

Validación de la existencia de la necesidad de entrenar a los estudiantes de administración de empresas de la Corporación Unificada Nacional (CUN) sede Bogotá centro en inteligencia emocional como parte de su formación profesional.

Oscar David Suarez Torres

Monografía investigativa para optar por el título de magister en administración de organizaciones

Asesor

Dr. Ariel Alfonso Reyes Castro

Universidad nacional abierta y a distancia

UNAD

Administración de empresas

Maestría en administración de organizaciones

Bogotá - Colombia 2017

Dedicatoria

Al esfuerzo y tiempo dedicado a la elaboración de este trabajo. “Tienes una seguridad relativa de que podrás manejar los problemas que puedan surgir. Tienes confianza en ti mismo y crees que puedes llegar al final. Posees una expectativa positiva acerca de tu propia eficacia. Cualquier dificultad que surja será simplemente retroalimentación”.(Dilts, Como cambiar creencias con PNL, 1998)

Agradecimientos

A todas las experiencias adquiridas durante mi vida profesional las cuales enriquecen y motivan en gran parte el interés por la inteligencia emocional, a mi esposa por su constante apoyo en todos mis proyectos, a las personas que han mostrado interés por este trabajo y a mi asesor el Doctor Ariel Alfonso Reyes Castro por su orientación y apoyo durante este proyecto.

Resumen

La presente investigación monográfica tuvo como propósito principal validar la existencia de una necesidad en cuanto al entrenamiento en inteligencia emocional de los futuros profesionales que se preparan en la corporación unificada nacional CUN en el programa de administración de empresas, dicho interés surge de la experiencia propia del investigador y su interés por este tema el cual es ampliamente mencionado en el prólogo, en primera instancia se define la situación problema soportada en varios autores, así mismo se determinan la justificación, la situación problema, las hipótesis nula y alternativa y los objetivos de la investigación, posteriormente se realiza una revisión documental de libros, investigaciones y artículos del tema los cuales confirman la hipótesis nula exponiendo de qué manera el manejo ineficiente de las emociones afecta el desempeño laboral o profesional de los estudiantes, sin embargo se plantea en el marco metodológico una encuesta de 7 ítems aplicada a la muestra correspondiente al universo finito de estudiantes pertenecientes al programa de administración de empresas de la CUN sede centro ya que dicha sede constituye el área de influencia del investigador. Los resultados de la mencionada encuesta se analizan y se encuentra que confirman al igual que la revisión documental antes realizada la hipótesis de que se debe entrenar a los futuros profesionales del programa en el manejo eficiente de las emociones en pro de un mejor desempeño laboral o profesional, estos dos resultados conforman la validación de la existencia de la necesidad de tal entrenamiento el cual según los resultados de la encuesta aplicada debería ser por medio de una asignatura electiva dentro del plan de estudios.

Palabras clave

Entrenamiento

Inteligencia Emocional

Necesidad

Futuros Profesionales

Desempeño Laboral

Eficiente.

Abstract

The main purpose of this monographic research was to validate the existence of a need for training in emotional intelligence of future professionals who prepare in the unified national corporation CUN in the business administration program. This interest arises from the researcher's own experience. and their interest in this topic, which is widely mentioned in the prologue, in the first instance the problem situation supported by several authors is defined, as well as the justification, the problem situation, the null and alternative hypothesis and the objectives of the research, then a documentary review of books, research and articles on the subject is carried out, which confirm the null hypothesis, explaining how the inefficient management of emotions affects the work or professional performance of students, however, it is proposed in the methodological framework a survey of 7 items misled to the It is corresponding to the finite universe of students belonging to the business administration program of the CUN headquarters center that said headquarters is the area of influence of the researcher. The results of the election of the survey are analyzed and confirm that the documentary review was made before the hypothesis that it was an advanced professional program in the efficient management of emotions in favor of a better work or professional performance. , these two results form the

validation of the existence of the need for a training through the medium of an elective subject within the training program as business managers.

Keywords

Training

Emotional Intelligence

Need

Future Professionals

Work

Efficient Performance

Prologo

De acuerdo con cerestv [Productor]. (2008, 09 18). Entrevista a Eduardo Punset (18/09/2008) [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com /watch?v=HGmEQD2m60Q](https://www.youtube.com/watch?v=HGmEQD2m60Q). “en las escuelas nos deberían enseñar la naturaleza y la gestión de las emociones”, en dicha entrevista Eduardo Punset describió de qué manera podía hacer nuestra vida más feliz el hecho de entender y manejar de la manera más adecuada emociones como el miedo, la ansiedad, la tristeza, el desprecio, el optimismo, la alegría, la satisfacción etc. Esta frase despertó mi curiosidad por la búsqueda de herramientas que permitieran gestionar de manera más efectiva las emociones humanas, de tal manera que las personas logaran impactar de manera positiva el cumplimiento de sus objetivos a todo nivel interesándome particularmente el entorno laboral debido a que este entorno presenta gran parte de las presiones emocionales a las que se ve expuesto un profesional dentro del mundo actual extremadamente competitivo.

En esta búsqueda encontré que la Inteligencia Emocional es la herramienta que permite realizar exactamente lo que mencionaba Punset, ya que su aplicación nos ayuda primero a conocer nuestras emociones, segundo a tener conciencia de ellas y posteriormente a disponer de ellas para nuestro propio beneficio disminuyendo el impacto negativo que generan algunas emociones en nuestro estado de ánimo, en nuestra salud, en nuestras relaciones tanto personales como profesionales, en nuestra productividad y, en fin, en nuestra vida diaria, y potencializando por otra parte el efecto de emociones positivas utilizándolas como recursos para el logro de nuestros objetivos.

Esta inquietud y el día a día de mi trabajo como docente agudizo mi observación encontrando que el plan de estudios actual del programa de administración de empresas de la universidad en la que laboro no cuenta con una asignatura, diplomado u otro curso en el que se desarrolle la dimensión emocional de los estudiantes entrenándolos en la gestión efectiva de sus emociones de tal manera que cuenten con una herramienta adicional a su formación disciplinar que les permita un mejor desempeño en su futuro como profesionales aun cuando en su misión la institución promulga el compromiso con la formación integral del ser humano.

Teniendo en cuenta el contexto anterior tomé la decisión de realizar la presente investigación monográfica con el fin de evidenciar la necesidad de preparar a los estudiantes en su dimensión emocional por medio de los preceptos de la inteligencia emocional.

Tabla de contenido

Portada.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimientos.....	3
Resumen.....	4
Palabras Clave.....	4
Abstract.....	5
Key words.....	5
Prologo.....	6
Índice general.....	8
Índice de tablas y gráficos.....	10
Introducción.....	12
Capítulo I el problema.....	14
Situación problema.....	14
Pregunta problema.....	17
Hipótesis.....	17
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.....	18
Justificación.....	19
Capitulo II marco teórico.....	21

Que son las emociones.....	21
Tipos de emociones.....	23
Emociones positivas.....	23
Emociones negativas.....	23
En cuanto a las emociones positivas y el desempeño laboral.....	24
Que es inteligencia emocional.....	24
La inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	26
La inteligencia emocional y las habilidades blandas.....	32
La inteligencia emocional y la toma de decisiones.....	33
El autocontrol y la toma de decisiones.....	35
Capitulo III marco metodológico.....	37
Población y muestra.....	37
Capítulo IV Análisis de resultados y valoración de hipótesis.....	39
Conclusiones.....	58
Referencias bibliográficas.....	61
Anexo 1 Formato de encuesta.....	65

Índice de tablas y gráficos

Tabla 1. Cantidad y porcentaje de estudiantes por nivel de formación.....	39
Grafico 1. Porcentaje de respuestas por nivel.....	39
Tabla 2. Respuestas por tipo de emoción pregunta 2.....	41
Tabla 3. Tabla cruzada cantidad de respuestas por Nivel de formación pregunta 2.....	42
Tabla 4. Tabla cruzada porcentaje de respuestas por Nivel de formación pregunta 2.....	42
Grafico 2. Porcentaje de respuesta pregunta 2.....	42
Tabla 5. Respuestas por tipo de emoción pregunta 3.....	44
Tabla 6. Tabla cruzada cantidad de respuestas por Nivel de formación pregunta 3.....	44
Tabla 7. Tabla cruzada porcentaje de respuestas por nivel de formación pregunta 3.....	45
Grafico 3. Porcentaje de respuesta pregunta 3.....	45
Tabla 8. Respuestas por tipo de habilidades blandas.....	47
Tabla 9. Tabla cruzada cantidad de respuestas por nivel de formación y habilidad.....	47
Tabla 10. Tabla cruzada por nivel de formación y porcentaje de respuesta por habilidad...48	
Grafico 4. Porcentaje de respuesta pregunta 4.....	48
Tabla 11. Respuestas por alternativa de percepción de necesidad.....	50
Tabla 12. Tabla cruzada por nivel de formación y percepción de necesidad.....	50

Tabla 13. Tabla cruzada por nivel de formación y porcentaje de respuestas en percepción.....	51
Grafico 5. Porcentaje de respuesta pregunta 5.....	51
Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado.....	52
Tabla 15. Respuestas por alternativa de preferencia de capacitación en la Universidad.....	53
Tabla 16. Tabla cruzada cantidad de respuestas por nivel de formación pregunta 6.....	53
Tabla 17. Tabla cruzada porcentaje de respuesta por nivel de formación Pregunta 6.....	53
Grafico 6. Porcentaje de respuesta pregunta 6.....	54
Tabla 18. Respuestas por modalidad de la capacitación.....	55
Tabla 19. Tabulación cruzada por nivel de formación, percepción de necesidad y modalidad de la capacitación.....	56
Tabla 20. Tabla cruzada respuestas en porcentaje por tipo de formación pregunta 7.....	57
Grafico 7. Porcentaje de respuesta Pregunta 7.....	57

Introducción

Las exigencias del mundo contemporáneo en todas las áreas del conocimiento y en particular, en los campos tanto educativo como de gestión y competencia gerencial; demandan estrategias acordes con las necesidades de la población y sus realidades económicas, sociales, culturales, políticas e históricas. La educación colombiana de la segunda década el siglo XXI puede llegar a desarrollar la integración de diferentes disciplinas con miras a un mundo globalizado y cada vez más competitivo, con la participación de una comunidad educativa interesada en profundizar en aspectos docentes, investigativos y productivos; es decir, mediante la reflexión e inclusión de ópticas múltiples que permitan formar un profesional mucho más integral y preparado para afrontar no solo desafíos de carácter productivo o académico sino relacionales y emocionales ya que estos aspectos impactan de manera importante en su vida laboral. En este sentido, la presente investigación, plantea poner en evidencia la necesidad de preparar a los estudiantes del programa de administración de empresas de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN) sede centro. En inteligencia emocional debido a que la inteligencia emocional propone diferentes alternativas para lograr una correcta gestión de las emociones de tal manera que el individuo se torne en una persona integral que sabe dominar sus propios recursos emocionales y ponerlos al servicio de sus propias causas en todos los ámbitos y en especial el laboral ya que es en este ámbito en donde se ponen a prueba los conocimientos y destrezas adquiridas durante la formación universitaria.

