

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure, likely a saint or scholar, seated and holding a book. Above the figure is a coat of arms with a crown and a lion. The seal is surrounded by Latin text: "SACRAE THEOLOGICAE UNIVERSITATIS CAROLINAE CONSPICUA + CAROLINA ACADEMIA COACTEMALCENSIS" and "SIGILLUM".

**EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL  
EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

**OMAR DANIEL MARROQUIN ALVIZURES**

**GUATEMALA, 08 DE AGOSTO DE 2,005**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL  
EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN  
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

OMAR DANIEL MARROQUIN ALVIZURES

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGO

EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIATURA

GUATEMALA, 08 DE AGOSTO DE 2,005

## **CONSEJO DIRECTIVO**

**Licenciado Riquelmi Gasparico  
DIRECTOR ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes  
SECRETARIA A. I.**

**Licenciada María Lourdes González Monzón  
Licenciada Liliana del Rosario Álvarez de García  
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**Licenciado Evodio Juber Orozco Edelman  
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**Estudiante Elsy Maricruz Barillas Divas  
Estudiante José Carlos Argueta Gaitán  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL: 485 1910 FAX: 485 1913 y 11  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
REG. 504-2002  
CODIPS 1345-2005

**De Orden de Impresión Informe Final  
de Investigación**

08 de agosto de 2005

**Estudiante**

Omar Daniel Marroquín Alvizures  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

**Estudiante Marroquín:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO SÉPTIMO (17º), del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL CINCO (48-2005), de la sesión del Consejo Directivo del 05 de agosto de 2005, que copiado literalmente dice:

**"DÉCIMO SÉPTIMO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL", de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

OMAR DANIEL MARROQUÍN ALVIZURES

CARNET No. 93-13607

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado José María Santos A. y revisado por el Licenciado Carlos Enrique Orantes Troccoli. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del informe final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para la Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes  
SECRETARIA a.i.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9, Avenida 34-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL. 2425-1910 FAX: 2425-1913 y 14  
e-mail: [psic@uc.usac.edu.gt](mailto:psic@uc.usac.edu.gt)

CIEPs. 66-2005  
REG. 504-2002

Guatemala, 21 de julio de 2005

## INFORME FINAL

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Carlos E. Orantes T., ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

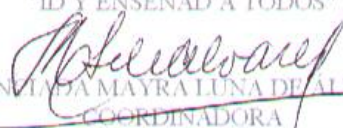
**"EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL"**

ESTUDIANTE: Omar Daniel Marroquín Alvizures CARNÉ No 9313607  
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
LICENCIADA MAYRA LUNA DE ALVAREZ

COORDINADORA

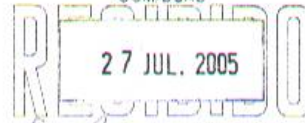
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"

c.c. Revisor/a  
Archivo

MLDA/edr



Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC



Firma *[Handwritten Signature]* Hora 19:52 Fecha 2005 07 20

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



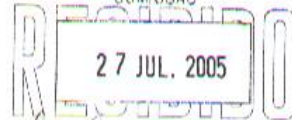
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª Avenida 944, Zona 11 Edificio 7A  
TEL.: 2485-1970 FAX: 2485-1911 y 14  
e-mail: zebmic@smg.edu.gt

CIEPs. 67-2005

Guatemala, 21 de julio de 2005

LICENCIADA  
MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ, COORDINADORA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA  
CIEPs. "MAYRA GUTIÉRREZ"  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC



Firma: *Mbr* Hora: 19:52 Registro: 50402

LICENCIADA DE ÁLVAREZ:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

**"EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL"**

ESTUDIANTE:

CARNÉ No.

Oscar Omar Marroquín Alvizures

9313607

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

*Carlos E. Brantes T.*  
LICENCIADO CARLOS E. BRANTES T.  
DOCENTE REVISOR

c.c.: Archivo  
Docente Revisor/a

CEOT/edr



Guatemala 04 de abril de 2005

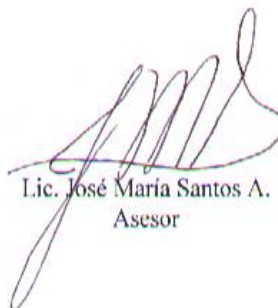
Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Departamento de Tesis  
Centro de Investigaciones en Psicología "Mayra Gutiérrez"  
Presente.

Estimada Licenciada de Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he asesorado el trabajo de investigación titulado "EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL", realizado por el estudiante Omar Daniel Marroquin Alvizures, Número de carné 93-13607, correspondiente a la carrera de Licenciatura en Psicología.

El trabajo cumple con los requisitos solicitados por el Departamento de Investigación de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo cual solicito continuar con el proceso respectivo.

Atentamente,



Lic. José María Santos A.  
Asesor

c.c.File

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TPI - 485 1910 FAX: 485-1911 y 14  
e-mail: unac.psic@unac.edu.gt

cc: Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg.504-2002

CODIPs. 705-2004  
De aprobación de proyecto de Investigación

24 de mayo de 2004

Estudiante  
Omar Daniel Marroquín Alvizures  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante Marroquín Alvizures:

Transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO QUINTO (25º) del Acta VEINTE DOS MIL CUATRO (20-2004) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 29 de abril de 2004, que literalmente dice:

**"VIGÉSIMO QUINTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Proyecto de Investigación, titulado: **"EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL"**, de la Carrera: Licenciatura en Psicología, presentado por:

**OMAR DANIEL MARROQUÍN ALVIZURES**

CARNÉ No. 9313607

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, resuelve **APROBAR SU REALIZACIÓN** y nombrar como asesor al Licenciado José María Santos A. y como revisor al Licenciado Carlos Enrique Orantes Troccoli."

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

  
Licenciada María Emy Vela de Ortega  
SECRETARIA



/Rosy





Guatemala, 11 de marzo del 2005

Señores  
Departamento de Tesis  
CIEPS  
Presente

Estimados señores:

Por este medio hago de su conocimiento que el señor OMAR DANIEL MARROQUIN ALVIZURES con carnet de estudiante No. 9313607, ha realizado su proyecto de tesis "**EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**", en esta institución.

Agradeciendo su atención, me suscribo.

Atentamente,

Lic. Oscar Humberto Márquez Santizo  
GERENTE ADMINISTRATIVO



### **DEDICATORIA:**

Triunfo que dedico con todo cariño a la persona más grande que he conocido a Caty de Jesús, madre querida que me cuida desde el cielo, a mi esposa Mildred, a mis hijos Gaby y José Daniel, a mi padre don Pedro y a mis hermanos Peter, Nolvvy y Estuardo.

### **AGRADECIMIENTO:**

A mi esposa Mildred y a mis chatios Gaby y José Daniel por su paciencia y motivación. A mis amigos, Mayra Sánchez, Juan Manuel Ramírez y Mario Rodas por su agradable acompañamiento en las aulas universitarias y en la vida, especialmente a Maria René Martínez.

## INDICE

TEMA	PÁGINA
Prólogo.....	1
<b>CAPITULO I</b>	
Planteamiento o formulación del Problema.....	3
Marco Teórico.....	5
Antecedentes del problema en Guatemala.....	5
Selección del personal.....	8
La Emoción.....	10
La Inteligencia Emocional.....	10
El desarrollo de la Inteligencia Emocional.....	13
El uso de la Inteligencia Emocional en las relaciones con los demás.....	15
El control de las Emociones.....	18
Premisas.....	24
Hipótesis General.....	25
Definición Conceptual y Operacional de las Variables.....	25
Variable independiente.....	25
Variable dependiente.....	25
Indicadores.....	26
<b>CAPITULO II</b>	
Técnicas e instrumentos.....	27
Diseños de pruebas.....	27
Instrumentos de recolección de datos.....	27
Técnicas y procedimientos de trabajo.....	29
Técnicas de recolección de datos.....	29
<b>CAPITULO III</b>	
Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	31
Gráficas e interpretación de los resultados obtenidos.....	33
<b>CAPITULO IV</b>	
Conclusiones.....	48
Recomendaciones.....	51
Bibliografía.....	52
Anexos.....	53
Resumen.....	76

## PRÓLOGO

Las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. De la ira al entusiasmo, de la frustración a la satisfacción, cada día hay enfrentamientos emocionales—propios y ajenos— en el trabajo. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, que es precisamente lo que se quiere decir con inteligencia emocional: hacer, deliberadamente, que las emociones trabajen en beneficio propio, de modo que ayuden a controlar la conducta y los pensamientos para obtener mejores resultados.

Al carecer de la información sobre la Inteligencia Emocional, las personas encargadas de la administración de los recursos humanos, no pueden evaluar este aspecto, como lo es el desenvolvimiento emocional de sus candidatos, desaprovechando la oportunidad de seleccionar personal óptimo que pueden desempeñarse de mejor forma dentro de la empresa.

Los trabajadores tienen que actuar de forma espontánea y transparente, utilizando todo su potencial psíquico para cumplir con las expectativas deseadas en su puesto de labores.

Ahora la competencia empresarial hacia el cliente ya no es únicamente un producto competitivo, actualmente el servicio que los empleados puedan otorgarles es un factor determinante para lograr sus metas dentro del mercado.

Por lo anterior, al realizar esta investigación se pretende darlo a conocer a las personas que tienen la responsabilidad de seleccionar personal para que tengan un instrumento útil para la evaluación de la Inteligencia Emocional.

Los beneficios son generar o ampliar un poco más sobre el tema en mención, conocer cómo está la población potencialmente apta para laborar en cuanto a la inteligencia emocional y brindarles apoyo para aumentar este potencial a la hora de solicitar un empleo. Con lo anterior, no solo los profesionales que laboran en recursos humanos, las empresas en donde laboran, sino que también los candidatos a optar una plaza vacante, pueden obtener información valiosa de cómo está su inteligencia emocional y desarrollar sus áreas débiles y así ofrecer también un servicio más acorde a la empresa.

Entre los objetivos que guían la presente investigación, pueden mencionarse como Objetivo General divulgar el instrumento de evaluación escrito para medir la Inteligencia Emocional; y como objetivos específicos Brindar información sobre Inteligencia Emocional, proveer al profesional de Psicología un método confiable de la medición de la inteligencia emocional para el proceso de selección de personal, estructurar un esquema de entrevista para enfatizar algún tema específico en la evaluación de la inteligencia Emocional.

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

Existe un Programa Piloto de Psicología Industrial en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dentro de la implementación curricular de dicho programa, en el módulo de selección de personal, se imparten conocimientos sobre evaluaciones de coeficiente intelectual, habilidades (numérica, verbal y de comparación), y de personalidad. También se instruye sobre la entrevista de trabajo para conocer y confirmar datos del candidato y determinar así quien es el más idóneo para ocupar la plaza vacante.

En estas experiencias se ha podido observar que los Departamentos de Recursos Humanos tienen la responsabilidad de reclutar, seleccionar y administrar el recurso humano. Para ello aplican todas las técnicas conocidas con el fin de ejecutar cada una de sus atribuciones de la mejor manera.

En dichos procedimientos de selección del personal, no se utilizan métodos para la evaluación de la Inteligencia Emocional, ya que por lo general se desconocen sus características, sus funciones y ventajas, para tomarlas en cuenta y elegir de forma más objetiva el personal más idóneo para la plaza vacante.

Como se observa, tanto académica como laboralmente no se toma en cuenta la evaluación del coeficiente emocional dentro del proceso de selección de personal.

