de ambos.

F) Desarrollo de la inteligencia emocional

Según Interconsulting Bureau S.L. (2015) la inteligencia emocional permite desarrollarse al individuo en cuatro áreas fundamentales de la vida:

- Bienestar psicológico, sentirse bien emocionalmente tener equilibrio en la forma de comportarse, sentir y actuar.
- Buena salud física, moderado o eliminar patrones y/o hábitos psicossomático dañinos o destructivos y previendo enfermedades producidas por desequilibrios emocionales permanentes evitar sentirse frustrado en las áreas de la vida, sentirse emocionalmente bien al no dar paso a enfermedades psicológicas como lo son la angustia, miedo, ansiedad, ira, irritabilidad entre otras que a la larga ocasionen daño a la salud física, al crear desequilibrios.
- Favorece el entusiasmo y motivación, debido a que la mayor motivación que tiene la persona se debe a los estímulos emocionales que percibe o recibe al crear situaciones de alegría, felicidad y motivación para poder lograr lo que se propone en su vida personal y laboral.
- Permite un mejor desarrollo de las relaciones entre las personas, en el área familiar-afectiva, social y laboral-profesional debido a que si se saben manejar las emociones se sabe responder a cualquier problema que se presente, comunicándose de la mejor manera posible con las demás personas al tener una buena conducta en las diferentes situaciones de la vida diaria.

Según Montelongo y Montelongo (2014) expresan que el desarrollo de la inteligencia emocional está muy ligado al desarrollo de la personalidad, ya que cada persona experimenta sus emociones de acuerdo con su aprendizaje social. Para poder desarrollar en buena manera la inteligencia emocional la persona deberá ser consciente de lo que ve y aprende en el medio social donde se desenvuelve, al permitir desarrollar su inteligencia emocional para enfrentarse de una mejor manera a la vida.

G) Medición de la inteligencia emocional

Según Adán y González (2015) manifiestan que la inteligencia emocional se puede medir a través de:

- Tomar conciencia de las emociones: que el individuo conozca sus diferentes emociones al presentarse distintas situaciones y lo que implica las buenas o malas reacciones.
- Comprender los sentimientos de los demás: conocer las situaciones por las que pasan las demás personas y ayudarles a superar sus problemas.
- Tolerar las presiones y frustraciones que se soportan en el trabajo: pasar por alto las imposiciones y malas experiencias que puedan surgir en el trabajo que se desempeña, al encaminarlas a un cambio de actitud para lograr metas y objetivos trazados en la vida laboral y personal.
- Acentuar la capacidad de trabajar en equipo: saber trabajar con los miembros de un determinado grupo, comprender que cada persona puede pasar por diferentes tipos de problemas, cumplir con las tareas que se asignan y ayudar al grupo a que el trabajo se realice con la mayor eficiencia.
- Adoptar una actitud empática y social que brindará mayores posibilidades de desarrollo personal: interesarse por las demás personas, saber que piensan y siente, comunicarse en buena manera dar a entender lo que quiere que la persona realice.

Robbins y Judge (2013) expresan que para medir la inteligencia emocional realizaron un estudio en el que se evaluó a Diane Marshall gerente de una oficina, el conocimiento que ella tiene sobre sus emociones y las emociones de sus colaboradores es nulo, es enojada y no se interesa por lo que sientan sus colaboradores, no logra entender por qué se molestan con ella y sus actitudes, ante los problemas reacciona de mala manera, en las situaciones emocionales contesta incorrectamente y ofende a los demás, por lo que llegan a la conclusión que Diane Marshall tiene poca inteligencia emocional, ella tendrá que aprender a conocerse y saber porque se enoja y al momento de expresar su enojo no ofender a los demás, para poder tener una mayor posibilidad de ser eficaz en su trabajo y al desarrollar su inteligencia emocional el resultado será un mejor desempeño laboral. Diane Hoskins, líder de la compañía global de arquitectura Gensler, tiene un alto nivel de inteligencia emocional, dirige la empresa junto con el comité administrativo. Hoskins es un excelente trabajador que cumple con los requisitos que le demandan relacionarse con los colaboradores y ayudarlos a desarrollarse profesionalmente, con el fin de garantizar que la empresa cuente con las personas indicadas para atender a los clientes, analiza nuevos programas de aprendizaje que podrán ayudar al crecimiento global de la empresa.

Por lo que llegan a la conclusión de que la diferencia entre las personas que obtienen éxito de las que no lo logran obtener es la aplicación de la inteligencia emocional.

H) Percepción emocional

Robbins y Judge (2013) mencionan que la percepción emocional es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos, con la finalidad de dar significado a su entorno, su importancia radica en que la forma de comportarse de las personas depende de la percepción que tengan de la realidad aunque esta no sea la correcta, debido a ello es la diferencia en que las personas que pasan por similares problemas los afrontan de diferente manera dándoles solución de acuerdo a lo que creen conveniente.

- Factores que influyen en la percepción emocional:

Según Robbins y Judge (2013) comentan que existen tres factores que influyen en la percepción emocional son estos:

- ✓ Factores en el receptor: actitudes, motivos, intereses, experiencia, expectativas.
- ✓ Factores en la situación: tiempo, ambiente laboral, escenario social.
- ✓ Factores en el objeto: novedad, movimiento, sonido, tamaño, entorno, proximidad, similitud.

Fernández-Berrocal y Ramos (2016) hacen referencia de la teoría sobre la inteligencia emocional la cual aporta un nuevo marco conceptual para investigar la capacidad de adaptación social y emocional de las personas. Dicho modelo se centra en las habilidades emocionales de las personas. Esta teoría se define como: la habilidad de las personas para percibir, usar, comprender y manejar las emociones. Sus componentes son cuatro. Percepción y facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

Percepción y expresión emocional: reconocer de forma consciente las emociones, identificar los sentimientos y darle etiqueta verbal y una expresión emocional adecuada. La percepción emocional es la forma real de como reconoce la persona sus emociones e identifica lo que siente al ser capaz de darle un nombre y una expresión adecuada.

Facilitación emocional: capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento. Es la habilidad para crear sentimientos que provean mayor claridad al pensamiento.

La atención y la percepción de las emociones permiten examinar el afectivo. Las personas manifiestan diferentes niveles de conciencia emocional tanto de ellas mismas como de otros.

Ejemplo:

Concepto	Competencia personal	Competencia social
Percepción	La persona al decirle algo agradable a su hijo, su rostro refleja esa emoción	La persona incluye el estado de ánimo de sus amigos sólo con observarlos

Fuente: Fernández-Berrocal y Ramos (2016)

Goleman (2017) menciona que la percepción emocional es sana ayuda a que se identifique, separe y exprese los estados emocionales que a lo largo de su vida la persona ha tenido guardados y a los cuales ha reaccionado pero que ya no le sirven. Al trabajar la percepción emocional se identifican emociones, sensaciones físicas que algunas veces se manifiestan en el cuerpo, sentimientos y pensamientos que han liberado una emoción, así como lo que se piensa aun después de sentir esa misma emoción.

También comprende identificar emociones en las otras personas, así como algún estímulo que conduzca a su percepción en los demás. Con esto se debe tener especial importancia para una comunicación asertiva y eficaz ya que no solo se trata de ser empáticos sino también el percibir por adelantado lo que la otra persona siente. El ser humano al evolucionar ha descubierto cierto tipo de emociones en los demás que le ha ayudado a sobrevivir, ya que algunas veces el mismo puede percibir a la persona con quien se relaciona le dice la verdad o le miente, de acuerdo a ello las personas que saben percibir e identificar las emociones y sentimientos en los demás, se mostraran más empáticas y cercanas, al demostrar confianza y cordialidad con los demás. Una percepción emocional sana ayuda a expresar las emociones de forma apropiada en donde se quiere tener armonía y comprensión, al ir acercándose a un mejor entendimiento con las demás personas y al actuar de acuerdo a lo que se siente y piensa o buscar darle solución a un hecho que a la larga puede tener un resultado conflictivo.

La percepción emocional es una parte importante de la inteligencia emocional, porque si la persona no sabe que son las emociones ni cómo distinguirlas, no sabrá identificarlas en los que la rodean.

D) Comprensión

De acuerdo a Ramos, Enríquez y Recondo (2012) expresa que la comprensión emocional es el análisis de las emociones, es la capacidad para comprender emociones y utilizar el conocimiento emocional. Es la capacidad para etiquetar las emociones al relacionarlas con lo que significan, es también la habilidad para comprender emociones complicadas, así como aquellas que se producen de modo simultáneo.

De acuerdo a Fernández-Berrocal y Ramos (2016) comentan que la comprensión emocional es una integración de lo que se siente dentro del pensamiento y saber deducir la complicación que conllevan los cambios emocionales.

La comprensión emocional no se refiere únicamente a que la persona reconozca sus emociones, sino que también reconozca las emociones de las otras personas con quienes se relaciona. Permite a la persona interpretar el significado de emociones confusas o complejas y su vinculación con un nivel mayor de complejidad e interpretar el significado de emociones complejas y su vinculación con el contexto y la circunstancia que la han generado.

Ejemplo:

Concepto	Competencia personal	Competencia social
Comprensión	La persona en un momento se encuentra enfadada con su pareja, pero sabe que se le pasará al término de un rato	La persona se identifica con las emociones que sienten sus amigos (empatía)

Fuente: Fernández-Berrocal y Ramos (2016)

Howard (2016) expresa que comprensión emocional es como la persona llega a conocerse en cuanto a sus emociones, de tal manera que llega a tener la habilidad de comprenderse a sí misma y los estados de ánimo por los cuales pasa y las situaciones que generan sus distintas emociones.

Goleman (2017) comenta que la comprensión emocional es el conocimiento de las emociones propias lo cual conforma la mitad de la inteligencia emocional, la otra mitad restante la conforman las emociones de las otras personas, debido a lo anterior en la medida que cada uno comienza a comprender sus propias emociones, puede entonces entender mejor las emociones de los demás, conociéndose esto como empatía que es la habilidad de entender las circunstancias o dificultades desde la perspectiva de la otra persona.

J) Regulación

De acuerdo a Ramos, Enríquez y Recondo (2012) mencionan que los constructos de la personalidad como la predisposición para adquirir y ejecutar determinadas estrategias de regulación emocional se relacionan con los precedentes temperamentales que la persona trae desde su nacimiento. La regulación reflexiva de las emociones consiste en que la emoción debe servir como facilitadora del pensamiento, al ser una habilidad que se refiere a cómo las emociones pueden actuar sobre el pensamiento del individuo y la forma en que procesa la información. Las emociones establecen y mejoran el pensamiento al dirigir la atención de las personas hacia la información importante. Las variaciones emocionales permiten adoptar diferentes puntos de vista y varias perspectivas de los problemas que se tienen. La regulación de las emociones trata del proceso emocional de mayor complicación y comprende la habilidad para que las personas estén abiertas a las emociones, tanto positivas como negativas, conlleva también la habilidad para manejar las emociones en la persona y en los demás individuos al encausar las emociones negativas y multiplicar las positivas sin reprimir o exceder la información que estas puedan llevar.

Fernández-Berrocal y Ramos (2016) expresa que la regulación emocional es la habilidad de poder dirigir y manipular de buena manera las emociones que cada individuo llega a tener en determinada situación ya sea emociones positivas o negativas. Este tipo de habilidad está íntimamente ligado a la buena comprensión emocional y esta a su vez requiere una apropiada percepción emocional. No obstante, no siempre es cierto, ya que hay personas que tienen una gran capacidad de percepción emocional, pero les falta a veces una buena comprensión y regulación emocional.

Ejemplo:

Concepto	Competencia personal	Competencia social
Regulación	La persona sabe qué hacer para superar la tristeza	La persona sabe buscar alternativas positivas en las discusiones

Fuente: Fernández-Berrocal y Ramos (2016)

1.3 Historia de la Dirección Departamental de Educación de Sololá

Fue creada en cumplimiento al artículo 78 de la constitución política de la república de Guatemala y mediante acuerdo gubernativo No. 165-96 de fecha 21 de mayo de 1996, al haberse considerado que es importante la efectiva desconcentración y descentralización del Sistema Educativo Nacional, para viabilizar la adecuada prestación de servicios educativos a partir de procesos de planificación, ejecución y administración de las acciones educativas reales e intereses de la población. Creada bajo la rectoría y autoridad del Ministerio de Educación, está a cargo de un director(a), entre algunas de sus funciones están planificar las acciones educativas en función de las necesidades locales, programar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas educativos departamentales. Y sus modificaciones en acuerdos ministeriales 1291-2008 y 161-2014. Actualmente tiene su sede en la 13 calle 3-18 zona 1 de la cabecera departamental de Sololá, cuenta con tres subdirecciones:

- Subdirección Administrativa Financiera entre sus funciones están desarrollar las tareas y procedimientos administrativos y financieros conforme la ley, promover un proceso transparente y efectivo de rendición de cuentas en relación al uso y administración de los recursos asignados a la Dirección Departamental de Educación, por medio de recomendaciones que apoyen al mejoramiento permanente en los sistemas integrados y procedimientos operacionales. Está integrado por:
 - ✓ Sección Financiera
 - ✓ Sección Administrativa
 - ✓ Sección de Recursos humanos

- Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa entre sus funciones están planificar, dirigir, coordinar y supervisar actividades relacionadas con la organización y participación de los padres de familia, así como la provisión de recursos contemplados en los programas de apoyo en cada uno de los establecimientos educativos. Está integrado por:
 - ✓ Sección de Administración de programas de apoyo
 - ✓ Sección de Organización escolar

- Subdirección Técnica pedagógica bilingüe intercultural entre sus funciones están planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la implementación de aspectos técnicos y pedagógicos en modalidades de entrega educativa, implementación de proyectos educativos, formación docente, y acciones escolares y extraescolares. Está integrado por:
 - ✓ Sección Entrega educativa
 - ✓ Sección de Aseguramiento de la calidad
 - ✓ Sección de Asistencia pedagógica y dirección Escolar

Cuenta además con asesorías que dependen de la dirección departamental como son:

- ✓ Comunicación social encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas a mantener la imagen de la Dirección Departamental de Educación a través de medios de comunicación internos y externos.
- ✓ Asesoría Jurídica se encarga de asesorar legalmente las consultas que plantee director (a).
- ✓ Auditoría Interna encargada de asesorar preventivamente al director (a) y demás colaboradores con el objetivo de promover el constante mejoramiento de la administración de los recursos asignados.
- ✓ Planificación Educativa encargada de asesorar al director (a) en la formulación de políticas y objetivos de desarrollo educativo del departamento, así como el establecimiento de criterios técnicos que permitan la regulación de la prestación de servicios.
- ✓ Desarrollo y Soporte tecnológico encargado de planificar, coordinar, dirigir y supervisar las labores de informática en la Dirección Departamental de Educación.