Para validar la existencia de dicha necesidad se ha generado una revisión bibliográfica de diferentes autores en donde se plantea la relevancia del conocimiento y la gestión de las emociones humanas en el logro no solo de objetivos personales sino también profesionales de estas investigaciones confirman la hipótesis de que realmente es necesario entrenar a los futuros

profesionales en inteligencia emocional, sin embargo posteriormente dicha hipótesis se confrontara con los resultados de una encuesta presentada por los estudiantes de administración de empresas jornada nocturna en donde se busca conocer la percepción que ellos tienen o no de la necesidad planteada ya que a pesar de los estudios de diferentes autores es posible que los estudiantes teniendo en cuenta sus propias vivencias y realidades no perciban el entrenamiento basado en inteligencia emocional como una necesidad o por el contrario es posible que los mencionados resultados soporten o reafirmen lo planteado por la revisión documental realizada.

Capítulo I

El problema

Situación problema

Como lo manifiesta (Calle Márquez, Remolina De Cleves, & Velásquez Burgos, 2011) la tendencia a la globalización económica, política, social y cultural exige el desarrollo de habilidades y competencias personales, sociales y profesionales que permitan lograr resultados óptimos en el desempeño integral de las personas. Debido a esto, se hace necesario prestar atención no sólo a la dimensión cognitiva, sino también a la dimensión emocional, la cual debe ser educada para que las emociones y los sentimientos afloren convirtiéndose en apoyo, estímulo y guía para la vida.

Por su parte en su artículo elaborado para la UNESCO (Scott, 2015) establece que las competencias académicas y cognitivas, si bien son fundamentales, no constituyen las únicas competencias necesarias para abrirse camino en la vida, pues también lo son las cualidades personales que conforman las identidades de los estudiantes, orientan sus respuestas ante los fracasos, los conflictos y las crisis y les preparan para afrontar los problemas del siglo XXI.

La Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN es una institución de carácter privado, sin ánimo de lucro que forma técnicos, tecnólogos y profesionales en diferentes áreas del conocimiento, el Proyecto Educativo Cunista (PEC), asume la formación como “un escenario en el que el ser humano desarrolla su capacidad de saber ser, saber saber, saber hacer y su compromiso de vida con el entorno y su responsabilidad con la sociedad” (2013, p.35), así mismo dentro de su misión estipula “Estamos comprometidos con la formación integral del ser humano y en especial de la mujer a través de un modelo innovador”.

Autores como Rice, (1997), consideran al desarrollo humano como un proceso complejo, en el cual se abarcan cuatro dimensiones básicas: a) el desarrollo físico (bases genéticas del desarrollo, cambios en el desarrollo motor, los sentidos, los sistemas corporales), b) el desarrollo cognoscitivo (cambios en los procesos intelectuales del pensamiento, el aprendizaje, el recuerdo, los juicios, la solución de problemas y la comunicación), c) el desarrollo emocional socio afectivo (apegos, desapegos, sentimientos, emociones) y d) el desarrollo social (relaciones parentales, laborales, roles sociales, representación de sí mismo y de los otros), por lo cual el concepto de desarrollo integral supone el desarrollo de todas las dimensiones.

Sin embargo después de realizar una revisión de las asignaturas que presenta el plan de estudios de administración de empresas de la Corporación Unificada Nacional CUN, no se encuentra una que específicamente prepare al estudiante para gestionar de manera óptima sus emociones en ninguna asignatura se plantea el uso de técnicas específicas que le permitan afrontar situaciones en las que se encuentre influenciado por emociones positivas o negativas de tal manera que pueda reaccionar de la mejor manera en pro de sus propios objetivos no solo personales sino laborales o profesionales por lo tanto y de acuerdo a los artículos citados inicialmente la institución no está preparando de manera integral al estudiante para afrontar los desafíos que como profesional debe afrontar en el siglo XXI, de mantenerse esta falencia se generaría un déficit en la competitividad, capacidad de adaptación al cambio y por ende en los resultados de desempeño de los estudiantes como futuros profesionales.

El investigador, se desempeña como docente de planta en el Programa de Administración de Empresas en la CUN, en las modalidades presencial, distancia. El perfil de los alumnos de la CUN, corresponde a “población de los estratos 1, 2, y 3 en todas las regiones del país” (CUN, 2013, p.12).

Un docente responsable profesionalmente y consciente de sus deberes éticos, se pregunta por mecanismos o rutas metodológicas para ayudar a sus alumnos a lograr no sólo la excelencia académica, sino también el bienestar psicológico y social y que además le permitan un mejor desempeño laboral en su contexto como futuro profesional.

Por lo anterior surge el interrogante ¿Existe la necesidad de preparar a los estudiantes de administración de empresas de la CUN en técnicas o metodologías que le permitan una buena gestión de sus emociones de tal manera que se desempeñen de manera más óptima en su entorno laboral?

Para responder a esta pregunta se realizará la comparación entre estudios realizados por diferentes investigadores y la percepción de dicha necesidad por parte de los estudiantes de niveles técnico, tecnológico y profesional siendo esta determinante en la presente investigación.

Según (Illouz, 2007), las emociones son la energía interna que nos impulsa a un acto, dicha emoción generalmente se presenta como respuesta ante un estímulo que surge de la relación del yo con el entorno en el que nos encontremos, la autora plantea el ejemplo de las emociones que puede producir la frase “otra vez llega tarde” dependiendo de la persona que lo diga y lo que dicha persona representa para el individuo, se puede llegar a sentir, vergüenza, enojo o culpa.

(Goleman, 1995) Por otra parte, define las emociones como impulsos que nos llevan a actuar, es decir que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción. Cada emoción tiene una razón de ser particular generando no solo cambios en el estadio anímico sino también cambios en nuestra fisiología, el autor describe los cambios que se producen en nuestro organismo ante emociones como el enojo, el miedo y el amor, y así mismo plantea que estas se

han venido desarrollando a lo largo de nuestra evolución como seres humanos desempeñándose a lo largo de la misma como un elemento fundamental para la supervivencia.

Las emociones pueden clasificarse por los resultados que generan a nivel anímico físico o relacionan en emociones positivas o negativas.

En cuanto a las emociones positivas (Diener, Larsen y Lucas, 2003), citados por (Barragan Estrada & Morales Martínez, 2014, pág. 105) las definen como aquellas en las que predomina la valencia del placer o bienestar, dichas emociones permiten cultivar las fortalezas y virtudes personales, aspectos necesarios que conducen a la felicidad.

Por otra parte (Bisquerra, 2016) manifiesta que las emociones que se pueden clasificar como negativas sin que esto signifique que sean malas son aquellas que se experimentan ante acontecimientos que son valorados como una amenaza, una pérdida, una meta que se bloquea, dificultades que surgen en la vida cotidiana y que suelen ser más frecuentes, más intensas y más duraderas que las positivas ya que como plantea el autor por naturaleza estamos más sensibilizados ante lo negativo que ante lo positivo.

De lo anterior (Goleman, 1995) propone una serie de técnicas las cuales popularizo como inteligencia emocional la cual define como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”, el autor explica en su libro de qué manera las emociones inciden en todos los aspectos de la vida de una persona, y en el logro de sus objetivos y como la inteligencia emocional se constituye como una alternativa idónea para el manejo adecuado de nuestras emociones que dependiendo de si son negativas o positivas afectan o favorecen nuestros objetivos, al respecto afirma que “ las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen posibilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad”.

Este trabajo monográfico se enfocará en los estudios que tratan sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral que es el principal indicador que evidencia la idoneidad de un profesional. Ya que como lo menciona (Urdiain Echeverria, 2016, pág. 43), citando a (Goleman, 2010) las personas emocionalmente inteligentes dominan la comunicación verbal y no verbal, son capaces de cambiar su comportamiento, hacer frente a los conflictos interpersonales, responder asertivamente a las críticas, afrontar comportamientos irracionales y manejar la ira, por lo que todo apunta que se trata de una competencia crucial para las empresas.

Pregunta problema

¿Existe la necesidad de entrenar en inteligencia emocional a los estudiantes de administración de empresas de la corporación unificada nacional (CUN) sede Bogotá dentro de su formación como profesionales?

Hipótesis Nula

Es necesario entrenar en inteligencia emocional a los estudiantes de administración de empresas de la corporación unificada nacional (CUN) dentro de su formación como profesionales.

Hipótesis Alternativa

No Es necesario entrenar en inteligencia emocional a los estudiantes de administración de empresas de la corporación unificada nacional (CUN) dentro de su formación como profesionales.

Objetivo general

Determinar la existencia de la necesidad de entrenar a los estudiantes de administración de empresas de la Corporación Unificada Nacional (CUN) sede Bogotá centro en inteligencia emocional.

Objetivos específicos

Generar una revisión documental de diferentes estudios y autores que permita conocer cómo afectan las emociones el rendimiento laboral de las personas.

Determinar si según los estudios y autores existe la necesidad de entrenar a los futuros profesionales que se forman en la CUN sede Bogotá centro en inteligencia emocional.

Establecer si los estudiantes de administración de empresas de la CUN sede Bogotá centro perciben la necesidad de ser entrenados en inteligencia emocional.

Justificación

El investigador, como docente del Programa de Administración de Empresas, dicta las Asignaturas: Fundamentos de Administración (I Semestre), Planeación Estratégica y Procesos de la Producción (IV semestre), Gestión por Procesos (V Semestre), Administración de la Producción (VI Semestre) y Gerencia de la Producción (VIII Semestre). En general, se observa que los estudiantes de la CUN están familiarizados con los conceptos básicos del análisis de decisiones y gestión administrativa.

No obstante, el Proyecto Educativo Cunista, se caracteriza por buscar las mejores prácticas para su quehacer educativo y social (...) con una estructura descentralizada por la que debe fluir cómodamente y sin complejos el conocimiento y la información, con espacios válidos, innovadores y asertivos, para ejercer el acto de enseñar y aprender; y con unos procesos de gestión del conocimiento compartidos y utilizados por todos, que fomenten las habilidades para el aprendizaje y se incentive a socializar experiencia y la socialización y otros puntos de acceso por donde difundir y poner al servicio de la institución aquella información y aquel conocimiento que pudiera resultar útil a los demás. (CUN, 2013, p. 18).

En tal sentido la presente investigación monográfica se enfocará en determinar la existencia de una necesidad en particular que es la de entrenar a los estudiantes de administración de empresas en Inteligencia emocional, ya que hasta el momento no sea generado en la institución un estudio que demuestre que para los futuros administradores de la CUN este tipo de entrenamiento en el manejo de las emociones es relevante en la formación profesional y desempeño laboral.

Sin embargo, resulta relevante la determinación de la necesidad ya que existen diferentes autores que resaltan la importancia de este tipo de habilidad pues ello afecta no solo al empleado sino también a la organización siendo especialmente importante en los niveles ejecutivos y directivos ya que en dichos niveles las presiones a las que los profesionales se ven expuestos son más altas.

Por lo tanto el presente estudio impactara no solo al profesional en formación sino también a las organizaciones a las cuales pertenecen o pertenecerán en un futuro ya que de resultar positiva la existencia de la necesidad dicho resultado se entregara a las directivas correspondientes para que validen una posterior implementación de un curso, seminario o asignatura que prepare a los estudiantes en Inteligencia Emocional y que sea esta a su vez una herramienta complementaria al profesional de administración de empresas en formación.

Capítulo II

Marco teórico

(Mestre Navas & Guil Bozal, 2012, pág. 50) Definen la emoción como: una respuesta elicited por un estímulo o situación temporalmente próximo y conocido. Puede tener connotaciones positivas o negativas, pero siempre se encuentra vinculada a la adaptación ante situaciones que suponen una importante amenaza para el equilibrio del organismo.