Por lo anterior, las variables que conforman el presente proyecto de investigación, son los siguientes:

- I. Guía para la evaluación de la Inteligencia Emocional.
- II. Selección de Personal.

#### Guía para la evaluación de la Inteligencia Emocional:

Instrumento que sirve para apreciar la posible conducta por sentimientos que brotan como respuesta inmediata a un estímulo externo e interno en una persona.

#### Selección de Personal:

Es el proceso por el cual, se elige entre varios(as) candidatos(as) al que reúna todas las condiciones necesarias para desempeñar un puesto.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> "Selección del Personal", La Selección de Personal y sus Técnicas. Hernández Ch., Mildred J. 1,996. Cap. III.P. 27



## MARCO TEÓRICO

### I. Antecedentes del problema en Guatemala:

En nuestro país, la gestión del departamento de Recursos Humanos ha pasado por varias etapas, distinguiéndose por los distintos profesionales que se han valido de procesos y fases para la objetividad de sus funciones.<sup>2</sup>

Para iniciar con el desarrollo histórico cabe mencionar que desde la II Guerra mundial, los Estados Unidos de Norteamérica utilizó test psicométricos, pues se hizo necesario reclutar y formar a los muchos trabajadores que necesitaba para la expansión industrial de la época.

Lo anterior conlleva la especialización de las personas que realiza dentro de las empresas las evaluaciones psicométricas, de cuyos resultados se valen para conocer cuantitativamente el coeficiente intelectual y habilidades de los candidatos(as).

No fue hasta a mediados de los 60' que en nuestro país inició el interés de que alguien se encargara formalmente del recurso humano dentro de las empresas. "Por su calidad de administrador financiero, la responsabilidad recayó en los encargados del departamento de contabilidad, de contratar personal para la empresa. La elección se basaba en la experiencia académica o laboral de la persona, o en los mejores de los casos, únicamente por la referencia o recomendación de uno de sus funcionarios".<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Entrevista 21/08/2,002 Diego Mazariegos, empresario.

<sup>3</sup> Entrevista 21/08/2,002 Diego Mazariegos, empresario.

Con el paso del tiempo, se intensificó la sindicalización, sobre todo en el área gubernamental, lo cual afectaba directamente los intereses socio-laborales de las empresas privadas. Dicho fenómeno fue bien aprovechado por los abogados, ya que su intervención legal era requerida por los propietarios de las empresas. Nació así entonces una lucha legal por los intereses de ambas partes, los propietarios del capital y los empleados.

Para ese entonces, aún no se contaba con un proceso objetivo de selección de personal, el interés primordial de selección era que los candidatos no simpatizaran con la ideología sindical.

“Ya a finales de la década de los 70’, nuestro país se ve influenciado laboralmente debido a los cambios imperantes a nivel mundial y con la amenaza de nuevas empresas competitivas, con un enfoque desarrollado en la producción (tanto en proceso como en el artículo en sí), cambió radicalmente el control de la gestión del departamento de recursos humanos, siendo la oportunidad ahora para los Administradores de Empresas las personas encargadas de la implementación, organización, ejecución y evaluación del personal dentro de las empresas”.<sup>4</sup>

Para este momento las habilidades manuales o intelectuales eran ya requisito indispensable para ocupar una plaza dentro de una empresa. Nace entonces la tecnificación de evaluadores Psicométricos, quienes aplicaban y calificaban dichas evaluaciones, indicando quien o quienes eran más habilidosos y podían eficazmente desenvolverse en la plaza vacante.

El afán primordial era entonces la producción, utilizando el equipo sofisticado y la mano de obra calificada. La intervención de los profesionales administrativos fue bastante objetiva, ya se utilizaban instrumentos y técnicas psicométricas para evaluar ciertos requerimientos en la selección del personal.

---

<sup>4</sup> Entrevista 21/08/2,002 Diego Mazariegos, empresario.

A medida de los cambios industriales y las exigencias externas en el mercado, la actitud de servicio de los empleados se convirtió en la estrategia empresarial por excelencia. No es únicamente necesario tener el mejor producto del mercado, la mejor ubicación, la mejor publicidad, una buena imagen, ahora también contribuye en la llave de ventas el servicio prestado por los empleados a los clientes.

Con el mejoramiento y desarrollo de las ciencias y tecnificación, la psicología en Guatemala empezó a tener el espacio abierto para intervenir en la asignación de la administración de recursos humanos en las empresas. Debido a lo anterior ya en la década de los 90', las universidades se vieron en la necesidad de estructurar un pensum que llenara la expectativa empresarial en el ámbito profesional, siendo la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, una de las instituciones en incrementar un conocimiento a nivel educativo superior, para el adiestramiento de Psicólogos Industriales.

Conjuntamente con los psicólogos, otros profesionales, están poniendo en práctica sus conocimientos académicos para abrirse campo dentro del rol empresarial como administradores del recurso humano.<sup>5</sup>

Conocedores de los principios de la conducta, actitudes y todos los elementos psíquicos, los psicólogos industriales cuentan con la capacidad de incrementar las evaluaciones de los mismos para llenar las expectativas empresariales, tomando en cuenta las expectativas intrínsecas de los empleados, quienes al verse realizados en la actividad laboral, desencadenan factores de producción efectivas y no digamos la congruencia de toma de decisiones acertadas y congruentes a una exigencia humanitaria imprescindible.

---

<sup>5</sup> Entrevista 23/15/2,002 Nicolás Orellana, estudiante 7mo. semestre de Ingeniería.

Hasta ahora, en los Estados Unidos de Norteamérica tienen años de estudios sobre la inteligencia emocional aplicado al área laboral, paralelamente que en nuestro país, la psicología industrial ya está siendo necesaria para dar un paso más en el desarrollo laboral, necesaria para las mejoras de vida, esencial para la salud mental tan desmejorada en nuestro país.

El ser humano no es una máquina, es un ser social que interviene en su propio entorno y en el de los demás, porque no evaluar su forma de ser, de relacionarse, no para discriminarlo, mas bien para orientarlo a desarrollarse en un campo laboral más acorde a sí mismo, para facilitarle el máximo desarrollo de su misma existencia, no sólo en lo que pueda hacer, si no también en lo que quiere ser.

#### I. Selección del Personal:

“La selección es una actividad de impedimentos, de escogencia, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva”<sup>6</sup>

En la selección se escogen entre los candidatos (as) reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse y desarrollarse al cargo ofrecido.

El criterio de selección se fundamenta en los datos y en la información que se posean respecto del cargo que va a ser proveído, generalmente se utiliza el instrumento conocido como descripción del puesto el cual consiste en describir las características generales y esenciales del puesto vacante.

---

<sup>6</sup> “Selección de personal” Administración de recursos humanos, Chiavenato Idalberto, 1,998, Pág. 185.

La selección inicia desde el mismo momento de la lectura de los Currículos Vitae (documento que describe los datos personales y laborales de cada uno de los candidatos a ocupar la plaza vacante) los cuales se deben clasificar observando si llenan los requisitos indispensables previstos en la descripción del puesto vacante.

Actualmente existe una gama de diferencias individuales que son tomados en cuenta para la selección del personal, tanto físicas como psicológicas, que pueden beneficiar la eficiencia en el trabajo a realizar.

Por lo anterior, es necesario que posterior a la clasificación de los Currículos Vitae, se realicen entrevistas y evaluaciones a los (las) candidatos (as) que llenan los requisitos para establecer quien es la persona o personas idóneas para la plaza vacante.

Para evaluar actitudes y aptitudes de los (as) candidatos (as), se pueden tomar en consideración evaluaciones como las siguientes:

- a. "Entrevistas de selección.
- b. Pruebas de conocimientos o capacidad:
  1. Generales: como por ejemplo de cultura general o de idiomas.
  2. Específicas: como por ejemplo de cultura profesional o de conocimientos técnicos.
- c. Pruebas psicométricas:
  1. De aptitudes: como por ejemplo numéricas, verbales, de razonamiento, etc.
- d. Pruebas de personalidad:
  1. Proyectivas: como por ejemplo del árbol, Rorschach, TAT, Szondi, etc.

2. Inventarios: como por ejemplo de motivación, de frustración, de interés, etc.
- e. Técnicas de simulación: Como ejemplo de Psicodrama, dramatización, simulación, etc.

Las técnicas elegidas deben representar el mejor elemento de predicción para un buen desempeño futuro en el cargo.”<sup>7</sup>

## II. La Emoción:

La Emoción en Psicología se emplea para denominar una reacción que implica determinados cambios fisiológicos, tales como la aceleración o la disminución del ritmo del pulso, la disminución o el incremento de la actividad de ciertas glándulas, o un cambio de la temperatura corporal. Todo ello estimula al individuo, o alguna parte de su organismo, para aumentar su actividad. Las tres reacciones primarias de este tipo son la ira, el amor y el miedo, que brotan como respuesta inmediata a un estímulo externo, o son el resultado de un proceso subjetivo, como la memoria, la asociación o la introspección.

El psicólogo conductista estadounidense John Watson puso de manifiesto en una serie de experimentos que los niños pequeños son ya susceptibles de tener estas tres emociones, y que las reacciones emocionales pueden condicionarse.<sup>8</sup>

## II. La Inteligencia Emocional:

La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, se hace que las emociones trabajen para las

---

<sup>7</sup> “Selección de personal” Administración de recursos humanos, Chiavenato Idalberto, 1,998, Pág. 194.

<sup>8</sup> Microsoft Enciclopedia Encarta 2,003, Microsoft Corporation.

personas, utilizándolas con el fin de que ayuden a guiar al comportamiento y a pensar de manera que mejoren los resultados.

Por ejemplo, se tiene que realizar una presentación importante y la percepción de uno mismo (un componente de la inteligencia emocional) indica que uno se siente muy ansioso. Entonces, la inteligencia emocional hace emprender una serie de acciones: se puede tomar las riendas de cualquier pensamiento destructivo; hacer ejercicios de relajación para sentir menos tensión, y abandonar cualquier conducta contraproducente, tal como andar de un lado a otro de la habitación. Con ello, se reduce la ansiedad lo suficiente como para llevar a cabo la presentación con seguridad.

Las aplicaciones de la inteligencia emocional en el trabajo son prácticamente infinitas. La inteligencia emocional resulta un instrumento eficaz para resolver una situación delicada con un compañero, cerrar un trato con un cliente difícil, criticar al jefe, perseverar en una tarea hasta completarla, y enfrentar otros retos que afecten el éxito. La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (ayudándonos a nosotros mismos) e interpersonal (ayudando a los demás).

La inteligencia emocional deriva de cuatro elementos esenciales que funcionan como los componentes básicos del ADN. Si se alimentan de la experiencia, estos elementos nos permiten desarrollar capacidades específicas, que son la base de la inteligencia emocional.

