

MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL DE LA
EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES “HUMANOS INTERNACIONAL E.U” DE LA
CIUDAD DE IBAGUÉ 2015

Presentado por:

JHON ALEXANDER DIAZ MEDINA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD-
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE PICOLOGIA
CEAD IBAGUE
2015

MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL DE LA
EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES “HUMANOS INTERNACIONAL E.U” DE LA
CIUDAD DE IBAGUÉ 2015

Presentado por:

JHON ALEXANDER DIAZ MEDINA

Trabajo orientado por Dra. Jobana Agredo Asesora de Proyecto Investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD-
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE PICOLOGIA

CEAD IBAGUE

2015

Nota de Aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

CONTENIDO

RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
OBJETIVOS	14
Objetivo General	14
Objetivos específicos	14
Justificación	14
MARCO REFERENCIAL	16
Marco teórico	16
Marco Institucional	22
DISEÑO METODOLÓGICO	25
Metodología	25
Enfoque metodológico de la investigación	25
Tipo de investigación.	25
Instrumento:	26
Participantes muestra.	29
Delimitación geográfica.	29
Delimitación cronológica:	29
RESULTADOS	37
DISCUSIÓN	67
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
Bibliografía	71

APENDICE A. CUESTIONARIO INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

72

APENDICE B FICHA DE CARACTERIZACIÓN

78

Lista de Tablas		Pág.
Tabla No 1	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 1	37
Tabla No 2	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 2	38
Tabla No 3	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 3	39
Tabla No 4	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 4	40
Tabla No 5	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 5	41
Tabla No 6	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 6	42
Tabla No 7	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 7	43
Tabla No 8	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 8	44
Tabla No 9	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 9	45
Tabla No 10	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 10	46
Tabla No 11	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 11	47
Tabla No 12	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 12	48
Tabla No 13	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 13	49
Tabla No 14	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 14	50
Tabla No 15	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 15	51
Tabla No 16	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 16	52
Tabla No 17	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 17	53
Tabla No 18	Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 18	53

Lista de Graficas

Grafica No 1	Página web Empresa	23
Grafica No 2	Estado civil	31
Grafica No 3	Área del cargo	31
Grafica No 4	Antigüedad en la empresa	32
Grafica No 5	Ultimo grado de escolaridad	32
Grafica No 6	Estrato Socio económico	33
Grafica No7	Tipo de vivienda	33
Grafica No 8	Tiene Hijos?	34
Grafica No 9	Número de Hijos	34
Grafica No 10	Cuántas Persona Dependen económicamente de Usted?	35
Grafica No 11	Principal proveedor económico de su familia	35
Grafica No 12	Con quien vive?	36
Grafica No 13	Pertenece a algún tipo de asociación o grupo?	36
Grafica No 14	Análisis de intensidad del rasgo conocimiento de si mismo	55
Grafica No 15	Análisis de intensidad del rasgo seguridad	55
Grafica No 16	Análisis de intensidad del rasgo autoestima	56
Grafica No 17	Análisis de intensidad del rasgo autorrealización	56
Grafica No 18	Análisis de intensidad del rasgo independencia	57
Grafica No 19	Análisis de intensidad del rasgo intrapersonal	57
Grafica No 20	Análisis de intensidad del rasgo relaciones interpersonales	58
Grafica No 21	Análisis de intensidad del rasgo responsabilidad social	58
Grafica No 22	Análisis de intensidad del rasgo empatía	59
Grafica No 23	Análisis de intensidad del rasgo interpersonal	59
Grafica No 24	Análisis de intensidad del rasgo solución de problema	60
Grafica No 25	Análisis de intensidad del rasgo prueba de realidad	60
Grafica No 26	Análisis de intensidad del rasgo flexibilidad	61
Grafica No 27	Análisis de intensidad del rasgo adaptabilidad	61
Grafica No 28	Análisis de intensidad del rasgo tolerancia a tensión	62
Grafica No 29	Análisis de intensidad del rasgo control de los impulsos	62
Grafica No 30	Análisis de intensidad del rasgo manejo de presiones	63
Grafica No 31	Análisis de intensidad del rasgo felicidad	63
Grafica No 32	Análisis de intensidad del optimismo	64
Grafica No 33	Análisis de intensidad del ánimo general	64
Grafica No 34	Índice general de datos arrojados tests BarOn	65

RESUMEN

El Objetivo de esta investigación es analizar el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de los colaboradores en misión de la empresa servicios temporales “Humanos Internacional E.U” de la ciudad de Ibagué, se realizó bajo la óptica de la metodología de tipo descriptivo, que permite una visión objetiva con los insumos que proporciona el enfoque cuantitativo, cuyo proceso investigativo permite desarrollar la siguiente pregunta: cómo influye el manejo de la inteligencia emocional en un ámbito laboral?. Así mismo, se hace necesario obtener información importante que algunos autores teóricos han investigado y suministrado al respecto, como es el caso de Goleman (1995), quien define la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con los demás. Se contó con la participación de dieciocho (18) colaboradores de sexo masculino y de cargos operativos de la empresa, de este modo, el instrumento aplicado fue el Inventario Emocional de BarOn, el cual permitió la evaluación de las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva en los colaboradores, y se aplicó una ficha de caracterización para reconocer aspectos importantes en los mismos.

Palabras claves: inteligencia emocional, Inteligencia Interpersonal, Inteligencia Intrapersonal, Adaptabilidad, Manejo de presiones, Animo en general.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the management of emotional intelligence in the workplace of employees in company mission temporary services "International Human EU" in the city of Ibagué, was conducted from the perspective of descriptive methodology, allowing an objective view to inputs provided by the quantitative approach, the research process allows to develop the following question: how it influences the management of emotional intelligence in a workplace?. Likewise, it is necessary to obtain important information that some theorists authors have researched and provided thereon, such as Goleman (1995), who defines emotional intelligence as the ability to recognize feelings in himself and in others, being skilful for corresponding management when working with others. She attended eighteen (18) collaborators male and operating positions in the company, thus the instrument applied was the Emotional Inventory BarOn, which allowed the evaluation of the emotional abilities of personality as determinants to achieve the overall success and maintain a positive emotional health employees, and a tab characterization was applied to recognize important aspects in them.

Keywords: emotional intelligence, interpersonal intelligence, intrapersonal intelligence, adaptability, handling pressures, Animo in general.

INTRODUCCIÓN

Cada vez es mayor el número de empresas cuya filosofía reconoce la importancia del desarrollo de las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional como base del desarrollo exitoso empresarial, para nadie es un secreto que la inteligencia emocional se ha convertido en la premisa fundamental de cualquier proceso de investigación psicosocial o programa de formación en gestión empresarial.

Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente exitoso, se considera que la inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que un individuo dispone para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación.

Por su parte, muestra hasta qué punto se ha sabidosabido trasladar este potencial al mundo laboral. El buen servicio al cliente, por ejemplo, es una competencia emocional basada en la empatía y, del mismo modo, la confianza es una competencia basada en el autocontrol o en el hecho de saber controlar adecuadamente los impulsos y las emociones. Y tanto el servicio al cliente como la responsabilidad son competencias que pueden hacer que la gente sobresalga en su trabajo.

Por lo anterior la presente investigación tuvo como objetivo principal analizar el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de los colaboradores en misión de la empresa servicios temporales “Humanos Internacional E.U” de la ciudad de Ibagué.

Así mismo, se tuvo en cuenta las distintas teorías de la inteligencia emocional, como las dadas a conocer por el Dr. Daniel Goleman a través de sus aportes, ha despertado un justificado entusiasmo debido a que permite entrar en procesos de reflexión acerca de la

importancia de las emociones en el desempeño diario, ya sea en el ámbito familiar, de amistades o laboral tal como lo expresa:

"El entusiasmo respecto del concepto de inteligencia emocional comienza a partir de las consecuencias para la crianza y educación de los niños, pero se extiende al lugar de trabajo y prácticamente a todas las relaciones y emprendimientos humanos. Los estudios muestran que las mismas capacidades de inteligencia emocional que dan como resultado que su niño sea considerado como un estudiante entusiasta por su maestra o sea apreciado por sus amigos en el patio de recreo, también lo ayudarán dentro de veinte años en su trabajo o matrimonio"(Goleman, 1995)

En otro aporte realizado por el mismo Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciales al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (1995, p. 30).

En este mismo orden de ideas Cooper y Sawaf (2004), Quienes definen la Inteligencia Emocional como la “*capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso*”(Cooper & Sawaf, 2004).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización de las empresas ha requerido que las personas se adapten desarrollando inteligencias emocionales y estrategias de comunicación, que estén a la vanguardia a una serie de cambios no solo en el orden de lo económico, sino también cambios tecnológicos, organizacionales y sociales obligando a las organizaciones a ir al compás de las transformaciones globalizantes. Esta es una realidad de un mundo moderno que ha roto brechas culturales sociales y organizacionales, que exige cada vez entre los integrantes de las organizaciones, una mayor disposición al cambio, capacidad de adaptación al mismo, así como también una disposición más abierta a la interrelación entre ellos con una comunicación eficaz y asertiva.

Por ende hoy en día las empresas se enfrentan a un gran reto: erradicar en sus colaboradores (empleados) la incapacidad para reaccionar adecuadamente a los cambios del medio en el que operan y lograr superar grandes fracasos empresariales, elevar su desempeño orientándose hacia la calidad, deben de buscar estrategias internas que las ayuden a alcanzar sus objetivos. Para satisfacer las complejas necesidades de los clientes, se requiere de un trabajo no individualizado; por el contrario, la utilización exitosa de grupos cuyos miembros tengan diferentes habilidades, antecedentes, y experiencias, incrementa la posibilidad de ofrecer soluciones creativas.

Para llevar a cabo estas estrategias y descubrir la importancia que posee la inteligencia emocional en las organizaciones se hace necesario recurrir a diversos autores, teóricos, psicólogos, sociólogos que aportaron y conceptualizaron sobre inteligencia emocional.

En este sentido, la Inteligencia Emocional es definida por Bar-On como *“un conjunto habilidades y conocimientos emocionales que se manifiestan en la forma efectiva de afrontar las dificultades que se van presentando en la vida”*. (Bar-On, 1997)

Este concepto realizado por el psicólogo estadounidense quien observa la relación con los individuos y con el medio ambiente es consecuencia de una capacidad que se centra en comprender, ser consciente, controlar y expresar las emociones de una manera adecuada y esto depende de características de la personalidad. Este autor vincula la inteligencia emocional con

rasgos de comportamiento estables y variables de la personalidad, como por ejemplo, la empatía, la asertividad, el optimismo, la impulsividad. etc. Al igual se puede afirmar, que no existe una única monolítica clase de inteligencia fundamental para el éxito en la vida, sino un amplio espectro de inteligencias.

Es importante resaltar que gran parte de las investigaciones realizadas demuestran que las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas, tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo, pensar con claridad o elegir las reglas tácitas que gobiernan en éxito en la política organizativa.

Es necesario entender y hacer entender que la inteligencia emocional, genera competencias que influyen la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno. Por lo tanto, servirán como una herramienta para agregar valor a la organización y desempeñar un papel significativo para conseguir que el centro de trabajo no sólo sea el más productivo y rentable, sino que sea un lugar significativo y agradable.

Las aptitudes emocionales se están colocando a la vanguardia de las habilidades empresariales, reflejando cambios radicales en los lugares de trabajo, representando una nueva realidad competitiva. Se está pasando de una jerarquía corporativa, con un jefe manipulador y agresivo recompensado, a un virtuoso en habilidades interpersonales que lidera el futuro corporativo de las organizaciones. Todo este cambio se ha venido dando gracias a la presión ejercida por la globalización y la tecnología de la información.

Dado que la inteligencia emocional es una habilidad del individuo y que como anteriormente se mencionó, el éxito de una organización viene determinado por diferentes habilidades que deben poseer sus miembros, para ofrecer combinaciones de soluciones creativas y complejas, necesarias en este mundo globalizado, se consideró que sería interesante conocer si esta habilidad en particular puede dar aportes al funcionamiento de los grupos de trabajo en las organizaciones. Por lo anterior, se origina la siguiente pregunta: cómo influye el manejo de la inteligencia emocional en un ámbito laboral?

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de los colaboradores en misión de la empresa de servicios Temporales “Humanos Internacional E.U” de la ciudad de Ibagué.

Objetivos específicos

Identificar el nivel (bajo, normal, elevado) de inteligencia emocional que predomina en el equipo de trabajo de los colaboradores que participan en esta investigación

Identificar el cociente de inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo de presiones, animo en general, en cada colaborador y realizar un análisis a nivel individual y grupal.

Diagnosticar la situación actual del manejo de la inteligencia emocional que se presenta en el ámbito laboral de los colaboradores que participan en este proyecto.

Justificación

Las empresas a nivel Global están frente a un gran reto, garantizar el éxito de sus organizaciones mediante un proceso de aprendizaje organizacional, donde la comunicación y el liderazgo representen un papel preponderante en la toma de decisiones. Actualmente las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se juzga a los individuos por lo más o menos inteligentes que puedan ser, ni por su formación o experiencia, sino también por el modo en que se relacionan entre ellos mismos y con los demás.

En un mundo competitivo empresarial, se debe tener claro que la inteligencia emocional, genera competencias que influyen la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno, a su vez, sirven como una herramienta para dar valor agregado a las organizaciones y lograr la eficiencia y eficacia.

Por otra parte dentro de esta misma línea las aptitudes emocionales se están colocando a la vanguardia de las habilidades empresariales, reflejando cambios radicales en los lugares de trabajo, representando una nueva realidad competitiva.

En este proceso de formación profesional y como psicólogos es importante resaltar los diferentes factores de la inteligencia emocional dentro de una empresa para un excelente funcionamiento, ya que se ha demostrado que los sentimientos y habilidades humanas son claves para el buen funcionamiento tanto de las organizaciones como para la vida del ser humano en general.

Esta investigación está identificada por otras investigaciones que han demostrado que las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas, tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo, pensar con claridad o elegir las reglas tácitas que gobiernan en éxito en la política organizativa.

Dentro de la empresa servicios temporales “Humanos Internacional E.U” de la ciudad de Ibagué, se observa la necesidad de identificar y determinar el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, que garantice un diagnóstico en el cual se determinen los niveles o grados de los diferentes factores de la inteligencia emocional, donde se establezcan estrategias para optimizar el éxito de la misma.

A demás esta investigación permitirá apoyar a otras instituciones, empresas y estudiantes del área de psicología, en el estudio de investigaciones con variables, e indicadores similares, conduciéndolos en la mejora de sus procesos para dar respuesta a la demanda actual de empresas con alta calidad de manejo de talento humano que estén acordes a los objetivos organizacionales establecidos y a las exigencias de resultados efectivos de un mundo competitivo.

MARCO REFERENCIAL

Marco teórico

Para el entendimiento teórico conceptual se debe discernir las siguientes bases conceptuales que ayudaran a interpretar y codificar la información.

Para conceptualizar lo que implica la expresión Inteligencia Emocional se hace necesario vincular el concepto de la emoción y de la cognición hasta llegar a la idea del planteamiento teórico de la inteligencia emocional.

En la comprensión de la inteligencia emocional es relevante explorar, en primer lugar, los vocablos que conforman esta nueva conceptualización de la inteligencia humana: inteligencia y emoción. Son dos conceptos que no están aislados entre sí, sino que entre ambos hay cierto grado de permeabilidad e influencia que no es reciente, ya que Sharma (2008) comenta que Spinoza en 1677 concebía que el resultado de la cognición era consecuencia de las emociones y del intelecto del ser humano. A pesar de que el filósofo Holandés afirmaba que la naturaleza de las acciones eran el resultado de la conjugación de las emociones y de la intelectualidad, no es hasta el siglo XVIII donde la psicología concibe que la cognición y las emociones se relacionan en el aparato psíquico. De esta forma, la psique está dividida en tres apartados (Salovey y Mayer, 1997; Salovey y Sluyter, 1997: 4): a) el estudio de la mente como pensamiento: cognición b) el estudio de los afectos: emociones c) el estudio de la motivación.