En relación a servicios se manejan fondos de programas de apoyo los cuales están enfocados a alimentación escolar, valija didáctica, útiles escolares y gratuidad de la educación, todos ellos en beneficio de la comunidad educativa del departamento de Sololá.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día la inteligencia emocional ha cobrado mayor interés por ser de beneficio a las instituciones y recurso humano que la integra, al ayudar a que la persona pueda percibir, conocer y regular sus emociones.

La inteligencia emocional según Goleman (2017) es la capacidad de tomar conciencia de las emociones, comprende los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se soportan en el trabajo, incrementar la empatía y las habilidades sociales y aumentar el desarrollo social.

Con lo anterior llegan nuevos retos a las organizaciones en cuanto al conocimiento que se necesita tener del recurso humano, existen estudios que comprueban que para ser un colaborador estrella se requiere cumplir con tener conocimientos académicos y a la vez contar con estabilidad emocional esto garantizará que se tomen las decisiones de una manera adecuada y ayudará para poder evaluar quien debe ser contratado, quién permanecerá en el mismo puesto laboral durante años y quien será ascendido.

Las instituciones deben tomar en cuenta que el fomento y desarrollo de la inteligencia emocional y laboral conlleva a tener excelentes colaboradores consientes de cumplir con las metas de la organización.

Es importante reconocer que el recurso humano es lo más valioso que existe dentro de las instituciones, porque de este dependerá la productividad y éxito que se logre obtener, al crear ambientes agradables y al fomentar un buen desarrollo personal.

Todo colaborador que preste un servicio deberá ser capacitado a manera de conocer cómo actuar con inteligencia emocional al momento que se presenten conflictos con los usuarios. Los mejores líderes se distinguen porque comprenden la importancia de las emociones en el entorno laboral.

En Guatemala la inteligencia emocional es un tema innovador del cual las instituciones públicas están dando sus primeros pasos en conocer cómo aplicarla a los diferentes ámbitos de trabajo y así contar con recurso humano que este motivado.

En el municipio de Sololá es un tema nuevo para las empresas e instituciones que poco a poco introducen a su personal para conocer que es la inteligencia emocional y sus herramientas como forma de estrategia para cumplir con sus labores diarias de una manera adecuada.

Es por ello que en la Dirección Departamental de Educación de Sololá, se necesita identificar como se encuentra el recurso humano (jefes, colaboradores y operativos) en cuanto a la confianza que tienen de sí mismos y sus habilidades de interpretación de percepción, comprensión y regulación, debido a que si no se conocen podrá ocasionar problemas en relación a la toma de decisiones y la mala atención a los usuarios de los servicios que presta esta institución. Además es necesario tener una adecuada identificación de quienes tienen los niveles más bajos, adecuados y altos en las áreas de la inteligencia emocional y conocer de qué manera la maneja el recurso humano de la institución.

Por lo anterior se plantea la siguiente interrogante ¿Cuáles son las tres áreas de inteligencia emocional y sus niveles en el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Identificar las tres áreas de inteligencia emocional y sus niveles en el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá.

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel del área de percepción que poseen los jefes, colaboradores y operativos de la Dirección Departamental de Educación de Sololá.

- Comprobar el nivel del área de comprensión que poseen los jefes, colaboradores y operativos de la Dirección Departamental de Educación de Sololá.
- Identificar el nivel del área de regulación que poseen los jefes, colaboradores y operativos de la Dirección Departamental de Educación de Sololá.

2.2 Variable e indicadores

- Inteligencia emocional

2.2.1 Definición conceptual

Goleman (2017) expresa que la inteligencia emocional, es la forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, entre otras, configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Además menciona que el ser humano cuenta con dos mentes una es la mente emocional (que siente) y otra la mente racional (que piensa).

2.2.2 Definición operacional

- Inteligencia emocional:

La inteligencia emocional es la capacidad de las personas de percibir, conocer y regular sus emociones ya sean positivas o negativa y encausarlas de la mejor forma posible, a la vez que se busca empatizar con las personas con las que se relaciona.

La variable e indicadores se operacionalizaran a través de instrumento de investigación, prueba de inteligencia emocional a recurso humano, test TMMS-24, la cual es una versión reducida que contiene 24 ítems y se basa en el Traid Meta Mood Sccale (TMMS) de Salovey y Mayer, que contiene 48 ítems y puede ser evaluado sin importar la rama profesional. Tiene como finalidad medir el conocimiento que tienen los individuos sobre sus habilidades emocionales y de interpretación de percepción, comprensión y regulación.

- Indicadores

- ✓ Percepción emocional:

Es el conocimiento, la evaluación y expresión de las emociones que la persona tiene de ella misma y confrontarlas en su mente para luego poder expresarlas de la mejor manera.

- Comprensión emocional:

Es la habilidad que tiene la persona de comprender y analizar los estados emocionales por los que pasa y sus diferentes etapas.

- Regulación emocional:

Es la capacidad o habilidad que tiene el individuo para poder controlar y manejar sus emociones positivas o negativas dependiendo de las circunstancias a las que se enfrente.

2.3 Alcances y límites

2.3.1 Alcances

El estudio se realizó con los jefes, colaboradores y operativos de la Dirección Departamental de Educación, ubicada en la 13 calle 3-18 de la zona 1 del municipio de Sololá, departamento de Sololá, con el fin de obtener información sobre las tres áreas de inteligencia emocional (percepción, comprensión y regulación) y los niveles de inteligencia emocional en los que se encuentran.

2.3.2. Límites

En algunos casos los encuestados presentaban un poco de temor debido a que muchas veces las personas se niegan a que otras puedan conocer sus emociones y las medidas a las reacciones en cuanto a la relación laboral que podrían tomar, pero se les informo que únicamente era con fines educativos en colaboración a estudio de tesis y no afectaría su relación laboral.

2.4 Aportes

- El presente trabajo de investigación pretende servir como un medio de información para toda aquella persona que se interese en conocer acerca de la inteligencia emocional en el recurso

humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá, así como poner a la disposición tanto de los jefes como encargados de recursos humanos una herramienta para alcanzar el éxito laboral, al tomar en cuenta la práctica la inteligencia emocional.

- Al personal de la de la Dirección Departamental de Educación de Sololá, para que de esta forma se puedan fortalecer y desarrollar sus capacidades al aplicar la inteligencia emocional y crear un ambiente laboral agradable, en donde se manejen niveles de excelencia en las áreas de inteligencia emocional.
- A profesionales y a estudiantes de la carrera de administración de empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar, como una fuente de bibliografía, para futuras investigaciones en el conocimiento de la inteligencia emocional y la relevancia que tiene el aplicarla en las instituciones para lograr excelentes resultados en la gestión del recurso humano.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

En la presente investigación se evaluó a jefes, colaboradores y personal operativo de la Dirección Departamental de Educación de Sololá, comprendidos entre las edades de 20 a 60 años de los géneros masculino y femenino, con estudios comprendidos del nivel primario, secundario, diversificado y universitario, los cuales profesan diferentes religiones espirituales

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se trabajó con el total de la nómina del recurso humano de la institución jefes, colaboradores y operativos los cuales se encuentran en los reglones presupuestarios 011 y 022.

En la siguiente tabla se describe la cantidad de jefes, colaboradores y operativos, tanto de género masculino como femenino evaluados:

Institución: Dirección Departamental de Educación de Sololá				
Sexo	Jefes	Colaboradores	Operativos	Total
Masculino	16	24	06	46
Femenino	18	25	00	43
Total	34	49	06	89

3.2.2 Muestra se trabajó con la población completa por lo cual no existe muestra.

Al trabajar con la población completa se le da el nombre de Censo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el Censo se define como el recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos referenciales, para realizar un censo se deben incluir todos los casos del universo de la población.

3.2.3 Fiabilidad y significación

La significación y fiabilidad son métodos estadísticos que se utilizan para la comprobación de la credibilidad y eficacia de un trabajo realizado.

- **Fiabilidad:**

Se utiliza para determinar si un estudio es fiable o no. Cuando la media se encuentra dentro del intervalo confidencial se dice que es un estudio fiable. Los puntos que lleva su tabla se utilizan para demostrar de forma escrita que los resultados obtenidos en una encuesta o evaluación son verídicos, este tipo de tabla se realiza al final del proceso estadístico.

La fiabilidad se refiere a establecer, entre que valores se puede afirmar que se encuentra la media verdadera de la población.

- **Significación:**

En estadística, un resultado se denomina estadísticamente significativo cuando no es probable que sea debido al azar.

Cuanto menor sea el nivel de significatividad, más fuerte será la evidencia de que un hecho no se debe a una mera coincidencia (al azar).

La significación se refiere al problema: Si la media es o no distinta de cero estadísticamente.

Fiabilidad se utilizan para la comprobación de hipótesis o de objetivos

- **Formulas a utilizar**

A) Nivel de confianza

$$99\% \quad z = 2.58$$

B) Error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N - 1}}$$

C) Error muestral máximo (error muestral mayor, en unidades por el que está afectada la media)

$$E = \sigma_{\bar{x}} * z$$

D) Intervalo confidencial

$$I.C. = \bar{x} \pm E$$

Si la media se encuentra dentro de los límites del intervalo confidencial se puede afirmar, a un nivel de confianza del 99%, que la media verdadera está comprendida dentro de ese rango.

Porcentaje

$$\% \frac{f}{N} * 100$$

3.3 Instrumento

Pruebas de inteligencia emocional

Según Hernández (2014) menciona las escalas para medir las actitudes, una actitud es una predisposición aprendida para responder coherentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto, ser vivo, actividad, concepto, persona o símbolo (Kassin, Fein y Markus, 2013; Devine y Plant, 2013; Oskamp y Schultz, 2009; y Fishbein y Ajzen, 1975). Las personas tienen actitudes hacia diversos objetos, símbolos entre otros un ejemplo podría ser la actitud que se tiene frente al aborto, la política económica, la familia, un profesor, diferentes grupos étnicos, entre otros. Las actitudes dependen muchas veces del comportamiento que se tiene entorno a los objetos o conceptos a que hacen referencia. Si la actitud de la persona hacia el aborto es negativa quiere decir que la persona nunca abortaría y mucho menos invitaría o apoyaría a otra persona que lo hiciera. Si la actitud es favorable hacia un partido político, definitivamente la persona votara por el mismo. Por lo que se puede decir que las actitudes son únicamente indicadores de conducta, pero no se puede decir que son la conducta en sí, es por ello que las mediciones de actitudes deben interpretarse como indicaciones y no como hechos. Si se descubre que la actitud de un grupo determinado de personas es en contra de la contaminación no necesariamente quiere decir que las personas tomen o implementen acciones para no contaminar, aunque si puede ser indicador que pueden implementarlas progresivamente. La actitud es entonces comparada como una semilla que en algunos casos inicia comportamientos. Las actitudes llegan a tener algunas propiedades, entre las que destacan, dirección ya sea buena o mala e intensidad alta o baja siendo propiedades que llegan a constituir la medición.

Para llevar a cabo el estudio se utilizará el test TMMS-24 de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, que es una versión reducida de 24 ítems y adaptada al castellano, y está basada en el

Trait Meta Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer, que contiene 48 ítems y éste puede ser evaluado sin importar la rama profesional.

Según Delgado, García, Gómez, Gómez y Sánchez (2016) mencionan que el test TMMS tiene como finalidad la medición del conocimiento que tienen los individuos sobre sus habilidades emocionales, también tiene como fin medir la confianza que la persona tiene de sí misma y sus habilidades de interpretación de percepción, comprensión y regulación.

Según Ramos, Enríquez y Recondo (2012) comentan que el test TMMS-24 puede ser autoaplicado porque la misma persona puede evaluarse, consta de una escala de Likert que va de 1 a 5 puntos de acuerdo a los siguientes: 1 nada de acuerdo, 2 algo de acuerdo, 3 bastante de acuerdo, 4 muy de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Según Howard (2016) menciona que el test TMMS-24 contiene 3 áreas fundamentales con las cuales se mide la inteligencia emocional, las cuales son: percepción emocional como la persona siente y expresa sus emociones y sentimientos; comprensión: como comprende la persona sus estados de ánimo; regulación: como es capaz la persona de encausar de forma correcta sus estados emocionales, por cada dimensión se hacen 8 ítems.

Tabla 1 Descripción de las áreas de la inteligencia emocional según el TMMS-24

Percepción emocional	La persona es capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
Comprensión	La persona comprende bien sus estados emocionales
Regulación	La persona es capaz de regular los estados emocionales correctamente

Para corregir y obtener una puntuación en los niveles de cada área, en la de percepción se suman los ítems del 1 al 8, comprensión los ítems del 9 al 16 y regulación del 17 al 24, seguidamente se revisan los punteos en cada una de las tablas separadas por niveles. El detalle de las tablas y sus diferencias para evaluar tanto a hombres como mujeres es el siguiente:

Tabla 2 Intervalos de interpretación para los niveles de percepción

Hombres	Mujeres
Baja percepción, presta poca atención: <21	Baja percepción, presta poca atención: <24
Adecuada percepción: 22 a 32	Adecuada percepción: 25 a 35
Alta percepción, debe mejorar su percepción, presta demasiada: >33	Alta percepción, debe mejorar su percepción, presta demasiada atención: >36

Tabla 3 Intervalos de interpretación para los niveles de comprensión

Hombres	Mujeres
Baja comprensión, debe mejorar su comprensión: <25	Baja comprensión, debe mejorar su comprensión: <23
Adecuada comprensión: 26 a 35	Adecuada comprensión: 24 a 34
Excelente comprensión: >36	Excelente comprensión: >35

Tabla 4 Intervalos de interpretación para los niveles de regulación

Hombres	Mujeres
Baja regulación, debe mejorar su regulación: <23	Baja regulación, debe mejorar su regulación: <23
Adecuada regulación: 24 a 35	Adecuada regulación: 24 a 34
Excelente regulación: >36	Excelente regulación: >35

3.4 Procedimiento:

- Lluvia de ideas para elección de tema: se pensó en varios temas para poder elegir el más adecuado y que fuera de ayuda a las personas a quienes va dirigida la tesis.
- Elección de tema: se eligió entre los temas que se pensaron, el tema que se detalla debido a que se llegó a la conclusión que sería de ayuda y beneficio.
- Se hizo la introducción al tema para tener la idea de lo que se quería investigar
- Antecedentes: Se realizó la investigación de los antecedentes del tema con el fin de tener un conocimiento más amplio y poder desarrollarlo de una mejor manera. Haciéndose una investigación tanto física como virtual.