(Duque Ceballos, 2012), plantean que las emociones traen consigo la relación pura que establece el sujeto con el “otro” o con su entorno, lo que hace que esta (la emoción) venga cargada de tal grado de subjetividad que la lleve a ser el causante principal o factor distintivo de los comportamientos de las personas.

Por otra parte (AnderEgg, 2010) sostiene que la emoción y la acción son inseparables. La emoción impulsa a la acción y la acción es más efectiva cuando lleva una buena carga de emocionalidad.

Para (Robbins, 1986) las emociones están ligadas a lo que él define como estados y afirma que los estados son una combinación entre la fisiología y la neurología de la que resultan emociones como la confianza, el amor, la seguridad interior y la alegría entre otros, este tipo de estados potencializa la productividad personal, sin embargo existen otro tipo de estados que generan emociones como la tristeza, la depresión y la frustración este tipo de estados por el contrario limita y empobrece el poder personal.

Comprender lo anterior es importante para alcanzar la excelencia ya que nuestra conducta es el resultado del estado en el que nos encontramos, por lo tanto la clave es tener control sobre nuestros estados y por ende de nuestro comportamiento.

Debido a que los estados son creados tanto por nuestras representaciones internas (neurología), como por nuestras condiciones fisiológicas (fisiología) debemos comprender como nos afecta cada uno de estos elementos.

Las representaciones internas parten de la comunicación que tenemos con nosotros mismos, de nuestros pensamientos, es decir de lo que vemos mentalmente y como lo vemos y de lo que nos decimos y como no lo decimos, estas representaciones están determinadas por las influencias que hemos recibido del entorno y por nuestras propias experiencias.

Así mismo las representaciones internas no son el acontecimiento en sí, sino una representación filtrada del mismo a través de creencias individuales, actitudes, valores y un concepto llamado meta programa, por lo tanto esta representación puede cambiar según las condiciones particulares de cada observador, según esta apreciación ningún acontecimiento es inherente malo o bueno, la clave para obtener los resultados que uno desea esta en representarse las cosas de manera que nos podamos situar en un estado de total plenitud y posesión de nuestros recursos que nos permita llevar a cabo las acciones que se necesitan para lograr dichos resultados.

Por otra parte nuestra fisiología está compuesta por aspectos como nuestra postura corporal, nuestra bioquímica, la energía nerviosa, la respiración y la tensión o relajación muscular.

Todo lo que afecte nuestra fisiología, afectara también a nuestras representaciones internas y de la misma manera todo lo que afecte nuestras representaciones internas afectara a nuestra fisiología, por lo tanto para incidir sobre nuestros estados debemos tanto cambiar nuestra fisiología como nuestras representaciones internas de esta manera lograremos también cambiar nuestra conducta la cual genera cambios en nuestros resultados.

(Bisquerra, 2016) Manifiesta que todas las emociones son buenas. El problema está en lo que hacemos con las emociones. Cómo las gestionamos determina los efectos que van a tener sobre nuestro bienestar y el de los demás. Pero siendo buenas todas las emociones, algunas nos hacen sentir bien y otras nos hacen sentir mal. Por esto a unas se las denomina positivas y a otras negativas en función de si aportan o no bienestar.

Sin embargo también genera la siguiente clasificación:

Las emociones negativas: Se experimentan ante acontecimientos que son valorados como una amenaza, una pérdida, una meta que se bloquea, dificultades que surgen en la vida cotidiana, etc. Estas emociones requieren energías y movilización para afrontar la situación de manera más o menos urgente.

Las emociones positivas: Se experimentan ante acontecimientos que son valorados como un progreso hacia los objetivos personales. Estos objetivos son, básicamente, asegurar la supervivencia y progresar hacia el bienestar. La supervivencia y el bienestar tienen una dimensión personal y social. Es decir, no solamente para mí, sino también para las personas queridas. En general las emociones positivas son agradables y proporcionan disfrute y bienestar.

En cuanto a las emociones positivas y el desempeño laboral: Como lo citan en su artículo (Castellano, Cifre, Spontón, Medrano, & Maffei, 2013) las emociones positivas se pueden definir como un conjunto de emociones tales como la alegría, la gratificación, el entusiasmo, la complacencia, entre otros, que aunque son fenomenológicamente distintos comparten la propiedad de ampliar los repertorios de pensamiento y de acción de las personas, permitiendo aumentar los recursos físicos, psicológicos y sociales disponibles (Vecina Jiménez, 2006).

Dentro del mismo estudio esta vez citando a (Garrosa Hernández, Moreno, Boada y Blanco, 2010) se establece que las emociones positivas tienen un efecto deseable sobre la actividad en la tarea, la persistencia y el funcionamiento cognitivo de los trabajadores.

En el estudio de (Ayala Marin & Cardona Arango, 2016) Citando a. (Garrosa, 2010), Plantean que las emociones positivas proporcionan resultados importantes en el desempeño laboral, porque fomentan la salud en las organizaciones e influye de manera positiva la calidad del trabajo que se realiza. Adicionalmente plantean que si un sujeto que experimenta frecuentemente este tipo de emociones, tendrá efectos deseables como por ejemplo la persistencia, la actitud y su funcionamiento en la tarea que se le designe al mismo.

Acerca de la inteligencia emocional (Rico Rico, 2002) en su artículo describe la inteligencia emocional como el uso intencional de las emociones para que contribuyan a orientar el pensamiento individual y colectivo para el mejoramiento de los resultados.

Por otro lado (AnderEgg, 2010) indica que la inteligencia emocional se expresa en el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, y en la capacidad para motivarse a uno mismo, constituye un vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos.

Complementando lo anterior (Mestre Navas & Guil Bozal, 2012, pág. 27), plantean que la regulación de las emociones, hace referencia a un conjunto heterogéneo de procesos perceptivos y de valoración los cuales determinan las acciones siguientes al estímulo generador de la emoción

En (Goleman, 1995) se propone la existencia de 5 esferas que constituyen la inteligencia emocional así:

1. Conocer las propias emociones: Lo cual hace referencia a la conciencia de uno mismo es decir la capacidad de reconocer un sentimiento mientras ocurre.
2. Manejar las emociones: Después de reconocer los propios sentimientos estos se deben manejar de tal manera que sean adecuados para nosotros en tal o cual situación.
3. La propia motivación: Se trata de ordenar las emociones al servicio de un objetivo logrando incluso la capacidad para postergar la gratificación.
4. Reconocer emociones en los demás: se basa en la empatía de tal manera que seamos perceptivos y logremos identificar claramente las emociones de los demás.
5. Manejar las relaciones: Se refiere a la capacidad de manejar las emociones de los demás.

Indicando además que las personas emocionalmente expertas es decir las que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y se enfrentan con eficacia a los sentimientos de los demás cuentan con ventajas en cualquier aspecto de la vida ya que como lo explica las emociones entorpecen o favorecen nuestra capacidad para pensar y planificar, para llevar a cabo el entrenamiento para el logro de una meta distante para resolver problemas etc. Determinando de esta manera nuestro desempeño en la vida.

Para (Mayer y Salovey, 1997). Citados por (Universidad de Zaragoza, 2014) la Inteligencia emocional es un conjunto de habilidades para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud, generar sentimientos que faciliten el pensamiento, entender la emoción y el conocimiento emocional, y regular las emociones, tanto propias como ajenas por lo tanto se establecen las siguientes habilidades específicas.

- percepción emocional
- facilitación emocional
- comprensión emocional
- regulación emocional

De otra parte (Mestre Navas & Guil Bozal, 2012) mencionan que muchos de los problemas a los que nos enfrentamos diariamente se encuentran afectados por fallas en la regulación de las emociones. Estas dificultades para regular las emociones tienen consecuencias tanto personales como sociales, hasta el punto de alterar nuestras rutinas diarias. Además sugieren que las personas regulan sus emociones para alcanzar sus metas es decir que la regulación de las emociones es un medio para conseguir sus propios fines.

Si relacionamos la inteligencia emocional y el desempeño laboral encontramos que en el contexto empresarial actual el aspecto emocional del individuo puede llegar a ubicarse por encima del cognitivo (Goleman, 1995) como determinante del éxito de las personas, pues todo factor de éxito y desarrollo de habilidades o destrezas se encuentra condicionado por las aptitudes emocionales que tenga una persona.

Goleman hace un continuo énfasis acerca de la importancia de la I.E en el mantenimiento y éxito de un profesional en su cargo.

En el artículo elaborado por (Rico Rico, 2002), se menciona que una persona puede ser muy inteligente, trabajadora y conocer bien un área determinada, pero si carece de un adecuado conocimiento de las relaciones interpersonales lo más probable es que no dure demasiado en un puesto que exige tratar con personas.

También citan a (Guillén 2010,15-16) quien indica que “a pesar de la importancia que tienen los conocimientos, la experiencia y el coeficiente intelectual, son las competencias emocionales las que determinan resultados superiores en el ámbito profesional. Cuanto más complejo sea un trabajo, mayor es la importancia de la inteligencia emocional, aunque solo sea porque su deficiencia puede obstaculizar el uso de la experiencia o la inteligencia técnica que tenga la persona”. Así mismo menciona que “las capacidades emocionales son vitales si las personas quieren aprender las competencias necesarias para tener éxito en su trabajo”. (Guillen, 2010:14).

Por otra parte (Duque Ceballos, 2012) Establecen que las emociones representan los factores culturales que uno o más individuos identifican en el medio en que se desempeñan. Por ejemplo, el lugar de trabajo representa para los individuos la aparición, permanencia o desaparición de una serie de emociones propias de este lugar que quizá no se hagan presentes en otros como el hogar o la universidad. Y es precisamente en ese caso cuando se espera que un individuo manifiesta en la organización un control sobre aquellas emociones que son vistas como dañinas (enojo, ira, desgaste emocional, etc.) y realce aquellas vistas como positivas (tranquilidad, asertividad, empatía, etc.).

Las emociones denominadas “negativas” pueden llegar a afectar no solo al individuo sino el rendimiento de la organización misma. Tal es el caso de un ejecutivo o alguien que ocupe un cargo superior, el cual deberá mostrar altos niveles de empatía, autocontrol de las emociones y serenidad que le permitan no solo afrontar las situaciones de manera adecuada, sino que sea un ejemplo para los individuos a su cargo quienes también deberán llevar a cabo procesos de neutralización y control de las emociones que impiden un desarrollo efectivo de sus funciones.

Al respecto (Moon, T. W., & Hur, W.-M., 2011) realizan un importante estudio a través de 600 encuestas con las cuales se buscaba identificar elementos relacionados entre la Inteligencia Emocional, el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Estudio en el cual encontramos varios aspectos similares con el realizado por (Umashankar K. y Ranganatham G, 2011), donde coinciden en señalar que los individuos con altos niveles de inteligencia emocional tienen más probabilidades de hacer frente con eficacia a los problemas y presiones que se les puedan llegar a presentar en las organizaciones. Coincidiendo además según lo mencionan (Moon y Hur, 2011) con el estudio realizado por (Nikolaou y Tsaousis 2002), quienes encontraron que la inteligencia emocional se asoció negativamente con el estrés laboral, el agotamiento y la mala salud.