La dimensión cognitiva incluye funciones como el razonamiento, la memoria, el pensamiento abstracto y el discernimiento. Tradicionalmente, y desde los comienzos del siglo XX la inteligencia se medía a partir del grado de funcionamiento de las capacidades cognitivas. Las emociones corresponden a la segunda división formulada e incluye los diversos estados afectivos e incluso la propia energía (deseos de hacer) de la persona, por lo cual, se hace necesario indagar sobre la inteligencia emocional como un factor importante en la vida cotidiana.

Algunas definiciones de inteligencia emocional vinculan las emociones con la inteligencia explicada a través de factores cognitivos, a pesar de este hecho, la conexión de cognición y emoción no siempre hace referencia a la conceptualización de inteligencia emocional. Por ejemplo, si se efectúa un recorrido histórico sobre la evolución de las teorías de la inteligencia, se observa que podrían ser clasificadas dos grandes grupos de teorías de inteligencias. En un primer grupo se situarían las teorías que hacen referencia a capacidades verbales, espaciales, numéricas, perceptivas, memorísticas o de psicomotricidad, como por ejemplo las teorías de Stern, Spearman, de Thurstone o de Cattell, ignorando los aspectos afectivo - emocionales. En contraposición se pueden encontrar autores como Thorndike, considerado como uno de los antecesores en la elaboración del concepto de inteligencia con énfasis en las emociones, ya que en 1920 él propone el término de inteligencia social, quien la define como la habilidad de la persona de comprender y dirigir a los individuos y de emplear las relaciones humanas de forma adecuada y eficaz. Sharma (2008:59) enfatiza que en el pensamiento de Thorndike el “concepto de inteligencia social puede subdividirse en inteligencia emocional y motivacional”.

Posteriormente en el tiempo, Piaget también admite la existencia de una relación entre la cognición y los afectos, indicando que la cognición permite al organismo aprender del ambiente y responder a situaciones novedosas, y es en esta actuación en donde intervendrían las emociones generando la diferenciación individual. El autor en sus artículos escritos en 1954 y publicados recientemente en el año 2001 bajo el título *Inteligencia y afectividad* manifiesta la indisoluble relación e interacción entre los asuntos de la razón y del sentimiento, adelantándose a la tendencia actual de estudiar en profundidad ámbitos como la inteligencia emocional. Sería conveniente recordar los conceptos de inteligencia que distingue Piaget, inteligencia práctica e inteligencia reflexiva. La inteligencia práctica la concibe como la asimilación de la realidad material (objetos y sus combinaciones de uso) que se ejerce a través de los esquemas motores. Si la realidad es una abstracción de la experiencia entonces se aprende creando los conceptos y en este mecanismo el individuo incorpora la realidad a través de, en primer lugar, formas que son producto de sus esquemas pertenecientes a la inteligencia práctica y, en segundo lugar, por los conceptos propios de la inteligencia reflexiva. Se deduce la imprescindible relación medio ambiente – La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural individuo,

en donde el autor ubica la asimilación como un proceso adaptativo por el que el sujeto incorpora elementos del entorno a su organización.

Piaget define la inteligencia como una asimilación en la medida en que incorpora todos los datos de la experiencia que gracias a la capacidad de juzgar introduce lo novel en lo ya conocido y en consecuencia reduce la experiencia a nociones propias. De esta forma, la inteligencia sensoriomotriz estructura los elementos percibidos ajustándolos a sus esquemas y siempre la adaptación intelectual comporta un elemento de asimilación, existiendo la asimilación fisiológica y la psicológica, siendo en ésta última en donde estarían comprendidas las emociones, además de otros elementos propios del campo de la psicología. Flavell (1982:99-100) –autor divulgativo del pensamiento de Piaget- señala que “(...). *no quiere decir, por supuesto, que Piaget crea que la cognición es la suma total de la actividad humana o, si es por eso, que toda cognición corresponde a la variedad de la fría "razón pura"*.”

Aunque los problemas de la emoción, los valores, el desarrollo de la personalidad y otros semejantes no fueron para él temas de principal interés profesional, Piaget no niega su importancia ni quiere negarlos como objeto de estudio. En consonancia con el énfasis que siempre puso en la inteligencia, pero, cuando considera asuntos de este tipo naturalmente tiende a considerarlos en una situación cognoscitiva. Por ejemplo, ve las reacciones cognoscitivas y emocionales personales como interdependientes en su funcionamiento, esencialmente como dos caras de la misma moneda (...) el afecto y la cognición pueden separarse con propósitos analíticos, pero son indisociables en la vida real; ambos (como la asimilación y la acomodación) se hallan forzosamente comprometidos en toda adaptación humana. El aspecto afectivo-motivacional proporciona la energía del comportamiento, mientras el aspecto cognoscitivo proporciona la estructura.”

Por otro lado La inteligencia emocional es un nuevo concepto psicológico que posee aproximadamente poco menos de dos décadas de vida, por tanto es de aparición reciente.

El término inteligencia emocional fue aceptado en el año 1995 por la American Dialect Society (sociedad fundada en 1889 y dedicada al estudio del lenguaje) como una nueva palabra, obteniendo el concepto coeficiente emocional la nominación de terminología más

empleada del año. La sociedad dialéctica americana define coeficiente emocional como una habilidad de manejar las propias emociones. Como se observa, una definición concisa y breve de inteligencia emocional es la definida por la Sociedad Dialéctica, que la concibe como la habilidad de manejar las propias emociones. Partiendo de esta base y a través de las teorías desarrolladas para explicar este concepto (Salovey y Mayer, 1990; Goleman, 1995; Cooper y Swaf, 1997; Fernández-Berrocal y Extremera, 2003) se puede posesionar en el punto de partida de entender el coeficiente emocional como un grado de habilidad de percibir, interpretar utilizar en beneficio propio las emociones de los demás, por un lado, y la capacidad de conocer y manejar las propias emociones, por otro.

El modelo existente y con más fundamento empírico y científico presente en la actualidad es la conceptualización derivada de los trabajos de Salovey y Mayer, quienes desde el año 1990 estudian el concepto. Según Hein (1999) estos dos autores son los que más se identificaron con el desarrollo y concepto de inteligencia emocional como una verdadera inteligencia.

Peter Salovey y John Mayer fueron los primeros que emplearon el vocablo de inteligencia emocional, definiéndola inicialmente como una habilidad para manejar los sentimientos, distinguirlos y utilizar la información emocional para conducir el comportamiento y el pensamiento. En vocablos propios de los autores, conciben la inteligencia emocional como *“La habilidad para manejar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción -pensamiento y comportamiento- de uno mismo y la de los demás”* (Salovey y Mayer, 1990:189).

Como se ha observado en los apartados anteriores del presente trabajo, existen diversos postulados teóricos entorno a lo que concierne la inteligencia emocional. En un intento de clasificación Mayer y Salovey elaboraron una distinción entre modelos de capacidad o habilidad y los modelos que observaban tanto variables de capacidad como de personalidad, a los que denominaron modelos mixtos (Petrides y Furham, 2001). Por tanto, en la literatura científica se presentan dos grandes modelos de inteligencia emocional, se trata de los modelos mixtos y de los modelos de habilidad o capacidad.

Los modelos mixtos incluyen también modelos basados en rasgos de personalidad, de esta forma, Salovey, Mayer y Caruso (2000), Matthews, Zeidner y Roberts (2002) y Extremera y Fernández-Berrocal (2003) señalan que principalmente existen dos modelos conceptuales de inteligencia emocional, siendo uno de ellos los teóricos que adoptan el concepto relacionándolos con rasgos de personalidad.

Extremera y Fernández-Berrocal (2003) incluyen el modelo de Sawaf y Cooper dentro de los modelos mixtos, los sitúan con los modelos de Goleman (1995) y Bar-On (1997), pero se puede considerar que dicho modelo pertenece a un modelo de habilidad ya que estos autores conciben la inteligencia emocional como una habilidad, al igual que el modelo de Mayer y Salovey, como resultado de que el modelo de los cuatros pilares hace referencia a aspectos como el conocimiento, el feedback, la reflexividad sobre los acontecimientos, entre otros factores. En esta misma línea de pensamiento, aunque sin incluir este modelo dentro de un modelo de habilidad, Vallés (2003) señala que las conceptualizaciones de Bar-On y de Goleman pertenecen al paradigma de modelo mixto, sin incluir al modelo de Cooper y Sawaf en este paradigma.

Antes de continuar con el abordaje teórico se considera interesante conocer la procedencia de su planteamiento, y se observa que las raíces conceptuales provienen de la década de los años 50 del siglo XX. Bar-On diseña su modelo inspirado en los trabajos de Marie Jahoda (1955), quien en la década de los años 50, estimuló el interés entre los estudiosos de la época por investigar los conceptos y temas de salud mental y bienestar psicológico, restando importancia a los estudios psicopatológicos. Según Grajales (1999) es a partir de los seis componentes de bienestar psicológico identificados por Jahoda en el momento en que Bar-On propone una serie de componentes de personalidad vinculados con el bienestar psicológico, a partir de los cuales elabora su concepto de cociente de inteligencia emocional, base de la elaboración de su cuestionario (Bar-On, 1997).

A partir de aquí comienza a desarrollar su estructura teórica sobre la inteligencia emocional, reconociendo que su fundamentación se basa, además de Jahoda, en los siguientes

postulados (Bar-On, 2006): - En la teoría de Darwin, quién destacó la relevancia de las emociones como medio de supervivencia y adaptación

En la teoría de Thorndike sobre la inteligencia social - En la teoría de Weschler sobre la importancia de los factores no intelectuales de la inteligencia - Y en la definición de la alexitimia desarrollada por Sifneos (en 1972 Sifneos elabora el constructo de alexitimia para definir la falta de emociones. Este concepto es primordial para explicar la falta de comprensión ante las emociones, no encontrando palabras para expresar el propio estado emocional).

Modelo de Daniel Goleman, Goleman (1995) en su libro convertido en best-seller populariza el concepto de inteligencia emocional trabajado por Salovey y Mayer, y presenta la idea de que existe un coeficiente emocional que trabaja conjuntamente con el coeficiente intelectual, sin oponerse a él. Goleman se sitúa en un modelo de inteligencia emocional que acepta los componentes cognitivos y no cognitivos de la inteligencia, en contraposición de Bar-On, que defiende a la inteligencia emocional como una inteligencia no cognitiva. Sin embargo, Goleman defiende la idea de que el cerebro emocional es anterior al cerebro racional, pero reivindica las relaciones entre lo cognitivo y lo emocional, existiendo en primer lugar lo emocional (Gallego, 2004).

Desde este modelo se concibe la inteligencia emocional como una serie de competencias que facilitan a los individuos el manejo de las emociones de forma centrífuga –hacia los demás- y centrípeta -hacia uno mismo-.

Para Candela, Barberá, Ramos y Sarrión (2001) este coeficiente emocional configura características de carácter como por ejemplo, la autodisciplina, el altruismo o la compasión, rasgos que se convierten en herramientas imprescindibles para la adaptación social. A partir de aquí, Goleman (1995) distingue cinco competencias pertenecientes a la inteligencia emocional: - Consciencia emocional - Autorregulación o capacidad para controlar las propias emociones - Motivación - Empatía - Control de las relacionesarco Institucional.

La inteligencia emocional, está presente en diversos contextos donde se encuentre uno o más personas, en este caso, el objetivo es realizar un análisis dentro de un ámbito laboral, lo cual es el interés del presente proyecto de investigación.

El ámbito o ambiente es un término que tiene su origen en el latín *ambitus*, lo cual hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, se encuentra formado por condiciones físicas, sociales, culturales y económicas. Por su parte, el trabajo o haciendo referencia al concepto de lo laboral, se habla, que es la medida del esfuerzo que realizan las personas. Es una actividad de tipo productivo que una persona lleva a cabo y que es remunerada mediante un salario.

Las dos anteriores definiciones, sobre ámbito y trabajo, permiten un acercamiento a la noción de ambiente laboral, que está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente laboral comprende todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una empresa.

Claudia Sanchez (2010) reporta que “En el ámbito laboral, el tiempo que dedicamos en cada jornada de trabajo a interrelacionarnos con los demás puede resultar importantísimo. La interacción con miembros de nuestra unidad o grupo de trabajo, con jefes y colaboradores, con clientes y proveedores puede llevarnos a negociar intereses o resolver conflictos, a dirigir o guiar y a fomentar el espíritu de equipo. Una organización laboral es un sistema orgánico que depende de la interrelación de las y los individuos que forman parte en ella” (Sanchez, 2010).

Marco Institucional

“Humanos Internacional E.U, es un empresa de servicios temporales que nace el 24 de Mayo de 2001 en la ciudad de Bogotá, con la idea de brindar formas de contratación a empresas que lo requieran, generando así empleo para diferentes personas que cuentan con habilidades, conocimientos y experiencia certificada en desempeño laboral en áreas gerenciales, administrativas, comerciales y operativas. En la actualidad hace presencia en los municipios de Medellín, Cúcuta, Bucaramanga, Cali, Manizales, Ocaña, Ibagué y la oficina principal está ubicada en Bogotá; Cuenta con varias empresas usuarias en su mayoría de Hidrocarburos, Una de

las empresas usuarias se denomina Alcanos de Colombia, es una empresa suministradora de gas natural domiciliario, se ha escogido un grupo de trabajadores en misión que dentro de sus funciones tienen como requisito viajar a distintas poblaciones del Tolima, son de sexo masculino y de cargos operativos, los cuales de manera voluntaria han participado en esta investigación.

La empresa de servicios temporales Humanos Internacional E.U cuenta con un listado de empresas usuarias a las cuales se les administra el personal, para este proyecto se ha escogido a la empresa Alcanos de Colombia por ser la empresa usuaria más exigente en cuanto a la selección de su personal.

Dentro de la empresa Alcanos se encuentran las siguientes áreas que son administradas por la Humanos Internacional: administrativa, operativa, comercial. El área escogida es la operativa, donde se seleccionó a un grupo de colaboradores a los cuales dentro de sus funciones les corresponde viajar a municipios aledaños, son en total 18 colaboradores, de sexo masculino, con edad entre los 18 y 55 años, y a su vez trabajan en grupos para desempeñar su labor.

Está ubicada en carrera 7 B No 57 – 129 Barrio Limonar, oficina 201, Dirigido por el Gerente Sr. Jairo Erazo, y su equipo de trabajo conformado por 20 personas en la parte Directiva - Administrativa, cuentan con un sitio web www.humanos.com.co

Grafico No 1. Página web Empresa



Fuente www.webwww.humanos.com.co

Misión

Somos un equipo humano interdisciplinario que trabajamos con pasión, compromiso en brindar soluciones efectivas, cumpliendo los requisitos de nuestros grupos de interés mediante la mejora continua de nuestros procesos para generar confianza en nuestros accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad

Visión

Ser reconocida como una empresa líder en la administración del talento humano generando un alto sentido de fidelidad entre los usuarios a nivel nacional.

Política de calidad

Nuestro compromiso es generar confianza a través de la prestación de un servicio oportuno, eficiente y personalizado, apoyado en el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo; contando con un equipo humano idóneo e infraestructura para satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes y trabajadores en misión, cumpliendo con la normatividad legal vigente.

Lema

Empleados con sentido humano.

DISEÑO METODOLÓGICO

Metodología

Para llevar a cabo esta investigación se hace necesario recurrir a un diseño metodológico cuantitativo con de tipo descriptivo, lo que permite una visión objetiva. Según (Hernández, 2008), la investigación es un proceso donde se recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o unas serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. Por lo cual, se usan métodos de los enfoques cuantitativos y cualitativos.

Por otro lado, (Creswell, 2009), describe los métodos mixtos de investigación de la siguiente forma: “El investigador basa la indagación sobre el supuesto de que la recogida de diversos tipos de datos proporciona una mejor comprensión del problema de investigación”. El estudio se realiza con los 18 colaboradores de la empresa De Servicios Temporales “Humanos Internacional E.U” De La Ciudad De Ibagué instrumento a utilizar es un cuestionario semi estructurado.