- Marco Referencial: se definió el marco de referencia en el cual se incluye el marco contextual, se investigó la historia del municipio de Sololá con una información básica. En el cual se aplica la variable en este caso la inteligencia emocional en diferentes libros, además se investigó sobre la historia de la Dirección Departamental de Educación con sede en el municipio de Sololá, departamento de Sololá.
- Planteamiento del problema: se realizó el planteamiento del problema, se definió el objetivo general y objetivos específicos que se pretenden alcanzar con la investigación, llegándose a definir de la misma forma la variable y los indicadores.
- Método: se delimitaron los sujetos con los que se va a trabajar, así como la población y se analizó el instrumento a utilizar, realizándose a la vez la elaboración del mismo de acuerdo a los lineamientos a calificar.
- Se realizó el trabajo de campo, para lo cual se solicitó primeramente la autorización de la Directora Departamental para poder aplicar las pruebas al recurso humano que integra la institución.(sujetos de estudio de investigación)
- El análisis de los datos, clasificar y tabular los datos de las pruebas para lo cual se utilizó el programa Excel.
- Se elaboraron las tablas, cuadros estadísticos y gráficas que representan de una forma más clara la finalidad del trabajo de campo.
- Se realizó el análisis de cada una de las gráficas para poder llegar a dar una conclusión adecuada.
- Se discutieron los resultados de la investigación para luego confrontarlos con la información recabada en el marco teórico y los antecedentes.
- Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron del trabajo de campo.
- Se procedió a elaborar la bibliografía, en la cual se incluyeron todos los nombres de autores de los libros que fueron investigados, para la realización de antecedentes, marco teórico y otros.
- Se elaboró la propuesta al igual que los demás anexos.
- Se realizó índice de la investigación de la tesis

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Este trabajo tuvo como objetivo identificar las tres áreas de inteligencia emocional y sus niveles en el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá.

A continuación, se presentan las tablas de las tres áreas que componen la inteligencia emocional

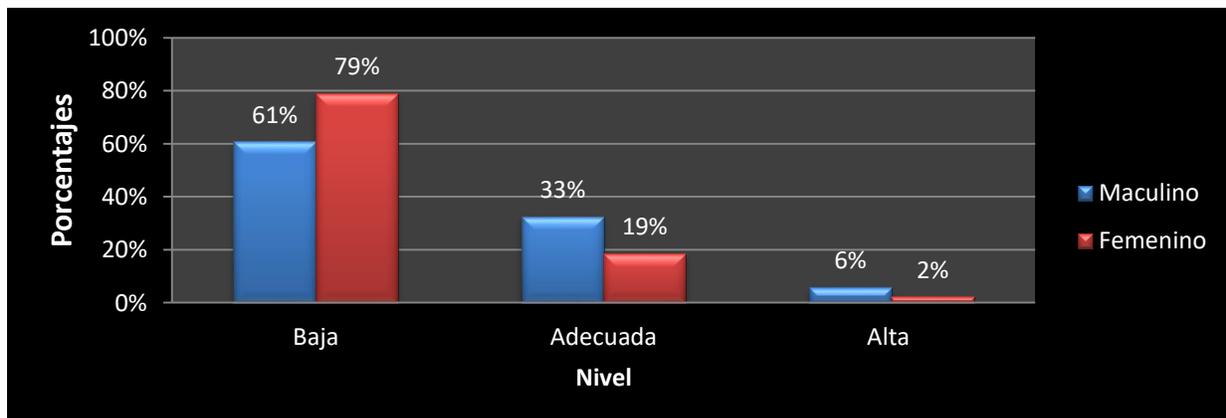
4.1 Área de percepción del recurso humano

Cuadro No. 1

	Masculino		Femenino	
	f	%	f	%
Baja	28	61%	34	79%
Adecuada	15	33%	8	19%
Alta	3	6%	1	2%
Totales	46	100%	43	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 1



Fuente: Cuadro No. 1

En la gráfica No. 1 se puede observar que ambos manejan en el área percepción un nivel bajo. El género femenino tiene un 79% mientras que el masculino obtuvo un 61%. En cuanto a la percepción es el género femenino quienes prestan poca atención a sus emociones de acuerdo a los resultados, comparado con el género masculino, con relación a la adecuada percepción el género masculino es quien tiene mayor porcentaje y el género femenino menor porcentaje.

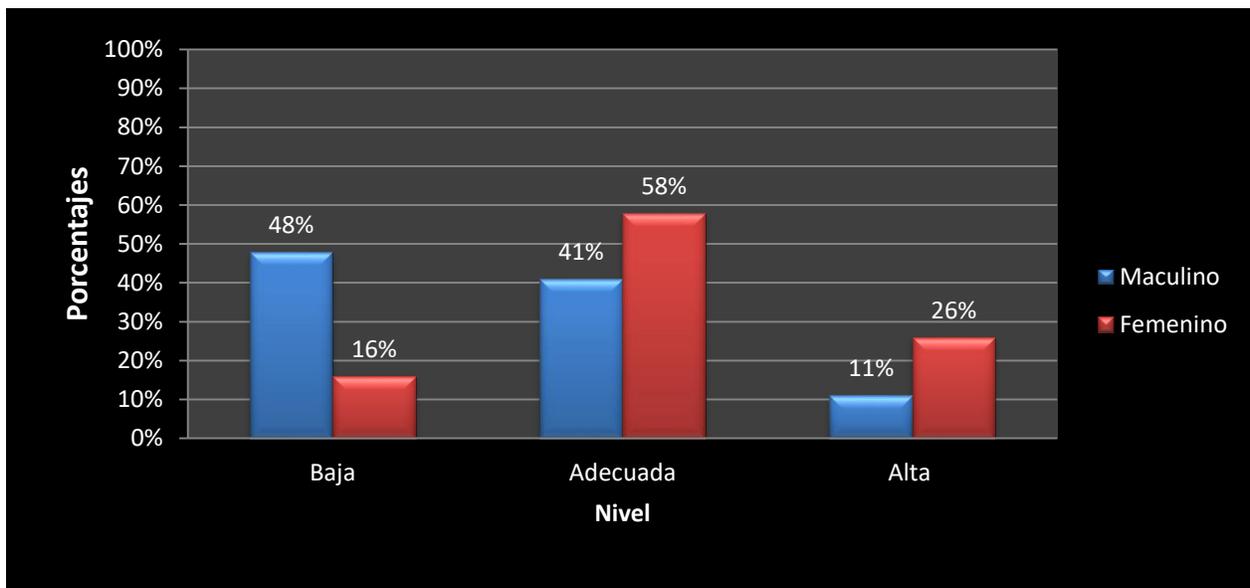
4.2 Área de comprensión del recurso humano

Cuadro No. 2

	Masculino		Femenino	
	f	%	f	%
Alto	22	48%	7	16%
Medio	19	41%	25	58%
Bajo	5	11%	11	26%
Totales	46	100%	43	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 2



Fuente: Cuadro No. 2

En el área de comprensión del recurso humano investigado se observa que el género femenino son quienes tienen el menor porcentaje en relación a baja comprensión y el mayor porcentaje en el nivel adecuado de comprensión comparado con el género masculino, con relación a la alta comprensión vemos que nuevamente el género femenino es quien tiene una excelente comprensión.

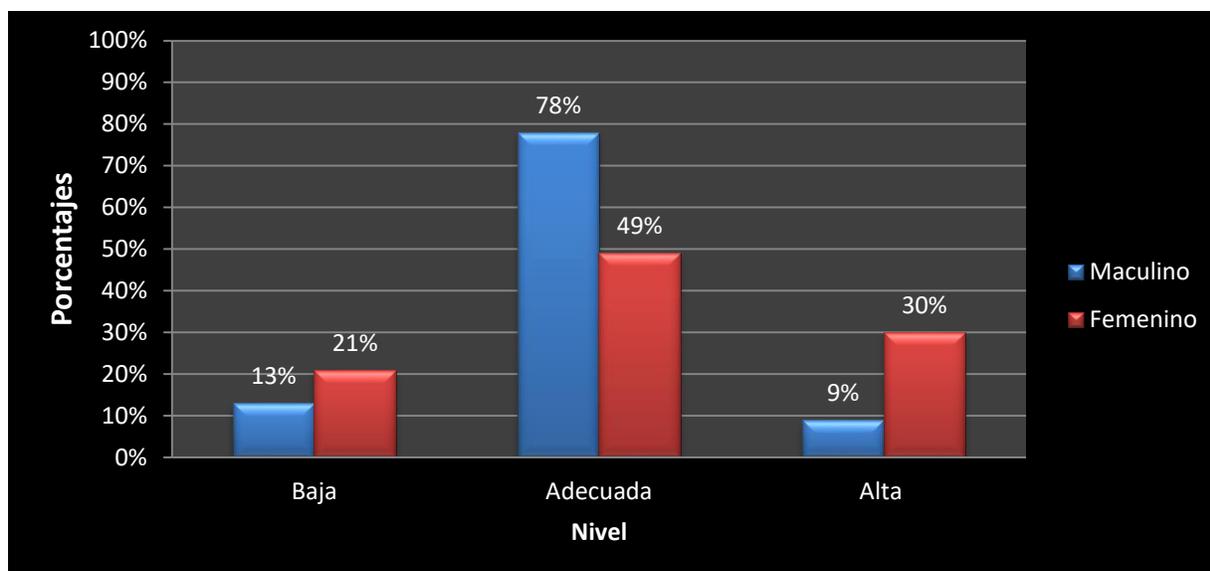
4.3 Área de regulación del recurso humano

Cuadro No. 3

	Masculino		Femenino	
	f	%	f	%
Alto	6	13%	9	21%
Medio	36	78%	21	49%
Bajo	4	9%	13	30%
Totales	46	100%	43	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 3



Fuente: Cuadro No. 3

En la gráfica No. 3 se presenta el nivel de regulación del recurso humano estudiado conformado por jefes, colaboradores y operativos tanto masculino como femenino. Se refleja que en cuanto a la regulación el mayor porcentaje está en el nivel adecuado de regulación, donde el género masculino tiene el 78%. En el nivel de alta regulación el mayor porcentaje lo tiene el género femenino.

4.4 Fiabilidad y significación de medias del recurso humano géneros masculino y femenino

Tabla No. 1

Masculino						IC		Fiable	Rc \geq 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	46	20.98	7.07	1.04	2.68	23.66	18.30	✓	20.17	✓
Comprensión	46	27.17	6.67	0.98	2.53	29.70	24.64	✓	27.72	✓
Regulación	46	28.87	5.47	0.80	2.06	30.93	26.81	✓	36.09	✓

Fuente: trabajo de campo (2018)

De acuerdo a los datos presentados en tabla No. 1 se afirma un nivel de confianza del 99% al ser las medias aritméticas en el género masculino percepción (20.98), comprensión (27.17) y regulación (28.87) se consideran fiables y estadísticamente significativas, al encontrarse dentro de los límites superior e inferior y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias muestran que en el área de percepción se tiene un nivel bajo y en las áreas de comprensión y regulación de igual manera en un nivel adecuado.

Fiabilidad y significación de medias del recurso humano género femenino

Tabla No. 2

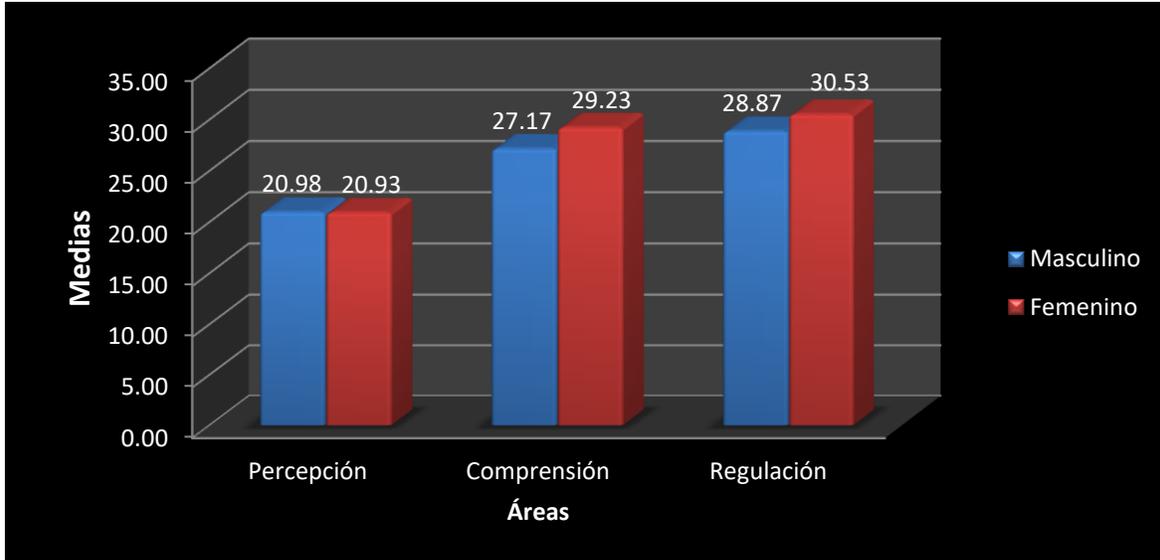
Femenino						IC		Fiable	Rc \geq 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	43	20.93	5.14	0.78	2.01	22.94	18.92	✓	26.83	✓
Comprensión	43	29.23	6.09	0.93	2.40	31.63	26.83	✓	31.43	✓
Regulación	43	30.53	5.82	0.89	2.30	32.83	28.23	✓	34.30	✓

Fuente: trabajo de campo (2018)

De acuerdo a los datos presentados en tabla No. 2 se afirma un nivel de confianza del 99% al ser las medias aritméticas en el género femenino percepción (20.93), comprensión (29.23) y regulación (30.53) se consideran fiables y estadísticamente significativas, al encontrarse dentro de los límites superior e inferior y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias muestran que en el área de percepción los encuestados se encuentran en un nivel bajo, además en relación a comprensión y regulación su nivel es adecuado.

Medias del recurso humano

Gráfica No. 4



Fuente: tablas No.1 y No.2

La gráfica No. 4, se refleja que la media según los cuadros de calificación de la prueba de inteligencia emocional en el área de percepción es bajo para ambos géneros, por lo cual se observa que prestan poca atención y no expresan sus sentimientos y emociones, en el área de comprensión ambos géneros cuentan con un nivel adecuado porque comprenden sus estados de ánimo y en cuanto al área de regulación ambos géneros se encuentran en un nivel adecuado al ser capaces de encausar correctamente sus estados emocionales.