Por otro lado (Limonero, 2004) plantea la importancia que representa la inteligencia emocional para el desarrollo de diferentes profesiones como la enfermería, donde el control de las emociones a la vez que se logran interpretar las emociones de las demás personas son de especial utilidad en el desempeño, por lo que la inclusión de programas de inteligencia emocional en los currículos de las universidades es cada vez más una práctica común, con la cual se pretende no solo lograr que el estudiante desarrolle habilidades cognitivas sino también emocionales que garanticen al profesional un correcto proceso de adaptación y un desempeño óptimo, de acuerdo con las exigencias de las organizaciones.

En (ALGAMA Desarrollo empresarial, s.f.) se explica que existen factores de carácter personal que pueden incidir directamente sobre las emociones, por ejemplo podemos ser más reflexivos o impulsivos ante las situaciones que se nos presentan manifestando determinadas reacciones contraproducentes para nuestra actividad laboral estos aspectos guardan bastante relación con nuestra capacidad de controlar las emociones y expresarlas de un modo adecuado.

Así mismo (ALGAMA Desarrollo empresarial, s.f., pág. 27) exponen que la premisa que debemos observar cuando aspiramos a desarrollar el autocontrol (el cual se logra a través de la inteligencia emocional) es “Gobernemos nuestra vida emocional porque ello nos llevara al desempeño más eficaz de nuestro trabajo” , debido a que las emociones incontroladas nos llevaran a un menor rendimiento, por otro lado si nos entrenamos en el control de las emociones esto generara las bases para un mejor desarrollo de nuestro trabajo.

Al estar presentes e influir de manera significativa en nuestras relaciones personales y laborales, la inteligencia emocional aparece como una adecuada estrategia para el mejor uso de las emociones, que básicamente consiste en hacer uso de las emociones más óptimas en cada situación concreta. (ALGAMA Desarrollo empresarial, s.f., pág. 74)

Según (Gita y Thenmozhi, 2015) las personas emocionalmente inteligentes logran comunicar sus ideas, objetivos e intenciones de forma interesante y asertiva, haciendo creer al resto que están más adecuados para el entorno laboral.

Las personas con un nivel alto de IE logran mayores éxitos en el trabajo, desarrollan mejores relaciones con sus compañeros y trabajan más efectivamente citado por (Urdiain Echeverria , Inteligencia emocional en el ambito laboral, 2016)

En el mismo estudio (Urdiain Echeverria , Inteligencia emocional en el ambito laboral, 2016, pág. 22) describe como la inteligencia emocional presenta múltiples beneficios en el ámbito laboral. Las personas emocionalmente inteligentes tienen la capacidad de manejar las emociones según el ámbito o la persona a la que se enfrentan, por lo que tienen mayor capacidad de adaptación. Los estudios muestran que se puede mejorar la productividad y calidad del servicio, lograr una clientela fiel y clientes resultantes, pero además, también pueden dar lugar al

desarrollo de diversas habilidades, como son las del liderazgo y de la negociación, y además influye en el estado de ánimo y salud del empleado, por lo que todo indicaría que se trata de una inteligencia sumamente influyente.

Son muchos los estudios y ensayos que afirman que cualidades personales como la conciencia de uno mismo, la automotivación, la flexibilidad y la integridad, así como habilidades interpersonales como negociación, escuchar, empatía, resolución de conflictos y colaboración, son ingredientes vitales para un lugar de trabajo de alto rendimiento (Kram y Cherniss, 2005). Citado en (Urdaín Echeverría, 2016, pág. 42)

Corroborando lo anterior (Ayala Marin & Cardona Arango, 2016), dentro de las conclusiones de su investigación plantean que, las personas que tienen un mejor manejo de las emociones reflejan una eficiencia mucho mayor tanto en el contexto laboral como en los diferentes ámbitos de su vida, capacidad que puede desarrollarse y mejorarse siempre y cuando el individuo sea consciente de sus estados de ánimo y tenga la facultad de controlar lo negativo de las emociones.

Como lo concluye (Duque Ceballos, 2012) en su investigación, la inteligencia emocional a nivel de las empresas puede ser considerada como parte de un esfuerzo humano y estratégico en el cual se busque entender al ser humano en su complejidad psíquica, ante la inminente relación que esta tiene con el comportamiento y el rendimiento en las organizaciones, razón por la que cada vez más la preocupación por los componentes emocionales de los individuos debe convertirse en un proceso continuo, no solo de control y dominación, sino de entendimiento y autogestión.

Para (Rico Rico, 2002) El fomento y el desarrollo de la inteligencia emocional en el trabajo empiezan por uno mismo, reconociendo su importancia y utilidad; comprometiéndose con el cambio y el conocimiento como expresiones de voluntad en procura de la construcción de un mundo más viable para los seres humanos.

Otro aporte de la inteligencia emocional en el ámbito laboral es el aporte al desarrollo de las habilidades blandas, según (Scheiner, 2014) el mundo profesional está solicitando una categoría de competencias y recursos que normalmente no se enseñan en la educación formal, dichos recursos son las habilidades blandas o softskills, las cuales el artículo define como aquellas concernientes con la capacidad del profesional para relacionarse con otros, comunicar, liderar o conducir, motivar, escuchar y empatizar, trabajar colaborativamente, y para influir a los demás.

Indica en dicho artículo que el conocimiento técnico está disponible y cambia rápidamente. Por su parte, las habilidades blandas son eternas, pero muy difíciles de adquirir y eso las hace merecedoras de gran interés por parte de las empresas.

Como menciona (Bachelet, 2017), durante una encuesta que realizó la cámara de comercio de Barranquilla a 220 empresas se encontró que “En definitiva, el cuello de botella no está en la cantidad de personas disponibles en el mercado laboral”, “sino en la carencia de habilidades, en especial blandas, de aquellos perfiles nucleares para las empresas”.

Lo anterior nos reitera la importancia que manifiestan las empresas en que los profesionales desarrollen y se entrenen en este tipo de habilidades.

(Universia Argentina, 2017) Menciona un estudio llevado a cabo por LinkedIn a 291 directores de recursos humanos de Estados Unidos el cual concluyó “que para los reclutadores es fácil encontrar a personas con conocimientos y habilidades en sus áreas de conocimiento pero es difícil encontrar a personas con las “habilidades blandas” o sociales necesarias para sus puestos laborales”.

Así mismo encuentra que las dentro de las 10 habilidades blandas más solicitadas están:

La Buena comunicación

La Buena organización

El Trabajo en equipo

La Puntualidad

El Pensamiento crítico

Ser Sociable

Ser creativo

Las Habilidades interpersonales de comunicación

La Facilidad de adaptación

La Personalidad amigable

En cuanto al uso de la inteligencia emocional con respecto a la toma de decisiones (Gordillo León, Arana Martínez, Salvador Cruz, & Mestas Hernández, 2011) concluyen en su artículo que la toma de decisiones es un complejo proceso dada la participación de lo cognitivo (racional) y lo emocional (irracional).

De tal manera que no sería acertado tomar una decisión basándonos solo en alguno de estos dos elementos ya que como lo plantean en otro de sus artículos “La razón y la emoción, por separado, se convierten en procesos que pueden perjudicar nuestro futuro por medio de decisiones desacertadas” (Gordillo León F. , Arana Martínez, Salvador Cruz, & Mestas Hernández, 2011), así mismo establecen la importancia que existe en cuanto a mantener el equilibrio entre lo emocional y lo racional para tomar una decisión acertada, definiendo esta como la elección de la alternativa que mayor beneficio nos aporta entre otras alternativas.

Sin embargo (Damasio, 2005), plantea un tercer elemento, afirmando que para tomar una decisión correcta se debe tener en cuenta además de la emoción y la razón el conocimiento, tales elementos deben manejarse en equilibrio y en continua negociación para poder elegir la alternativa correcta entre el abanico de posibilidades que se nos presentan. “La emoción está ahí para recordarnos decisiones pasadas, buenas o malas, y sus consecuencias. La emoción es una muleta que nos ayuda a elegir entre opciones y posibilidades, y que se complementa con el conocimiento y la razón.”

Al respecto (Goleman , 2017), menciona las sensaciones de nuestro cuerpo que nos dicen si nuestras decisiones son acertadas o equivocadas denominadas marcadores somáticos, según el autor dichas sensaciones viscerales nos brindan conclusiones de tipo emocional acerca de nuestra decisión mucho antes de que logremos llegar a una conclusión más razonada acerca de la misma.

De otra parte(Simón, 1997), plantea que “las que las emociones, lejos de ser un obstáculo para la toma adecuada de decisiones, como se ha venido considerando en el marco del pensamiento racionalista, son un requisito imprescindible para la misma”. Es decir que el aprovechamiento en este caso de la inteligencia emocional no solo sugiere el control de emociones negativas que puedan afectar la toma de una decisión sino que se requiere también el

aprovechamiento y desarrollo de emociones de tipo positivo que deben ser tenidas en cuenta para que dicha toma de decisión resulte más óptima.

Adicionalmente, (Uribe & Henao, 2015), en su artículo, indican que el manejo de las emociones que brinda la inteligencia emocional nos proporciona una importante herramienta que puede determinar la diferencia entre una decisión acertada y una errada.

La importancia del autocontrol en la toma de decisiones es claramente establecida en el experimento “del malvavisco”, descrito por (Goleman , 2017), un estudio que fue realizado en la década de 1970 en la universidad de Stanford en donde se trabajó con niños de 4 años, el experimento consistía en que se hacía entrar a los niños de a uno en una sala en la cual había una bandeja llena de golosinas, y el niño podía tomar la que más le gustara, pero antes de eso el investigador le decía al niño que si lo deseaba podía comer la golosina inmediatamente pero que si lo esperaba a que él hiciera una diligencia y regresara podía tomar dos, el investigador tardaría aproximadamente 15 minutos en regresar a la sala. Este experimento pretendía medir la capacidad del niño para controlar el impulso de la gratificación inmediata en pro de una gratificación posterior mayor.

Posteriormente y complementando este estudio se realizó en Dunedin Nueva Zelandia un estudio sobre los ingredientes del éxito en la vida, en dicho estudio se tomaron 1037 recién nacidos que fueron sometidos a varias pruebas durante su infancia dentro de las cuales se encontraban pruebas de tolerancia a la frustración y de capacidad de concentración y perseverancia. Al cabo de 20 años, se evaluó al 96% de aquellos niños que ahora eran adultos jóvenes en tres aspectos: Salud, Prosperidad y Criminalidad. Tales evaluaciones mostraron como resultado que aquellas personas que en la niñez habían demostrado mayor autocontrol en su etapa

de adultos gozaban de mejor salud, eran más exitosos en el plano económico y eran ciudadanos más respetuosos de las normas y la ley (Goleman , 2017).

Capítulo III

Marco metodológico

En este estudio se desarrolló una investigación descriptiva documental sobre la inteligencia emocional y su aplicación directa en el ámbito laboral, la revisión documental se llevó a cabo por medio de la búsqueda de artículos investigaciones y literatura a través de palabras claves como: Emociones, inteligencia emocional, entorno laboral, emociones positivas, emociones negativas, manejo de las emociones, regulación de emociones.

Población y muestra

La población está conformada por los 1900 estudiantes del programa de administración de empresas de la sede Bogotá centro de la corporación unificada nacional CUN, de los niveles técnico, tecnólogo y profesional.