Ácido desoxirribonucleico (ADN), material genético de todos los organismos celulares y casi todos los virus. El ADN lleva la información necesaria para dirigir la síntesis de proteínas y la replicación. Se llama síntesis de proteínas a la producción de las proteínas que necesita la célula o el virus para realizar sus actividades y desarrollarse. La replicación es el conjunto de reacciones por medio de las cuales el ADN se copia a sí mismo cada vez que una célula o un virus se reproduce y transmite a la descendencia la

información que contiene. En casi todos los organismos celulares el ADN está organizado en forma de cromosomas, situados en el núcleo de la célula.<sup>9</sup>

No obstante, a diferencia del ADN biológico, los componentes básicos de la inteligencia emocional pueden desarrollarse de modo que la inteligencia emocional aumente de manera notable. Estos cuatro componentes básicos fueron establecidos por los psicólogos John Mayer, de la Universidad de New Hampshire, y Peter Salovey, de Yale, auténticos pioneros que en 1,990 acuñaron también el término "inteligencia emocional".<sup>10</sup>

Cada componente básico representa capacidades que, combinadas, dan lugar a la inteligencia emocional. Se organizan de modo jerárquico y cada nivel superior incorpora y desarrolla las capacidades de los niveles inferiores. Estos cuatro componentes son:

- 1) La capacidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión.
- 2) La capacidad de poder experimentar, o de generarlos a voluntad, determinados sentimientos, en la medida que faciliten el entendimiento de uno mismo o de otra persona.
- 3) La capacidad de comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva.
- 4) La capacidad de regular las emociones para fomentar un crecimiento emocional e intelectual.

Cada uno de estos componentes básicos nos ayuda a desarrollar las habilidades específicas que, juntas, componen la inteligencia emocional.

En los últimos cuatro años se han realizado múltiples investigaciones en el campo de la inteligencia emocional. Los estudios han cubierto áreas tales como la definición de métodos para medir la inteligencia emocional, la

---

<sup>9</sup> Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation.

<sup>10</sup> "Inteligencia Emocional", EQ Como medir la inteligencia emocional, Simmons Steve, Pág. 18



determinación de la importancia de las capacidades de la inteligencia emocional, la eficacia personal, y su aplicación e integración en varios contextos, incluida las aulas escolares.

La inteligencia emocional en el trabajo está dividida en dos partes. La primera se refiere al uso intrapersonal de la inteligencia emocional: como desarrollarla y utilizarla en relación a uno mismo. La segunda parte trata de su uso interpersonal: cómo ser más efectivos en las relaciones con los demás.<sup>11</sup>

### III. El Desarrollo de la Inteligencia Emocional:

#### Desarrollo de la Autoconciencia:

Si se posee un alto grado de conciencia de uno mismo, se puede observar que mientras se actúa, es posible influir sobre las acciones para que resulten beneficiosas. Por ejemplo, si se es consciente de que se está elevando el tono de voz y que se está enfadando a un cliente que vuelve a exigir algo poco razonable y si se reconoce, por supuesto, lo importante que es este cliente para el empleo actual se puede bajar el tono de voz, apaciguar la irritación y responder con respeto.

Ser conscientes de los sentimientos y comportamientos, así como de la percepción que los demás tienen de uno mismo, puede influir sobre las acciones de forma que repercutan en beneficio propio. Si se posee un alto grado de autoconciencia se podrá poner a uno mismo en el punto de mira y se observa en acción. Puesto que cada uno constituye el centro de su propio universo, se debe averiguar qué impulsa a hacer algo antes de intentar cambiar acciones con el fin de obtener mejores resultados. Se debe comprender que las cosas tienen importancia para uno, como las

---

<sup>11</sup> “Introducción”, La Inteligencia Emocional en el Trabajo, Weisinger, Hendrie, 1998. p 14.

experimentamos, qué es lo que queremos y sentimos, y cómo nos perciben los demás. Éste conocimiento subjetivo sobre la naturaleza de la personalidad no sólo guía el comportamiento a través de diferentes situaciones, sino que también sitúa en la perspectiva justa para elegir mejor.

Para poder manejar eficazmente en el mundo laboral, para saber qué rumbo hay que seguir y la manera de mantenerlo, se necesita un giroscopio. Pensar en la autoconciencia de la siguiente manera: "Nos ayuda a mantener el norte y nos alerta de inmediato cuando nos desorientamos."<sup>12</sup>

### Cómo aumentar el grado de autoconciencia:

Se considerara que la autoconciencia es la clave de la inteligencia emocional, que es importante para el éxito en el trabajo y que, sin ella, se puede minar la eficacia. Ahora se verá de qué manera se puede hacer que aumente la autoconciencia. Se asegura que para ello no es necesario invertir en costosas sesiones de psicoterapia. Para aumentar la autoconciencia es necesario que se medite seriamente y con valor sobre cómo se reacciona ante las personas y los hechos que forman parte de la vida laboral. En particular, se debe (1) examinar los juicios, (2) sintonizarse con los sentidos, (3) conectar los sentimiento, (4) saber cuáles son las intenciones y (5) prestar atención a los actos.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> "El Desarrollo de la Inteligencia Emocional", La Inteligencia Emocional En el Trabajo, Weisinger, Hendiré.p 28  
1,998.

<sup>13</sup> " El Desarrollo de la Inteligencia Emocional", La Inteligencia Emocional En el Trabajo, Weisinger, Hendiré.p 30.  
1,998

#### IV. El Uso de la Inteligencia Emocional en las relaciones con los demás:

##### El Control de las Emociones:

Contrariamente a lo que supone suprimir las emociones, el control de las propias emociones permite comprenderlas y utilizar esa comprensión para enfrentarse productivamente a las situaciones. Dado que las emociones son el resultado de la interacción de los pensamientos, los cambios fisiológicos y el comportamiento con el que se responde aun hecho externo, se puede manejar las emociones haciéndose cargo de cada componente. Luego, puesto que una emoción de tipo estresante suele ser el resultado de una situación problemática –por ejemplo: la preocupación que nos produce la inminente reestructuración de nuestro departamento- veremos cómo llevar nuestro “termostato emocional” a un nivel que nos permita pensar productivamente. Hecho esto, se puede utilizar la resolución de problemas con el fin de elegir la mejor táctica para resolver la situación.<sup>14</sup>

##### La Automotivación:

Cuando se está motivado, se puede empezar una tarea, perseverar en ella y llevarla a término y afrontar todos los problemas que surjan en el proceso. Afortunadamente, se cuenta con diversas fuentes de las que se puede extraer estímulos a la motivación. Estas fuentes son: uno mismo, los amigos con los que podemos contar, la familia y los compañeros de trabajo; un mentor emocional (una figura en la que inspirarnos, real o ficticia), y el entorno (el aire, las luces los ruidos del despacho). Estas fuentes ayudan a motivar y a conservar la motivación, puesto que fomentan la confianza, el optimismo, la tenacidad, el entusiasmo y la flexibilidad, y permiten transformar los contratiempos en ventajas.

---

<sup>14</sup> “Investigación sobre las emociones”, EQ Qué es la inteligencia emocional, Martín Doris, Pág. 34

### El desarrollo de una capacidad de comunicación eficaz:

La base de cualquier relación es la comunicación. La comunicación establece conexiones y las conexiones forjan relaciones. Es incalculable el valor de una capacidad de comunicación eficaz en el trabajo. Por ejemplo una serie de situaciones tales como intentar resolver un conflicto con un compañero de trabajo, llamar la atención de nuestro jefe sobre su falta de sensibilidad o escuchar las quejas de un cliente sin que en ninguna de ellas la comunicación funcione adecuadamente. Unas palabras equivocadas, unos gestos imprudentes o unos conceptos mal interpretados pueden generar situaciones no deseadas.<sup>15</sup>

### El desarrollo de la experiencia interpersonal:

Relacionarse bien con los demás significa conectar con ellos para intercambiar información de forma adecuada y significativa. Si se piensa en la cantidad de tiempo que se dedica cada día a tratar con los demás, no costaría comprender por qué “facilidad para la comunicación” aparece a menudo en los anuncios de empleo como un requisito deseable. Es el conocimiento experto del trato interpersonal el que permite relacionarse con los demás.

### Ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos:

Una organización laboral es un sistema orgánico que depende de la interrelación de los individuos que forman parte de ella. De allí que sea importante para el éxito de una empresa, no sólo que todos los empleados aprovechen al máximo sus capacidades, sino que también ayuden a otros a hacer lo propio. “En el contexto de la inteligencia emocional, esto significa que se debe ayudar a los demás a controlar sus emociones, a comunicarse con

---

<sup>15</sup> “Éxito Organizacional” EQ Trabaje con su inteligencia emocional, Ryback David, Pág. 261

eficacia, a solucionar sus problemas, a resolver sus conflictos y a sentirse motivados".<sup>16</sup>

### El desarrollo de la inteligencia emocional:

Las emociones pueden proporcionar información valiosa sobre uno mismo, sobre otras personas y sobre determinadas situaciones. El haber descargado el mal humor sobre un compañero de trabajo puede indicar que nos sentimos abrumados por un exceso de trabajo. Sentir ansiedad ante una próxima exposición puede ser una señal de que se necesitan prepararse mejor los datos y cifras. La frustración ante un cliente podrá indicar que convendría encontrar otras formas de transmitir el mensaje. Si se escucha la información que proporcionan las emociones, se podrá modificar las conductas y pensamientos con el fin de transformar las situaciones. En el caso del arranque de cólera, por ejemplo, podríamos ver la importancia de tomar medidas para reducir nuestra carga de trabajo o para regular el proceso del mismo.

Lo bueno de todo esto es que la inteligencia emocional se puede alimentar, desarrollar y aumentar: no se trata, pues, de una cualidad que se tiene o no se tiene. La inteligencia emocional aumenta a medida que se aprende y se ejercitan las capacidades de que ésta se compone, tales como la percepción reflexiva, el control emocional y la motivación propia.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> "Introducción", La Inteligencia Emocional en el Trabajo, Weisinger, Hendrie, 1998. p 19

<sup>17</sup> "El Desarrollo de la Inteligencia Emocional", La Inteligencia Emocional En el Trabajo, Weisinger, Hendrie, p 25  
1,998

## El control de las emociones:

El control de las emociones es algo muy distinto de su supresión. Significa comprenderlas y, luego, utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en el beneficio propio.<sup>18</sup>

Existen tres componentes del sistema emocional–pensamientos, cambios fisiológicos y comportamientos- y se ha visto lo importante que es saber controlarlos para un manejo eficaz de las emociones. Se ha visto cómo estos componentes interactúan y trabajan juntos: los pensamientos interiores positivos ayudan a frenar la velocidad de los cambios fisiológicos y de los comportamientos, un nivel de ansiedad moderado ayuda a controlar los pensamientos y comportamientos, y respuestas de comportamiento productivas tales como el respirar profundamente ayudan a desactivar los pensamientos automáticos destructivos y facilitan el restablecimiento de un nivel de ansiedad manejable. Y también se ha abordado algunos métodos extraordinariamente útiles para controlar las emociones, ya sean las técnicas de real acción o los diálogos interiores positivos, el recurso a los tiempos muertos o la resolución de problemas.

## La Automotivación:

Se ha visto docenas de anuncios de empleo en los que uno de los requisitos exigidos es la automotivación. En dichos anuncios se suele leer “debe ser emprendedor” o “debe saber trabajar por su cuenta”, lo que quiere decir que la persona debe ser capaz de asumir una tarea, perseverar en ella, desarrollarla y resolver cualquier contratiempo que se produjese en el proceso. No es difícil ver por qué la automotivación es una cualidad tan deseable en el ámbito laboral: un empleado automotivado requiere menos control, pierde menos tiempo y suele ser más productivo y creativo.

---

<sup>18</sup> “El control de las Emociones”, La Inteligencia Emocional En el Trabajo, Weisinger, Hendiré.p 49 1,998.

Desde un punto de vista técnico, la motivación es el empleo de energía en una dirección específica y para un fin específico. En el contexto de la inteligencia emocional, significa utilizar el sistema emocional para catalizar todo el proceso y mantenerlo en marcha.