Enfoque metodológico de la investigación

El enfoque a trabajar será cuantitativo, debido a que el estudio que se realizará tiene trabajo de campo donde se evidencia de forma numérica resultados de tipo cuantitativo.

Tipo de investigación.

Para este ejercicio académico se debe emplear el tipo de investigación cuantitativa que se basa en el positivismo. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir la utiliza en una metodología única que es la misma de la ciencias exactas y naturales (Bonilla y Rodríguez, 1997:83), para el positivismo lo más importante es poder medir y establecer un análisis de resultados por medio de tablas estadísticas numéricas con datos de experiencias de tipo numérico exacto.

Técnicas de investigación

Como técnica de investigación se entienden los procedimientos e instrumentos que se utilizan para llegar al conocimiento. En relación a la investigación “Manejo de la inteligencia emocional y las dimensiones de la comunicación interpersonal en el ámbito laboral de la empresa de Servicios Temporales “Humanos Internacional E.U de la ciudad de Ibagué“ se adoptó un instrumento denominado el Test Inventario Emocional de BarON (ICE) ., para mayor información sobre la estructura del Test Inventario Emocional de BarON ver el apéndice A

Instrumento:

Se aplicó el test Inventario Emocional de BarOn.El ICE fue elaborado por el Dr. Reuven Bar-On, luego adaptada por Abanto, Higuera y Cueto (2000) en Perú,El ICE es un instrumento que puede ser utilizado para una variedad de propósitos. Es apropiado para fines corporativos, educativos, clínicos y de investigación, dado a que permite la evaluación de las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes para alcanzar el éxito general y mantener una salud emocional positiva.

El ICE de BarOn incluye 133 ítems cortos y emplea un grupo de respuestas de cinco puntos. La evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un resultado CE total, resultados de cinco escalas compuestas y los resultados de quince escalas del CE.

Componentes factoriales del concepto de Inteligencia Emocional de Bar-On, son quince, agrupados en 5 áreas:

A. Componente intrapersonal

1. Conocimiento emocional de sí mismo (CM)

Capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos.

2. Asertividad (AS): Capacidad que tiene el individuo de expresar sus sentimientos, creencias y pensamientos y defender sus propios derechos en una forma no destructiva.

3. Autoconcepto (AC) :Capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena.

4. Autorrealización (AR): La autorrealización corresponde a la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales.

5. Independencia (IN): La independencia es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional.

B. Componente interpersonal

6. Relaciones interpersonales (RI) :Capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad y el deseo de dar y recibir afecto.

7. Responsabilidad Social (RS): Capacidad de demostrar a si mismo como un miembro colaborador, cooperador y constructivo en un grupo social.

8. Empatía (EM) :Capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás.

C. Componentes adaptabilidad

9. Solución de problemas (SP): Es la capacidad para identificar y definir los problemas así como para generar y aplicar potencialmente las solicitudes efectivas.

10. Prueba de la realidad (PR): Es la capacidad que demuestra el individuo de evaluar la correspondencia entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe.

11. Flexibilidad (FL): Capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamientos a las distintas situaciones y condiciones cambiantes.

D Componentes manejo de la tensión:

12. Tolerancia a la tensión (TT): Es la capacidad que tiene el individuo de resistir a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión sin “desmoronarse” enfrentando activa y positivamente la tensión.

13. Control de los impulsos(CI): Capacidad que muestra el individuo para resistir y controlar un impulso, arranque o tentación de actuar.

E. Componente estado de ánimo general

14. Felicidad (FE): Capacidad que tiene una persona de sentirse satisfecho(a) con su propia vida, disfrutar de si mismo (a), de otros y divertirse.

15. Optimismo (OP): Capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad

Por otro lado y como características fundamentales de una encuesta, Sierra Bravo destaca:

La encuesta es una observación no directa de los hechos sino por medio de lo que manifiestan los interesados.

Es un método preparado para la investigación.

Hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad.

Bar-On (2006) posteriormente amplía sus postulados teóricos abreviándolos y divide la inteligencia emocional en tres niveles o capacidades:

- *Intrapersonal*: esta capacidad se refiere a la capacidad que tiene el sujeto de ser consciente de uno mismo, esto es, capacidad para conocer y comprender las propias fortalezas y debilidades y la capacidad de expresar pensamientos y sentimientos de forma asertiva.

- *Interpersonal*: este nivel describe la competencia de la persona para entender sus propias necesidades, así como las emociones y los sentimientos de los demás. Estas atribuciones facilitan poder establecer y mantener relaciones cooperativas constructivas y de mútua satisfacción.

- *Manejo del cambio*: esta capacidad significa la conducción eficaz, realista y flexible de la transformación personal, social y ambiental, así como la toma de decisiones y la resolución de conflictos.

Participantes muestra.

La muestra poblacional a tener en cuenta es de 18 personas mayores de edad entre los 18 y 55 años, colaboradores de la empresa quienes fueron previamente informados sobre el objetivo y los alcances de la investigación.

Delimitación geográfica.

El estudio de investigación se realizó en la empresa Humanos Internacional E.U ubicada en la carrera 7 B No 57 – 129 Barrio Limonar, oficina 201 en la ciudad de Ibagué.

Delimitación cronológica:

Este proyecto está para realizarse en el tiempo asignado por la universidad que va desde el 15 De Julio de 2014 hasta el mes de Mayo del 2015, mes donde se realizara la sustentación final.

Primera Fase:

Elaboración, delimitación de los objetivos del tema a trabajar para ser avalado por parte de la Universidad

Segunda Fase

Organización y recolección de información para la construcción del marco conceptual, elección de los teóricos dinamizadores del proceso de investigación

Tercera Fase

Elección y aplicación del instrumento Test “Inventario de cociente emocional” de BarOn. Aplicado en a los 18 colaboradores de la Empresa Temporal “Humanos Internacionales E.U de Ibagué”.

Cuarta Fase

Tabulación y análisis del instrumento aplicado. Construcción de las conclusiones y recomendaciones a seguir por la empresa Temporal “Humanos Internacionales E.U de Ibagué”.

Quinta Fase

Sustentación y entrega de informe final a la Universidad Nacional Abierta y A Distancia