Por lo anterior se utilizará la siguiente fórmula para cálculo de muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = 1900

Z= 1.96 definiendo un nivel de confianza del 95%

p = 0.5 valor estimado ya que no existe para esta investigación un estudio anterior

q = 1 - p = 0.5

$d = 5\% = 0.05$ Error de muestra

Desarrollando la formula se obtiene la siguiente muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} = 334.83 = 335$$

Dicha muestra se tomará en la jornada nocturna debido a que en esta jornada se inscriben los estudiantes que por sus compromisos laborales no estudian de día y que cuentan con la experiencia que les permitirá relacionar esta encuesta con su propia experiencia.

Capítulo IV

Análisis de resultados

Para el presente análisis se utilizaron, el programa estadístico SPSS y hoja de cálculo de Excel, para validar la hipótesis nula de este trabajo se aplicó sobre la pregunta numero 5 el indicador de Chi cuadrado con la finalidad de aceptar o rechazar dicha hipótesis.

1) Nivel académico que cursa actualmente.

Técnico ____ Tecnológico ____ Profesional ____

Cantidad y porcentaje de estudiantes por nivel de formación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Profesional	139	41,5	41,5	41,5
Técnico	92	27,5	27,5	69,0
Tecnólogo	104	31,0	31,0	100,0
Total	335	100,0	100,0	

Tabla 1 elaboración propia del autor

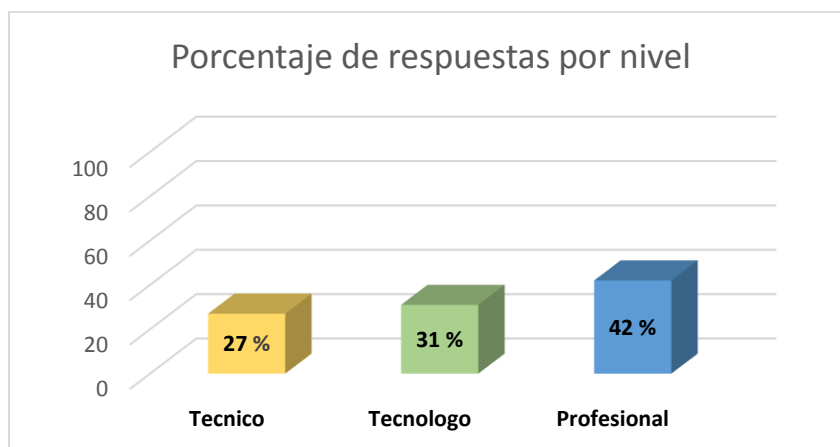


Gráfico 1 elaboración propia del autor

La Corporación unificada nacional CUN es una institución de educación superior que se maneja por ciclos propedéuticos, los estudiantes deben recibir tres títulos durante el desarrollo de su carrera del primer semestre al tercer semestre se cursan las asignaturas correspondientes al nivel técnico, del cuarto al quinto semestre se cursan las asignaturas del nivel tecnológico, y del sexto al noveno semestre se cursan las asignaturas del nivel profesional. Del total de la muestra encuestada (335 estudiantes) el 49,61% de los encuestados corresponden al nivel técnico, el 19,38% corresponden al nivel tecnológico y el 31,01% al nivel profesional se consideró para la aplicación la importancia de vincular a estudiantes de todos los niveles a esta investigación en pro de una completa representación sin exclusión de alguno de los niveles.

2) ¿Cuál de las siguientes emociones considera usted que afectan negativamente su desempeño laboral?

Miedo_____

Preocupación_____

Depresión_____

Ira_____

Ansiedad_____

Respuestas por tipo de emoción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ansiedad	68	20,3	20,3	20,3
Depresión	24	7,2	7,2	27,5
Ira	52	15,5	15,5	43,0
Miedo	84	25,1	25,1	68,1
Preocupación	107	31,9	31,9	100,0
Total	335	100,0	100,0	

Tabla 2 elaboración propia del autor

Tabla cruzada cantidad de respuestas por Nivel de formación

		Emociones Negativas					
		Ansiedad	Depresión	Ira	Miedo	Preocupación	Total
Nivel de Formación	Profesional	32	12	16	24	55	139
	Técnico	16	4	20	28	24	92
	Tecnólogo	20	8	16	32	28	104
Total		68	24	52	84	107	335

Tabla 3 elaboración propia del autor

Tabla cruzada porcentaje de respuestas por Nivel de formación

	Miedo	Preocupación	Depresión	Ira	Ansiedad
técnico	30,43	26,08	4,34	21,73	17,39
Tecnólogo	30,76	26,92	7,69	15,38	19,23
Profesional	17,26	39,56	8,63	11,51	23,02
Total estudiantes	25,07	31,94	7,16	15,52	20,29

Tabla 4 elaboración propia del autor

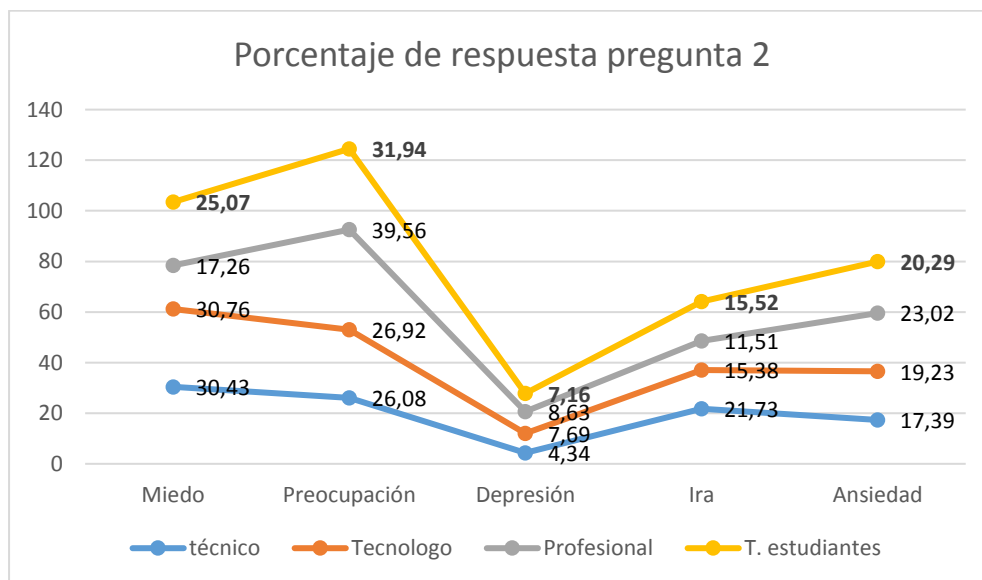


Grafico 2 elaboración propia del autor

En las respuestas obtenidas se refleja que los estudiantes del nivel profesional indican que la emoción que más afecta su desempeño es la preocupación ya que un 39.56% de los encuestados seleccionaron dicha opción a diferencia de estos para los estudiantes de nivel tecnológico y los del nivel técnico la emoción que más los afecta es el miedo la cual fue seleccionada en un 30.76% y un 30.43% respectivamente. La respuesta a la misma pregunta vista desde la totalidad de los encuestados independientemente del nivel muestra nuevamente a la preocupación como la mayor emoción en cuanto a los efectos negativos en el desempeño laboral con un 31.94%, en cuanto a la depresión los tres niveles de estudiantes muestran un resultado similar al generar en esta emoción los menores puntajes obteniendo en la puntuación total tan solo el 7.16%, otra diferencia se muestra en la emoción de la ira, dicha emoción evidencia un comportamiento inversamente proporcional con respecto al nivel educativo de los estudiantes ya que entre menor es el nivel de los estudiantes más representativo es el porcentaje asignado a esta emoción es así como para estudiantes del nivel profesional la ira represento tan solo el 11.51% incrementándose para el nivel tecnológico quienes lo puntuaron con un 15.38%, siendo este factor todavía más representativo para los estudiantes del nivel técnico quienes seleccionaron esta emoción en un 21.73% de las oportunidades, en cuanto a la ansiedad esta muestra un comportamiento semejante en forma descendente en los tres niveles obteniéndose un 23.02% para el nivel profesional, un 19.23% para el nivel tecnológico y un 17.39% para el nivel técnico

3) ¿Cuál de las siguientes emociones considera usted que favorecen en mayor medida su desempeño laboral?

Optimismo_____

Empatía_____

Tolerancia_____

Alegría_____

Pasión_____

Respuestas por tipo de emoción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alegría	44	13,1	13,1	13,1
Empatía	52	15,5	15,5	28,7
Optimismo	60	17,9	17,9	46,6
Pasión	111	33,1	33,1	79,7
Tolerancia	68	20,3	20,3	100,0
Total	335	100,0	100,0	

Tabla 5 elaboración propia del autor

Tabla cruzada cantidad de respuestas por nivel de formación

		Emociones Positivas					
		Alegría	Empatía	Optimismo	Pasión	Tolerancia	Total
Nivel de Formación	Profesional	12	32	20	59	16	139
	Técnico	12	8	20	28	24	92
	Tecnólogo	20	12	20	24	28	104
Total		44	52	60	111	68	335

Tabla 6 elaboración propia del autor

Tabla cruzada porcentaje de respuestas por nivel de formación

	Optimismo	Empatía	Tolerancia	Alegría	Pasión
técnico	21,73	8,69	26,08	13,04	30,43
Tecnólogo	19,23	11,53	26,92	19,23	23,07
Profesional	17,26	39,56	8,63	11,51	23,02
T. estudiantes	19,1	22,38	19,1	14,32	25,07

Tabla 7 elaboración propia del autor

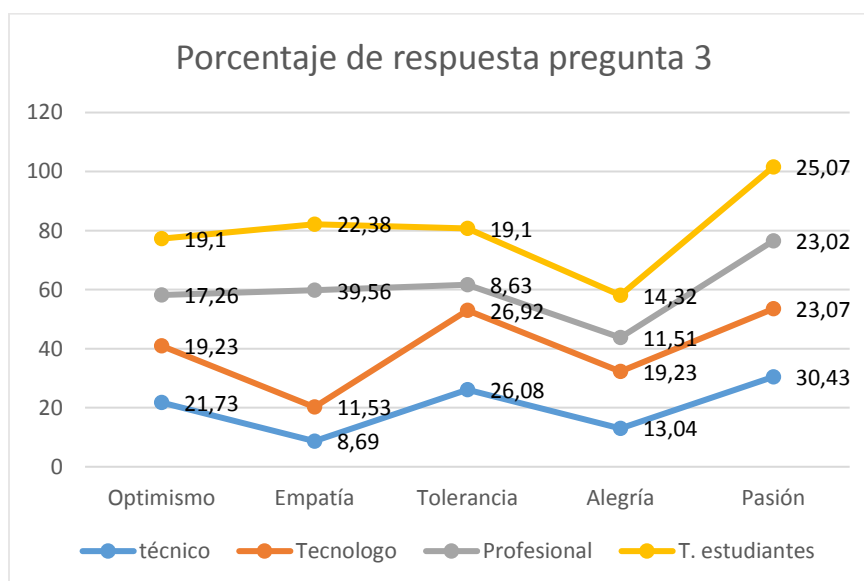


Grafico 3 elaboración propia del autor

En esta pregunta el optimismo muestra un comportamiento inversamente proporcional con respecto al nivel educativo ya que para los estudiantes del nivel profesional esta emoción fue escogida por el 17.26% mientras que para los del nivel tecnológico representa el 19.23% y para los técnicos el 21.73%, por otra parte la empatía es la emoción que más favorece el desempeño laboral según la apreciación de los estudiantes del nivel profesional ya que el 39.56% de los mismos optaron por esta emoción, mientras que para los estudiantes del nivel tecnológico la misma solo represento el 11.53% y para los técnicos el 8.69%, en cuanto a la tolerancia la importancia de dicha emoción es compartida por los estudiantes del nivel técnico y el tecnológico

ya que fue escogida por el 26.08% y el 26.92% de los encuestados respectivamente evidenciando una gran diferencia con respecto a la apreciación que tienen las personas del nivel profesional ya que esta emoción solo fue seleccionada por el 8.69% de los encuestados de este nivel, la importancia de la alegría se refleja de manera similar en los niveles técnico y profesional siendo esta emoción más representativa para los estudiantes del nivel tecnológico quienes la eligieron en un 19.23%, por ultimo revisando los porcentajes de elección de la pasión encontramos que para los estudiantes del nivel profesional y el tecnólogo esta tiene la misma relevancia ya que fue elegida por los primeros en un 23.02% y por los segundos en un 23.07%, sin embargo fueron los estudiantes de nivel técnico quienes se inclinaron por elegir esta emoción como la más importante ya que fue escogida por el 30.43% de los encuestados de dicho nivel. Ahora bien si revisamos el total de la población encuestada encontramos que es precisamente la pasión la emoción más relevante con un 25.67% de elecciones.