“Se establecen cuatro fuentes de motivación”:

- Nosotros mismos (nuestros pensamientos, nuestra respuesta moral, nuestro comportamiento; ya débenos estar familiarizados con todos estos conceptos)
- Amigos comprensivos, familiares y colegas (a los que suelo llamar “nuestro Equipo “A”)
- Un “mentor emocional” (una persona real o ficticia)
- Nuestro entorno (el aire, la luz, los sonidos y otros estímulos en el despacho)”<sup>19</sup>

### El Uso de la Inteligencia Emocional en las Relaciones con los demás:

La cantidad de tiempo que se dedica durante una jornada de trabajo a interrelaciones con los demás: con el compañero del cubículo contiguo, con las personas de la sección de correos y mensajería, con el jefe, con miembros de nuestro grupo de trabajo, con clientes o con vendedores. La interacción con estas personas puede llevar a negociar, vender, guiar, resolver conflictos y fomentar el espíritu de equipo.

La inteligencia emocional es la clave para que estas relaciones e interacciones sean un éxito y resulten beneficiosas para todos los implicados, sobre todo para uno mismo. Para aplicar la inteligencia emocional se debe

---

<sup>19</sup> “Las fuentes de Motivación”, La Inteligencia emocional en el trabajo. Weisinger Hendrie. P 83 1,998

reconocer las emociones y los sentimientos de los demás y reaccionar ante los mismos, también se debe emplear las emociones para resolver una situación de forma productiva y utilizarlas para ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos. La capacidad para lograrlo reforzará la posición de la empresa: no sólo se conseguirá hacer más cosas por contar con el consenso y la colaboración de los demás, sino que además los otros nos considerarán un miembro indispensable para tener en su grupo.<sup>20</sup>

### El Desarrollo de una Capacidad de Comunicación Eficaz:

La base de cualquier relación es la comunicación. Sin la comunicación bien sea mediante signos, el lenguaje corporal, el correo electrónico o una conversación cara a cara- no hay conexiones y, por tanto, tampoco relaciones. La capacidad de comunicarnos con eficacia es muy importante para la inteligencia emocional y tiene un gran valor el trabajo.

Las técnicas que se explorarán son las siguientes:

- Exteriorización: transmitir con claridad al otro lo que se piensa, se siente y se quiere.
- Asertividad: defender las opiniones, ideas y necesidades al mismo tiempo que se respetan las de los demás.
- Atención Dinámica: escuchar de verdad lo que dicen los demás.
- Crítica: compartir, de forma constructiva, las ideas y sentimientos sobre las ideas y los actos de otra persona.
- Comunicación de equipo: comunicarse en una situación de grupo.

El elemento esencial de estas técnicas, que garantiza su eficacia, es la sensibilidad, de modo que antes de comentarlas en profundidad se debe

---

<sup>20</sup> “Uso de la Inteligencia Emocional en nuestras relaciones con los demás”, La Inteligencia Emocional en el Trabajo. Weisinger Hendiré. P 121.



analizar primero el papel primordial que desempeña la sensibilidad en una comunicación eficaz.<sup>21</sup>

Una organización de trabajo es una entidad holística, un sistema integrado que depende de la interrelación de los individuos que la componen. El rendimiento de cada una de las personas afecta a la totalidad de la empresa, por eso es tan importante que los empleados rinda al máximo de sus posibilidades y que ayuden también a los demás a hacer lo mismo. El conjunto de estas capacidades y su empleo para ayudar a los demás, se denomina "Asesoría emocional".

Se ha comprobado que el uso de la inteligencia emocional en el trabajo es un proceso que requiere tiempo y mucha práctica. Se debe aprender nuevas técnicas y, a veces, se tiene que reaprender a hacer ciertas cosas que se llevan realizando de una forma determinada durante muchos años (por ejemplo, controlar nuestro enfado). También se tiene que procurar advertir las actitudes inconscientes, tales como los comportamientos que transmiten una impresión equivocada.

Es difícil ayudar a otra persona a actuar y responder de un modo emocionalmente inteligente: se tiene que tratar con una persona que se conoce menos que a uno mismo, que no se ha tenido la oportunidad de emplear correctamente su inteligencia emocional y, además, hay un elemento dinámico esencial que es la relación existente con esa otra persona.<sup>22</sup>

¿Cuál es su CI? Es probable que uno, como mucha gente, conozca este dato, del mismo modo que se recuerda la nota en los exámenes de acceso a la universidad o la nota media del bachillerato. Por expresarlo de manera simplificada, el CI (que significa "coeficiente intelectual") mide el grado en que

---

<sup>21</sup> "El desarrollo de una capacidad de comunicación eficaz", La inteligencia emocional en el trabajo. Wisinger, Hendrie. P 123.

<sup>22</sup> "Ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos", La inteligencia emocional en el trabajo. Wisinger, Hendrie. P 189. 1,998

una persona sale más o menos airosa de una determinada prueba de inteligencia. La prueba suele medir las funciones cognitivas tales como el vocabulario, el conocimiento de datos, la memoria a corto plazo, el razonamiento verbal, el movimiento ocular y manual, el razonamiento no verbal y la capacidad de aprender nuevas relaciones.

Estas pruebas pueden predecir, en efecto, hasta cierto punto el rendimiento académico. El problema es que durante los últimos cincuenta años, tanto los expertos como los profanos han confiado demasiado en las puntuaciones en las pruebas de CI para predecir cuestiones tales como el rendimiento en el trabajo y el grado general de ajuste en la vida. En realidad, el CI no está relacionado estrechamente con estos aspectos de la vida, aunque sí tiene cierta importancia para ellos. Muchas personas que obtienen puntuaciones bajas en las pruebas de CI tienen mucho éxito en la vida, mientras que muchas de las que tienen cocientes de inteligencia elevados no llegan tan lejos.

Está claro, pues, que existen otros factores, además del CI, que determinan el éxito en las tareas principales de la vida. “La organización, Simmons Management Systems, lleva veintitrés años estudiando y midiendo estos otros factores del éxito. Ya en 1,970 los designaban con el nombre de carácter. En 1,975 ya habían descubierto las trece facetas principales del carácter que están relacionadas con el éxito en la vida y habían desarrollado un método muy válido y fiable para medirlas”<sup>23</sup>

Estas áreas son la Energía Emocional, el Estrés, el Optimismo, la Autoestima, el Compromiso con el Trabajo, la Atención a los Detalles, el deseo de Cambio, la Valentía, la Decisión, la Dominancia, la Tolerancia, la Consideración con los demás y la Sociabilidad.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> “Inteligencia Emocional”, EQ cómo medir la inteligencia emocional, Simmons Steve, Pág. 28

<sup>24</sup> “13 áreas de la inteligencia emocional”, EQ cómo medir la inteligencia emocional, Simmons Steve, Pág. 41

## Otros Factores del Éxito:

Si bien la inteligencia emocional es el más importante de los factores que pueden servir de indicadores del éxito en las relaciones y en el trabajo, también existen otros factores importantes que debe evaluarse siempre. Estas otras áreas son las siguientes: las habilidades técnicas, los conocimientos concretos, las capacidades mentales, la forma física, el aspecto físico, el interés por un tipo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales y las circunstancias vitales que fomentan u obstaculizan los rendimientos.<sup>25</sup>

## El éxito en la selección y en los ascensos del personal:

El éxito de toda organización depende de la calidad de las personas que la componen.

Son las personas las que toman las decisiones económicas y operativas de la organización, y son ellas las que elaboran los productos. Son las personas las que venden los productos y las que prestan los servicios. Las personas son las responsables del grado de éxito que tiene hoy una empresa, y las personas determinarán el éxito de una empresa en el futuro.

Si bien las personas proporcionan el éxito, también son capaces de provocar el fracaso. Los malos trabajadores causan niveles elevados de rotación del personal, derroche del tiempo de trabajo dedicado a la selección, absentismo laboral, enfrentamientos laborales, despilfarro de tiempo de supervisión, baja productividad, dilapidación de material y retrasos costosos, robos, pleitos relacionados con los trabajadores, mal servicio a cliente y pérdidas de ventas y de beneficios.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> “El éxito en la selección y en los ascensos del personal”. EQ Cómo medir la inteligencia emocional. Simmons, Steve. P 161.

<sup>26</sup> “Éxito Organizacional”, EQ trabaje con su inteligencia emocional, Ryback David, Pág. 261

## PREMISAS

La inteligencia emocional, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones, de forma intencional hace que las emociones trabajen para cada persona, utilizándolas con el fin de que ayuden a guiar el comportamiento y a pensar de manera que mejoren los resultados.

La base de cualquier relación es la comunicación. La comunicación establece conexiones y las conexiones forjan relaciones. Es incalculable el valor de una capacidad de comunicación eficaz en el trabajo.

La inteligencia emocional aumenta a medida que se aprende y se ejercitan las capacidades de que ésta se compone, tales como la percepción reflexiva, el control emocional y la motivación propia.

Una organización de trabajo es una entidad holística, un sistema integrado que depende de la interrelación de los individuos que la componen.

## HIPÓTESIS GENERAL

La evaluación de Inteligencia Emocional en el Proceso de Selección del Personal, es efectiva para la elección de candidatos en dicho proceso.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

### **VARIABLE INDEPENDIENTE:**

#### Evaluación de Inteligencia Emocional:

Pasos a seguir para establecer la situación de una persona o grupo su / sus capacidad (es) de actuar o comportarse en una situación determinada.

### **VARIABLE DEPENDIENTE:**

#### Selección del Personal:

Elegir al candidato idóneo para la plaza vacante, según el perfil del puesto.

## INDICADORES

### Guía de evaluación de la Inteligencia Emocional:

- Sentimientos extremos.
- Respuestas a un estímulo externo.
- Capacidad emocional en las labores.
- Relación interpersonal.

### Selección del Personal:

- Ambiente organizacional.
- Líderes empresariales.
- Rotación de personal
- Servicio al cliente.

## CAPITULO II

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica utilizada para seleccionar la muestra fue intencional y las características específicas fueron: 4 grupos de 10 candidatos(as) a optar una plaza, edades comprendidas entre los 18 a 35 años, ambos sexos, condición socio-económica indistinta, escolaridad graduados de nivel medio, guatemaltecos (as) y condición de salud estables.

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos para recolectar datos, fueron los siguientes:

- Un cuestionario: el cual constó con preguntas cerradas, evaluando sus respuestas ante situaciones ficticias para diagnosticar sus respuestas emocionales. Se efectuó de forma grupal.