CARACTERIZACIÓN

Grafico No 02 Estado civil

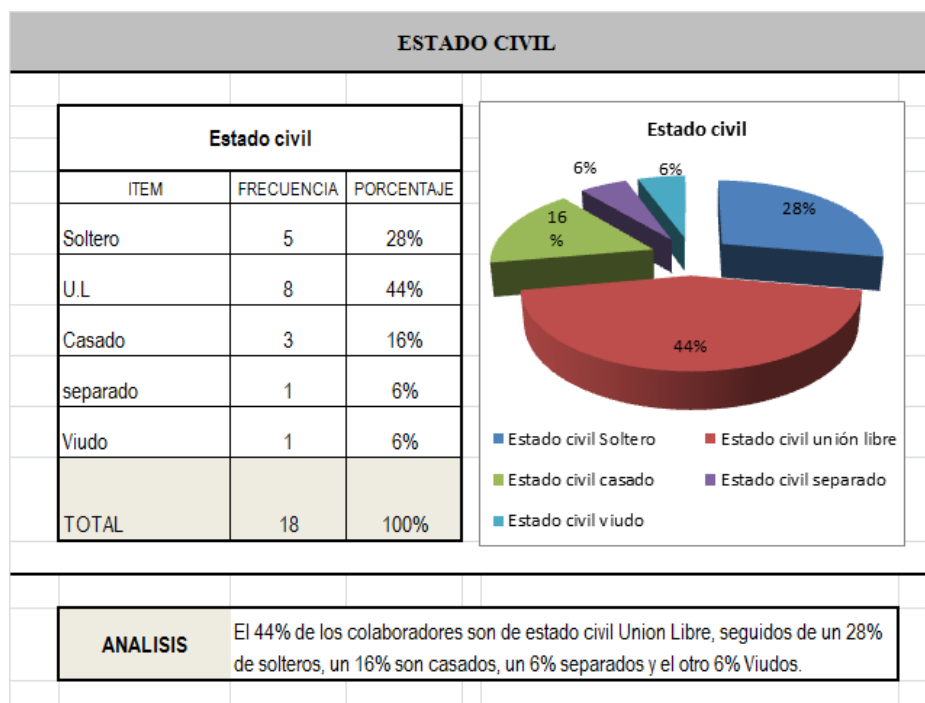


Grafico No 03 Área del cargo

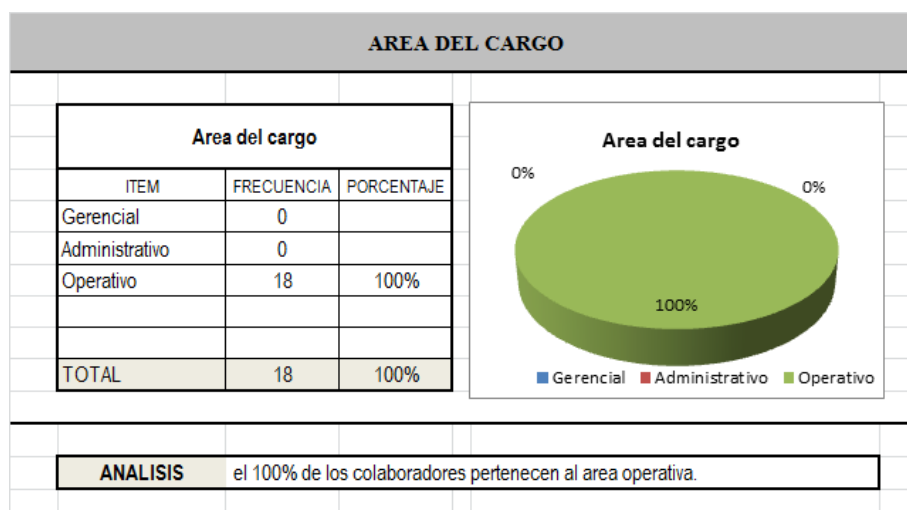


Grafico No 04 Antigüedad en la empresa

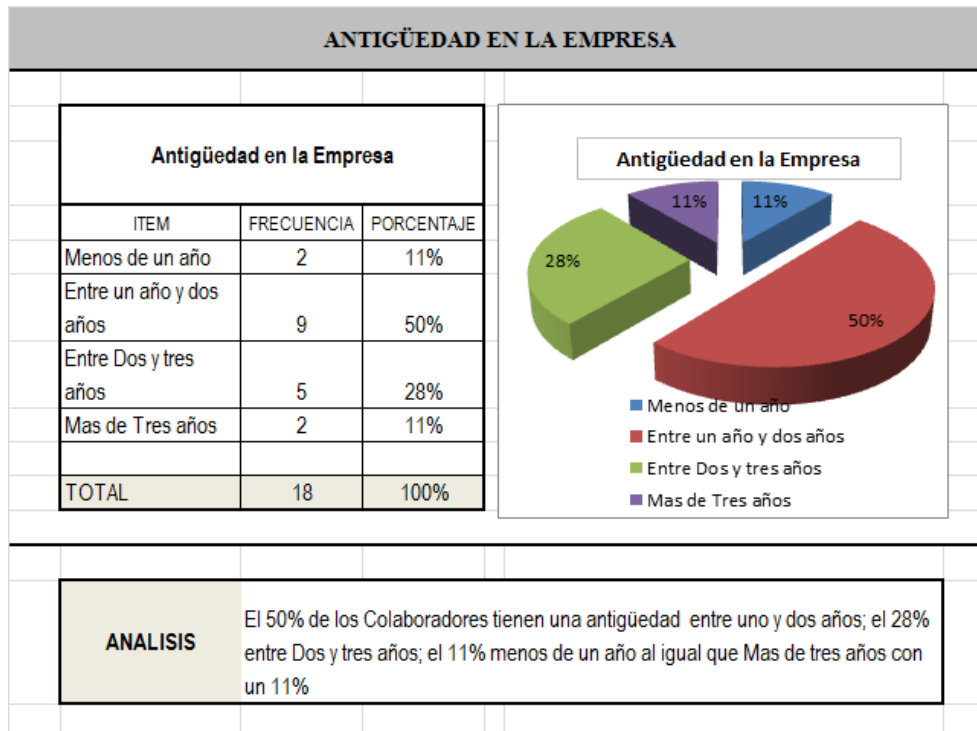


Grafico No 05 Ultimo grado de escolaridad

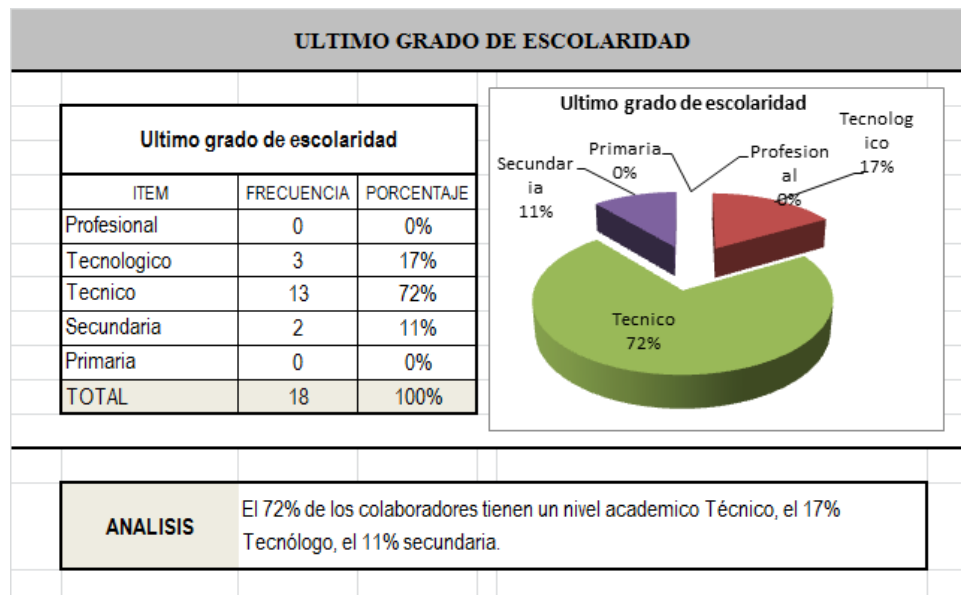


Grafico No 06 Estrato socioeconómico

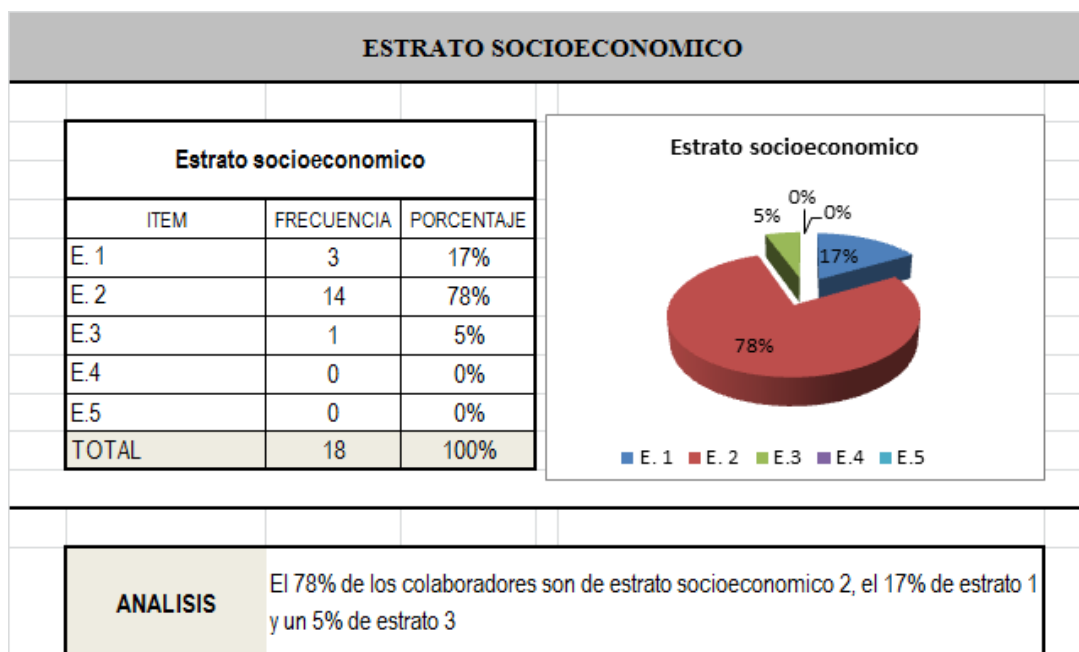


Grafico No 07 Tipo de vivienda

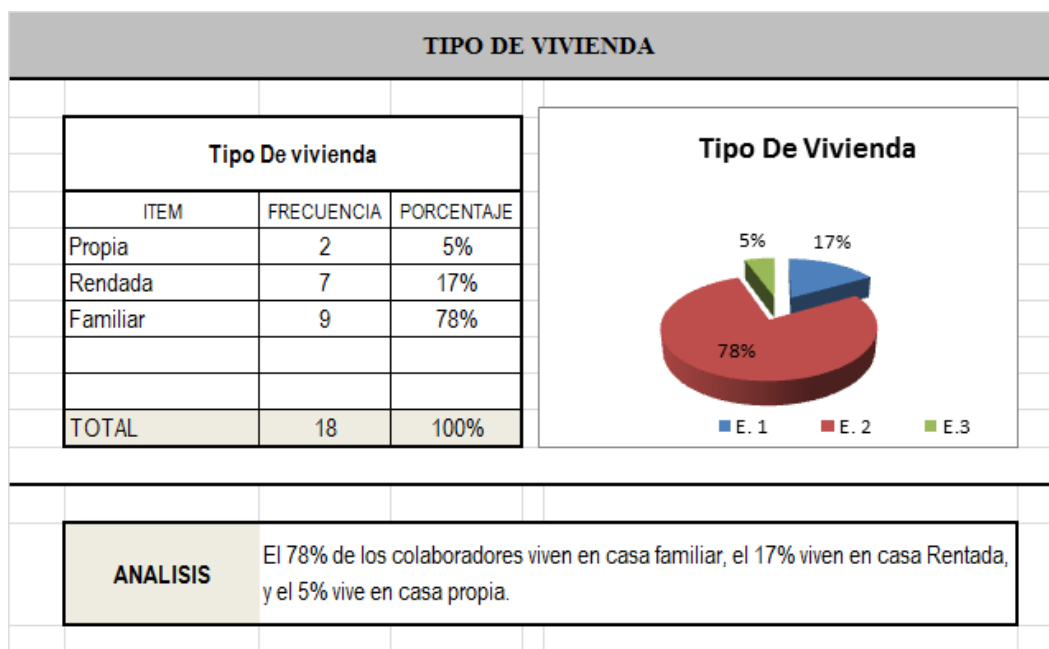


Grafico No 08 Tiene hijos?

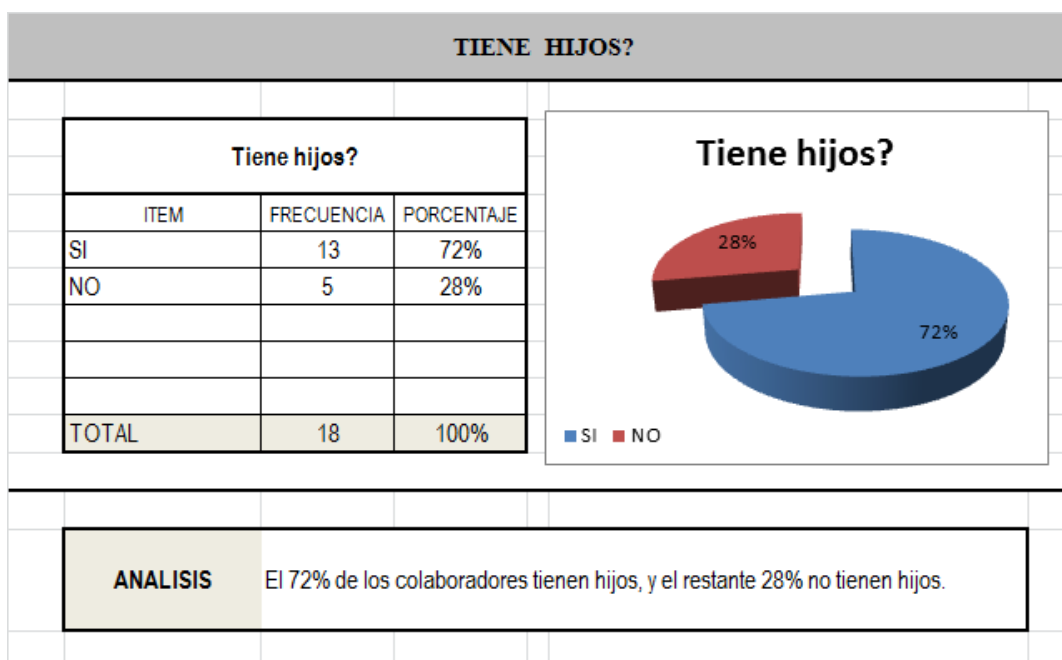


Grafico No 09 Número de hijos

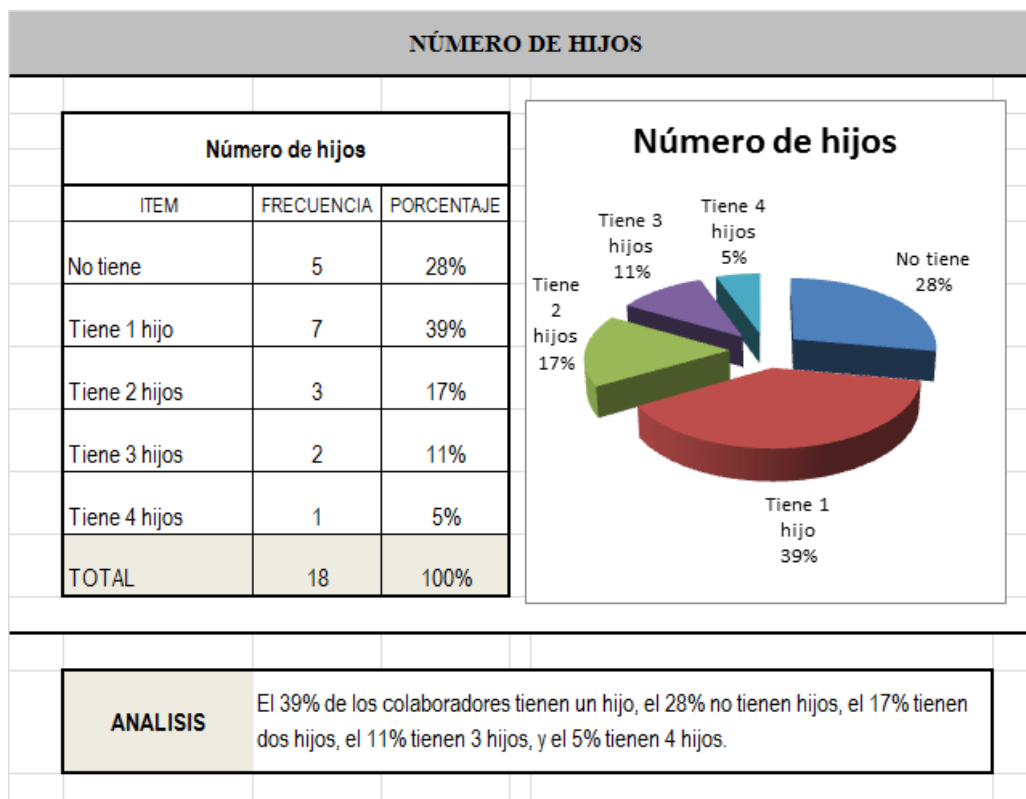


Grafico No 10 Cuantas personas dependen económicamente de usted?

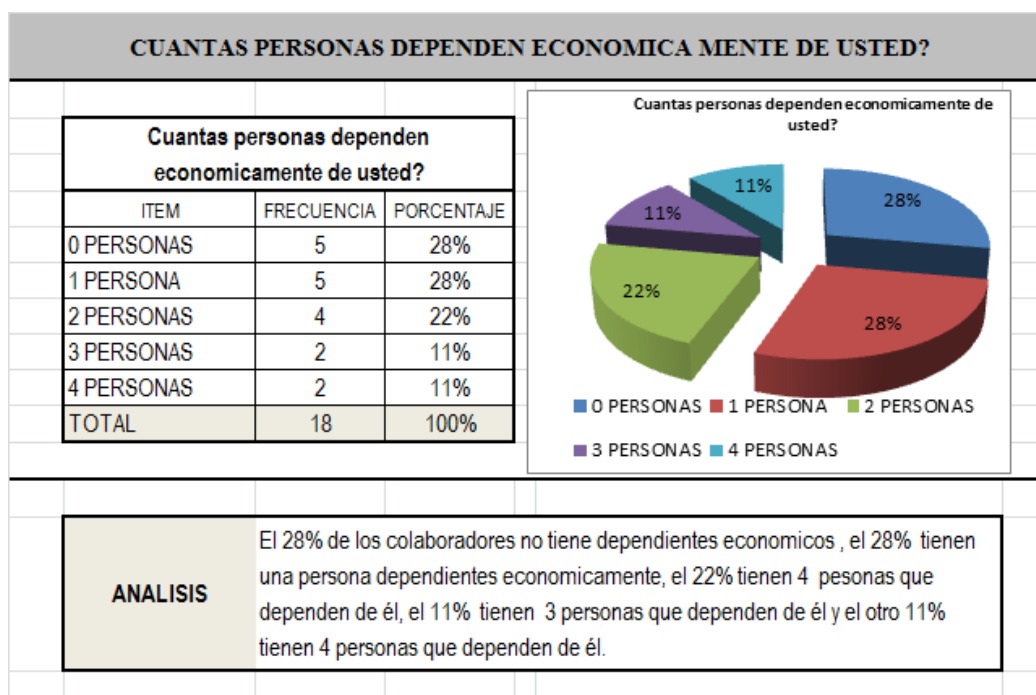


Grafico No 11 Principal proveedor económico de su familia

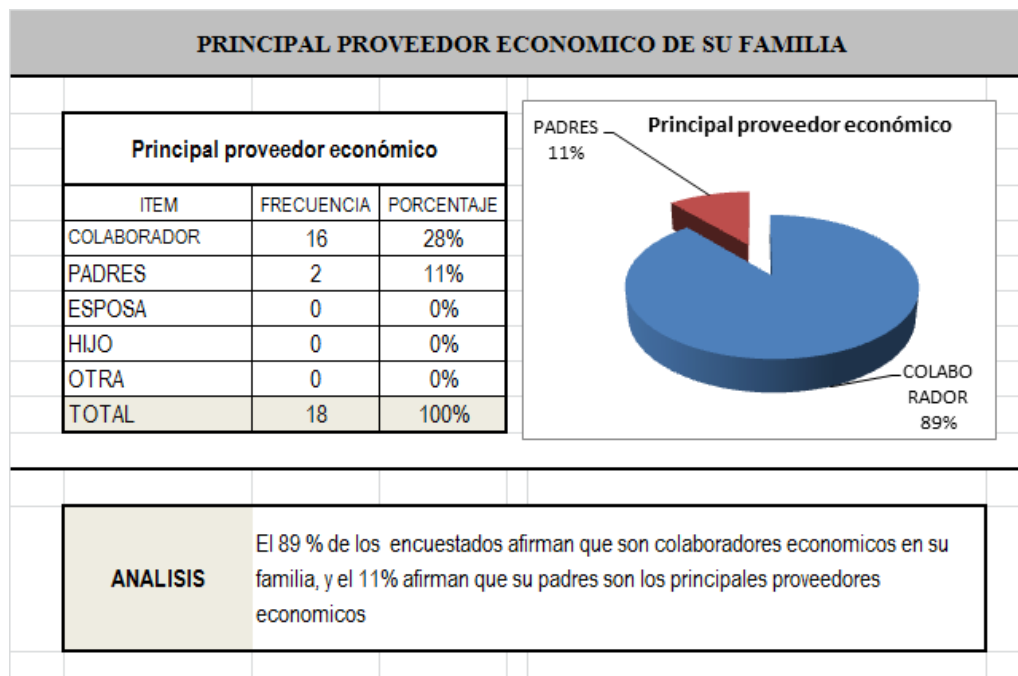


Grafico No 12 Con quien vive?

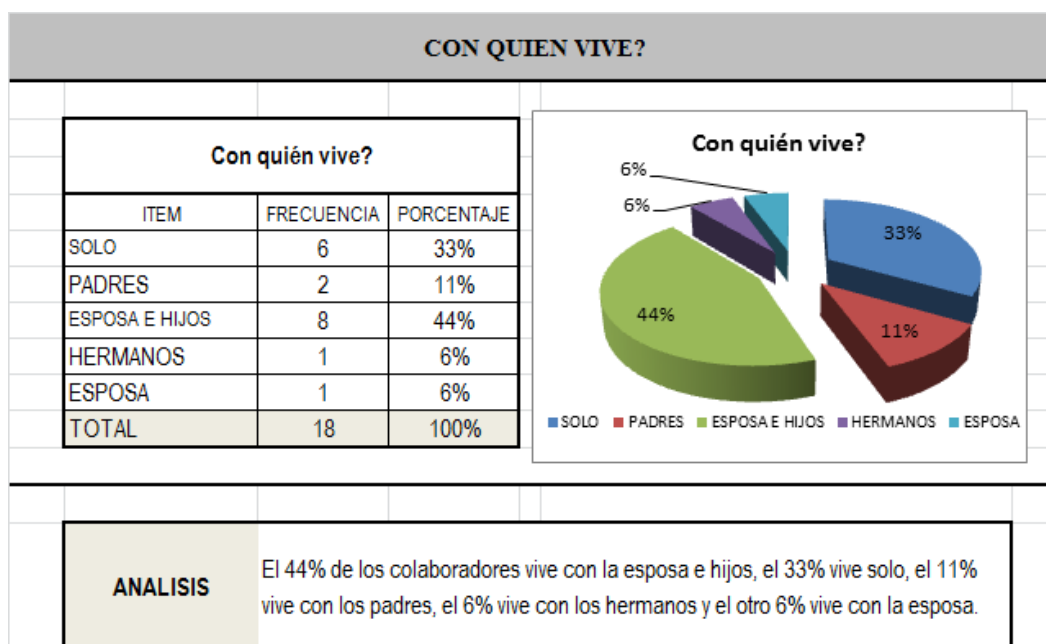
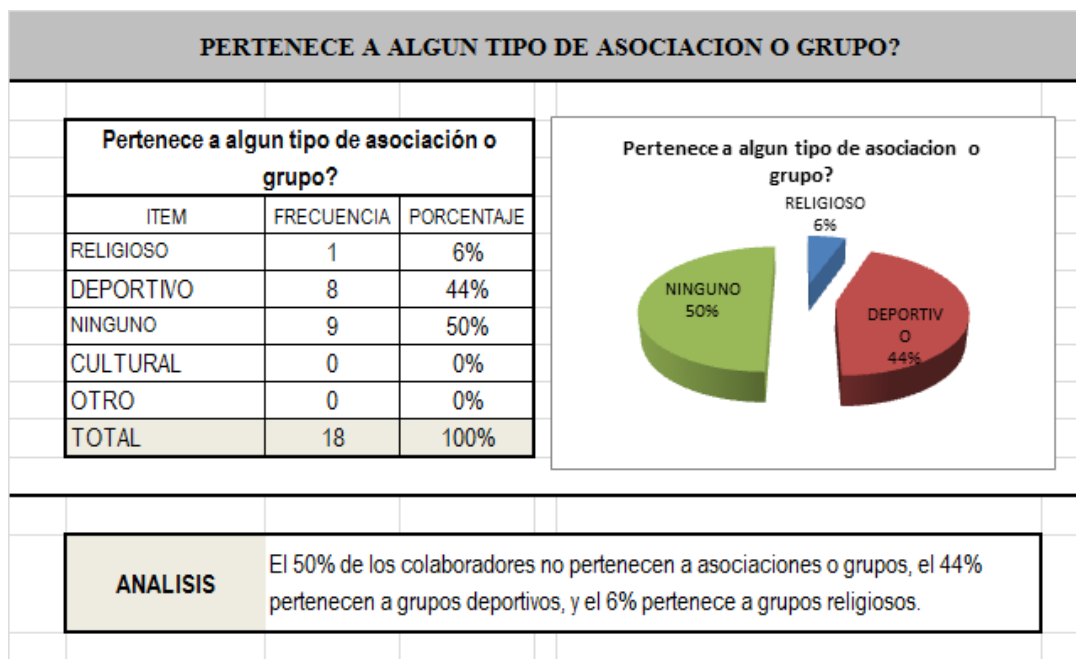


Grafico No 13 Pertenece a algún tipo de asociación o grupo?