4) ¿Cuál de las siguientes habilidades blandas considera usted que tiene mayor importancia en su desarrollo profesional?

El Trabajo en equipo_____

La Puntualidad_____

Ser creativo_____

Las Habilidades interpersonales de comunicación_____

La Facilidad de adaptación_____

Respuestas por tipo de habilidades blandas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Facilidad de adaptación	60	17,9	17,9	17,9
Habilidades de comunicación	72	21,5	21,5	39,4
Puntualidad	12	3,6	3,6	43,0
Ser creativo	32	9,6	9,6	52,5
Trabajo en equipo	159	47,5	47,5	100,0
Total	335	100,0	100,0	

Tabla 8 elaboración propia del autor

Tabla cruzada cantidad de respuestas por nivel de formación y habilidad

		Habilidades Blandas					Total
		Habilidades de comunicación	Facilidad de adaptación	Puntualidad	Ser creativo	Trabajo en equipo	
Nivel de Formación	Profesional	32	24	4	8	71	139
	Técnico	16	24	4	12	36	92
	Tecnólogo	24	12	4	12	52	104
Total		72	60	12	32	159	335

Tabla 9 elaboración propia del autor

Tabla cruzada por nivel de formación y porcentaje de respuesta por habilidad

	El trabajo en equipo	La puntualidad	Ser creativo	Las habilidades interpersonales de comunicación	La facilidad de adaptación
Técnico	39,13	4,34	13,04	17,39	26,08
Tecnólogo	50	3,84	11,53	23,07	11,53
Profesional	51,07	2,87	5,75	23,02	17,26
Total de estudiantes	47,46	3,58	9,55	21,49	17,91

Tabla 10 elaboración propia del autor

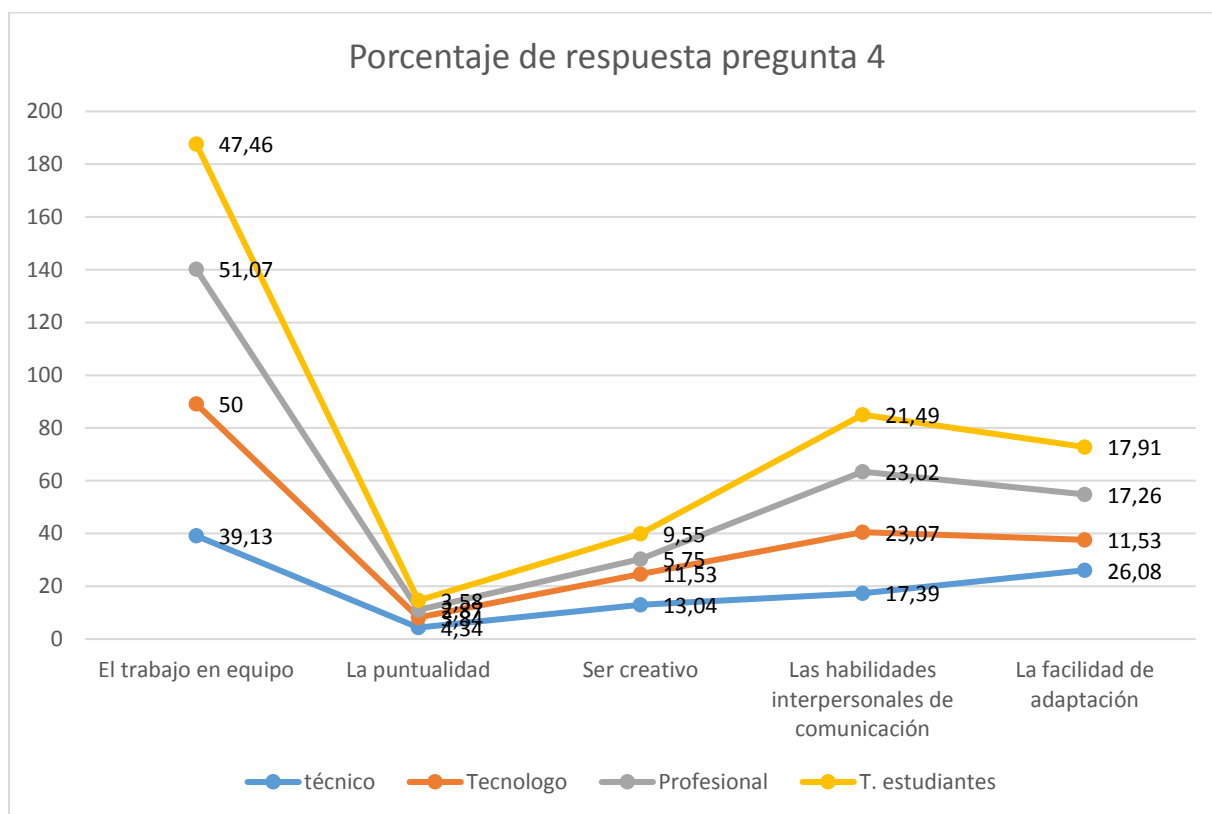


Grafico 4 elaboración propia del autor

En esta pregunta el factor más relevante compartido por los estudiantes de los tres niveles es el trabajo en equipo ya que todos ellos eligieron esta habilidad como la que tiene mayor relevancia en su desarrollo profesional, los del nivel profesional la eligieron en un 51.07%, los del nivel tecnológico en un 50% y en un 39.13% los estudiantes del nivel técnico, la puntualidad fue el factor elegido como el menos importante ya que si revisamos el porcentaje del total de los

estudiantes esta solo representa el 3.58%, la habilidad de ser creativo resulta ser más importante para los del nivel técnico quienes la eligieron en un 13.04% y para los del nivel tecnológico quienes optaron por ella en un 11.53% de los casos, siendo para los profesionales el factor menos importante después de la puntualidad ya que lo eligieron solamente un 5.75% de los encuestados de este nivel, esta representación es coherente con el comportamiento general del ser creativo que en la apreciación total de los estudiantes encuestados obtuvo solo el 9.55%, las habilidades interpersonales de comunicación son la segunda habilidad de mayor representatividad ya que los profesionales y los tecnólogos la escogieron como la segunda más importante obteniendo porcentajes muy parejos 23.02% y 23.07% respectivamente, difiriendo estos resultados de los estudiantes del nivel técnico que solo la seleccionaron en un 17.39%, en cuanto a la facilidad de adaptación fueron los técnicos quienes le asignaron mayor importancia a esta habilidad eligiéndola en un 26.08% de los casos siendo esta la más importante después del trabajo en equipo, valor que difiere de los generados en el nivel tecnológico y profesional para quienes solo representa un 11.53% y 17.26% respectivamente.

5) ¿En qué medida considera usted necesario para su desarrollo como profesional aprender a manejar de manera inteligente sus propias emociones y las emociones de los demás, de tal manera que logre disminuir el impacto de las emociones negativas y potencializar las emociones positivas?

Muy necesario_____

Medianamente necesario_____

No es necesario_____

Respuestas por alternativa de percepción de necesidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medianamente necesario	24	7,2	7,2	7,2
Muy necesario	311	92,8	92,8	100,0
Total	335	100,0	100,0	

Tabla 11 elaboración propia del autor

Tabla cruzada por nivel de formación y percepción de necesidad

		Percepción de Necesidad		Total
		Medianamente necesario	Muy necesario	
Nivel de Formación	Profesional	8	131	139
	Técnico	8	84	92
	Tecnólogo	8	96	104
Total		24	311	335

Tabla 12 elaboración propia del autor

Tabla cruzada por nivel de formación y porcentaje de respuestas en percepción

	Muy necesario	Medianamente necesario	No es necesario
técnico	91,3	8,69	0
Tecnólogo	92,3	7,69	0
Profesional	94,24	5,75	0
T. estudiantes	92,83	7,16	0

Tabla 13 elaboración propia del autor

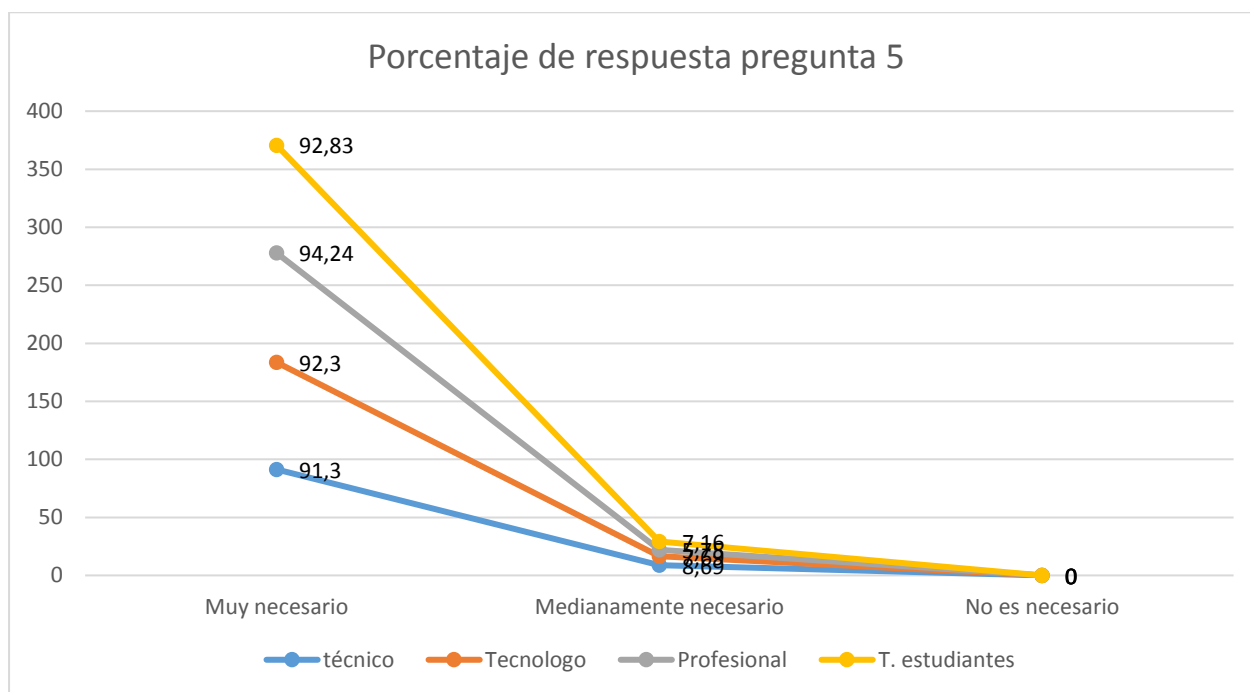


Grafico 5 elaboración propia del autor

Los resultados de esta pregunta resultan determinantes para definir lo que será la respuesta final en cuanto a las hipótesis planteadas en esta monografía ya que para los estudiantes de los tres niveles resulta muy necesario entrenarse en el manejo inteligente de las emociones obteniendo esta alternativa de respuesta un 91.3% para los del nivel técnico, un 92.3% para el nivel tecnológico y un 94.24% de los estudiantes del nivel profesional, aquí evidenciamos que entre más alto es el nivel de académico más alto es el porcentaje de estudiantes que ven muy necesario este tipo de formación, la opción de medianamente necesario solo obtiene porcentajes

de 8.69% para el nivel técnico, 7.69% para el nivel tecnológico y un 5.75% para los estudiantes del nivel profesional, de otro lado la opción de no es necesario no obtiene ninguna selección, el resultado del total de la muestra generada se resume en que es muy necesario con un porcentaje del 92.83% contra un 7.16% de estudiantes que consideran este entrenamiento medianamente necesario.