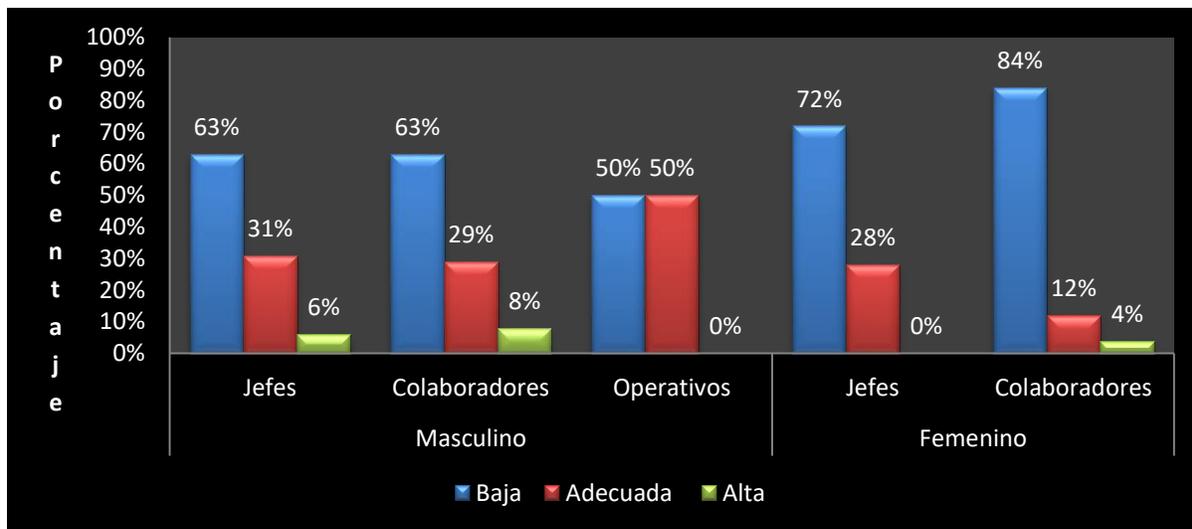
4.5 Área de percepción en jefes, colaboradores y operativos, masculino y femenino

Cuadro No. 4

	Masculino						Femenino			
	Jefes		Colaboradores		Operativos		Jefes		Colaboradores	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	10	63%	15	63%	3	50%	13	72%	21	84%
Adecuada	5	31%	7	29%	3	50%	5	28%	3	12%
Alta	1	6%	2	8%	0	0%	0	0%	1	4%
Totales	16	100%	24	100%	6	100%	18	100%	25	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 5



Fuente: Cuadro No. 4

En la gráfica No. 5 se observa que en cuanto al área de percepción del total de los sujetos son las colaboradoras quienes cuentan con el nivel más bajo de percepción que es 84%, en el nivel adecuado se observa que el personal operativo quien tiene un 50% o sea el porcentaje más alto, en el nivel alto se observa que los porcentajes son jefes 6%, colaboradores 8% y colaboradoras el 4%. Las jefas y operativos son quienes están en un mejor nivel de percepción ya que al tener un porcentaje del 0% no prestan demasiada atención a sus emociones y tienen equilibrio adecuado.

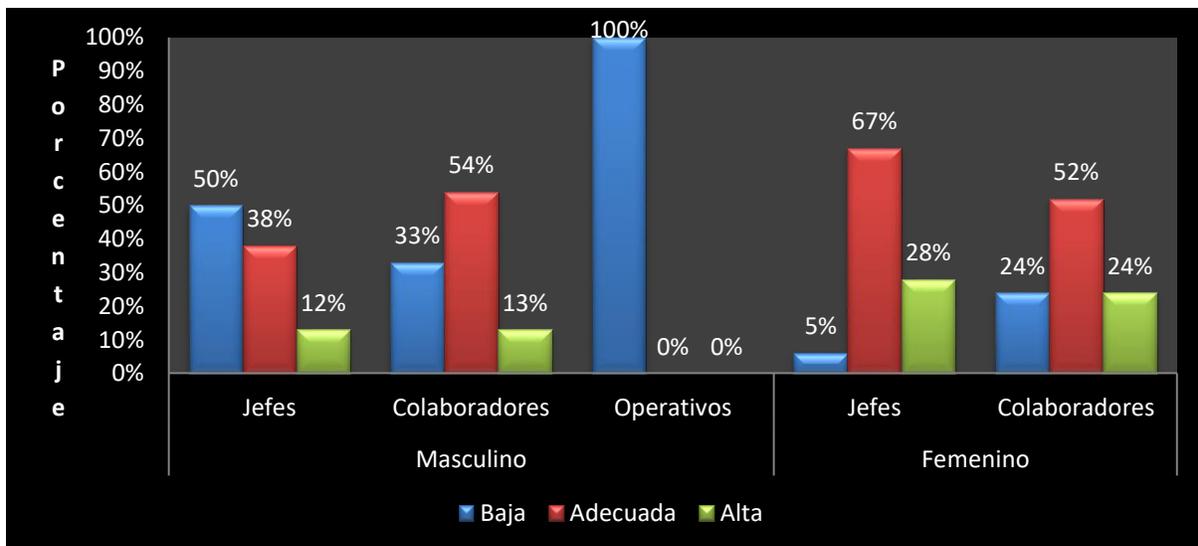
4.6 Área de comprensión en jefes, colaboradores y operativos, masculino y femenino

Cuadro No. 5

	Masculino						Femenino			
	Jefes		Colaboradores		Operativos		Jefes		Colaboradores	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	8	50%	8	33%	6	100%	1	5%	6	24%
Adecuada	6	38%	13	54%	0	0%	12	67%	13	52%
Alta	2	12%	3	13%	0	0%	5	28%	6	24%
Totales	16	100%	24	100%	6	100%	18	100%	25	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 6



Fuente: cuadro No. 5

En la gráfica No. 6 se refleja que el personal operativo son quienes tienen el más bajo nivel de comprensión al presentar un porcentaje del 100%, en el nivel adecuado son las jefas quienes presentan el porcentaje más alto y en el nivel alto (excelente comprensión) las jefas presentan el mayor porcentaje con un 28%, superando levemente a las colaboradoras. No obstante se presenta en general poca comprensión a las emociones.

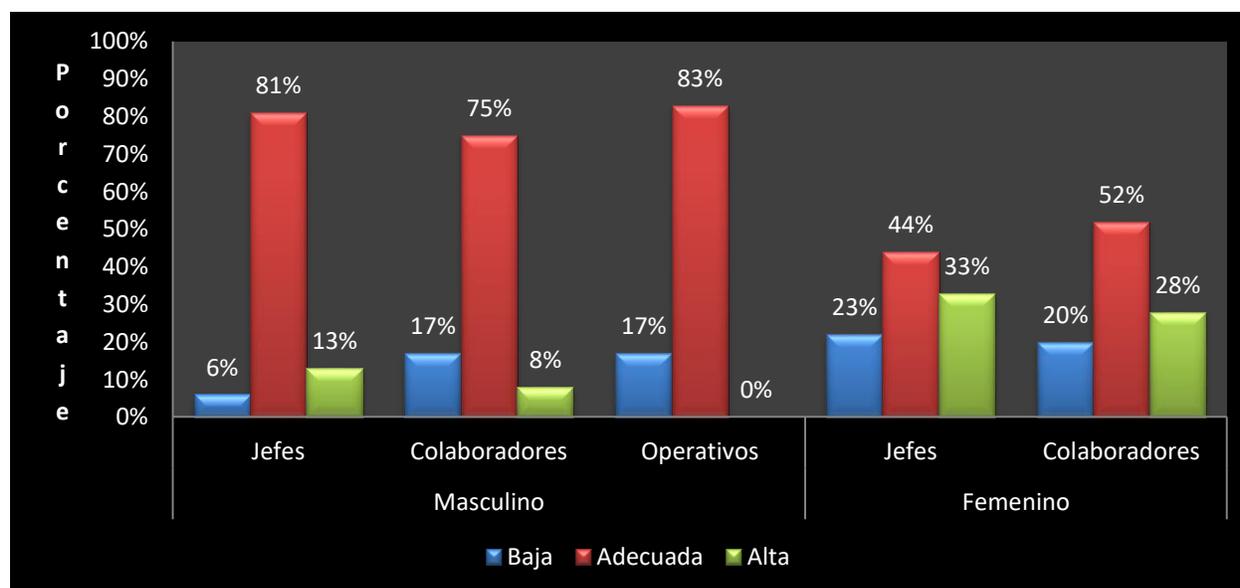
4.7 Área de regulación jefes, colaboradores y operativos, masculino y femenino

Cuadro No. 6

	Masculino						Femenino			
	Jefes		Colaboradores		Operativos		Jefes		Colaboradores	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	1	6%	4	17%	1	17%	4	23%	5	20%
Adecuada	13	81%	18	75%	5	83%	8	44%	13	52%
Alta	2	13%	2	8%	0	0%	6	33%	7	28%
Totales	16	100%	24	100%	6	100%	18	100%	25	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 7



Fuente: cuadro No. 6

Se observa que las jefas tienen el más bajo nivel de regulación con un 23%, mientras que en el nivel adecuado son los operativos quienes regulan mejor sus emociones, superan por un 2% a los jefes en el nivel alto son las jefas quienes presentan el mayor porcentaje con un 33%. Por lo cual se deduce que el recurso humano necesita mejorar en cuanto a encauzar sus emociones de una mejor manera.

4.8 Fiabilidad y significación de medias de jefes, géneros masculino y femenino

Tabla No. 3

Masculino						IC		Fiable	Rc \geq 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	16	27.38	6.85	1.71	4.41	31.79	22.97	✓	16.01	✓
Comprensión	16	28.19	6.98	1.74	4.49	32.68	23.70	✓	16.20	✓
Regulación	16	30.38	4.94	1.23	3.17	33.55	27.21	✓	24.70	✓

Fuente: trabajo de campo (2018)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla No. 3 se afirma un nivel de confianza del 99% al ser las medias aritméticas en el género masculino percepción (27.38), comprensión (28.19) y regulación (30.38) se consideran fiables y estadísticamente significativas, al encontrarse dentro de los límites superior e inferior y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias muestran que en el área de percepción, comprensión y regulación los jefes están en un nivel adecuado.

Tabla No. 4

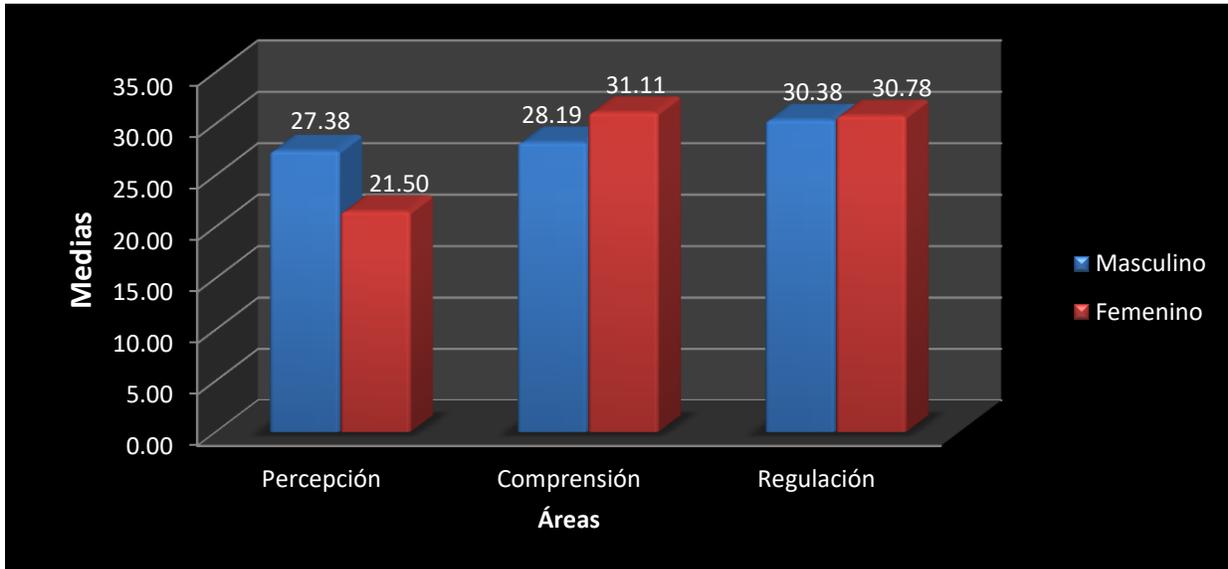
Femenino						IC		Fiable	Rc \geq 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	18	21.50	4.84	1.14	2.94	24.44	18.56	✓	18.86	✓
Comprensión	18	31.11	5.27	1.24	3.20	34.31	27.91	✓	25.09	✓
Regulación	18	30.78	5.95	1.40	3.61	34.39	27.17	✓	21.99	✓

Fuente: trabajo de campo (2018)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla No. 4 se afirma un nivel de confianza del 99% al ser las medias aritméticas en el género femenino percepción (21.50), comprensión (31.11) y regulación (30.78) se consideran fiables y estadísticamente significativas, al encontrarse dentro de los límites superior e inferior y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias muestran que en el área de percepción las jefas muestran un nivel bajo no así en las áreas de comprensión y regulación porque muestran un nivel adecuado.

Medias de jefes masculino y femenino

Gráfica No. 8



Fuente: tablas No. 3 y No. 4

De acuerdo a la gráfica No. 8, se observa que la media según los cuadros de calificación de la prueba de inteligencia emocional en el área de percepción es bajo para las jefas al no saber expresar sus emociones y sentimientos mientras que los jefes se encuentran en un nivel adecuado al expresar sus emociones, en cuanto a las áreas de comprensión y regulación tanto jefes como jefas se encuentran en un nivel adecuado comprenden sus emociones y las encausan de manera adecuada.

4.9 Fiabilidad y significación de medias de colaboradores masculino y femenino

Tabla No. 5

Masculino						IC		Fiable	Rc ≥ 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	24	20.50	7.82	1.60	4.13	24.63	16.37	✓	12.81	✓
Comprensión	24	27.88	6.69	1.37	3.53	31.41	24.35	✓	20.35	✓
Regulación	24	28.58	5.53	1.13	2.92	31.50	25.66	✓	25.29	✓

Fuente: trabajo de campo (2018)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla No. 5 se afirma un nivel de confianza del 99% al ser las medias aritméticas en el género masculino percepción (20.50), comprensión (27.88) y regulación (28.58) se consideran fiables y estadísticamente significativas, al encontrarse dentro de los límites superior e inferior y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias muestran que en el área de percepción los colaboradores presentan un nivel bajo, en las áreas de comprensión y regulación se observan en un nivel adecuado.