RESULTADOS

Test Inventario Emocional de BarON

Los resultados de este test se consignaron en la siguientes tablas donde se resume el índice de cociente emocional arrojados por cada colaborador entrevistado.

Tabla No 1 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 1

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD										
Nombre :	AGUIRRE BUENDIA CARLOS ANDRES									
Rasgos de personalidad y comportamiento										
	Bajo				Normal		Intenso			
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140
Conocimiento de sí mismo							X			
Seguridad							X			
Autoestima								X		
Autorealización					X					
Independencia								X		
Relaciones interpersonales						X				
Responsabilidad Social							X			
Empatía					X					
Solución de problemas							X			
Prueba de la realidad							X			
Flexibilidad						X				
Tolerancia a tensión							X			
Control de los impulsos							X			
Felicidad							X			
Optimismo						X				
Cocientes de Inteligencia Emocional										
	Baja				Normal		Elevada			
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140
Intrapersonal							X			
Interpersonal						X				
Adaptabilidad						X				
Manejo presiones							X			
Animo general							X			
Indice general adaptación							X			
SINTESIS										
- Posibilidades de adaptación superiores a lo normal.										

Tabla No 2 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 2

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	BEJARANO JANMES CLAY										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo					X						
Seguridad				X							
Autoestima					X						
Autorealización		X									
Independencia				X							
Relaciones interpersonales						X					
Responsabilidad Social		X									
Empatía		X									
Solución de problemas				X							
Prueba de la realidad		X									
Flexibilidad					X						
Tolerancia a tensión				X							
Control de los impulsos					X						
Felicidad					X						
Optimismo		X									
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal		X									
Interpersonal				X							
Adaptabilidad				X							
Manejo presiones					X						
Animo general				X							
Indice general adaptación				X							
SINTESIS											
- Pocas probabilidades de adaptación.											

Tabla No 3 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 3

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	CERQUERA BAQUERO ERNESTO										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo				X							
Seguridad					X						
Autoestima				X							
Autorealización				X							
Independencia				X							
Relaciones interpersonales					X						
Responsabilidad Social				X							
Empatía					X						
Solución de problemas					X						
Prueba de la realidad				X							
Flexibilidad					X						
Tolerancia a tensión				X							
Control de los impulsos					X						
Felicidad					X						
Optimismo		X									
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal				X							
Interpersonal				X							
Adaptabilidad				X							
Manejo presiones					X						
Animo general				X							
Indice general adaptación				X							
SINTESIS											
- Pocas probabilidades de adaptación.											

Tabla No 4 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 4

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	FABIAN VILLANUEVA										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo					X						
Seguridad		X									
Autoestima							X				
Autorealización					X						
Independencia					X						
Relaciones interpersonales						X					
Responsabilidad Social						X					
Empatía					X						
Solución de problemas							X				
Prueba de la realidad				X							
Flexibilidad						X					
Tolerancia a tensión					X						
Control de los impulsos						X					
Felicidad							X				
Optimismo					X						
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal					X						
Interpersonal						X					
Adaptabilidad					X						
Manejo presiones					X						
Animo general						X					
Indice general adaptación					X						
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.											

Tabla No 5 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 5

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	GEIBER NAVARRO VILLANUEVA										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo							X				
Seguridad				X							
Autoestima							X				
Autorealización					X						
Independencia								X			
Relaciones interpersonales				X							
Responsabilidad Social					X						
Empatía		X									
Solución de problemas						X					
Prueba de la realidad					X						
Flexibilidad					X						
Tolerancia a tensión								X			
Control de los impulsos						X					
Felicidad							X				
Optimismo						X					
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal							X				
Interpersonal					X						
Adaptabilidad					X						
Manejo presiones							X				
Animo general							X				
Indice general adaptación						X					
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.											

Tabla No 6 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 6

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	GUTIERREZ CUELLAR HERNAN MAURICIO										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo					X						
Seguridad					X						
Autoestima							X				
Autorealización						X					
Independencia						X					
Relaciones interpersonales					X						
Responsabilidad Social						X					
Empatía							X				
Solución de problemas						X					
Prueba de la realidad							X				
Flexibilidad								X			
Tolerancia a tensión						X					
Control de los impulsos					X						
Felicidad							X				
Optimismo						X					
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal						X					
Interpersonal					X						
Adaptabilidad							X				
Manejo presiones						X					
Animo general						X					
Indice general adaptación						X					
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.											

Tabla No 7 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 7

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	HECTOR ARTURO BARRAGAN										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo				X							
Seguridad					X						
Autoestima					X						
Autorealización				X							
Independencia					X						
Relaciones interpersonales					X						
Responsabilidad Social					X						
Empatía					X						
Solución de problemas						X					
Prueba de la realidad				X							
Flexibilidad				X							
Tolerancia a tensión						X					
Control de los impulsos				X							
Felicidad					X						
Optimismo					X						
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal				X							
Interpersonal					X						
Adaptabilidad				X							
Manejo presiones					X						
Animo general					X						
Indice general adaptación				X							
SINTESIS											
- Pocas probabilidades de adaptación.											

Tabla No 8 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 8

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD										
Nombre :	IVERSON LEONEL CONDE GUZMAN									
Rasgos de personalidad y comportamiento										
	Bajo				Normal		Intenso			
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140
Conocimiento de sí mismo				X						
Seguridad					X					
Autoestima					X					
Autorealización						X				
Independencia						X				
Relaciones interpersonales					X					
Responsabilidad Social		X								
Empatía						X				
Solución de problemas		X								
Prueba de la realidad				X						
Flexibilidad							X			
Tolerancia a tensión				X						
Control de los impulsos				X						
Felicidad							X			
Optimismo					X					
Cocientes de Inteligencia Emocional										
	Baja				Normal		Elevada			
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140
Intrapersonal					X					
Interpersonal				X						
Adaptabilidad				X						
Manejo presiones				X						
Animo general						X				
Indice general adaptación					X					
SINTESIS										
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.										

Tabla No 9 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 9

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	JHON ALEJANDRO CABEZAS										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo					X						
Seguridad					X						
Autoestima						X					
Autorealización				X							
Independencia				X							
Relaciones interpersonales				X							
Responsabilidad Social		X									
Empatía					X						
Solución de problemas					X						
Prueba de la realidad					X						
Flexibilidad						X					
Tolerancia a tensión					X						
Control de los impulsos						X					
Felicidad		X									
Optimismo					X						
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal					X						
Interpersonal		X									
Adaptabilidad					X						
Manejo presiones					X						
Animo general				X							
Indice general adaptación					X						
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.											

Tabla No 10 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 10

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	JOHN JAIRO DIAZ FERNANDEZ										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo					X						
Seguridad								X			
Autoestima								X			
Autorealización						X					
Independencia				X							
Relaciones interpersonales						X					
Responsabilidad Social						X					
Empatía					X						
Solución de problemas								X			
Prueba de la realidad							X				
Flexibilidad							X				
Tolerancia a tensión							X				
Control de los impulsos							X				
Felicidad							X				
Optimismo							X				
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal							X				
Interpersonal						X					
Adaptabilidad								X			
Manejo presiones							X				
Animo general							X				
Indice general adaptación							X				
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación superiores a lo normal.											

Tabla No 11 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 11

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	LUIS FERNANDO APARICIO LARA										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo								X			
Seguridad							X				
Autoestima							X				
Autorealización					X						
Independencia				X							
Relaciones interpersonales					X						
Responsabilidad Social						X					
Empatía								X			
Solución de problemas						X					
Prueba de la realidad					X						
Flexibilidad							X				
Tolerancia a tensión					X						
Control de los impulsos						X					
Felicidad				X							
Optimismo				X							
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal							X				
Interpersonal						X					
Adaptabilidad						X					
Manejo presiones						X					
Animo general				X							
Indice general adaptación						X					
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.											

Tabla No 12 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 12

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
PRUEBA NO VALIDA, IR A LA SIGUIENTE HOJA											
Nombre :		MILTON CESAR HUERTAS RUIZ									
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo				X							
Seguridad			X								
Autoestima					X						
Autorealización			X								
Independencia					X						
Relaciones interpersonales			X								
Responsabilidad Social					X						
Empatía					X						
Solución de problemas						X					
Prueba de la realidad			X								
Flexibilidad					X						
Tolerancia a tensión					X						
Control de los impulsos				X							
Felicidad					X						
Optimismo				X							
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal				X							
Interpersonal			X								
Adaptabilidad				X							
Manejo presiones				X							
Animo general					X						
Indice general adaptación				X							
SINTESIS											
- Pocas probabilidades de adaptación.											

Tabla No 13 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 13

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	ORTIZ OLAYA LUIS FERNANDO										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo					X						
Seguridad				X							
Autoestima					X						
Autorealización		X									
Independencia								X			
Relaciones interpersonales				X							
Responsabilidad Social					X						
Empatía				X							
Solución de problemas					X						
Prueba de la realidad							X				
Flexibilidad						X					
Tolerancia a tensión						X					
Control de los impulsos					X						
Felicidad							X				
Optimismo					X						
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal					X						
Interpersonal					X						
Adaptabilidad						X					
Manejo presiones						X					
Animo general							X				
Indice general adaptación						X					
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.											

Tabla No 14 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 14

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD										
Nombre :	OSVALDO BEDOYA									
Rasgos de personalidad y comportamiento										
Intensidad del rasgo	Bajo				Normal		Intenso			
	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140
Conocimiento de sí mismo				X						
Seguridad						X				
Autoestima					X					
Autorealización				X						
Independencia					X					
Relaciones interpersonales				X						
Responsabilidad Social				X						
Empatía			X							
Solución de problemas				X						
Prueba de la realidad				X						
Flexibilidad					X					
Tolerancia a tensión						X				
Control de los impulsos				X						
Felicidad				X						
Optimismo					X					
Cocientes de Inteligencia Emocional										
Intensidad del conjunto	Baja				Normal		Elevada			
	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140
Intrapersonal					X					
Interpersonal			X							
Adaptabilidad				X						
Manejo presiones					X					
Animo general				X						
Indice general adaptación				X						
SINTESIS										
- Pocas probabilidades de adaptación.										

Tabla No 15 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 15

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	RAMIREZ ROBINSON										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo								X			
Seguridad								X			
Autoestima									X		
Autorealización								X			
Independencia								X			
Relaciones interpersonales							X				
Responsabilidad Social						X					
Empatía					X						
Solución de problemas						X					
Prueba de la realidad						X					
Flexibilidad									X		
Tolerancia a tensión									X		
Control de los impulsos									X		
Felicidad								X			
Optimismo									X		
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal									X		
Interpersonal						X					
Adaptabilidad								X			
Manejo presiones									X		
Animo general									X		
Indice general adaptación									X		
SINTESIS											
- Altas probabilidades de adaptación.											

Tabla No 16 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 16

DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	SUAREZ CARLOS ARVEY										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo									X		
Seguridad								X			
Autoestima									X		
Autorealización								X			
Independencia							X				
Relaciones interpersonales							X				
Responsabilidad Social										X	
Empatía						X					
Solución de problemas								X			
Prueba de la realidad								X			
Flexibilidad										X	
Tolerancia a tensión							X				
Control de los impulsos								X			
Felicidad								X			
Optimismo										X	
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal										X	
Interpersonal							X				
Adaptabilidad										X	
Manejo presiones										X	
Animo general										X	
Indice general adaptación										X	
SINTESIS											
- Altas probabilidades de adaptación.											

Tabla No 17 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 17

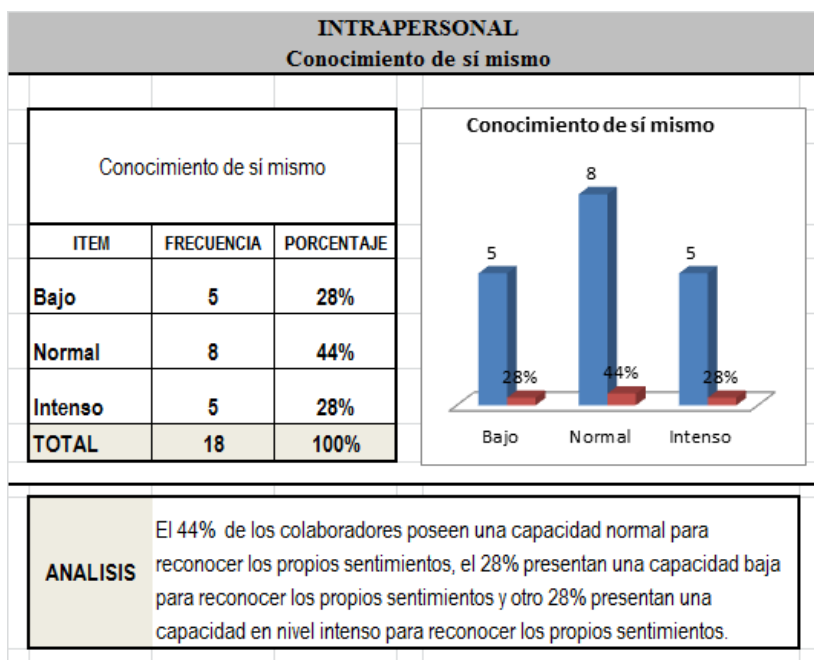
DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	VARGAS CELEMIN ALEX										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
	Bajo				Normal		Intenso				
Intensidad del rasgo	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo						X					
Seguridad				X							
Autoestima					X						
Autorealización					X						
Independencia					X						
Relaciones interpersonales						X					
Responsabilidad Social						X					
Empatía						X					
Solución de problemas					X						
Prueba de la realidad						X					
Flexibilidad							X				
Tolerancia a tensión		X									
Control de los impulsos					X						
Felicidad					X						
Optimismo					X						
Cocientes de Inteligencia Emocional											
	Baja				Normal		Elevada				
Intensidad del conjunto	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal					X						
Interpersonal						X					
Adaptabilidad						X					
Manejo presiones					X						
Animo general					X						
Indice general adaptación						X					
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.											