TEMARIO DEL CUESTIONARIO				
No. de Sección	Tema	Escalas	Interpretación	No. de Preguntas
I	Ambiente General	1.Sucesos de la vida	Antecedentes históricos	18
		2.Presiones en el trabajo	Ámbito laboral	17
		3.Presiones personales	Responsabilidades personales	14
II	Conocimiento Emocional	4.Conciencia emocional de sí mismo	Estado emocional	11
		5.Expresión emocional	Expresión emocional hacia los demás	9

<b>TEMARIO DEL CUESTIONARIO</b>				
<b>No. de Sección</b>	<b>Tema</b>	<b>Escalas</b>	<b>Interpretación</b>	<b>No. de Preguntas</b>
		6. Conciencia emocional de otros	Detección emocional de otros	13
III	Competencias de Coeficiente Emocional	7. Intención	Conciencia y responsabilidad	14
		8. Creatividad	Pro actividad	10
		9. Elasticidad	Positivismo	13
		10. Conexiones interpersonales	Relaciones sociales	10
		11. Descontento constructivo	Prudencia en relaciones sociales.	13
IV	Valores de Coeficiencia Emocional y Creencias	12. Compasión	Empatía	12
		13. Perspectiva	Auto imagen	8
		14. Intuición	Certeza laboral	11
		15. Radio de confianza	Confianza hacia los demás	10
		16. Poder personal	Liderazgo	13
		17. Integridad	Honestidad personal	9
V	Resultados de Coeficiente Emocional	18. Salud general	Síntomas físicos	9
			Síntomas de conducta	13
			Síntomas emocionales	10
		19. Calidad de vida	Satisfacción personal	11
		20. Coeficiente de relaciones	Compromisos personales	7
		21. Optimo rendimiento	Rendimiento Laboral	7
<b>TOTAL DE PREGUNTAS:</b>				<b>262</b>

- Observación: evaluar la conducta de los candidatos durante todos los procesos de la selección del personal, efectuándose de forma individual.



- Entrevista no dirigida: indagar por medio de una entrevista de trabajo el pensamiento emocional de los candidatos. Se efectuó de forma individual.

Lo anterior fue para diagnosticar el coeficiente emocional y establecer si se conforman con las establecidas para optar dicha plaza.

Las pruebas de medición se realizaron a los candidatos que llenaron los requisitos del puesto a cubrir y consistió en un cuestionario cerrado de medición de la inteligencia emocional.

## **TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO**

### TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Las técnicas de recolección de datos fueron las siguientes:

Se obtuvo la aprobación de una reconocida empresa bancaria de amplio reconocimiento a nivel nacional para el desarrollo práctico de la evaluación de la Inteligencia Emocional en la selección del personal.

Al tener la descripción del puesto o plaza vacante, se evaluó la currícula para identificar a los candidatos que llenen los requisitos indispensables.

A dichos candidatos se les notificó la fecha y hora de la evaluación psicométrica, y el lugar correspondiente. Se les aplicó la batería acostumbrada (evaluación de personalidad, de habilidades verbales, numéricas y de razonamiento, y de coeficiente intelectual), agregando el test "Proyección de su Inteligencia Emocional" versión III.5 pruebas de normas que mide el Coeficiente Emocional en la presente investigación. La persona encargada de

la aplicación y calificación del mismo, la realizó Daniel Marroquin, y el demás trabajo del proceso de selección las realizaron las personas que laboran en dicha institución bancaria y que tienen a su cargo la selección del personal, quienes recibieron los resultados de Coeficiencia Emocional.

Después de la calificación, se entrevistó a los candidatos con los resultados acordes a la descripción del puesto, indagando las circunstancias emocionales de los candidatos y verificar resultados.

Las personas que intervinieron en las diferentes fases de la selección del personal, fueron instruidas en los parámetros establecidos para la uniformidad de las observaciones que se requirieron para el presente proyecto.

Las conclusiones y recomendaciones se efectuaron conjuntamente con todos los colaboradores, para la aportación de nuevas ideas y confirmación de datos.

## CAPITULO III

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTRERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Para la presente investigación, se utilizó el siguiente test que mide el Coeficiente Emocional:

#### **Ficha Técnica:**

Nombre:	“Proyección de su Inteligencia Emocional”
Versión:	III.5, Prueba de normas.
Presentación:	Papel y lápiz.
Instrumentos:	Instructivo, Cuestionario y Cuadro para resultados.
Confiabilidad:	Aplicación fuerza laboral de Estados Unidos y Canadá.
Medición:	Coeficiencia Emocional.
Autores:	Robert K. Cooper & Ayman Sawaf.
Traductor:	Jorge Cardenas Nannetti.
Editorial:	Editorial Norma, New York, Estados Unidos.
Edición:	1,998.
Duración de la Evaluación:	Tiempo libre.

#### **Contenido Cualitativo del Test**

El test contiene 262 preguntas directas, cortas y de fácil comprensión, integra situaciones de la vida cotidiana que enfoca todos los aspectos de la vida social y familiar del individuo para su correspondiente calificación e interpretación del coeficiente emocional.

Las instrucciones son claras y sencillas y se agregó una parte práctica para confirmar la comprensión de la forma de resolver la evaluación. La forma de resolver el test es encerrando con un círculo una de cuatro respuestas representadas por los números 0, 1, 2 y 3, los cuales para obtener el resultado, únicamente se suman las cantidades que el evaluado encerró con un

círculo y la sumatoria representa un resultado cualitativo que se establece en la tabla de resultados de Coeficiente Intelectual, la cual está formada como barras en donde grafica los resultados para una mejor interpretación de los resultados.

Los resultados finales se obtienen cualitativamente, representándose en conceptos (del mayor al menor resultado que se espera obtener) de la siguiente forma:

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS REPRESENTADOS EN LA TABLA DE COEFICIENTE EMOCIONAL</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>OPTIMO</b>	Es el máximo resultado que el evaluador puede obtener y es considerado como el mejor estado emocional de la consideración evaluada.
<b>DIESTRO</b>	Es un resultado en el cual refleja dominio del estado emocional de la consideración evaluada.
<b>VULNERABLE</b>	Es el resultado en el cual refleja una condición en donde el evaluado no tiene un control estable de la consideración evaluada.
<b>CAUTELA</b>	Es el mínimo resultado que el evaluador puede obtener y es considerado como el estado menos deseado en la consideración evaluada.
<b><u>NOTA:</u></b>	Es importante resaltar que la evaluación es CUALITATIVA y el simple hecho de estar desempleado, el evaluador puede estar emocionalmente afectado y el analizar los resultados se puede orientar en la entrevista una ampliación más específica, otro ejemplo puede ser la muerte de un ser cercano o un evento social desagradable aún no superado.

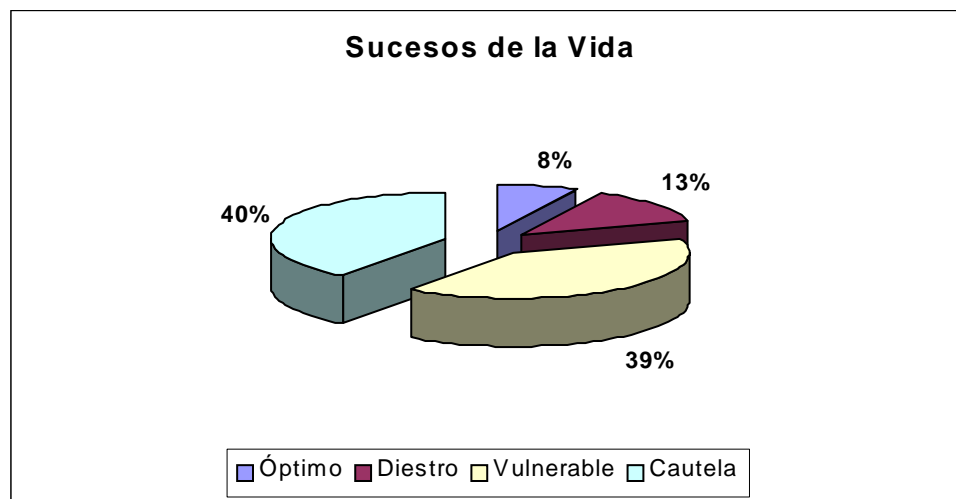
El tiempo de resolución del test es libre y a pesar de su alto contenido en preguntas, existe un parámetro de tiempo y es desde 17 a 48 minutos que se estableció según la entrega de la evaluación por el que más rápido y más lento resolvió la misma. El promedio que a simple observación se estableció en la presente investigación fue de 25 a 35 minutos en los evaluados en entregar el test ya resuelto.

### Graficas e interpretación de los resultados obtenidos

Los resultados obtenidos fueron condensados para graficar y representar los mismos establecidos por los cuarenta evaluados para la selección del personal en una empresa bancaria nacional guatemalteca, dichas evaluaciones se realizaron entre las fechas 24 de septiembre al 14 de octubre de 2,004 con las condiciones proyectadas y desarrolladas anteriormente descritas en éste mismo documento:

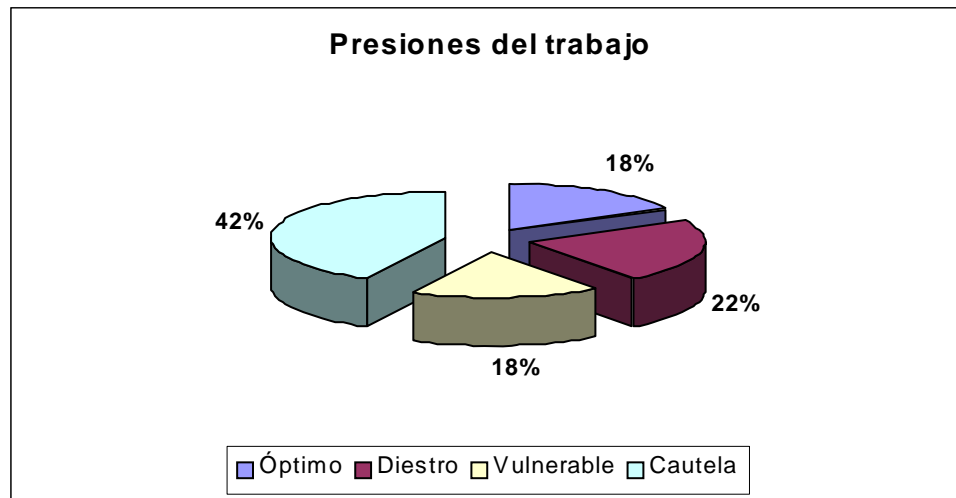
#### AMBIENTE GENERAL:

En ambiente general, se consideran los temas: A) Sucesos de la vida; B) Presiones del trabajo y C) Presiones personales.



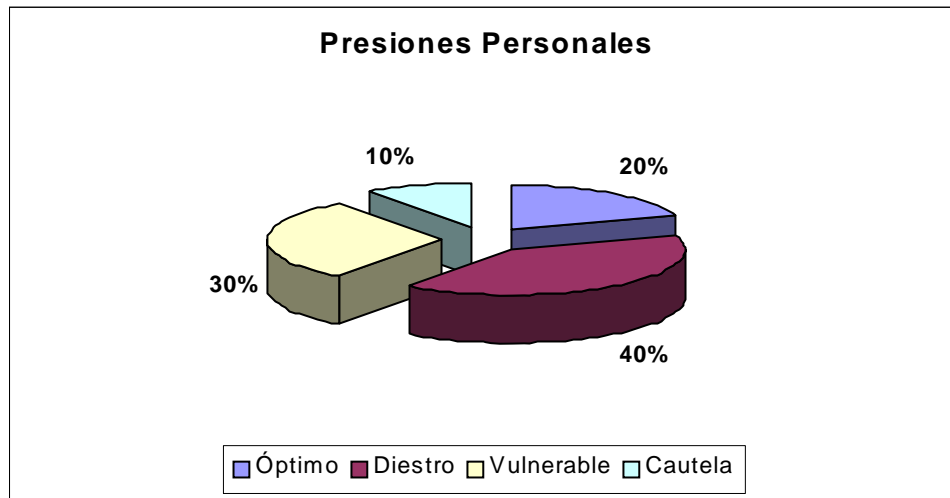
### Interpretación:

En sucesos de la vida, el 39% obtuvieron resultados de vulnerabilidad y el 40% obtuvieron resultados de cautela, por lo cual se puede establecer que existe aflicción en sucesos ocurridos en la vida de los evaluados.