Esta pregunta sea sometido a prueba de validación de hipótesis por medio del indicador del Chi cuadrado ya que es esta la pregunta destinada a aceptar o rechazar la hipótesis nula de este trabajo (Es necesario entrenar en inteligencia emocional a los estudiantes de administración de empresas de la corporación unificada nacional (CUN) dentro de su formación como profesionales), arrojando los siguientes resultados

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	,783 ^a	2	,676
Razón de verosimilitud	,790	2	,674
Asociación lineal por lineal	,394	1	,530
N de casos válidos	335		

Tabla 14 elaboración propia del autor

Teniendo en cuenta un error del 5% y un grado de libertad igual a 2 se verifica en la tabla de Chi cuadrado un límite de aceptación de la hipótesis de 5,9915 es decir que todos los valores que se encuentran por debajo de este límite dan la hipótesis como válida y aceptable en este caso el resultado obtenido es de 0,783 por lo cual se válida y se confirma la hipótesis nula planteada en este trabajo

6) ¿Le gustaría que la universidad le brindara entrenamiento en manejo inteligente de las emociones como parte de su formación profesional?

SI___ NO___

Si la respuesta es NO la encuesta a terminado (gracias por su participación)

Respuestas por alternativa de preferencia de capacitación en la Universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	16	4,8	4,8	4,8
Si	319	95,2	95,2	100,0
Total	335	100,0	100,0	

Tabla 15 elaboración propia del autor

Tabla cruzada cantidad de respuestas por nivel de formación

		Capacitación en la Universidad		Total
		No	Si	
Nivel de Formación	Profesional	0	139	139
	Técnico	4	88	92
	Tecnólogo	12	92	104
Total		16	319	335

Tabla 16 elaboración propia del autor

Tabla cruzada porcentaje de respuesta por nivel de formación

	SI	NO
técnico	95,65	4,34
Tecnólogo	88,46	11,53
Profesional	100	0
T. estudiantes	95,22	4,77

Tabla 17 elaboración propia del autor

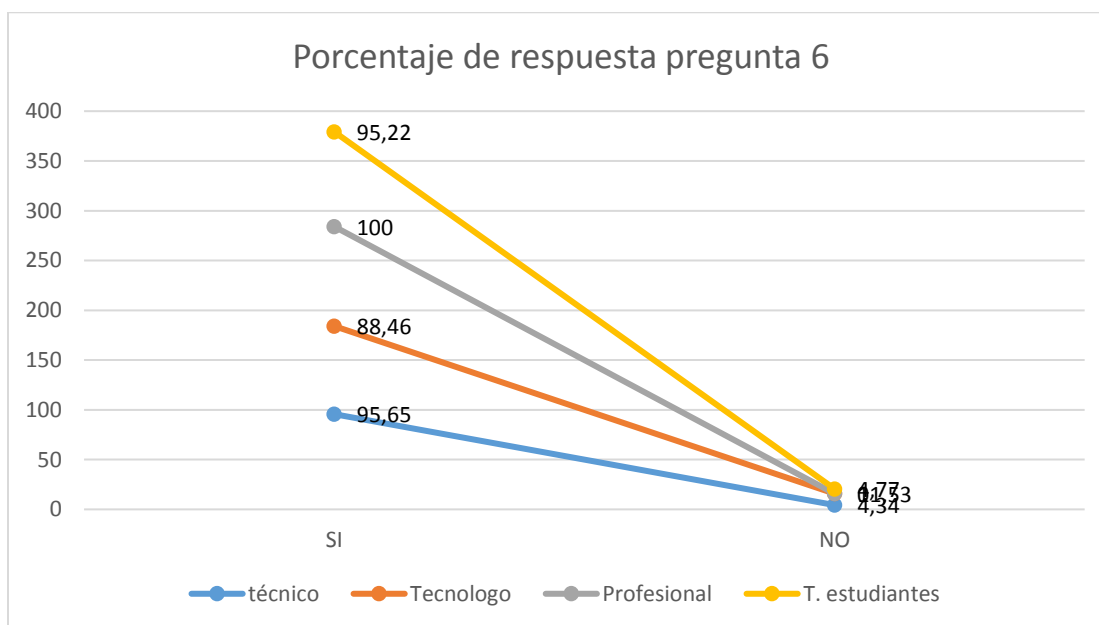


Grafico 6 elaboración propia del autor

Esta pregunta nos brinda información relevante en cuanto a la apreciación de los estudiantes en cuanto a consideran que debe ser la universidad la encargada de brindar este tipo de entrenamiento aquí observamos que al 100% de los estudiantes del nivel profesional les gustaría que la universidad efectivamente sea la encargada de formarlos en el manejo inteligente de las emociones, para los tecnólogos el porcentaje varía un poco debido a que el 88.46% de ellos optan por que sea la universidad frente a un 11.53 de los mismo que plantean que no les gustaría que la universidad fuera la encargada de tal formación en el nivel técnico sucede algo similar debido a que el 95.65% de los estudiantes opinan que si le gustaría que fuera la universidad y tan solo al 4.34% no le gustaría esta opción, sin embargo en todos los niveles la elección de la opción SI es muy significativa con respecto a la opción NO, esto se muestra en el resultado de toda la población encuestada indicando un 95.22% para la opción SI y un 4.77% para la opción NO.

7) ¿Si la respuesta a la pregunta anterior fue SI, indique de qué manera le gustaría recibir dicho entrenamiento? (escoja una de las tres)

Asignatura obligatoria dentro del plan de estudios _____

Asignatura electiva dentro del plan de estudios _____

Seminario _____

Respuestas por modalidad de la capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Asignatura electiva	144	43,0	43,0	43,0
	Asignatura obligatoria	60	17,9	17,9	60,9
	No aplica	16	4,8	4,8	65,7
	Seminario	115	34,3	34,3	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Tabla 18 elaboración propia del autor

Nivel de Formación*Percepción de Necesidad*Modalidad de la Capacitación tabulación cruzada

Modalidad de la Capacitación			Percepción de Necesidad		Total
			Medianamente necesario	Muy necesario	
Asignatura electiva	Nivel de Formación	Profesional		60	60
		Técnico		40	40
		Tecnólogo		44	44
	Total		144	144	
Asignatura obligatoria	Nivel de Formación	Profesional		32	32
		Técnico		8	8
		Tecnólogo		20	20
	Total		60	60	
No aplica	Nivel de Formación	Técnico	4	0	4
		Tecnólogo	8	4	12
	Total		12	4	16
Seminario	Nivel de Formación	Profesional	8	39	47
		Técnico	4	36	40
		Tecnólogo	0	28	28
	Total		12	103	115
Total	Nivel de Formación	Profesional	8	131	139
		Técnico	8	84	92
		Tecnólogo	8	96	104
	Total		24	311	335

Tabla 19 elaboración propia del autor

Tabla cruzada respuestas en porcentaje por tipo de formación

	Asignatura obligatoria	Asignatura Electiva	Seminario
técnico	9,09	45,45	45,45
Tecnólogo	21,73	47,82	30,43
Profesional	23,02	43,16	33,81
T. estudiantes	18,8	45,14	36,05

Tabla 20 elaboración propia del autor

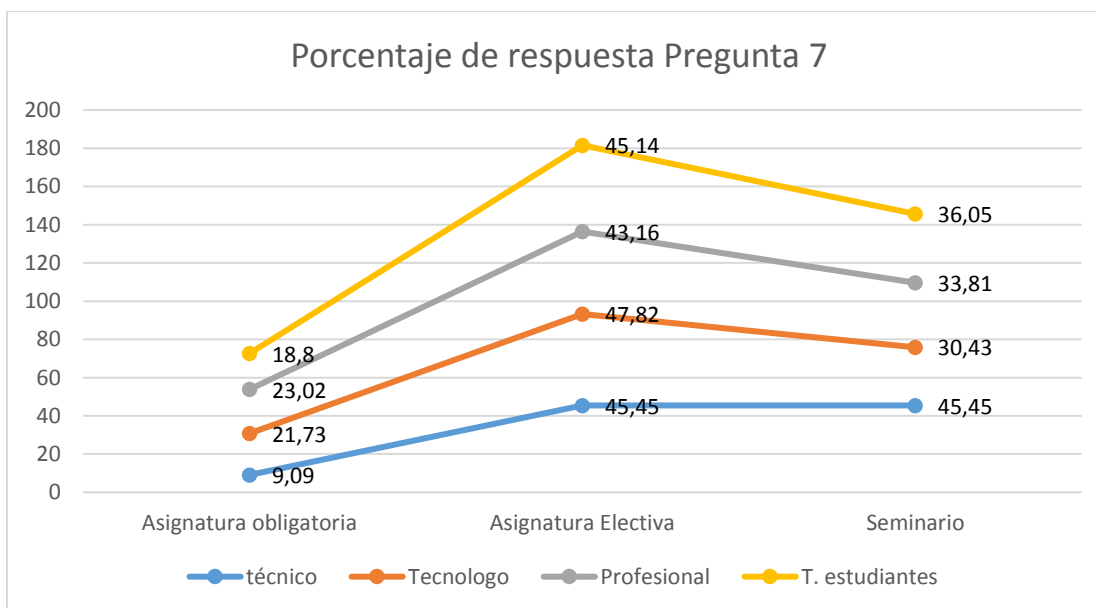


Grafico 7 elaboración propia del autor

En esta pregunta los tres niveles concuerdan en darle mayor aprobación a la segunda alternativa que es recibir el entrenamiento en manejo inteligente de las emociones por medio de una asignatura electiva representada esta elección por un 45.45% de los técnicos, un 47.82% de los tecnólogos y un 43.16% de los profesionales siendo la segunda opción de mayor puntaje la del seminario y en definitiva la opción menos atractiva es la de cursar una asignatura obligatoria con esta temática. La línea de totalidad de los estudiantes nos muestra un valor de 45.14% para la asignatura electiva, un 36.05% para el seminario y un 18.8% para la opción de asignatura obligatoria.