Tabla No. 6

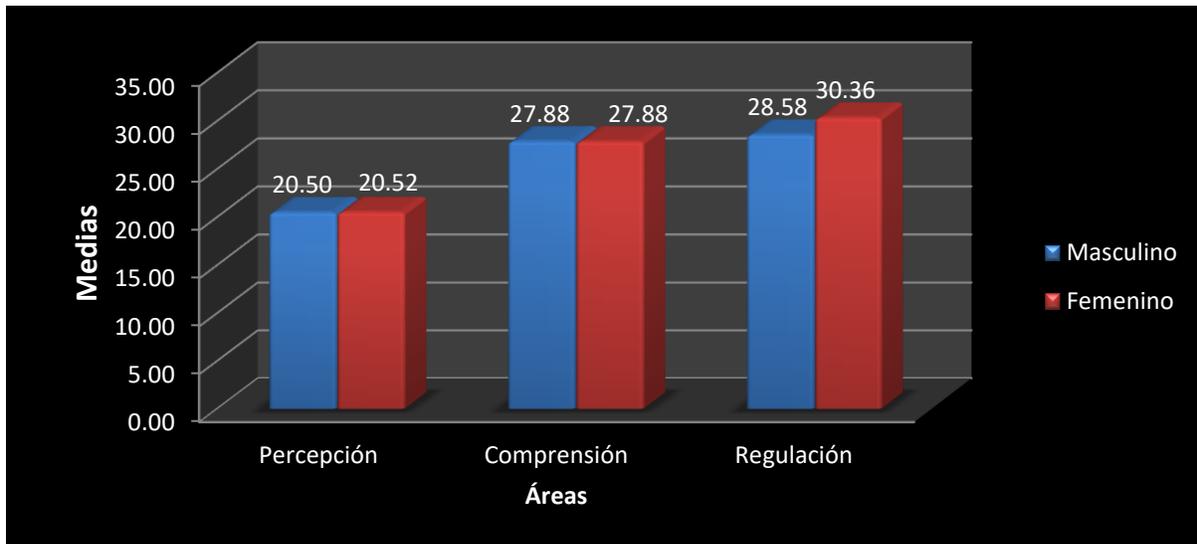
Femenino						IC		Fiable	Rc ≥ 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	25	20.52	5.40	1.08	2.79	23.31	17.73	✓	19.00	✓
Comprensión	25	27.88	6.38	1.28	3.30	31.18	24.58	✓	21.78	✓
Regulación	25	30.36	5.85	1.17	3.02	33.38	27.34	✓	25.95	✓

Fuente: trabajo de campo (2018)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla cuadro No. 6 se afirma un nivel de confianza del 99% al ser las medias aritméticas en el género femenino percepción (20.52), comprensión (27.88) y regulación (30.36) se consideran fiables y estadísticamente significativas, al encontrarse dentro de los límites superior e inferior y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias muestran que las colaboradoras en el área de percepción se encuentran en un nivel bajo, en comprensión y regulación están en el nivel adecuado.

Media de masculino y femenino colaboradores

Gráfica No. 9



Fuente: tablas No. 5 y No. 6

De acuerdo a la gráfica No. 9 se refleja que los colaboradores encuestados presentan en la media según los cuadros de calificación de la prueba de inteligencia emocional en el área de percepción un bajo nivel en ambos géneros al no expresar sus emociones y sentimientos en el área de comprensión y regulación se observa que tanto colaboradores como colaboradoras se encuentran dentro de los rangos del nivel adecuado al comprender sus estados de ánimo y encausarlos.

4.10 Fiabilidad y significación de medias de operativos género masculino

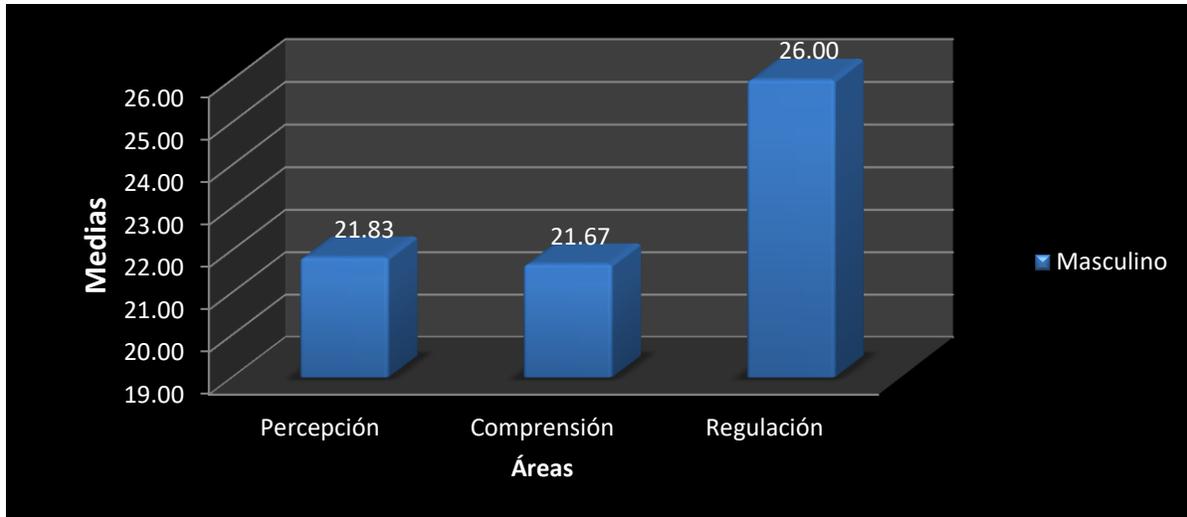
Tabla No. 7

Masculino						IC		Fiable	Rc \geq 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	6	21.83	5.04	2.06	5.31	27.14	16.52	✓	10.60	✓
Comprensión	6	21.67	2.42	0.99	2.55	24.22	19.12	✓	21.89	✓
Regulación	6	26.00	5.87	2.39	6.17	32.17	19.83	✓	10.88	✓

Fuente: trabajo de campo (2018)

De acuerdo a los datos presentados en tabla No. 7 se afirma un nivel de confianza del 99% al ser las medias aritméticas en el género masculino percepción (21.83), comprensión (21.67) y regulación (26.00) se consideran fiables y estadísticamente significativas, al encontrarse dentro de los límites superior e inferior y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias muestran que en el área de percepción y comprensión los operativos presentan un nivel bajo y en regulación un nivel adecuado.

Media de operativos
Gráfica No. 10



Fuente: tabla No. 7

De acuerdo a la gráfica No. 10 se observa que la media según los cuadros de calificación de la prueba de inteligencia emocional en los sujetos, los operativos y pertenecientes al género masculino, reflejan que en las áreas de percepción y comprensión su nivel es bajo prestan poca atención a sus emociones por lo cual no llegan a comprenderlas en su totalidad, en cuanto al área de regulación se encuentran en un nivel adecuado con actuaciones correctas en los estados emocionales a los cuales les prestan un mínimo de atención.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación demuestran los niveles de las tres áreas de la inteligencia emocional del recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá. Al efectuar el trabajo de campo, en donde se tenía como fin lograr obtener una información más verídica que ayudara a dar respuesta a los objetivos propuestos, se tuvo el cuidado de manejar la confidencialidad de cada persona que lleno la prueba de inteligencia emocional al no requerir nombre, además no se dio a conocer a ningunos de los jefes inmediatos superiores las pruebas llenas. Debido a que el recurso humano necesitaba tener la plena seguridad que el resultado no afectara su relación laboral en el puesto donde se desempeña y buscar de alguna manera que al ser de carácter confidencial las personas pudieran ser lo más sincero posible consigo mismas al contestar la prueba y de esta forma poder llegar a conocer por ellas mismas como están en relación a sus emociones y cuanto se conocen y se preocupan por sus emociones y así cumplir con el fin de autoevaluarse y concientizarse. Tal y como lo indica Goleman (2017) quien comenta sobre el desafío de que la persona se conozca, de ahí la frase de Sócrates: Conócete a ti mismo, la conciencia de los propios sentimientos en el momento que se experimentan.

En el área de percepción emocional y según el trabajo de campo realizado es importante mencionar que se llegó a detectar que en la mayoría que componen el recurso humano no presta atención a sus sentimientos, al no preocuparse por lo que sienten, es poco el tiempo que dedican a pensar y analizar sus emociones, piensan que no merece la pena prestar atención a sus emociones y estados de ánimo y dejan que las mismas afecten sus pensamientos y sus estados de ánimo, es muy poco lo que piensan en cómo mejorar sus estados de ánimo, debido a ello padecen de desánimo y estrés y se refleja en que no se preocupan en tener una percepción clara de los sentimientos de los demás, son pocos los que se encuentra en un estado adecuado y que realmente tratan de esforzarse por saber la manera en que se sienten y actúan, de la misma manera se tienen algunos casos en los cuales se presta mucha atención a los sentimientos como consecuencia afecta a la persona en sí y su trato con los demás, no organizan ni interpretan las impresiones de sus sentidos y pocas veces pueden dar significado a su entorno, al tener poca percepción se comportan de una manera poco adecuada, tal y como lo mencionan Robbin y

Judde (2013) la percepción emocional es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos, con la finalidad de dar significado a su entorno, su importancia radica en que la forma de comportarse de las personas depende de la percepción que tengan de la realidad, aunque esta no sea la correcta.

Pocas veces evalúan la expresión de sus emociones y en algunos casos las expresan de manera inadecuada, al no conocer hasta donde son capaces de soportar las presiones que se les presentan, según Ramos, Enríquez y Recondo (2012) comentan que la percepción emocional es la evaluación y expresión de las emociones, es decir que es la apreciación que la persona tiene de sí al conocer sus emociones, confrontarlas en su mente y saber hasta qué grado es capaz de soportarlas para luego expresarlas de la mejor manera, define que la percepción emocional ayuda a que el individuo pueda identificar, organizar e interpretar sus emociones, para poder dar significado a su entorno y tener un buen comportamiento.

En algunos casos el conocimiento que tienen de sí mismos es poco no tienen la habilidad de poder nombrar sus emociones y encausarlas al no darles una expresión adecuada. De acuerdo a Fernández-Berrocal y Ramos (2016) la percepción emocional es la forma real de cómo reconoce la persona sus emociones e identifica lo que siente al ser capaz de darle un nombre y una expresión adecuada.

Prueba de ello es que al no trabajar sus emociones se manifiesta en sensaciones físicas las cuales les afectan al no saber porque fue liberada esa emoción y que reacción tomar después de liberarla, sin perjudicar el buen trato con los demás y no reconocer lo que a las otras personas les afecta, Goleman (2017) menciona que al trabajar la percepción emocional se identifican emociones, sensaciones físicas que algunas veces se manifiestan en el cuerpo, sentimientos y pensamientos que han liberado una emoción, así como lo que se piensa aun después de sentir esa misma emoción. También comprende identificar emociones en las otras personas, así como algún estímulo que nos conduzca a su percepción en los demás.

En el área de comprensión emocional se detectó que la mayoría de integrantes del recurso humano tienen claros sus sentimientos, pueden definirlos, en algunos casos detectan casi siempre

cómo se sienten, a veces pueden decir cómo se sienten, encontrándose en un nivel adecuado, en el género masculino se observó que buena cantidad de trabajadores debe mejorar la comprensión de sus sentimientos, pero a la vez se tienen casos en donde se encuentran con una excelente comprensión de sus emociones lo cual ayuda a que se manejen de forma satisfactoria en las labores que desempeñan y llegar a dar buenos resultados al comprender los estados emocionales por los que pasan y deducir la complicación que estos conllevan y darle una expresión adecuada, reconocen además las emociones de las personas que están en su entorno. Lo cual mencionan Ramos, Enríquez y Recondo (2012) la comprensión emocional es el análisis de las emociones, es la capacidad para comprender emociones y utilizar el conocimiento emocional.

Se detento según las pruebas que la mayoría logra integrar lo que sienten y entienden lo que significa el tener cambios bruscos en sus estados emocionales y las consecuencias a las que se llegan, tratan de comprender las emociones de las demás personas que los rodean. Lo cual expresan Fernández-Berrocal y Ramos (2016) la comprensión emocional es una integración de lo que se siente dentro del pensamiento y saber deducir la complicación que conllevan los cambios emocionales. La comprensión emocional no se refiere únicamente a que la persona reconozca sus emociones sino que también reconozca las emociones de las otras personas con quienes se relaciona.

Es importante mencionar que el recurso humano hace el esfuerzo para desarrollar la habilidad de comprender lo que sienten y los estados por lo que pasan frecuentemente para luego tener una reacción positiva. Por lo cual Howard (2016) menciona en su concepto que comprensión emocional es como la persona llega a conocerse en cuanto a sus emociones, de tal manera que llega a tener la habilidad de comprenderse a sí misma y los estados de ánimo por los cuales pasa y las situaciones que generan sus distintas emociones. Al deducir que percepción emocional es la forma real de cómo reconoce la persona sus emociones e identifica lo que siente, ser capaz de darle un nombre y una expresión adecuada.

Los jefes, colaboradores y operativos reconocen en algunos casos que es de importancia que aparte de comprender sus emociones, comprendan las emociones de los que se relacionan laboralmente con ellos y poder tener una mejor relación laboral, lo cual menciona Goleman

(2017) al definir que la comprensión emocional es el conocimiento de las emociones propias lo cual conforma la mitad de la inteligencia emocional, la otra mitad restante la conforman las emociones de las otras personas.

En el área de regulación emocional se obtuvo un resultado en el cual la mayoría de trabajadores son optimistas y aunque se les presenten problemas tratan de resolverlos no dejan que afecten en su desempeño laboral, controlan sus estados de ánimo de tal manera que no afecte a las personas que los rodean, saben que al regular sus emociones evitan tener problemas con sus compañeros de trabajo, se automotivan constantemente. Existen casos de personas que no son capaces de regular sus emociones lo que conlleva a que no puedan llegar a motivarse y no cumplan con los objetivos que se establecen, por estar afectados con sus emociones y no saber reaccionar a los problemas que se les presentan, el otro tipo de caso son personas que en regular numero tiene una excelente regulación emocional han creado la habilidad de poder dirigir y manipular sus emociones y son quienes ayudan a que exista un equilibrio entre los equipos de trabajo, comprenden las emociones positivas y negativas tanto de ellos como de los demás y encausan de una buena forma las emociones negativa y multiplican las positivas, lo cual describen Ramos, Enrique y Recondo (2012) al dar a conocer que la regulación de las emociones trata del proceso emocional de mayor complicación y comprende la habilidad para que las personas estén abiertas a las emociones, tanto positivas como negativas, conlleva también la habilidad para manejar las emociones en la persona y en los demás individuos al encausar las emociones negativas y multiplicar las positivas sin reprimir o exceder la información que estas puedan llevar.

El recurso humano hace el esfuerzo por desarrollar la habilidad de manipular sus emociones de tal manera que las dirigen de la mejor forma posible, aun en situaciones en las cuales las circunstancias son desfavorables y que pueden originar emociones negativas y que les provoquen manejar un alto grado de estrés en la toma de decisiones, las emociones positivas las utilizan para crear experiencia y darla a conocer a los demás integrantes de los equipos de trabajo, es por ello que Fernández-Berrocal y Ramos (2016) dan a entender que la regulación emocional es la habilidad de poder dirigir y manipular de buena manera las emociones que cada individuo llega a tener en determinada situación ya sea emociones positivas o negativas.