### Interpretación:

En presiones en el trabajo se estableció como resultados que el 42% obtuvieron resultados de cautela y coincide con el 18% los resultados de óptimo y vulnerable. Por lo anterior se observa que prevalece un estado de ansiedad alto en cuanto a la experiencia de los evaluados en las presiones del trabajo.

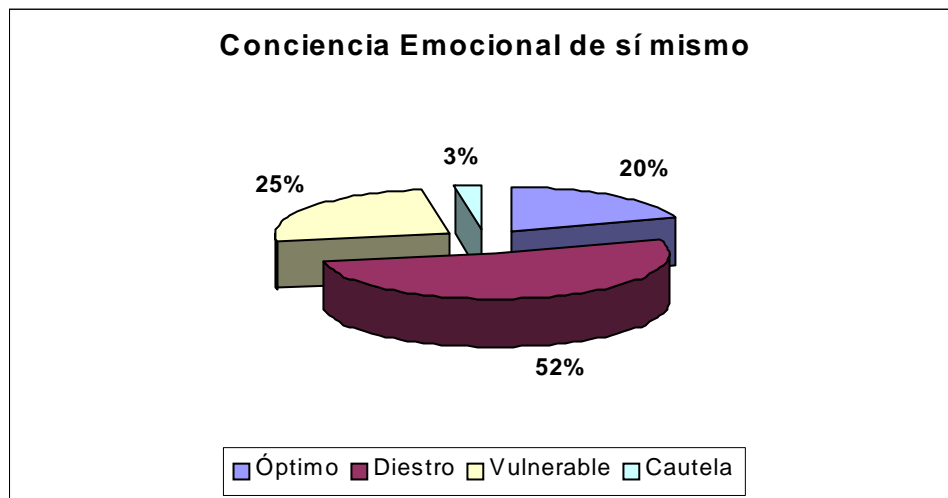


### Interpretación:

En Presiones personales el 40% obtuvo un resultado diestro y el 20% de diestro, esto puede establecer que la mayoría de los evaluados tienen bajo control la aflicción de las presiones personales que afrontan.

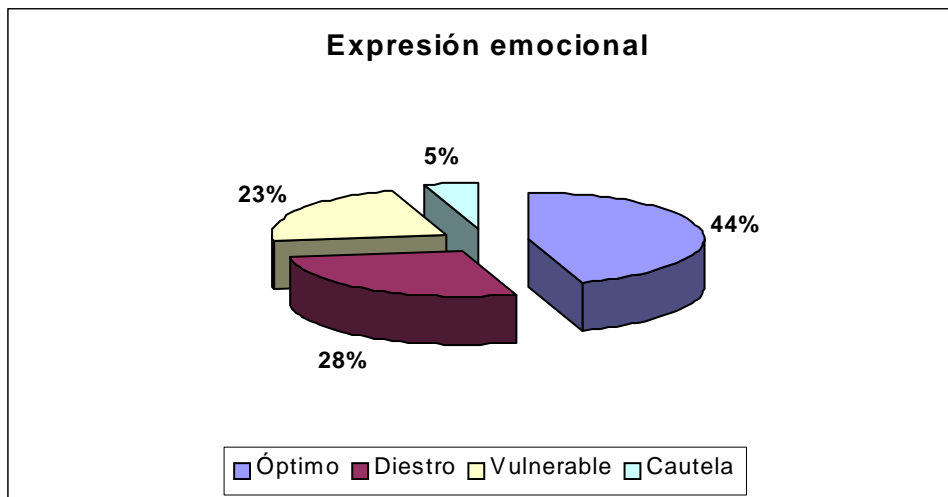
### CONOCIMIENTO EMOCIONAL:

El conocimiento emocional está representado por: A) Conciencia emocional de sí mismo; B) Expresión emocional y C) Conciencia emocional de otros.



**Interpretación:**

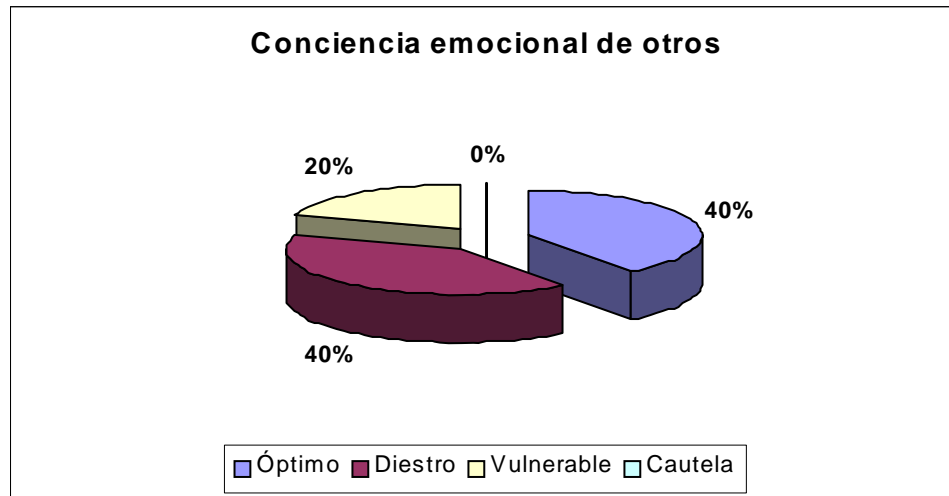
En conciencia emocional de sí mismo puede observarse que el 52% obtuvo un resultado diestro y el 20% óptimo, por lo que se establece que los evaluados tienen conciencia emocional de sí mismos.





Interpretación:

En expresión emocional se observan que los resultados obtenidos son que el 44% son óptimo y el 28% son diestro, lo que indica que la mayoría de los evaluados tienden a expresar sus emociones hacia los demás.

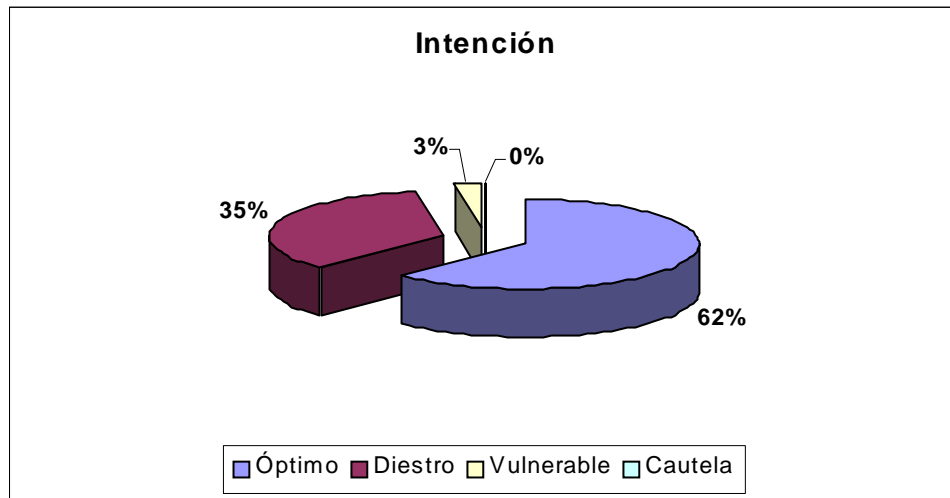


Interpretación:

La conciencia emocional de otros, los evaluados obtuvieron el 40% en óptimo y otro 40% obtuvieron diestro, lo que indica que la mayoría de los evaluados pueden detectar el estado emocional de otros.

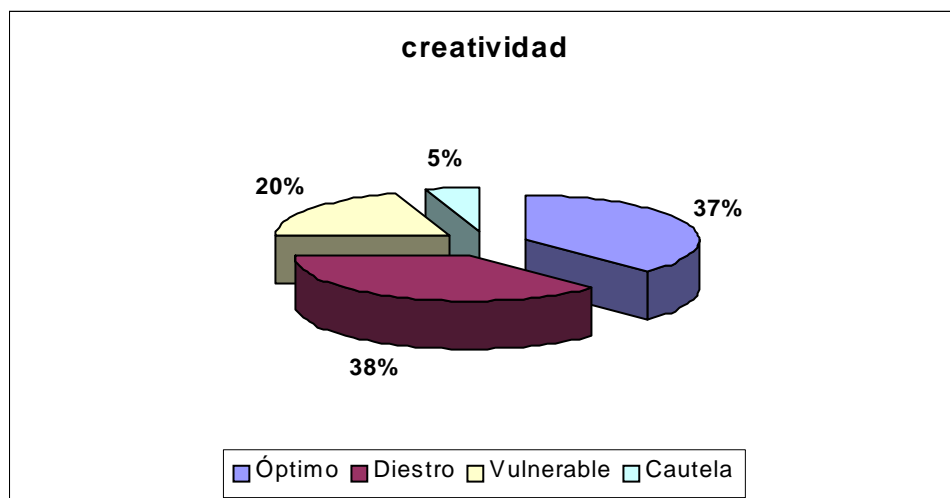
**COMPETENCIAS DE COEFICIENTE EMOCIONAL:**

En lo referente a competencias de coeficiente emocional, ésta integrado por las siguientes escalas: A) Intención; B) Creatividad; C) Elasticidad; D) Conexiones interpersonales y E) Descontento constructivo.



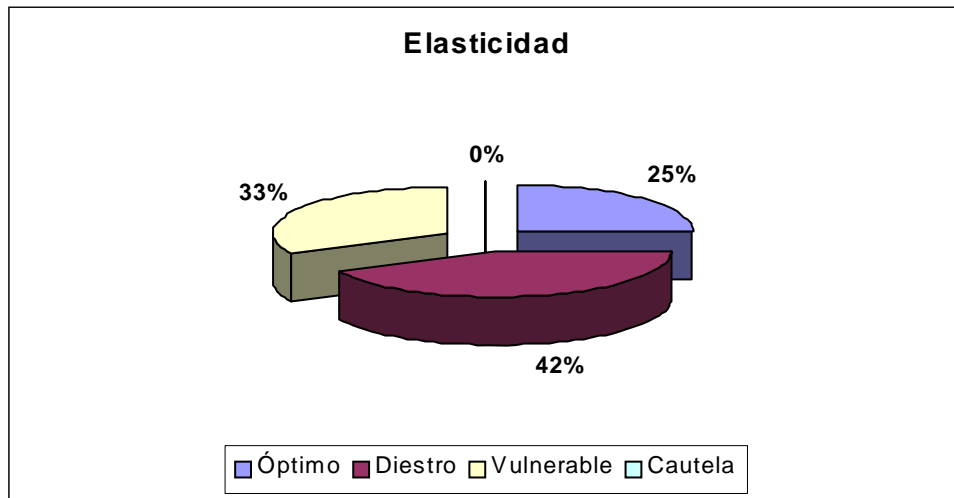
Interpretación:

En intención el 62% obtuvo resultado óptimo y el 35% diestro, lo que indica que la mayoría de los evaluados tiene conciencia y responsabilidad emocional en el trato social laboral.