Tabla No 18 Resumen de los cocientes de Inteligencia Emocional Colaborador No 18

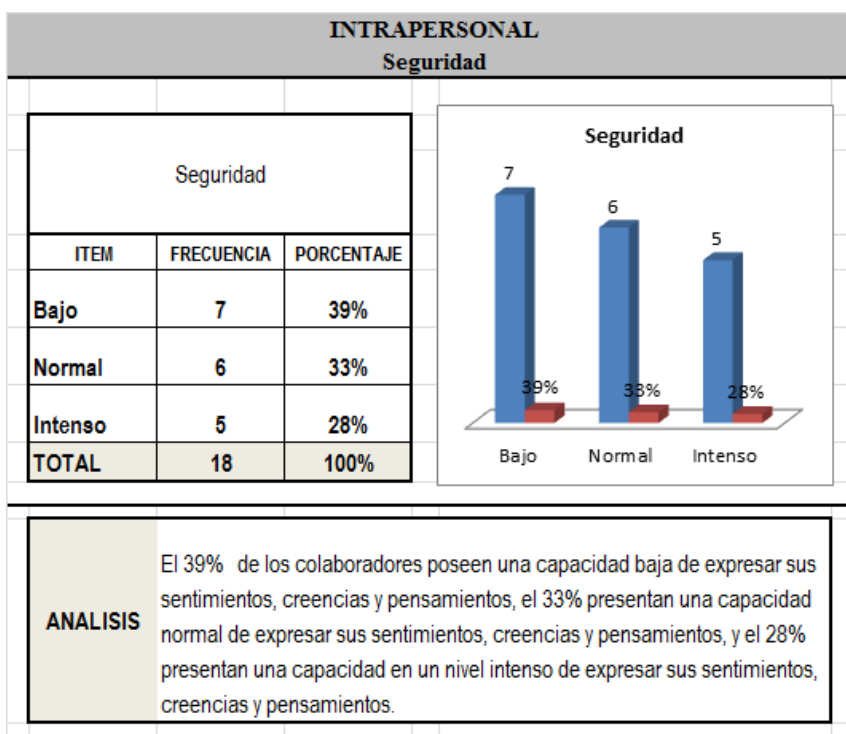
DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD											
Nombre :	VARGAS CELEMIN ALEX										
Rasgos de personalidad y comportamiento											
Intensidad del rasgo	Bajo				Normal		Intenso				
	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Conocimiento de sí mismo						X					
Seguridad				X							
Autoestima					X						
Autorealización					X						
Independencia					X						
Relaciones interpersonales						X					
Responsabilidad Social						X					
Empatía						X					
Solución de problemas					X						
Prueba de la realidad						X					
Flexibilidad							X				
Tolerancia a tensión		X									
Control de los impulsos					X						
Felicidad					X						
Optimismo					X						
Cocientes de Inteligencia Emocional											
Intensidad del conjunto	Baja				Normal		Elevada				
	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	
Intrapersonal					X						
Interpersonal						X					
Adaptabilidad						X					
Manejo presiones					X						
Animo general					X						
Indice general adaptación						X					
SINTESIS											
- Posibilidades de adaptación dentro de lo normal.											

GRAFICAS DE LOS RESULTADOS

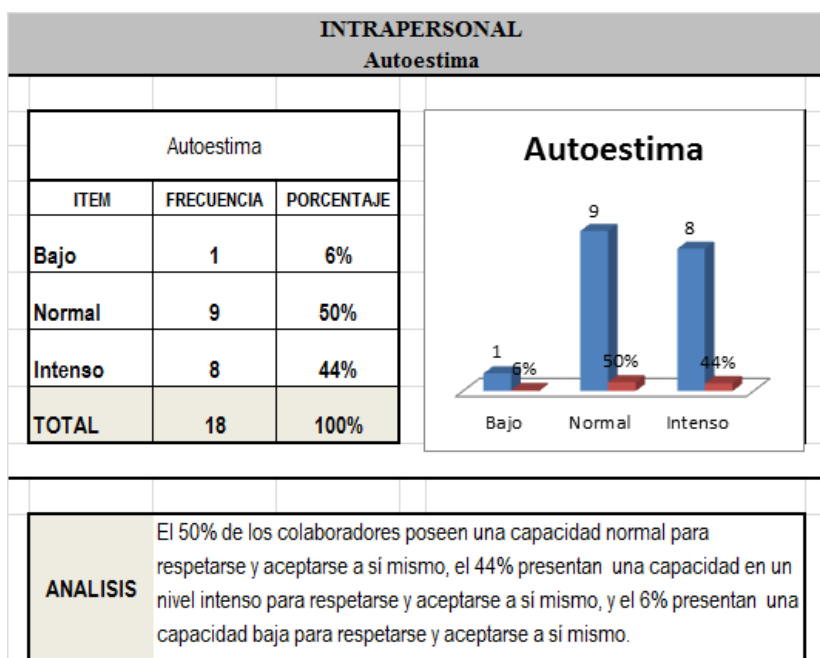
Grafica No 14 Análisis de intensidad del rasgo Conocimiento de sí mismo



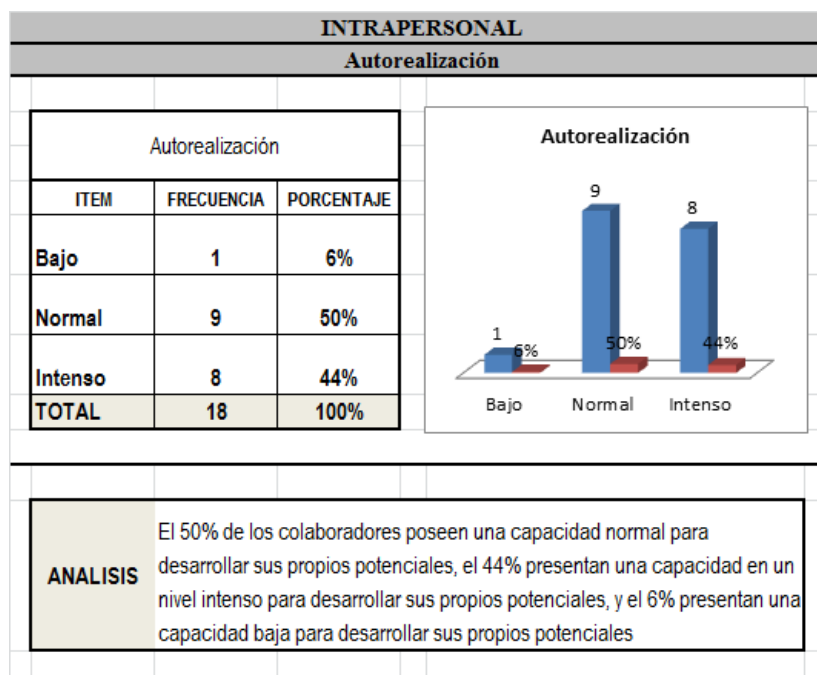
Grafica No 15 Análisis de intensidad del rasgo Seguridad



Grafica No 16 Análisis de intensidad del rasgo Autoestima



Grafica No 17 Análisis de intensidad del rasgo Autorrealización



Grafica No 18 Análisis de intensidad del rasgo Independencia

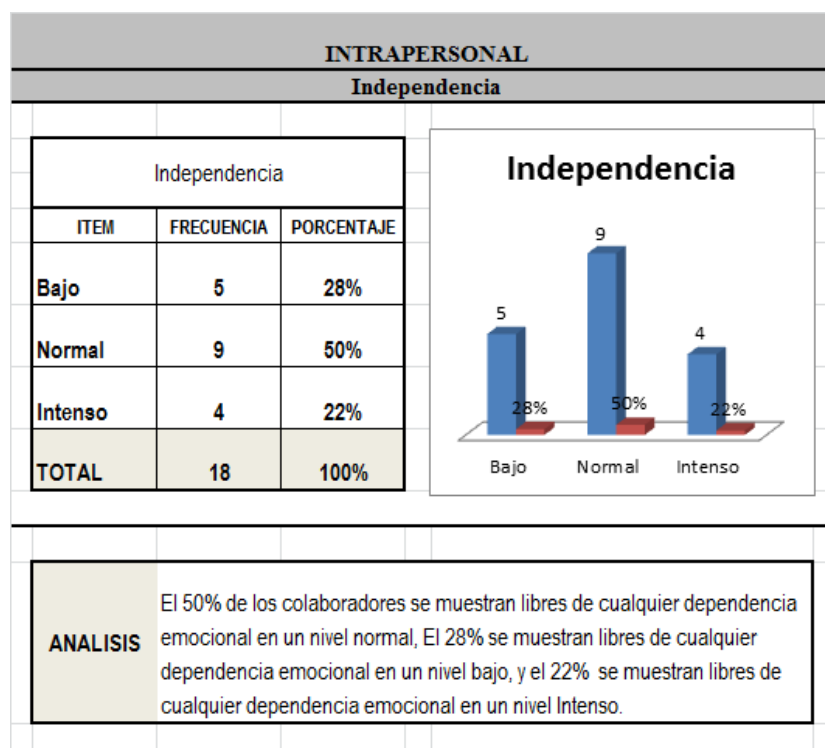
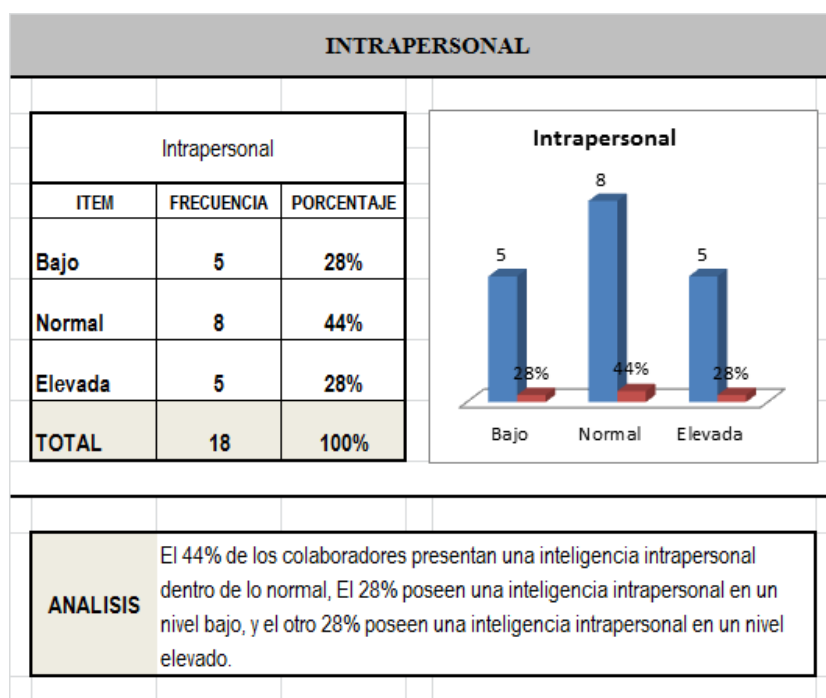