Tratan de proceder de manera adecuada en situaciones difíciles en donde sus estados emocionales puedan variar por las circunstancias que se generan en su entorno laboral y personal, no permitir que afecten en los resultados que esperan obtener y en el trato con los demás, en relación a ello Howard (2016) expresa que la regulación emocional es la capacidad o habilidad que tienen las personas, para poder proceder de la mejor forma posible sobre sus estados emocionales, los cuales se le pueden presentar en determinadas situaciones a lo largo de su existencia, estas pueden ser tanto emociones positivas como negativas.

El recurso humano comprende la importancia que tiene el aprender a controlar sus emociones y responder a ellas de manera adecuada y en el momento preciso, porque le ayudara a evitarse problemas que conlleven a situaciones graves que afecten su relación personal y laboral, a la vez el comprender las emociones y circunstancias por las que pasan los otros miembros del equipo de trabajo y saber reaccionar a ellas les ayuda a manejar de una manera adecuada las relaciones sociales y desarrollar la empatía con los demás, lo cual explica Goleman (2017) la regulación emocional comprende en primer lugar la autorregulación, debido a que la persona comprende mejor sus emociones debe aprender a mejorar la forma de responder a ellas, según la circunstancia a la que se enfrente. En segundo lugar se debe tratar de comprender las emociones de los demás, para saber y tener en cuenta cómo reaccionar a las mismas, es aquí en donde juegan un papel importante las habilidades sociales.

VI. CONCLUSIONES

- Se identificaron las tres áreas de inteligencia emocional, el recurso humano tanto el género femenino como masculino en el área de percepción tienen un nivel bajo, prestan poca atención a sus emociones y sentimientos y no los expresa, en el área de comprensión ambos géneros se encuentran en un nivel adecuado, comprenden sus estados de ánimo y en el área de regulación se puede decir que se encuentran en un nivel adecuado y son capaces de encausar correctamente sus estados emocionales.
- Se determinó que el nivel que poseen en el área de percepción los jefes, colaboradores y operativos es significativamente bajo, marcándose mayormente el género femenino ya que las colaboradoras no perciben sus emociones, no le dan la importancia debida, dejan que sus emociones afecten sus pensamientos y no prestan la atención a lo que les afecta, al igual que las jefas. Los jefes colaboradores y operativos necesitan mejorar su nivel de percepción.
- Se estableció que el nivel del área de comprensión que poseen los jefes, colaboradores y operativos de acuerdo a el trabajo de campo y las pruebas de inteligencia emocional es adecuado comprenden sus emociones, definen sus sentimientos y saben cómo se sienten en determinadas situaciones, cabe mencionar que en el género masculino los operativos son quienes poseen un nivel bajo ya que únicamente son seis, los que integran este grupo por lo que deben mejorar su comprensión emocional.
- Se identificó que el nivel del área de regulación que poseen los jefes, colaboradores y operativos en el género masculino como femenino es adecuado, y en algunos casos llega a ser excelente, cuentan con la habilidad de tener una visión optimista ante los cambios emocionales, saben encausar sus emociones al acrecentar las positivas y encausar las negativas, son ellos quienes brindan el equilibrio necesario al comprender las emociones del equipo de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar la importancia debida a la inteligencia emocional y velar porque se desarrolle en el recurso humano de la institución para contar con personal plenamente estable en cuanto a sus emociones y sentimientos. Realizar reuniones mensuales con equipos de trabajo para compartir experiencias y fomentar las habilidades de cada individuo.
- Llevar a cabo capacitaciones en donde se sensibilice sobre la importancia que tiene el saber percibir que emociones poseen y la forma de expresarlas, para su desarrollo personal y laboral, especialmente al género femenino, crear dinámicas donde puedan practicar el reconocimiento de emociones y así alcanzar un nivel adecuado y que las mismas no afecten sus tomas de decisión.
- Motivar por medio de talleres al personal para que se den el tiempo de comprender sus emociones y darlas a conocer de manera adecuada a las personas que los rodean, para vivir en un clima de empatía y trabajo en equipo. Dentro de los mismos programar actividades en donde se practique el análisis y comprensión de las emociones, así como el reconocimiento de las emociones ajenas, para crear lazos de empatía al involucrar a todo el personal de la institución, dar la importancia debida al personal operativo y que lleguen a un nivel adecuado de comprensión emocional.
- Darle énfasis a la regulación de manera que el personal pueda compartir sus experiencias en diferentes situaciones y de cómo pueden regularlas, para lo que se recomienda organizar talleres en donde se den estrategias de cómo desarrollar la habilidad de tratar las emociones de los diferentes individuos en situaciones positivas o negativas.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuerdo Gubernativo 165-96 Gobierno de la República de Guatemala, Creación de las Direcciones Departamentales de Educación.
- Adán, P. y González A. (2015) *Emprender con éxito*, Primera edición, México, Alfaomega grupo editor.
- Alonzo, Y. (2017) tesis *Nivel de inteligencia emocional en colaboradores de una entidad cooperativista ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar Campus San Roque González de Santa Cruz, S.J. Huehuetenango.
- De León, N. (2012) tesis *Relación entre la inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Guatemala.
- Delgado, M., García, M., Gómez, M., Gómez, R. y Sánchez, P. (2016) *Bienestar emocional*, España, editorial Dykinson.
- Díaz, A. (2013) *Estadística aplicada a la administración y economía*, Primera edición, México D. F. McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Fernández-Berrocal, P. y Ramos N. (2016) *Desarrolla tu Inteligencia emocional*, España, editorial Kairos.
- Goleman, D. (2017) *La inteligencia emocional*, 3era. reimpresión, Argentina, Editorial Novoprint.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*, sexta edición, México, Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Herrera, S. (2017) tesis Relación entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en gerentes, meseros y anfitriones de una cadena de restaurantes bistro de la ciudad de Guatemala. Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Guatemala.

Howard, G. (2016) Estructuras de la mente, tercera edición, Mexico, editorial@fondoculturaeconomica.com.

Interconsulting Bureau S. L. (2015) Liderazgo y resolución de conflictos, primera edición, Colombia, ICB editores.

Joa, D., Joa, D. y Martinez, A. (2014) Estrategia para superar situaciones emocionales en la gestión de los Recursos Humanos de la empresa hotelera rand Paradise Beach Resorts, Bávaro-La Altagracia, periodo 2012-2013. UCE Ciencia Revista, volumen 2. Disponible en <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/issue/view/13/showToc>

Manual de Funciones Dirección Departamental de Educación (2011).

Montelongo, J. y Montelongo L. (2014) Inteligencia emocional, Primera edición, Uruguay, Arequipo grupo editorial.

Municipalidad de Sololá, Segeplan, Plan de desarrollo municipal con enfoque territorial, genero pertinencia cultural (2011-2018) Municipio de Sololá, departamento de Sololá. Disponible en internet.

Ramos, N., Recondo O. y Enriquez, H. (2012) Inteligencia emocional plena, Primera edición, España, editorial Kairós.

Robbins, S. y Judge T. (2013) Comportamiento organizacional, Decimoquinta edición, México, Editorial Pearson.

Sabater, V. (2017) Los 5 componentes de la inteligencia emocional, página de internet la mente es maravillosa. Disponible en <https://lamenteesmaravillosa.com/componentes-de-la-inteligencia-emocional>

Sanchinelli, B. (2018) Las emociones y el trabajo en equipo, Prensa libre. Disponible en <https://www.prensalibre.com//opinion/opinion/las-emociones-y-el-trabajo-en-equipo>

ANEXOS

Anexo No. 1 Propuesta

“Talleres de concientización y fortalecimiento de la inteligencia emocional del recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá”

- **Introducción**

La inteligencia emocional en la actualidad ha llegado a obtener un auge para las empresas que requieren que su recurso humano sea eficiente en su relación laboral y emocional lo cual dará como resultado que la empresa cumpla con sus objetivos al crear personal con alto grado de percepción, conocimiento y regulación emocional, la persona que maneja inteligencia emocional es capaz de tomar las mejores decisiones a la vez que maneja un buen liderazgo.

Por medio de estos talleres, se propone acrecentar el conocimiento sobre la percepción emocional que debe tener cada integrante del recurso humano a la vez que aumenta su conocimiento sobre sus emociones y aprender a regularlas al crear un ambiente agradable de trabajo y dar un buen servicio tanto al cliente interno como externo.

Se pretende que los participantes tengan un concepto claro de lo que significa la inteligencia emocional y aumentar el mismo en quienes ya conocen de este tema y motivar a que se pongan en práctica las tres áreas de la inteligencia emocional. Así como poder dar ejemplos reales de cómo ayuda el tener una inteligencia emocional al tomar mejores decisiones y su aplicación. Se pretende que en los talleres participe todo el recurso humano de la institución y especialmente aquellos que se interesen en aprender más sobre sus emociones y en llegar a tener herramientas que les ayuden de alguna manera a conocerse y conocer a los miembros de su equipo en sus diferentes estados emocionales al enfrentarse a situaciones en las que se manejen altos grados de presión laboral y entre ambos saber manejar de la mejor manera las mismas y lograr un clima laboral en donde se busque el bienestar de todos los integrantes.

- **Justificación**

De acuerdo al estudio de campo efectuado al recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá y de los resultados obtenidos en las pruebas de inteligencia emocional realizadas a jefes, colaboradores y operativos, se concluyó que existen debilidades tanto en las áreas de la inteligencia emocional así como en sus diferentes niveles como lo son percepción, comprensión y regulación las cuales deben ser superadas para que puedan crear un ambiente

laboral agradable en beneficio tanto del personal como de la institución en sí. Uno de los ejemplos es el del grupo de jefes y jefas en donde se detectó que en algunos casos y en ambos géneros se maneja una percepción baja y son ellos como líderes de grupo quienes deben manejar al menos un nivel adecuado de percepción y dar mayor interés en sus emociones, pero sobre todo en las emociones y reacciones de su equipo de trabajo, preocuparse por entender que emociones afectan de manera significativa en el desenvolvimiento eficiente del personal a su cargo.

En los colaboradores se refleja que el grado de percepción es bajo aunque en el género femenino se evidencia que hay mayor cantidad de casos lo cual se debe reforzar en ellos la habilidad de percibir sus estados emocionales y evaluar sus mejoras y facilitar herramientas que les ayuden a tener una adecuada percepción, para poder tener control en los diferentes desafíos que se les presenten en sus relaciones laborales, al ser ellos quienes mayormente se relacionan con los clientes externos de la institución.

En cuanto a los operativos se observa que se cuenta únicamente con personal de género masculino, muestran que en cuanto a la percepción se tiene la mitad de los casos con un nivel bajo pero la otra mitad está en un nivel adecuado, lo que conlleva a pensar que se encuentran de alguna manera en equilibrio, pero es necesario que se les ayude a percibir de una mejor manera sus emociones y desarrollar la habilidad de relacionarse en buena forma con las demás personas que les rodean.

En relación a comprensión emocional en la mayoría de los casos se encuentran en un nivel adecuado, aunque en el género masculino la mitad de los casos evaluados de jefes presentan un nivel bajo al igual que el total de operativos. Por lo que es en ellos donde se deberá reforzar de una manera especial la forma de comprender sus emociones y todos los demás casos reforzar lo que ya se ha aprendido y ayudarles con técnicas para un mejor conocimiento.

En el caso de la regulación emocional se podría decir que la gran mayoría se encuentra en un nivel adecuado e incluso en algunos excelentes, la minoría que se encuentra en un nivel bajo se le tratará con especial cuidado al darles técnicas para fomentar habilidades de regulación de sus emociones.

Es por lo anterior descrito y debido a las necesidades y debilidades existentes se analizó la posibilidad de crear una serie de Talleres que concienticen y fortalezcan la inteligencia emocional, en la tres áreas que la componen, en el recurso humano y contribuir al buen desarrollo laboral y personal de los jefes, colaboradores y operativos en ambos géneros y por consiguiente crear un ambiente laboral agradable, dotando al personal de herramientas y técnicas que les ayuden a tomar buenas decisiones laborales en los diferentes niveles jerárquicos, para desarrollo personal e institucional.

- **Objetivos**

General

Proponer talleres en donde se brinden técnicas y herramientas para crear una conciencia en el recurso humano para percibir, conocer y regular sus emociones a la vez que se fortalece la inteligencia emocional.

Específicos

- Contribuir a que se llegue como mínimo a un nivel adecuado del área de percepción en el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá.
- Promover que todo el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá cuente con un nivel adecuado de comprensión de sus emociones.
- Optimizar al máximo el nivel adecuado de regulación con el que cuenta el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá y llegar a obtener un nivel alto (excelente).

- **Dirigidos a**

Recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá.

- **Beneficios de los talleres**

Con estos talleres de concientización y fortalecimiento se pretenden lograr los siguientes beneficios para el recurso humano y la institución:

- ✓ Con los talleres de concientización y fortalecimiento de inteligencia emocional los jefes, colaboradores y operativos de ambos géneros llegan a percibir de una manera adecuada sus emociones y a la vez las emociones de sus compañeros de trabajo al manejar las emociones

de ambos de manera adecuada en situaciones en donde se tienen altos grados de tensión emocional, se lograra un ambiente de comunicación eficaz en busca del bien común e institucional.

- ✓ Los jefes llegaran a comprender adecuadamente a su equipo de trabajo, al utilizar herramientas que les permitan evaluar y controlar las emociones que afectan directamente a los integrantes del mismo, al dar como resultado un excelente rendimiento laboral en busca de lograr los objetivos y hacer sentir a su equipo que son parte importante de la institución.
- ✓ Los colaboradores, así como los operativos lograran tener un adecuado nivel de percepción, comprensión y regularización de sus emociones, contando con trabajadores que se motiven y valoren entre ellos.
- ✓ Al concientizar y fortalecer los conocimientos que se tengan sobre inteligencia emocional las personas que trabajan en áreas donde se tenga atención al público tanto cliente interno como externo tendrán herramientas y habilidades que les permitan manejar situaciones en las que se necesite orientar de manera eficaz aunque el cliente presente problemas emocionales que le lleven a conflictos, dar un mejor servicio poner en práctica se debe mejorar, se puede mejorar el servicio al cliente.
- ✓ El grupo de jefes incrementara sus conocimientos hacia un liderazgo sobresaliente y un buen rendimiento laboral al buscar que los colaboradores estén felices y que trabajen en armonía entre ellos. Aprender técnicas de motivación hacia los miembros de su equipo, tratar y darle la importancia necesaria a las emociones de los demás a la vez que comparte con ellos sus emociones y la experiencia que tiene en encausarlas de la mejor manera.
- ✓ A los encargados de recursos humanos les servirá como ayuda al tener herramientas y experiencia que les permitan evaluar en cuanto a la inteligencia emocional a las personas que necesiten contratar y a la vez poder capacitar en este tema a los nuevos miembros del equipo.