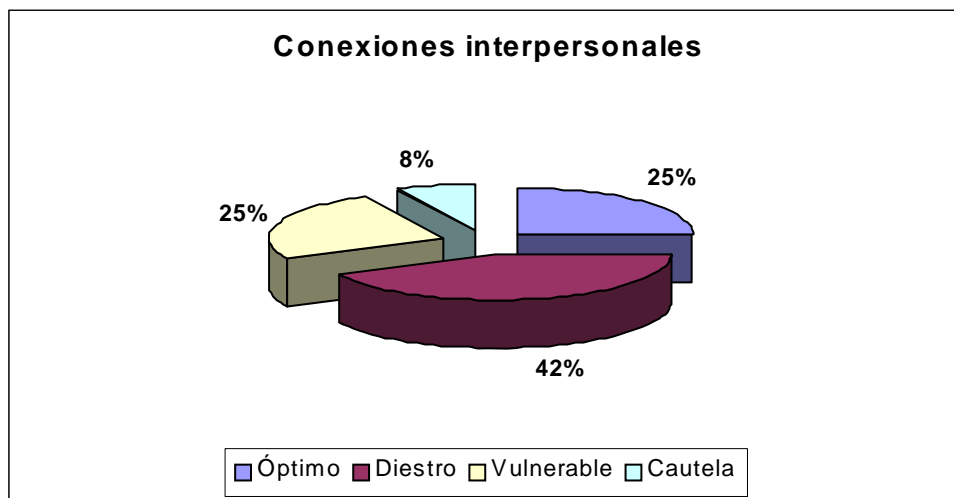
Interpretación:

En creatividad el 37% obtuvo resultado óptimo y el 38% obtuvo resultado diestro lo que indica que los evaluados poseen pro actividad emocional en sus relaciones sociales y laborales.



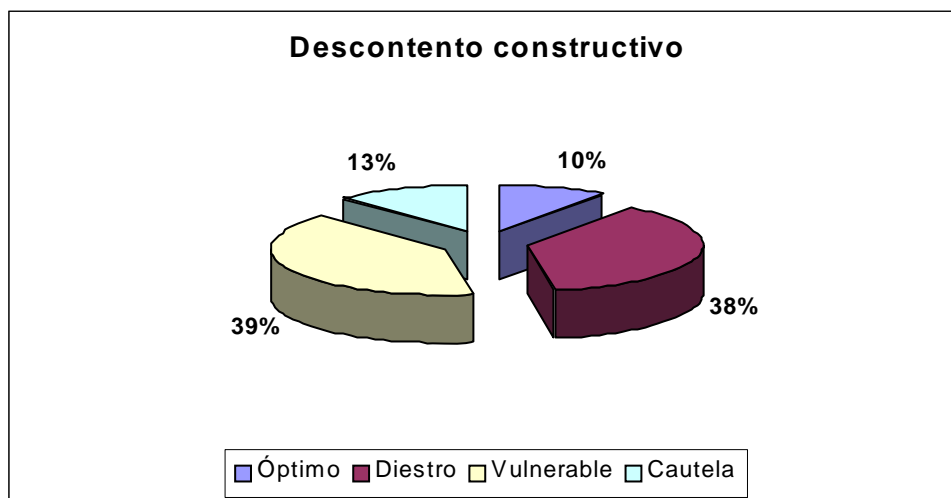
Interpretación:

En elasticidad se observa que el 25% obtuvo resultado óptimo y el 42% obtuvo resultado diestro, lo que indica que los evaluados proyectan positivismo emocional.



Interpretación:

En conexiones interpersonales los evaluados obtuvieron resultados de un 25% en óptimo y el 42% en diestro en lo que respecta a las emociones en relaciones sociales.

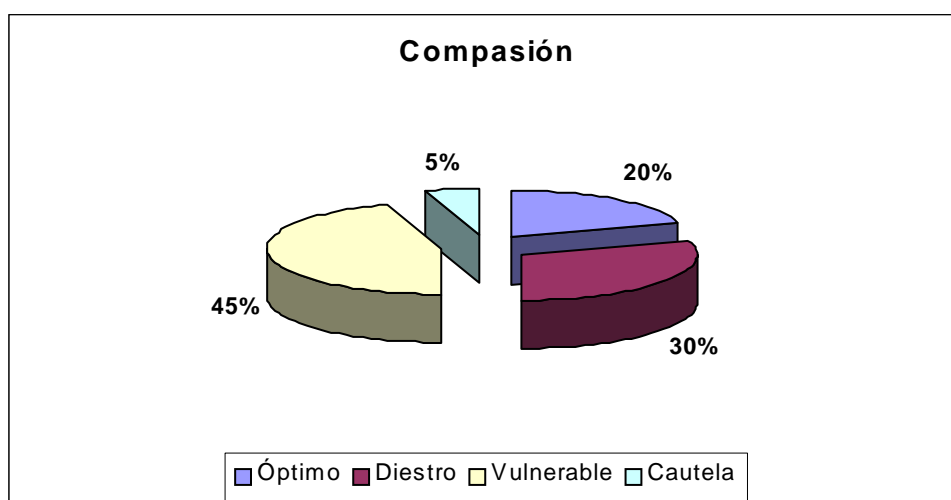


Interpretación:

En descontento constructivo los resultados más significativos fueron el 38% diestro y el 39% vulnerable en lo que respecta a la prudencia social emocional.

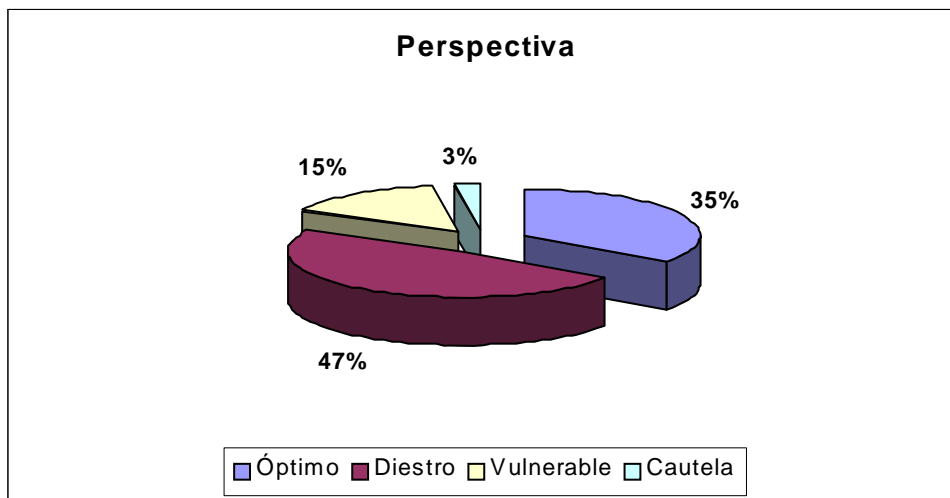
VALORES DE COEFICIENTE EMOCIONAL Y CREENCIAS:

Los valores de coeficiente emocional y creencias están integrados por las escalas: A) Compasión; B) Perspectiva; C) Intuición; D) Radio de confianza; E) Poder personal e F) Integridad.



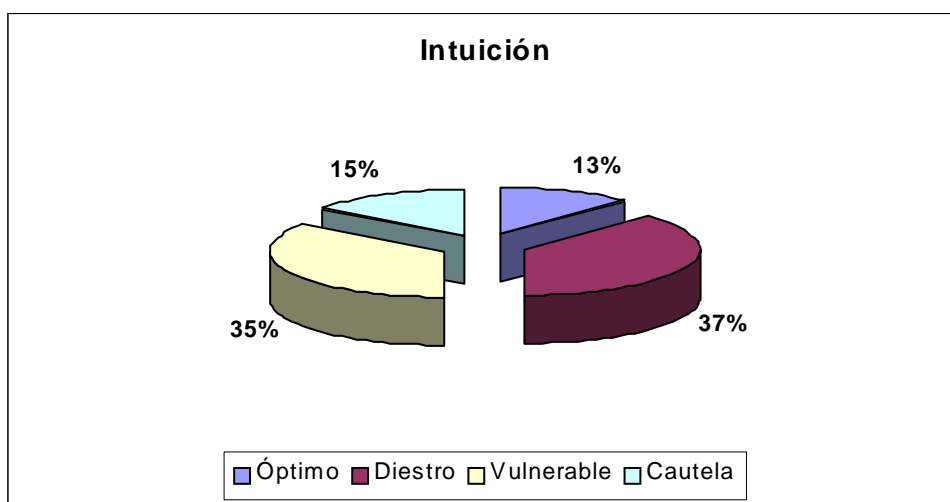
## Integridad:

En compasión el resultado más alto fue el de 45% en vulnerable lo que refleja un bajo resultado en cuanto a empatía emocional.



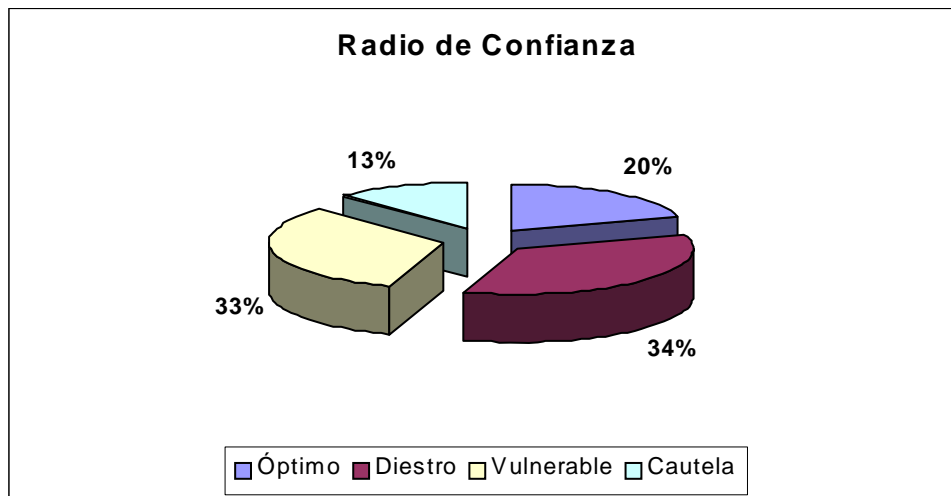
## Interpretación:

En perspectiva los resultados reflejaron un 35% en óptimo y un 47% en diestro, por lo tanto los resultados fueron bastante positivo en cuanto a auto imagen se refiere en los evaluados.



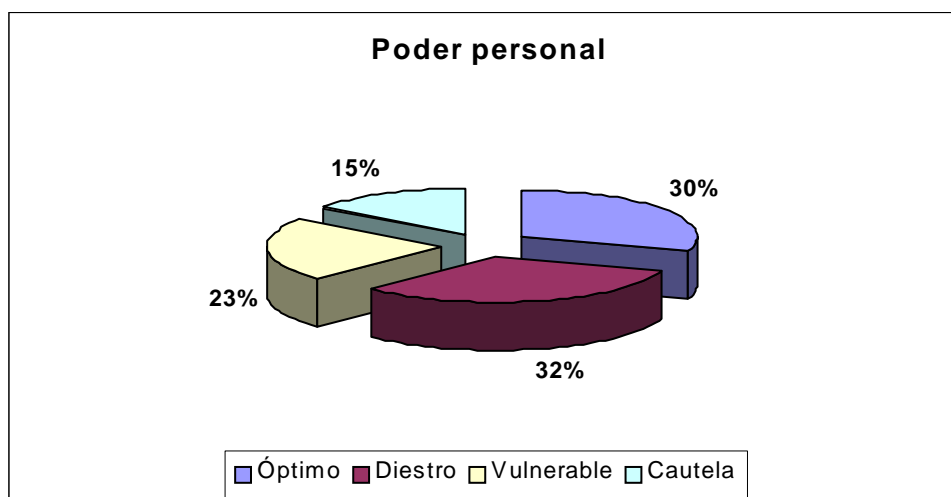
Interpretación:

Los resultados observados en intuición fueron en su mayoría intermedia al tener el 37% en diestro y el 35% en vulnerable.