Conclusiones

- 1) Se genera una revisión documental de diferentes estudios y autores que permite al investigador conocer que son las emociones de qué manera estas pueden ser positivas o negativas, como influyen en el desarrollo laboral de las personas afectando o impulsando el mismo y como se podría dar un manejo más óptimo a las mismas.

- 2) Se determina según los estudios y autores consultados en el marco teórico de esta investigación que efectivamente existe la necesidad de entrenar a los futuros profesionales que se forman en la CUN sede Bogotá centro en inteligencia emocional debido a que el manejo inteligente de las emociones les permite a los profesionales soportar las presiones presentes en el día a día de sus labores la cual se incrementa a medida que las personas ascienden a cargos de mayor responsabilidad dentro de su desempeño laboral.

- 3) Se realiza una encuesta a una muestra de estudiantes (335 en total) del programa de administración de empresas de la CUN sede Bogotá centro de los diferentes niveles, técnico, tecnólogo y profesional cuyos resultados permiten establecer que dichos estudiantes perciben claramente la necesidad de ser entrenados en manejo inteligente de las emociones ya que en la pregunta 5 respecto a esta necesidad el 92.83% de ellos manifiesta que es muy necesario y solo el restante 7.16% del total de la muestra lo percibe como medianamente necesario, por otro lado ninguno de los estudiantes encuestados indica que este entrenamiento no es necesario, adicionalmente se valida la confirmación de la hipótesis nula de este trabajo aplicando la prueba de chi cuadrado sobre esta pregunta obteniendo un valor de 0.783 en donde el límite de aceptación contempla los

valores inferiores a 5.9915 . Estos resultados permiten recordar el artículo publicado por la revista semana el pasado 2 de febrero del presente año el cual menciona que el curso más popular en la prestigiosa universidad de Yale es un curso llamado “Psicología y buena vida” el cual conto con más de 1200 estudiantes inscritos en el último periodo académico, la encargada orientar este curso manifiesta que “ los estudiantes quieren tener una conversación sobre salud mental y los niveles de estrés en el campus y lo que pueden hacer para mejorar las cosas (Semana , 2018).

- 4) Al comparar el resultado tanto del marco teórico generado y el resultado de la encuesta realizada en el marco metodológico de esta investigación, se valida desde los dos aspectos (el teórico y el metodológico) la hipótesis nula acerca de la existencia de la necesidad de entrenar a los estudiantes de administración de empresas de la Corporación Unificada Nacional (CUN) sede Bogotá centro en inteligencia emocional como parte de su formación profesional pues el trabajo realizado en los dos marcos presenta resultados similares, no solo en la teoría resulta importante el manejo inteligente de las emociones sino que además y para el investigador más determinante es que los estudiantes consultados validan de forma contundente esta hipótesis.

- 5) Se evidencia que la forma de recibir este entrenamiento que genera mayor disposición por parte de los estudiantes es la modalidad de una asignatura electiva ya que esta opción obtuvo un porcentaje a nivel general un puntaje del 45.14%, dicha asignatura debería tener en su contenido no solo los conceptos planteados en el marco teórico sino que además debería plantear aspectos específicos como el manejo del miedo y las preocupaciones, técnicas para potencializar emociones como la pasión, la empatía y la

tolerancia y el desarrollo de habilidades como el trabajo en equipo y las habilidades interpersonales de comunicación ya que tales aspectos fueron seleccionados como los más relevantes por parte de los estudiantes de los diferentes niveles en la encuesta realizada y por lo tanto constituye una información complementaria y valiosa la cual será remitida junto con los demás resultados de esta monografía al comité curricular y a la dirección del programa de administración de empresas de la CUN, para que sirva de insumo y de justificación en pro de que se estudie la posibilidad de crear dicha asignatura.

Referencias bibliográficas

- ALGAMA Desarrollo empresarial. (s.f.). Autocontrol. Escuela de administración pública de la regional Murcia.
- Ayala Marín, A. F., & Cardona Arango, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. *Psyconex*.
- Bachelet, P. (05 de 05 de 2017). *Blogs.iadb.org*. Obtenido de blogs.iadb.org: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/2017/05/05-las-habilidades-blandas-en-realidad-son-las-mas-duras/>
- Barragán Estrada, A. R., & Morales Martínez, C. I. (2014). Psicología de las emociones positivas: Generalidades y beneficios. *Enseñanza e investigación en Psicología*.
- Bisquerra, R. (2016). Universo de emociones: La elaboración de un material didáctico. *Inteligencia emocional y bienestar II*.
- Boyes, C. (2012). PNL en 5 minutos. Bogotá: Panamericana editorial Ltda.
- Briceño, A. (2004). Programación neurolingüística. Perú: Los libros más pequeños del mundo EIRL.
- Calle Márquez, M.G., Remolina de Cleves, N., & Velásquez Burgos, B.M. (2011). Incidencia de la inteligencia emocional en el proceso de aprendizaje. *Nova*.
- Castellano, E., Cifre, E., Spontón, C., Medrano, L. A., & Maffei, L. (2013). Emociones positivas y negativas en la predicción del Burnout y Engagement en el trabajo. *Revista de Peruanos de Psicología y Trabajo Social*.
- Cudicio, C. (1991). Como comprender la PNL. Barcelona: Ediciones Juan Garnica S.A.
- Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, CUN. (2013). Proyecto Educativo Cunistas (PEC). Bogotá, Colombia: Corporación Unificada Nacional de Educación Superior.
- Damasio, A. (21 de 10 de 2005). "Somos esclavos de las emociones y del entorno". *EL PAIS*.
- Dilts, R. (1998). Como cambiar creencias con PNL. Sirio.
- Dilts, R. (2003). El poder de la palabra PNL. Barcelona: Urano S.A.
- Duque Ceballos, J. L. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre empresa*, 23.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Argentina: Ediciones B.
- Goleman, D. (2017). *Focus*. Buenos aires: Géminis SAS
- Gordillo León, F., Arana Martínez, J. M., Salvador Cruz, J., & Mestas Hernández, L. (18 de 04 de 2011). www.cienciacognitiva.com. Obtenido de www.cienciacognitiva.com: <http://medina-psicologia.ugr.es/cienciacognitiva/?p=242>

- Gordillo León, F., Arana Martínez, J., Salvador Cruz, J., & Mestas Hernández, L. (2011). Emoción y toma de decisiones teoría y aplicación de la Iowa GamblingTask. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*.
- Grinder, J., & Bandler, R. (1979). *De sapos a príncipes*. diegoan: diegoan.
- Heinze, R., & Vohmann, S. (1996). *Cambie su vida con PNL*. Barcelona: BIGSA.
- Illouz, E. (2007). *Intimididades congeladas las emociones en el capitalismo*. Buenos aires: Katz editores.
- (Illouz, 2007)Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010).
- Knight, S. (1999). *Soluciones PNL*. Barcelona: Paidosiberica S.A.
- Knight, S. (2015). *PNL en el trabajo*. Bogotá: Panamericana Editorial LTDA.
- Mestre Navas, J. M., & Guil Bozal, R. (2012). *La regulación de las emociones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Metodología de la Investigación*. México, D.F., México: McGraw Hill.
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia, MEN. (2003). Resolución 2767 de Noviembre 13 de 2003. Por la cual se definen las características específicas de calidad para los programas de pregrado en Administración. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-86412_Archivo_pdf.pdf
- O'Connor, J., & Seymour, J. (1995). *Introducción a la PNL*. Barcelona: EDICIONES URANO, S.A.
- Ready, R., & Burton, K. (2008). *PNL para DUMMIES*. Barcelona: Granica S.A.
- Rico Rico, C. A. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weisinger. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*.
- Robbins, A. (1986). *Poder sin límites*. Nueva York: Simon and Schuster.
- Sambrano, J. (2004). *PNL para todos*. Mexico: Alfaomega.
- Scheiner, S. (26 de 01 de 2014). La revolución de las habilidades blandas. *LA NACIÓN*.
- Scott, C.L. 2015. El futuro del aprendizaje 2 ¿Qué tipo de aprendizaje se necesita en el siglo XXI? *Investigación y Prospectiva en Educación UNESCO*, París. [Documentos de Trabajo ERF, No. 14].
- Semana, R. (02 de 02 de 2018). <http://www.semana.com>. Obtenido de <http://www.semana.com:educacion/articulo/psicologia-y-buena-vida-el-curso-mas-popular-en-la-historia-de-la-universidad-de-yale-ensena-como-ser-feliz/555700>
- Simón, V. (1977). La participación emocional en la toma de decisiones. *Psicothema*.
- Trabajo de Investigación*. Buenos Aires, Argentina: Lumen.

Universia Argentina. (2017). Las 10 habilidades blandas más solicitadas en el mercado laboral. *Universia*

Universidad de Zaragoza. (2014). Inteligencia emocional y bienestar. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

Urdiain Echeverría, A. (03 de junio de 2016). Inteligencia emocional en el ámbito laboral. Inteligencia emocional en el ámbito laboral. Pamplona, Navarra, España.

Urdiain Echeverría, A. (03 de junio de 2016). TRABAJO FIN DE ESTUDIOS RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL. Pamplona, Navarra, España.

Uribe, S. & Henao, N, (2015) repository.eafit.edu.co. Obtenido de repository.eafit.edu.co: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/8693/Sebastian_UribeChinkovsky_Natalia_HenaoCadavid_2015.pdf?sequence=2

Anexo 1

ENTRENAMIENTO EN MANEJO DE EMOCIONES

Por favor marque con una X sus respuestas

1) Nivel académico que cursa actualmente.

Técnico ____ Tecnológico ____ Profesional ____

2) ¿Cuál de las siguientes emociones considera usted que afectan negativamente su desempeño laboral?

Miedo ____

Preocupación ____

Depresión ____

Ira ____

Ansiedad ____

3) ¿Cuál de las siguientes emociones considera usted que favorecen en mayor medida su desempeño laboral?

Optimismo ____

Empatía ____

Tolerancia ____

Alegría ____

Pasión ____

4) ¿Cuál de las siguientes habilidades blandas considera usted que tiene mayor importancia en su desarrollo profesional?

El Trabajo en equipo ____

La Puntualidad ____

Ser creativo ____

Las Habilidades interpersonales de comunicación ____

La Facilidad de adaptación ____

Continúa al respaldo



- 5) ¿En qué medida considera usted necesario para su desarrollo como profesional aprender a manejar de manera inteligente sus propias emociones y las emociones de los demás, de tal manera que logre disminuir el impacto de las emociones negativas y potencializar las emociones positivas?

Muy necesario _____

Medianamente necesario _____

No es necesario _____

- 6) ¿Le gustaría que la universidad le brindara entrenamiento en manejo inteligente de las emociones como parte de su formación profesional?

SI _____ NO _____

Si la respuesta es NO la encuesta a terminado (gracias por su participación)

- 7) ¿Si la respuesta a la pregunta anterior fue SI, indique de qué manera le gustaría recibir dicho entrenamiento? **(escoja una de las tres)**

Asignatura obligatoria dentro del plan de estudios _____

Asignatura electiva dentro del plan de estudios _____

Seminario _____

Gracias por su participación