- ✓ Temática de los talleres
- ✓ Primer taller
 - a) Inteligencia emocional y sus tres áreas y componentes:

- ✓ Concepto de inteligencia emocional: al ser la capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas y entender el significado de las mismas, regular las emociones propias y tolerar presiones y las frustraciones que se viven en la vida diaria, personal o laboral.
- ✓ Desarrollo de la inteligencia emocional: importancia de que la institución como tal conozca sobre la inteligencia emocional y se involucre para ayudar a que el recurso humano la desarrolle con cambios de actitudes al enfrentarse a emociones que conlleven a estados de frustración laboral, al mejorar sus habilidades de relacionarse al trabajar en equipo. En la inteligencia emocional se tiene la ventaja que es educable.
- ✓ Tipos de Inteligencia: dar a conocer que existen nueve tipos de inteligencia, Lingüística, musical, lógico-matemática, espacial, corporal-cinestésica, intrapersonal, interpersonal, naturalista y místico-espiritual. Y ver con cual se identifican, para poder desarrollarla.
- ✓ Características de la inteligencia emocional: reconocer las características que debe de tener la persona que posee adecuado nivel de inteligencia emocional, como son: capacidad de motivación, posponer recompensas, controlar impulsos, tolerar frustraciones, controlar sus estados emocionales, tener adecuadas habilidades sociales.
- ✓ Vertientes de la inteligencia emocional: conocer las vertientes de la inteligencia emocional conceptos y ejemplos siendo éstos intrapersonal e interpersonal.
- ✓ Aptitudes de la inteligencia emocional: entre ellas conocimiento de emociones, capacidades de controlar emociones, motivarse, reconocer emociones ajenas, control de relaciones al comunicarse con los demás.
- ✓ Autoconciencia: conceptos y ejemplos que dejen de forma clara en el participante lo que significa autoconciencia y la importancia que se le debe dar, al reconocer las emociones propias e identificarlas antes de que tenga reacciones, para poder manejarlas y tomar buenas decisiones.
- ✓ Autocontrol: el participante debe conocer que necesita tener la capacidad de controlar sus emociones y clamarse en situaciones difíciles y cambiarlas a pensamientos positivos, valorizarse y modificar sentimientos en su beneficio.
- ✓ Automotivación (motivación): aprender que la automotivación es importante porque ayudara a sentirse satisfecho al momento que encamine sus emociones y capacidades en beneficio de obtener los logros que se proponga tanto en la vida personal como laboral.

- ✓ Empatía: se le dará a conocer la importancia de la empatía en la vida personal y laboral, porque de esta depende en buena forma la manera en que se comprometa en reconocer las emociones de los miembros de su equipo laboral, aprender a reconocer como se siente la otra persona por sus expresiones. Esta habilidad deberá ser desarrollada mucho más en personal que atiende público.
- ✓ Habilidades Sociales: se dará a conocer que las habilidades sociales son importantes porque de ellas depende que se tenga una excelente comunicación y relacionarse de buena manera jefes, colaboradores y operativos, al liderar cambios y prestar la ayuda necesaria en el momento preciso.
- ✓ Aplicación de la inteligencia emocional en la institución: el recurso humano aprenderá que al aplicar la inteligencia emocional manejará sus emociones y podrá tomar las mejores decisiones porque pensara antes de actuar, evitara conflictos con las personas que le rodean, enfocándose al logro de objetivos. Comunicación adecuada en los distintos niveles jerárquicos y un buen clima laboral.

b) Percepción:

- ✓ Definición de percepción emocional: conocer el concepto de percepción emocional, evaluación y expresión de las emociones, forma real de reconocer las emociones, dar mayor claridad al pensamiento, como se siente la persona. Prestar adecuada atención a sus emociones, dedicar tiempo a conocer sus emociones, preocuparse adecuadamente por sus estados de ánimo.
- ✓ Factores que influyen en la percepción emocional: identificar los factores que influyen la percepción emocional, factores en el receptor, factores en la situación, factores en el objeto.
- ✓ Evaluación y expresión de las emociones: qué apreciación tiene cada participante de sí mismo en cuanto a sus emociones, cómo logra confrontarlas en su mente, y saber cómo soportarlas, y expresarlas de la mejor manera, al tratar de no ofender a los demás, ni crear ambientes de trabajo desagradables.
- ✓ La atención y percepción de las emociones: la importancia que tiene la adecuada atención y percepción de las emociones, al dar a conocer que es de mucha importancia prestarle atención a como se perciben las emociones tanto personales como las emociones de las personas que les rodean.

- ✓ Percepción en los demás: aprender a reconocer las emociones de los individuos que están al rededor, para tener comunicación asertiva y percibir por adelantado lo que la otra persona siente. Dar solución a conflictos laborales.
 - Segundo taller
 - c) Comprensión
- ✓ Definición de comprensión emocional: el concepto de comprensión emocional, al ser la capacidad de analizar las emociones, comprenderlas de tal manera que el individuo llega a desarrollar habilidades para poder comprenderse a sí mismo y las situaciones que generan sus distintas emociones. Tener claros sus sentimientos, definir sus sentimientos.
- ✓ Conocimiento de las propias emociones: aprender a conocer cada una de las emociones que se tienen, saber cómo se siente en distintas emociones positivas o negativas, darse cuenta de sus sentimientos y emociones en determinadas situaciones.
- ✓ Habilidad para comprender las emociones y estados de ánimo: reconocer que se debe desarrollar la habilidad para comprender las emociones que se generan en diferentes situaciones y los estados de ánimo, razonar las emociones y luego etiquetarlas, relacionar las palabras con las emociones.
- ✓ Habilidad de comprender las emociones desde la perspectiva de los demás: crear la habilidad de comprender y reconocer las emociones de las otras personas con quienes se relaciona ya sea personal o laboral. Reconocer los cambios de emociones de las personas para evitar conflictos que dañen la toma de decisiones. Entender las circunstancias o dificultades desde la perspectiva de la otra persona.
 - d) Regulación
- ✓ Definición de regulación emocional: Dar a conocer la definición de regulación emocional al ser la habilidad de poder dirigir y manipular las emociones que un individuo llega a tener por determinadas situaciones que se le presenten en su vida personal o laboral.

- ✓ Relación entre regulación emocional, percepción y comprensión: El individuo reconocerá que para llegar a tener una buena regulación de sus emociones deberá primeramente tener una buena percepción de sus emociones y luego una adecuada comprensión de las mismas.

- ✓ Como regular las emociones: el participante entenderá que es importante regular las emociones que siente tanto positivas y negativas, en situaciones en donde sienta tristeza deberá pensar en lo positivo de la vida, preocuparse por tener un excelente estado de ánimo, procurar cambiar sus estados de ánimo negativos en positivos. Conducir las emociones de manera provechosa para el individuo. No actuar por impulso.

- ✓ La importancia de Regular las emociones en la persona y en los demás: si se saben regular las emociones propias, se podrá percibir las emociones de los demás, para saber y comprender como reacciona la otra persona en diferentes situaciones en donde se generan emociones, buscar convivencia y buenas relaciones sociales unos con otros, manejar en el equipo de trabajo buenas relaciones sociales y laborales. Evitar en los demás las emociones negativas ayudar a supera las mismas y multiplicar las positivas. Crear relaciones sólidas en beneficio personal y de la institución.

Cronograma

Tema	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsable
<p>Primer Taller: Inteligencia Emocional</p>	<p>Video Motivacional</p> <p>Dinámica Arte-terapia</p> <p>Pasos a seguir: La persona que dirige el grupo, les indicará que a través de esta dinámica lo que pretende es que cada uno exprese sus emociones plasmándolas en el papel. Cada uno tomará asiento en el que tendrá acceso a la superficie para pintar y a los colores. El facilitador pondrá música y cada uno, debe expresar en el papel cómo se siente. Durante este rato, está prohibido hablar o comunicarse con otros compañeros. Si se desea abordar el objetivo de expresar distintas emociones, se pondrán distintas canciones que fomenten distintas expresiones emocionales. Por ejemplo: alegría, tristeza, soledad, entre</p>	<p>Cañonera, equipo de cómputo y audio.</p> <p>Materiales necesarios: Papel continuo o cartulinas, colores con los que pintar (lápices, rotuladores, témperas).</p>	<p>4 horas</p>	<p>Mildred Lorena Lec</p>

	<p>otras.</p> <p>Cuando el facilitador lo estime oportuno, cortará la música y fomentará un debate en grupo para explorar las emociones a nivel individual.</p> <p>Discusión: los dibujos, o algunos de ellos, pueden pasar a formar parte de la decoración de la sala.</p>			
Percepción emocional	<p>Video Motivacional</p> <p>Dinámica Brújula de las emociones</p> <p>Pasos a seguir:</p> <p>Pintar la alegría al norte y que el participante reflexione sobre la pregunta: ¿Qué he logrado?</p> <p>Al sur, reflejar la respuesta y el participante deberá responder ¿Qué he perdido?</p> <p>Entre ambas emociones, situar el logro que se ha conseguido, o bien el fracaso. Es importante hacer una lectura positiva.</p> <p>En el este, se pondrá el</p>	<p>Cañonera, equipo de cómputo y audio.</p> <p>Materiales necesarios: folio en el que esté pintada la rosa de los vientos, lápices.</p>		Mildred Lorena Lec

	<p>enfado. Pensar en qué le ataca o le hace sentir mal en una situación de riesgo.</p> <p>En el lado oeste, se situara el miedo. En este punto, reflexionar cuáles son los miedos de los participantes.</p> <p>Unir el enfado y el miedo a través de la amenazada y reparar en identificar las amenazas que la persona tiene presentes.</p> <p>En el resto de puntos, se sitúan otras emociones que estén presentes.</p> <p>Discusión: si la actividad se realiza en grupo y existe confianza suficiente, las personas que lo deseen pueden compartir sus emociones con sus compañeros.</p>			
<p>Segundo Taller: Comprensión emocional</p>	<p>Video Motivacional</p> <p>Dinámica ¡Patata!</p> <p>Pasos a seguir: El dinamizador pedirá un voluntario que tendrá que salir a representar la emoción que aparezca</p>	<p>Cañonera, equipo de cómputo y audio.</p> <p>Materiales necesarios: fichas en las que aparezcan escritas emociones.</p>	<p>4 horas</p>	<p>Mildred Lorena Lec</p>

	<p>en la ficha que tome. Los compañeros deben adivinar de qué emoción se trata. Entre todos, pueden caracterizarla e, incluso, acompañarla de la comunicación verbal y no verbal que la acompaña. Además, pueden contar en qué momento se sintieron de esa manera. El dinamizador seguirá pidiendo voluntarios para caracterizar las distintas emociones que aparezcan en las fichas.</p>			
Regulación emocional	<p>Video Motivacional Dinámica Situaciones Pasos a seguir: El dinamizador del grupo explicará que presentarán al grupo una serie de situaciones y que cada uno, de manera individual, debe recapacitar sobre cada una de ellas. Se puede adjuntar una lista de preguntas, como las siguientes: ¿qué</p>	<p>Cañonera, equipo de cómputo y audio. Materiales necesarios: fichas con imágenes o noticias (en función del grupo).</p>		Mildred Lorena Lec

	<p>sentimientos experimentan las personas que aparecen, cómo crees que se sienten?, ¿cómo te sentirías tú en su lugar?, qué harías si fueras ellos, entre otras.</p> <p>Se les deja un tiempo para que lo contesten de manera individual y, a continuación, se procede a un debate en grupo.</p> <p>Otros: es importante enfocar esta actividad de manera cuidadosa en función del grupo al que vaya encaminada. También, se pueden elegir las situaciones lo cual dependerá del tema que se quiere abordar de manera determinada.</p> <p>En este caso, se propone en un primer lugar, la reflexión de manera individual y después, en grupo. Esta condición puede alterarse y hacerse primero en subgrupos y después el debate todos los participantes o bien,</p>			
--	---	--	--	--

	hacerlo directamente en un debate amplio. Esta serie de cuestiones han de ser valoradas por el encargado del manejo del grupo.			
--	---	--	--	--

En los talleres que se realizarán se tienen previsto que en las dinámicas los participantes se agrupen de acuerdo al puesto laboral que correspondan ya sea jefes, colaboradores y operativos, con el fin de que cada uno exprese sus vivencias y comparta sus emociones al sentirse en un clima de confianza.

Presupuesto

Recursos	Costos
Materiales Papel, lapiceros, papelógrafos, marcadores, Hojas de papel bond, cuadernillos para apuntes, cartulina, fichas, temperas, otros imprevistos. Q.10.00 *89	Q. 890.00
Refacción Q.15.00 * 89 * 2	Q. 2,670.00
Cañonera, Equipo de Cómputo y Audio Q. 250.00 * 2	Q. 500.00
Documentos con información acerca de los temas a impartir y evaluación (fotocopias) 89 juegos * 20 hojas =1,780 * 0.20	Q. 356.00
Honorarios capacitador Q.500.00 por taller	Q. 1,000.00
Total	Q. 5,416.00

El costo de los talleres estará a cargo de la Dirección Departamental de Educación de Sololá a través de la unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional y la coordinación de la autora de la presente tesis.

- Evaluación

Se evaluará cada taller al concluirlo de acuerdo al cuestionario que se adjunta instrumento para verificar el aporte de los talleres en la vida y trabajo del personal.

✓ Instrumento:

Evaluación de Talleres: inteligencia emocional, percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

Con el propósito de evaluar el taller impartido y las mejoras que se puedan realizar, agradeceré marcar con una “X” en la opción que mejor exprese su punto de vista en cuanto al desarrollo del mismo y los aspectos a evaluar.

No.	Aspecto Evaluado	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular
1.	El taller cumplió con el objetivo que se propuso				
2.	El taller cumplió con sus expectativas				
3.	Considera que el conocimiento adquirido se aplica a su vida personal y laboral				
4.	Considera que las dinámicas/ ejemplos y actividades fueron congruentes con el contenido del taller				
5.	Los temas abordados fueron acordes en cuanto a la temática y la práctica				
6.	Como le pareció en general el contenido del taller				

Comentarios y observaciones que considere con respecto al taller impartido

Estaría dispuesto a recibir otro taller y que tema con relación a inteligencia emocional le gustaría

Evaluación del resultado en la aplicación de la propuesta en el recurso humano dentro de la institución:

Para evaluar los beneficios que se obtengan con la aplicación de los conocimientos adquiridos en los talleres en un término de tres meses como instrumento de medición administrativa se realizarán boletas de opinión en las cuales el usuario interno y externo podrá evaluar y a la vez ayudar a conocer el cambio que han tenido los jefes, colaboradores y operativos de la institución en cuanto a si han mejorado en las técnicas y habilidades de atención y resolución de conflictos.

En un término de seis meses se proporcionará al personal de la institución nuevamente el Test TMMS-24 Boleta de inteligencia emocional para que pueda ser autoaplicado por cada uno de ellos y verifiquen los cambios que han tenido y así motivarse para mejorar la inteligencia emocional y lograr conseguir niveles de excelencia en las tres áreas.