Grafico No 19 Análisis de intensidad del conjunto Intrapersonal



Grafica No 20 Análisis de intensidad del rasgo Relaciones interpersonales

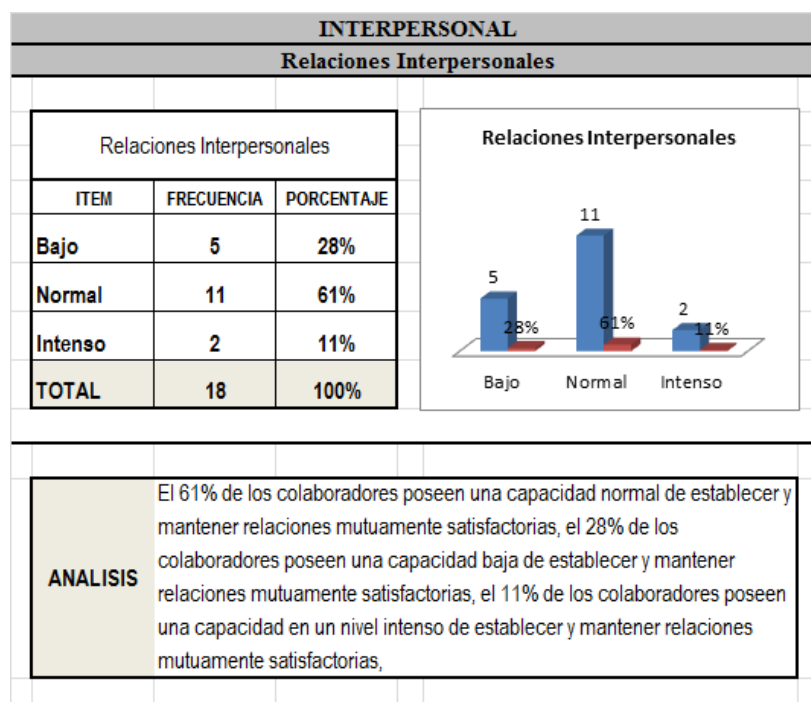


Grafico No 21 Análisis de intensidad del rasgo Responsabilidad social

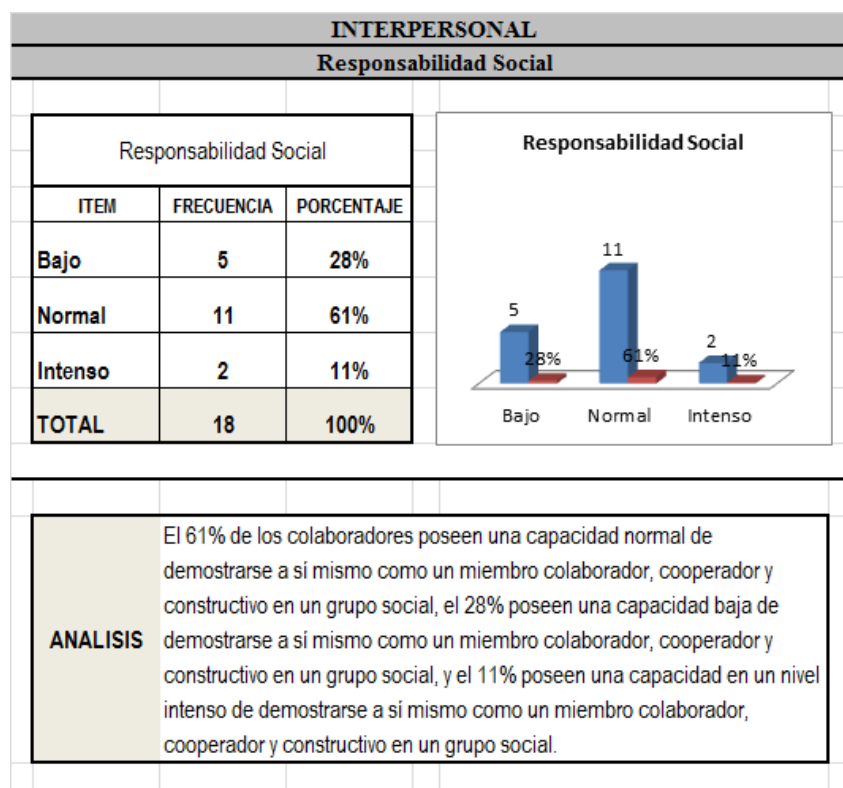


Grafico No 22 Análisis de intensidad del rasgo Empatía

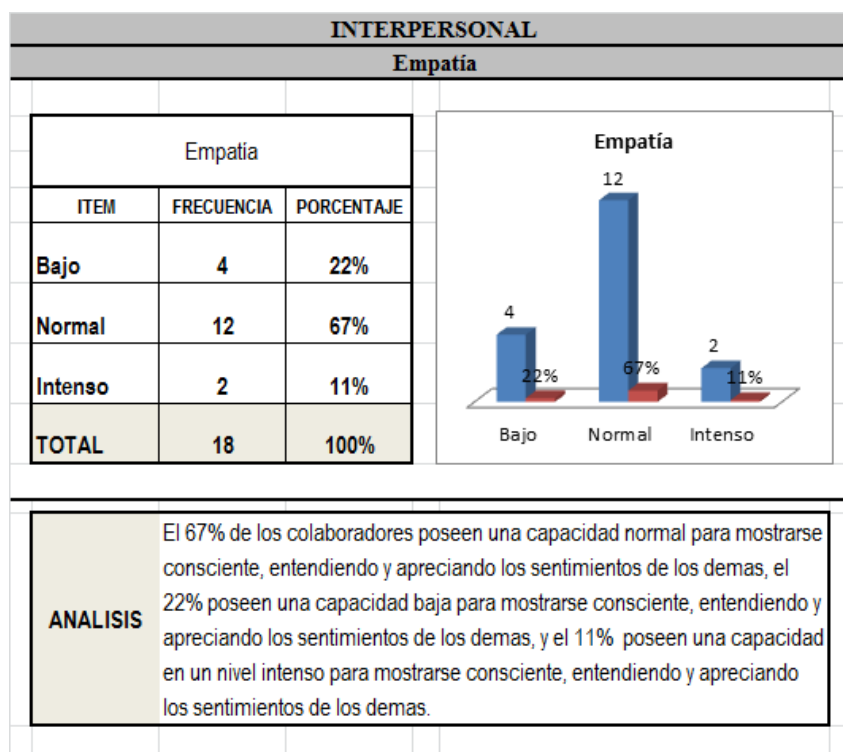


Grafico No 23 Análisis de intensidad del conjunto Interpersonal

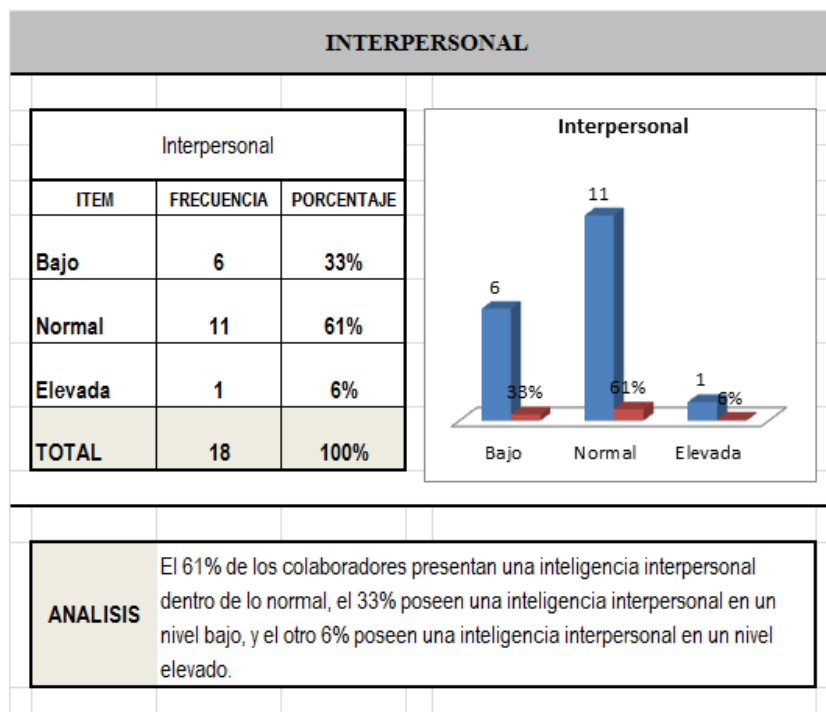


Grafico No 24 Análisis de intensidad del rasgo Solución de problemas

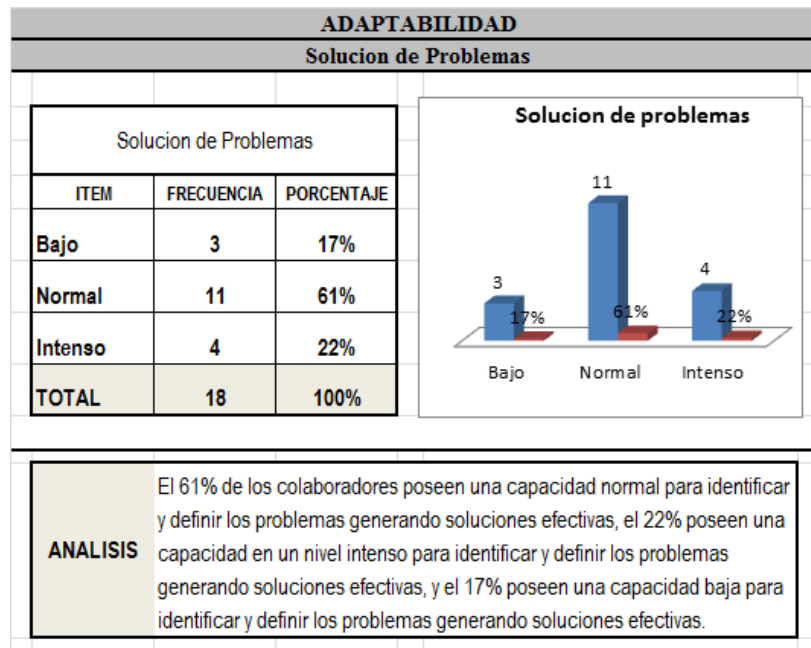


Grafico No 25 Análisis de intensidad del rasgo Prueba de realidad

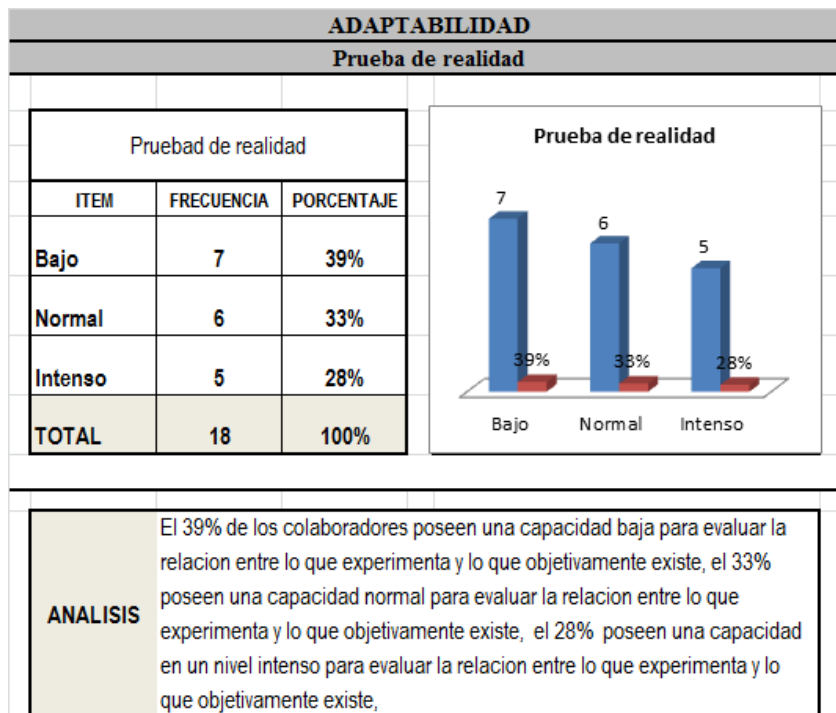


Grafico No 26 Análisis de intensidad del rasgo Flexibilidad

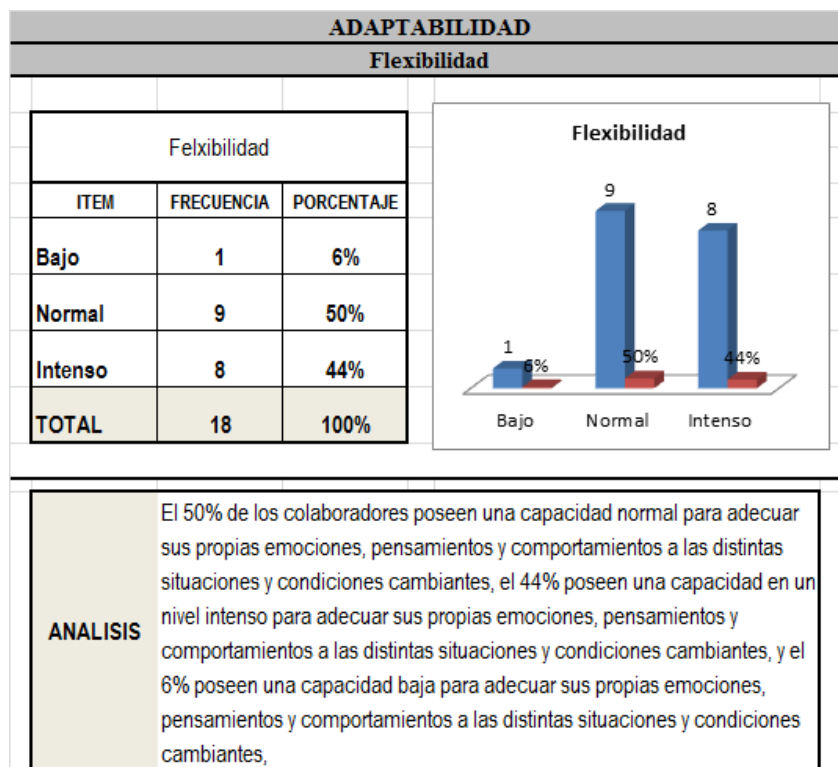


Grafico No 27 Análisis de intensidad del conjunto Adaptabilidad

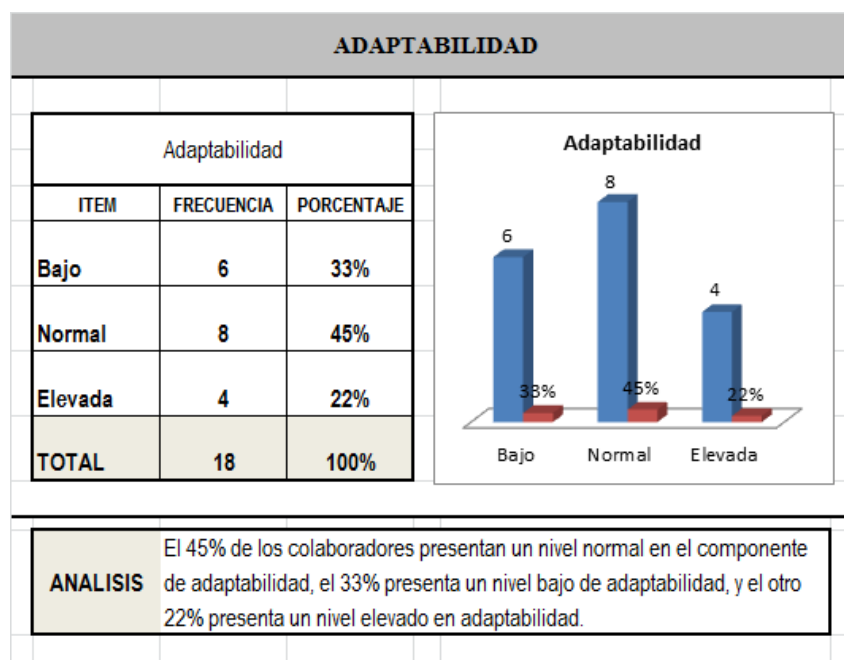


Grafico No 28 Análisis de intensidad del rasgo Tolerancia a tensión

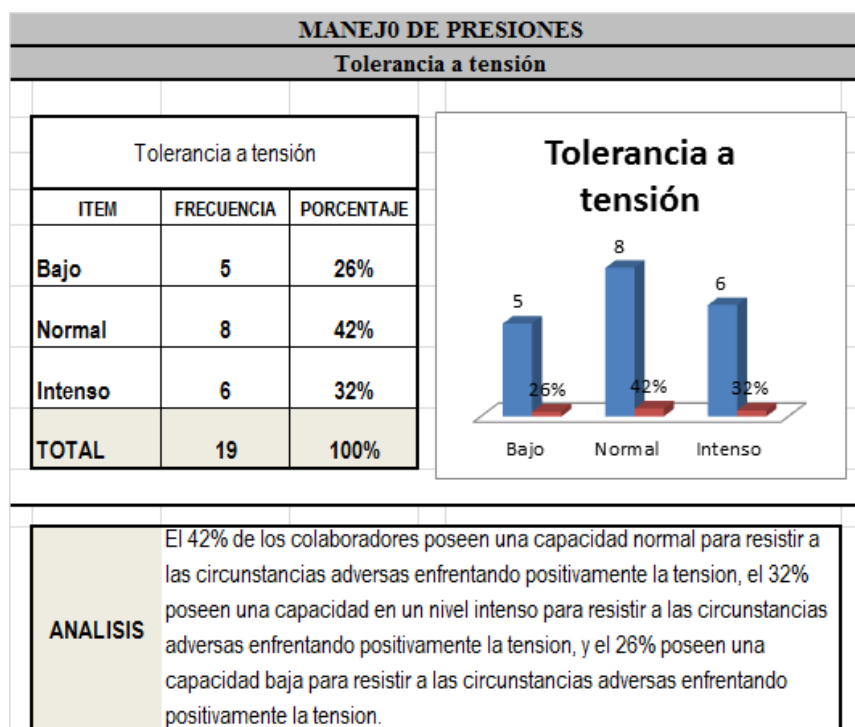


Grafico No 29 Análisis de intensidad del rasgo Control de los impulsos

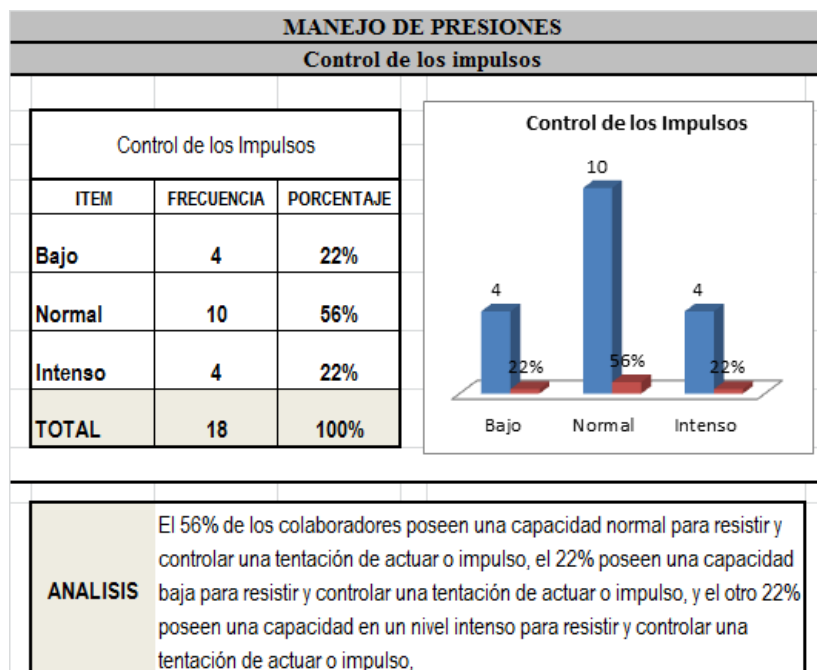


Grafico No 30 Análisis de intensidad del conjunto Manejo de presiones

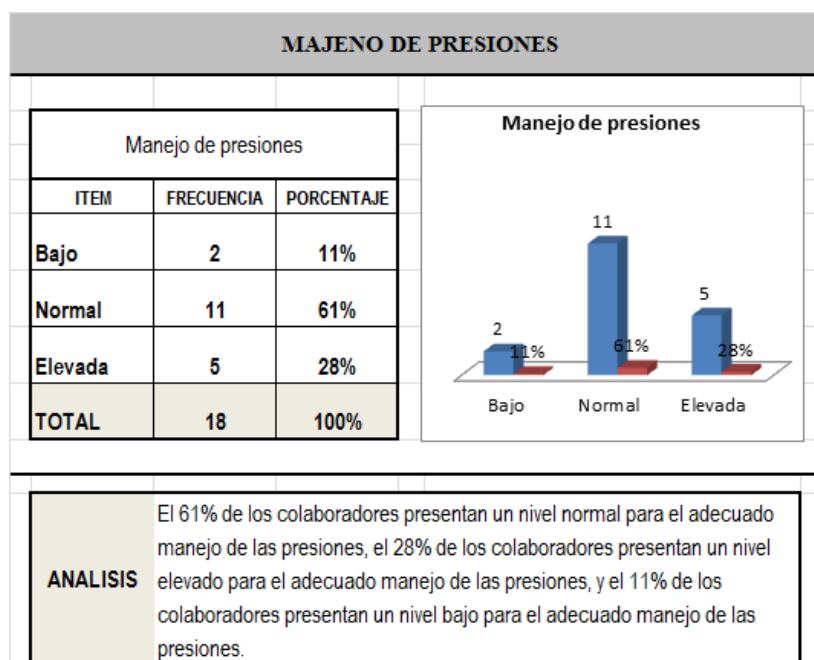


Grafico No 31 Análisis de intensidad del rasgo Felicidad

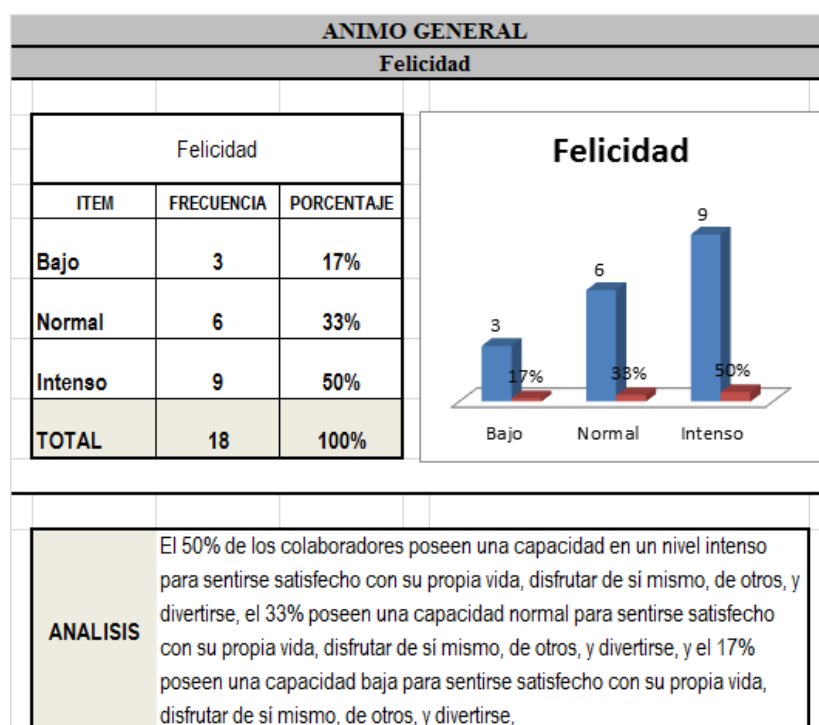


Grafico No 32 Análisis de intensidad del rasgo Optimismo

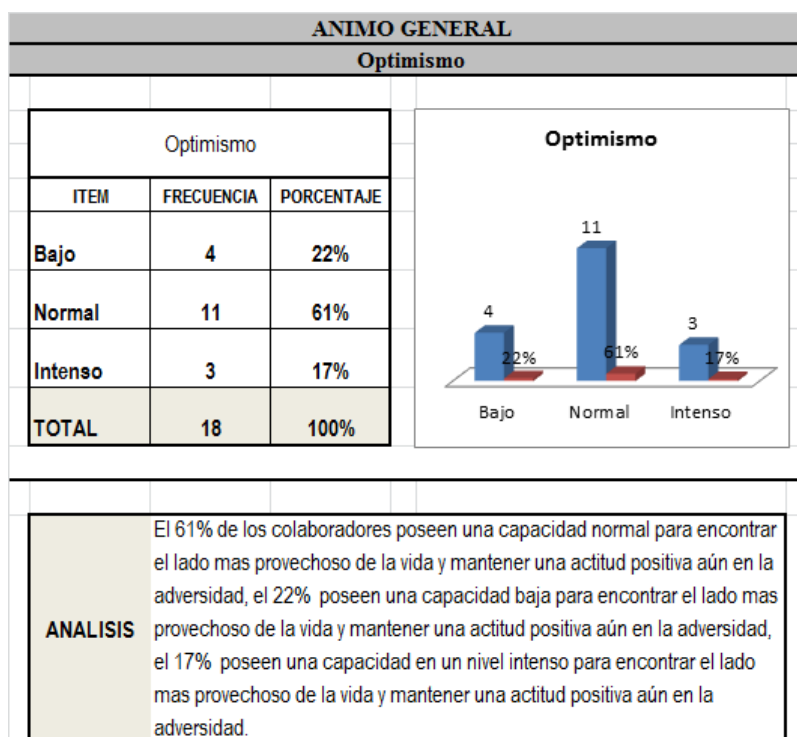


Grafico No 33 Análisis de intensidad del conjunto Ánimo general

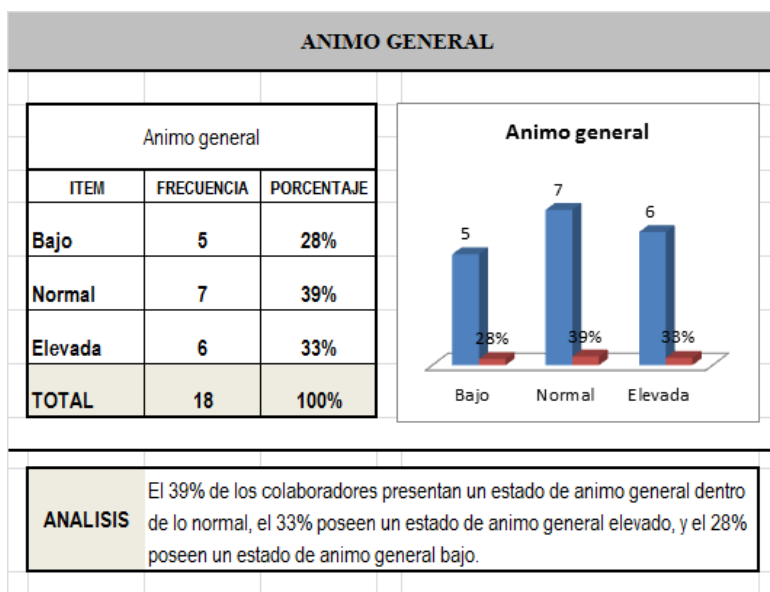
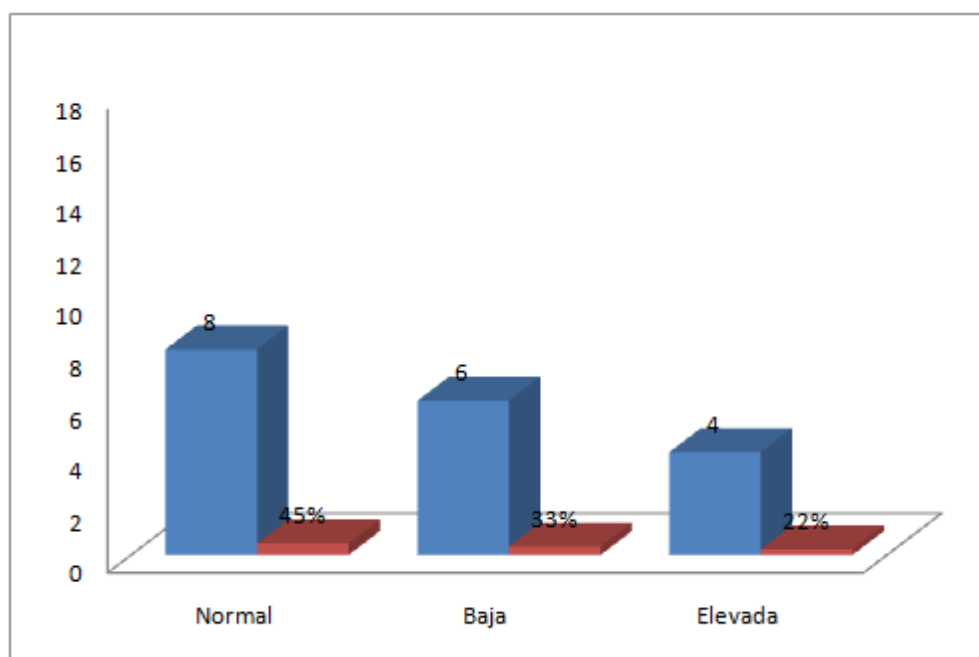


Grafico No 34 Índice general de datos arrojados Test BarON

	Baja	Normal	Elevada
INTELIGENCIA EMOCIONAL	6	8	4



De acuerdo a los resultados obtenidos del test de Inventario Emocional de BarON, se puede interpretar que:

El 45% es decir ocho (8) de los colaboradores presentan una inteligencia emocional con un ponderado Normal lo que significa que estas personas se le facilita el manejo de sus propias emociones, además controlar y regular de manera adecuada las emociones como los cociente de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de presiones o manejo de tensión y animo en general).

El 33% es decir seis (6) de los colaboradores presentan una inteligencia emocional baja, por lo cual, lo que significa que estas personas se les dificulta el manejo de sus propias emociones, se les dificulta además controlar y regular de manera adecuada las emociones como los cociente de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de presiones o manejo de tensión y animo en general).

El 22% es decir cuatro (4) de los colaboradores presentan una inteligencia emocional elevada, por lo cual, lo que significa que estas personas se poseen un nivel de manejo adecuado en el manejo de sus propias emociones, se les facilita con naturalidad controlar y regular de manera adecuada las emociones como los cociente de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de presiones o manejo de tensión y animo en general).

DISCUSIÓN

Es importante establecer a la luz de las teorías desarrolladas en esta investigación y teniendo como base los conceptos aportados por los teóricos Salovey y Mayer, Goleman, y BarOn, La relevancia de esta parte del proceso investigativo radica en el hecho de que mediante la confrontación del deber ser con las realidades estudiadas, se hace posible responder a los objetivos formulados y con ello elaborar una serie de recomendaciones que aportarán en la solución de la problemática planteada.

En ese sentido, en el estudio del manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales como factor satisfactorio de las necesidades humanas, se encontró que el personal que labora en la empresa de servicios temporales Humanos Internacionales E.U poseen un nivel normal pero que a su vez no es el más adecuado cuando se trata de establecer niveles elevados para un excelente manejo de la inteligencia emocional, es evidente que los colaboradores deben iniciar un proceso de mejoramiento de cada uno de los niveles de los coeficiente emocional, tal como lo enuncia BarON el ser humano integral debe adquirir habilidad para percibir, interpretar utilizar en beneficio propio las emociones de los demás, por un lado, y la capacidad de conocer y manejar las propias emociones.

Para ello se requiere iniciar un proceso apoyado en los modelos mixto de Mayer y Salovey porque este modelo establece que los rasgos de personalidad influyen en la inteligencia emocional y son precisamente estas prácticas que conllevan a mejorar la calidad de vida dentro de las instituciones, garantizando la adaptabilidad y supervivencia de los colaboradores dentro de un ambiente empresarial competitivo.

Con referente a los cociente de la inteligencia emocional intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de presiones y animo en genera los resultados demostraron que el personal de empresa de servicios Humanos Internacional E.U tienden a establecer bajos niveles de inteligencia emocional, esta medida fue establecida mediante el estudio realizado donde se evidencia que estos niveles de cociente emocional tienden a declinar y no a ser niveles elevados como se requiere en ambientes laborales con excelencia y calidad. Estos hallazgos se encuentran en concordancia con lo expresado por Goleman (1995) donde considera que la inteligencia emocional esta dado por cinco factores de gran relevancia como:

Conocer las propias emociones: Es necesario que la persona conozca sus propias emociones una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.

Manejar las emociones: La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

Motivarse a sí mismo: Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, auto motivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

Reconocer las emociones de los demás: El don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.). 5) Establecer relaciones: El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones.

El manejo adecuado y la implementación en de la competencia social y las habilidades cada uno de los colaboradores de la empresa conllevarían a un manejo adecuado y eficiente de la inteligencia emocional y por ende estas personas que dominen estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás generando ambientes laborales propicios que conllevan a la eficiencia y eficacia dentro de las empresas.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en este proyecto de investigación es posible afirmar que en el equipo de colaboradores pertenecientes a la empresa de servicios temporales Humanos Internacional E.U predomina la inteligencia emocional en un nivel normal.