Proponer reuniones mensuales en cada uno de los equipos de trabajo para que puedan compartir sus vivencias en cuanto al desarrollo y aplicación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones y resolución de conflictos en los diferentes niveles jerárquicos.

Anexo 2 Test TMMS-24 Boleta Inteligencia emocional

Boleta Inteligencia emocional

A continuación, se le presenta un test de Inteligencia emocional. Se le agradece resolver sin pensar mucho la respuesta, para poder obtener resultados verdaderos en apoyo a una investigación de tesis, la cual será utilizada únicamente con fines educativos, por lo que no afecta su puesto de trabajo.

Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado
Edad: <input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> Más de 40	
Puesto: _____	

A continuación se le presentan algunas afirmaciones sobre emociones (son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto) y sentimientos (se refiere tanto a un estado de ánimo como también a una emoción conceptualizada que determina al estado de ánimo). Lea atentamente cada frase e indique cuál es el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una X la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No	Estado Emocional	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a cómo me siento					
9	Tengo claros mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					

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

Anexo 3 Métodos propuestos por Salovey y Mayer para controlar las emociones

<p>Percibir las emociones en la persona y en los que se relacionan con ella.</p>	<p>Al tener la persona esta habilidad, puede identificar con exactitud sus emociones y sentimientos y los cambios que le suceden y tener la capacidad de valorarlas y expresarlas de la mejor manera para luego crear relaciones sociales exitosas al saber comunicarse con los demás.</p>
<p>Facilitación emocional</p>	<p>Usar apropiadamente las emociones El uso adecuado de las emociones, favorece a la persona a priorizar el pensamiento y dirigir la atención hacia la información importante en busca de llegar a resolver conflictos y problemas de una manera eficaz.</p>
<p>Comprensión de las emociones</p>	<p>Implica la habilidad de etiquetar las emociones. Poder anticipar y a la vez retroceder para conocer las causas por las cuales se genera un estado de ánimo determinado y las consecuencias que generaran las acciones que se tomen. Implica conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales.</p>
<p>Regulación emocional</p>	<p>Usar adecuadamente la información que conlleva cada emoción ya sea positivo o negativo, para luego desechar las negativas y aprovechar las positivas, emplearlas de forma útil. Tener la capacidad para manejar el mundo intrapersonal e interpersonal. Dando como resultado la solución de problemas y conflictos de manera adecuada.</p>

Anexo 4 Carta de solicitud a Dirección Departamental de Educación de Sololá

Sololá, 12 de Febrero de 2018.

Licenciada:
Juana Navichoc Chavajay
Directora Departamental de Educación
Sololá.

Respetable Licenciada Navichoc:

De la manera más atenta me dirijo a usted deseándoles éxitos y bendiciones en sus labores diarias.

El motivo del presente es hacer de su conocimiento que actualmente estoy realizando el proyecto de Tesis en la Universidad Rafael Landívar, Campus Quetzaltenango, el cual lleva por título Inteligencia emocional en el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá. En este momento estoy dentro del proceso de trabajo de campo y vaciado de la información.

Por lo anterior expuesto, solicito su amable autorización y colaboración para el llenado de la Prueba de Inteligencia emocional por parte del personal de la institución.

Agradeciendo desde ya su autorización.

Cordialmente:


Mildred Lorena Lec López de Ramos

DIRECCION DEPARTAMENTAL DE
EDUCACION SOLOLA
DIRECCION
RECIBIDO
FECHA: 13/2/18 HORA: 8:17
F. 



Anexo 5 Operacionalización de variables

VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA	VALOR FINAL	
Inteligencia Emocional	Percepción	Test TMMS-24	Puntaje	Intervalo	Masculino	Presta poca atención <21
						Adecuada percepción 22 a 32
						Presta demasiada atención >33
					Femenino	Presta poca atención <24
						Adecuada percepción 25 a 35
						Presta demasiada atención >36
	Comprensión	Test TMMS-24	Puntaje	Intervalo	Masculino	Debe mejorar su comprensión <25
						Adecuada comprensión 26 a 35
						Excelente comprensión >36
					Femenino	Debe mejorar su comprensión <23
						Adecuada comprensión 24 a 34
						Excelente comprensión >35
	Regulación	Test TMMS-24	Puntaje	Intervalo	Masculino	Debe mejorar su regulación <23
						Adecuada regulación 24 a 35
						Excelente regulación >36
Femenino					Debe mejorar su regulación <23	
					Adecuada regulación 24 a 34	
					Excelente regulación >35	

Anexo 6 Resultados por área y nivel recursos humanos

Masculino			Femenino		
Percepción	Comprensión	Regulación	Percepción	Comprensión	Regulación
23	25	29	20	24	24
10	37	31	21	21	20
32	33	30	24	33	37
14	29	28	20	28	29
32	21	32	20	40	32
19	34	35	18	32	33
16	23	30	26	26	22
26	35	35	21	32	32
20	15	27	31	27	23
17	23	26	19	35	38
21	23	33	26	36	32
17	24	20	22	29	35
24	38	25	30	32	36
34	35	38	17	40	32
16	34	39	25	34	38
21	22	28	14	36	31
34	30	29	20	27	23
10	20	28	13	28	37
13	27	29	12	23	39
27	31	33	21	20	19
32	37	40	21	28	35
19	25	27	21	29	30
18	22	24	15	15	23
14	19	22	19	39	40
16	28	29	23	36	34
14	22	26	17	20	20
29	37	34	22	27	33
18	30	20	20	28	29
15	13	23	31	25	27
18	19	17	22	28	31
39	40	40	20	34	37
17	30	31	18	36	38
23	28	31	26	35	35
26	33	31	18	24	23
29	30	28	25	26	31
18	30	29	24	24	28
19	31	24	24	22	21
22	35	34	18	36	35
11	32	31	15	31	31
11	20	26	14	21	31
21	22	25	17	24	27
29	25	30	14	38	32
22	19	15	36	28	30
25	24	31			
20	20	29			
14	20	26			

Anexo 7 Base estadística por áreas del recurso humano

Masculino

<i>Comprensión</i>	
Media	27.17
Error típico	0.98
Mediana	27.5
Moda	30
Desviación estándar	6.67
Varianza de la muestra	44.46
Curtosis	-0.90
Coefficiente de asimetría	0.01
Rango	27
Mínimo	13
Máximo	40
Suma	1250
Cuenta	46

<i>Percepción</i>	
Media	20.98
Error típico	1.04
Mediana	19.5
Moda	14
Desviación estándar	7.07
Varianza de la muestra	49.98
Curtosis	-0.27
Coefficiente de asimetría	0.59
Rango	29
Mínimo	10
Máximo	39
Suma	965
Cuenta	46

<i>Comprensión</i>	
Media	27.17
Error típico	0.98
Mediana	27.5
Moda	30
Desviación estándar	6.67
Varianza de la muestra	44.46
Curtosis	-0.90
Coefficiente de asimetría	0.01
Rango	27
Mínimo	13
Máximo	40
Suma	1250
Cuenta	46

Femenino

<i>Percepción</i>	
Media	20.93
Error típico	0.78
Mediana	20
Moda	20
Desviación estándar	5.14
Varianza de la muestra	26.40
Curtosis	0.81
Coefficiente de asimetría	0.72
Rango	24
Mínimo	12
Máximo	36
Suma	900
Cuenta	43

<i>Comprensión</i>	
Media	29.23
Error típico	0.93
Mediana	28
Moda	28
Desviación estándar	6.09
Varianza de la muestra	37.09
Curtosis	-0.66
Coefficiente de asimetría	-0.06
Rango	25
Mínimo	15
Máximo	40
Suma	1257
Cuenta	43

<i>Regulación</i>	
Media	30.53
Error típico	0.89
Mediana	31
Moda	32
Desviación estándar	5.82
Varianza de la muestra	33.92
Curtosis	-0.80544309
Coefficiente de asimetría	-0.42262528
Rango	21
Mínimo	19
Máximo	40
Suma	1313
Cuenta	43

Anexo 8 Resultados por área de géneros masculino y femenino jefes

Jefes					
Masculino			Femenino		
Percepción	Comprensión	Regulación	Percepción	Comprensión	Regulación
23	25	29	20	24	24
10	37	31	21	21	20
32	33	30	24	33	37
14	29	28	20	28	29
32	21	32	20	40	32
19	34	35	18	32	33
16	23	30	26	26	22
26	35	35	21	32	32
20	15	27	31	27	23
17	23	26	19	35	38
21	23	33	26	36	32
17	24	20	22	29	35
24	38	25	30	32	36
34	35	38	17	40	32
16	34	39	25	34	38
21	22	28	14	36	31
			20	27	23
			13	28	37

Anexo 9 Resultados por área de géneros masculino y femenino colaboradores

Colaboradores					
Masculino			Femenino		
Percepción	Comprensión	Regulación	Percepción	Comprensión	Regulación
34	30	29	12	23	39
10	20	28	21	20	19
13	27	29	21	28	35
27	31	33	21	29	30
32	37	40	15	15	23
19	25	27	19	39	40
18	22	24	23	36	34
14	19	22	17	20	20
16	28	29	22	27	33
14	22	26	20	28	29
29	37	34	31	25	27
18	30	20	22	28	31
15	13	23	20	34	37
18	19	17	18	36	38
39	40	40	26	35	35
17	30	31	18	24	23
23	28	31	25	26	31
26	33	31	24	24	28
29	30	28	24	22	21
18	30	29	18	36	35
19	31	24	15	31	31
22	35	34	14	21	31
11	32	31	17	24	27
11	20	26	14	38	32
			36	28	30

Anexo 10 Resultados por área género masculino operativos

Operativos		
Masculino		
Percepción	Comprensión	Regulación
21	22	25
29	25	30
22	19	15
25	24	31
20	20	29
14	20	26

Anexo 11 Base estadística géneros masculino y femenino jefes

Masculino

<i>Percepción</i>	
Media	21.38
Error típico	1.71
Mediana	20.5
Moda	32
Desviación estándar	6.85
Varianza de la muestra	46.92
Curtosis	-0.38
Coefficiente de asimetría	0.51
Rango	24
Mínimo	10
Máximo	34
Suma	342
Cuenta	16

<i>Comprensión</i>	
Media	28.19
Error típico	1.74
Mediana	27
Moda	23
Desviación estándar	6.98
Varianza de la muestra	48.70
Curtosis	-1.21
Coefficiente de asimetría	-0.15
Rango	23
Mínimo	15
Máximo	38
Suma	451
Cuenta	16

<i>Regulación</i>	
Media	30.38
Error típico	1.23
Mediana	30
Moda	30
Desviación estándar	4.94
Varianza de la muestra	24.38
Curtosis	0.12
Coefficiente de asimetría	-0.07
Rango	19
Mínimo	20
Máximo	39
Suma	486
Cuenta	16

Femenino

<i>Percepción</i>	
Media	21.5
Error típico	1.14
Mediana	20.5
Moda	20
Desviación estándar	4.84
Varianza de la muestra	23.44
Curtosis	-0.05
Coefficiente de asimetría	0.30
Rango	18
Mínimo	13
Máximo	31
Suma	387
Cuenta	18

<i>Comprensión</i>	
Media	31.11
Error típico	1.24
Mediana	32
Moda	32
Desviación estándar	5.27
Varianza de la muestra	27.75
Curtosis	-0.52
Coefficiente de asimetría	0.00
Rango	19
Mínimo	21
Máximo	40
Suma	560
Cuenta	18

<i>Comprensión</i>	
Media	31.11
Error típico	1.24
Mediana	32
Moda	32
Desviación estándar	5.27
Varianza de la muestra	27.75
Curtosis	-0.52
Coefficiente de asimetría	0.00
Rango	19
Mínimo	21
Máximo	40
Suma	560
Cuenta	18

Anexo 12 Base estadística géneros masculino y femenino colaboradores

Masculino

<i>Percepción</i>	
Media	20.5
Error típico	1.60
Mediana	18
Moda	18
Desviación estándar	7.82
Varianza de la muestra	61.13
Curtosis	-0.14
Coefficiente de asimetría	0.77
Rango	29
Mínimo	10
Máximo	39
Suma	492
Cuenta	24

<i>Comprensión</i>	
Media	27.88
Error típico	1.37
Mediana	30
Moda	30
Desviación estándar	6.69
Varianza de la muestra	44.81
Curtosis	-0.32
Coefficiente de asimetría	-0.33
Rango	27
Mínimo	13
Máximo	40
Suma	669
Cuenta	24

<i>Regulación</i>	
Media	28.58
Error típico	1.13
Mediana	29
Moda	29
Desviación estándar	5.53
Varianza de la muestra	30.60
Curtosis	0.39
Coefficiente de asimetría	0.16
Rango	23
Mínimo	17
Máximo	40
Suma	686
Cuenta	24

Femenino

<i>Percepción</i>	
Media	20.52
Error típico	1.08
Mediana	20
Moda	21
Desviación estándar	5.40
Varianza de la muestra	29.18
Curtosis	1.76
Coefficiente de asimetría	1.03
Rango	24
Mínimo	12
Máximo	36
Suma	513
Cuenta	25

<i>Comprensión</i>	
Media	27.88
Error típico	1.28
Mediana	28
Moda	28
Desviación estándar	6.38
Varianza de la muestra	40.69
Curtosis	-0.74
Coefficiente de asimetría	0.12
Rango	24
Mínimo	15
Máximo	39
Suma	697
Cuenta	25

<i>Regulación</i>	
Media	30.36
Error típico	1.17
Mediana	31
Moda	31
Desviación estándar	5.85
Varianza de la muestra	34.24
Curtosis	-0.53
Coefficiente de asimetría	-0.37
Rango	21
Mínimo	19
Máximo	40
Suma	759
Cuenta	25

Anexo 13 Base estadística género masculino operativos

<i>Percepción</i>		<i>Comprensión</i>	
Media	21.83	Media	21.67
Error típico	2.06	Error típico	0.99
Mediana	21.5	Mediana	21
Moda	#N/A	Moda	20
Desviación estándar	5.04	Desviación estándar	2.42
Varianza de la muestra	25.37	Varianza de la muestra	5.87
Curtosis	0.84	Curtosis	-1.79
Coefficiente de asimetría	-0.21	Coefficiente de asimetría	0.46
Rango	15	Rango	6
Mínimo	14	Mínimo	19
Máximo	29	Máximo	25
Suma	131	Suma	130
Cuenta	6	Cuenta	6

<i>Regulación</i>	
Media	26.00
Error típico	2.39
Mediana	27.5
Moda	#N/A
Desviación estándar	5.87
Varianza de la muestra	34.4
Curtosis	2.98
Coefficiente de asimetría	-1.66
Rango	16
Mínimo	15
Máximo	31
Suma	156
Cuenta	6