Sin embargo, el porcentaje de colaboradores que se encuentran en un nivel bajo se acerca al porcentaje de colaboradores que se encuentran en un nivel dentro de lo normal, por lo cual, es importante desarrollar talleres donde se compartan conocimientos básicos de inteligencia emocional, salud mental, y control de estrés, asertividad y empatía, entre otros, que a su vez, les permitan reconocer los sentimientos propios y los de los demás, con la finalidad de originar cambios positivos en el ámbito laboral, que les permita obtener un nivel psicológico y emocional elevado, al mismo tiempo que desarrollar conductas apropiadas . Del mismo modo, se pudo establecer que la inteligencia emocional es un factor clave para que en el ámbito laboral exista el buen desempeño en el campo interpersonal de los colaboradores.

Se requiere dentro de los talleres propuestos, incentivar a los colaboradores para que hagan uso de los estados emocionales que se identificaron en la evaluación grupal e individual, del mismo modo, incentivar para que desarrollen de manera adecuada los estados emocionales que los afectan en su ámbito laboral y reforzar aquellos estados emocionales que se encuentran en un nivel adecuado.

RECOMENDACIONES

Sobre la base del análisis realizado se desarrolló la discusión de los resultados, lo que sirvió de base para dar respuesta a los objetivos de esta investigación a través de las conclusiones. Todo esto condujo a la presentación de las siguientes recomendaciones, las cuales están dirigidas a solucionar la problemática planteada en la empresa de servicios temporales “Humanos Internacional E.U” de la ciudad de Ibagué.

En ese orden de ideas, y con el propósito de fortalecer los niveles de manejo de la Inteligencia Emocional de los colaboradores de la empresa se proponen las siguientes recomendaciones:

Promover programas de capacitación en el manejo de la autoestima dirigidos a todo el personal a nivel directivo, administrativo y operacional, con el objetivo de desarrollar las competencias del manejo de la inteligencia Emocional.

Fortalecer mensualmente reuniones con los operarios y equipo administrativo y directivo para mejorar la autoestima por medio de charlas, conferencias y talleres.

Bibliografía

Bar-On, R. (1997). Emotional Quotient Inventory. In Bar-On, *Emotional Quotient Inventory* (p. 40).

Canada: Multi-Health Systems.

Cooper, R. &. (1998). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. In R. &.

Cooper, *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones* (p. 34). Colombia: Norma.

Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.

. In R. Cooper, & A. Sawaf, *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. (p. 33).

Norma.

Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. In D. GOLEMAN, *Inteligencia Emocional*.(p. 21). Estados

Unidos: Bantam Books.

Mayer, J. &. (1997). What is emotional intelligence? . In J. &. Mayer, *What is emotional intelligence?*

(p. 37). New York: Perseus Books.

Posada, S. L. (2009). *TECNICAS DE INVESTIGACIÓN*. Bogotá: UNAD.

Salovey, P. y. (1993). Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality, 1era Edición,.

In P. y. Salovey, *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality, 1era Edición* (p. 433).

Salovey, P. y Mayer, J.D. Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality, 1era Edición,

Oxford University Press New York.

Weisinger, H. (2001). La inteligencia emocional en el trabajo. . In H. Weisinger, *La inteligencia*

emocional en el trabajo. (p. 14). Buenos Aires: Weisinger .

APENDICE A. CUESTIONARIO INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. NO como te gustaría ser, NO como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.

2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información . posible que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo

merecen.

31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones

- y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
 62. Soy una persona divertida.
 63. Soy consciente de cómo me siento.
 64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
 65. Nada me perturba.
 66. No me entusiasman mucho mis intereses.
 67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
 68. Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
 69. Me es difícil llevarme con los demás.
 70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
 71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
 72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
 73. Soy impaciente.
 74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
 75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
 76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
 77. Me deprimó.
 78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
 79. Nunca he mentado.
 80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
 81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
 82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
 83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
 84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.

85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.

113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

APENDICE B FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Nombr	
Edad	

Estado civil				
Solte ro	unión libre	casado	separad o	viu do

Cargo que desempeña en la empresa			
Área del cargo			
Gerencial	Administrativo	Operativo	
Antigüedad en la empresa			
Menos de un año	Entro no y dos años	Entre os y tres años	Más de tres años

Ultimo grado de escolaridad				
Profesio nal	Tecnoló gico	Téc nico	Secunda ria	Prim aria

Tipo de vivienda					
Propia		Rentada		Familiar	
Estrato socioeconómico					
1	2	3	4	5	6

Tiene hijos?						
Si			No			
Número de hijos						
1	2	3	4	5	6	7 o más

Cuántas personas dependen económicamente de usted?					
0	1	2	3	4	5 o más

Principal proveedor económico de su familia				
Colaborador	Padres	Espos(a)	Hijo	Otro

Con quien vive?						
Solo	Padres	Tíos	Hermanos	Espos(a)	Parientes	Otro

¿pertenece a algún tipo de asociación o grupo?						
Religioso	Político	Deportivo	Comunitario	Sindical	Cultural	Otro