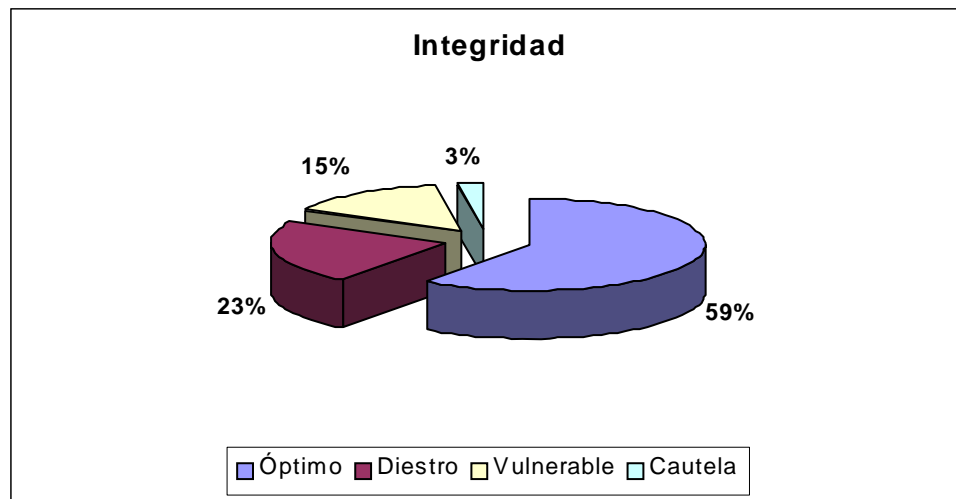
Interpretación:

En radio de confianza los resultados obtenidos están distribuidos en su mayoría en rangos intermedios al observar el 34% en diestro y el 33% en vulnerable en lo concerniente a la confianza que los evaluados tienen hacia los demás.



Interpretación:

En poder personal hace énfasis del manejo de las emociones en el liderazgo de los evaluados obteniéndose resultados de 30% en óptimo y 32% en diestro.

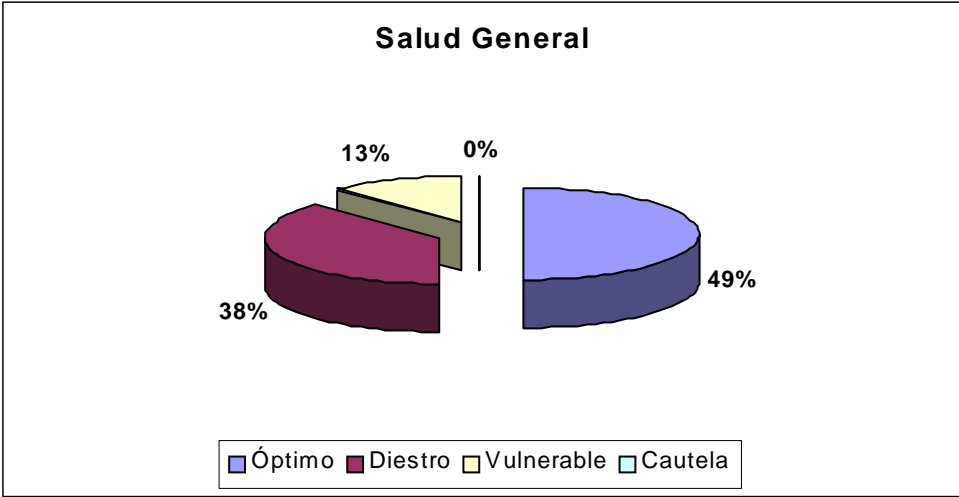


Interpretación:

En integridad se observan que los resultados son del 59% en óptimo y del 23% en diestro, esto hace énfasis en la honestidad de las emociones personales de los evaluados. Lo anterior confirma además la integridad de las respuestas desarrolladas en el test de coeficiente emocional aplicado en las personas evaluadas.

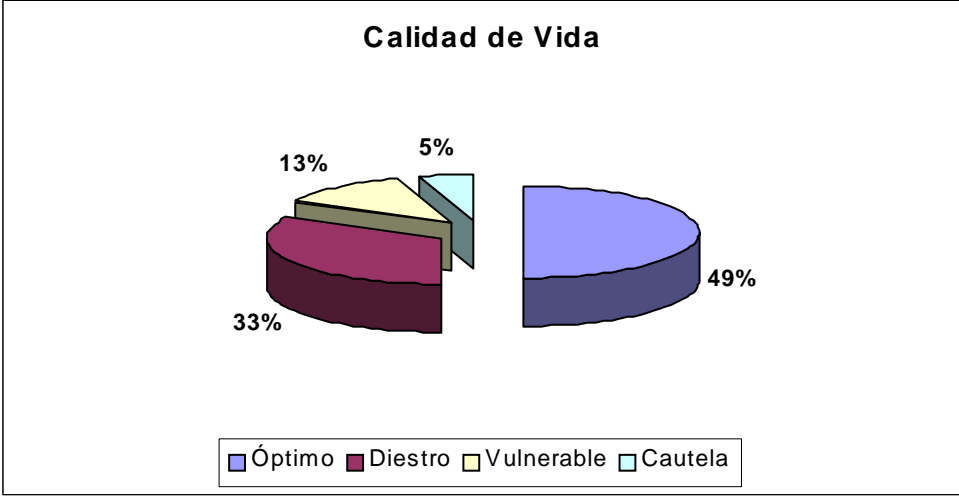
#### RESULTADOS DE COEFICIENTE EMOCIONAL:

Los resultados de coeficiente emocional están integrados por las siguientes escalas: A) Salud General (que está integrado por A.1) Síntomas físicos, A2) Síntomas de conducta y A3) Síntomas emocionales); B) Calidad de vida; C) Cociente de relaciones y D) Optimo rendimiento.



**Interpretación:**

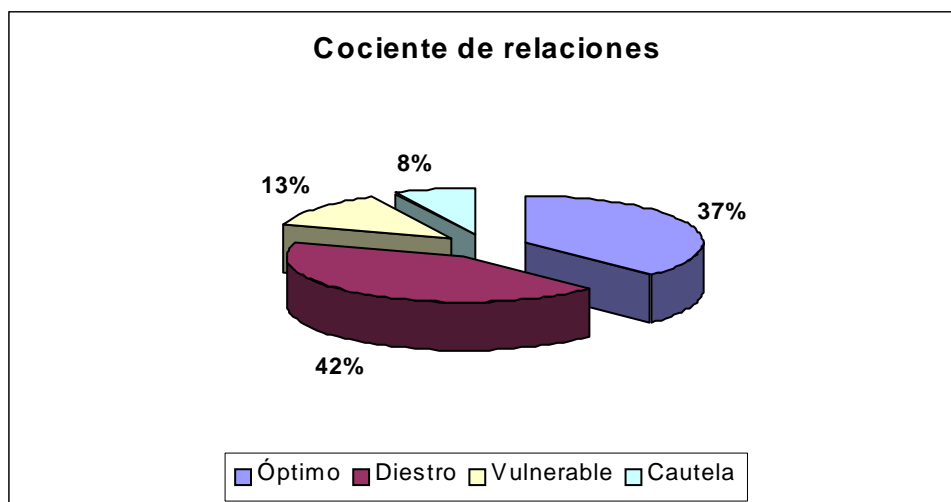
En salud general los resultados son que el 49% obtuvieron resultados óptimo y el 38% obtuvieron resultados diestro como datos más relevantes al respecto.





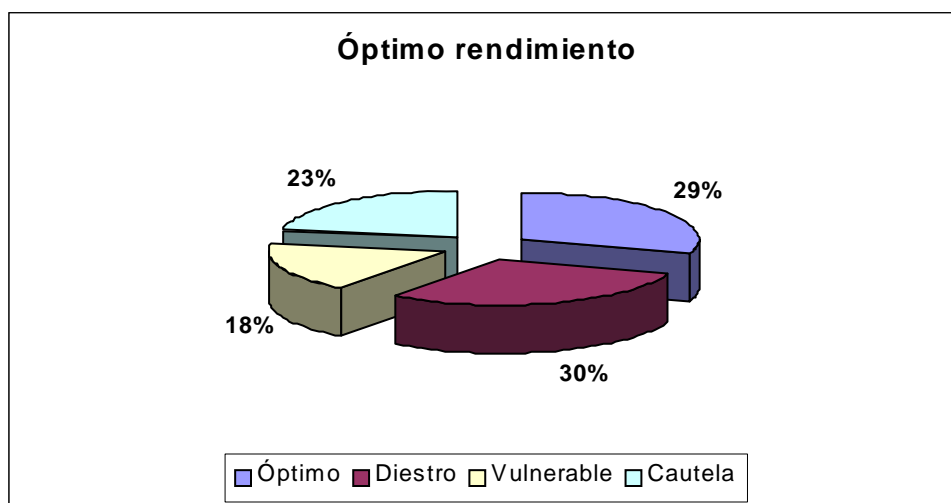
Interpretación:

En lo referente a calidad de vida el 49% está ubicado en óptimo y el 33% en diestro, lo que manifiesta alto resultado de satisfacción emocional personal en los evaluados



Interpretación:

En cociente de relaciones el 37% obtuvo resultado óptimo y el 42% diestro, lo que indica que existe un compromiso emocional personal en los evaluados.

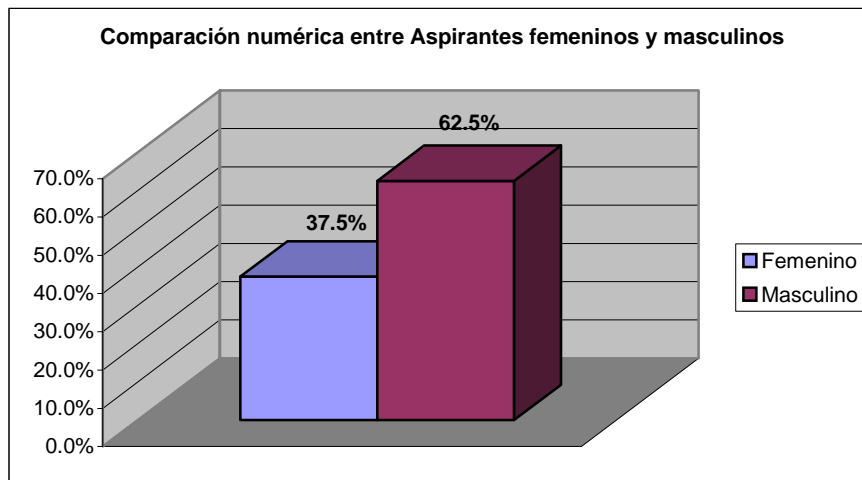


## Interpretación:

En óptimo rendimiento los resultados más altos son del 30% en diestro y del 29% en óptimo, lo que hace que el 59% de los evaluados manifieste un buen desempeño emocional dentro de sus labores.

Otro parámetro considerado importante es que dentro de la currícula de candidatos aptos para el puesto es el género masculino y femenino que efectúo la evaluación, considerándose los siguientes datos:

Genero	Participantes	Porcentajes
Femenino	15	37.5%
Masculino	25	62.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

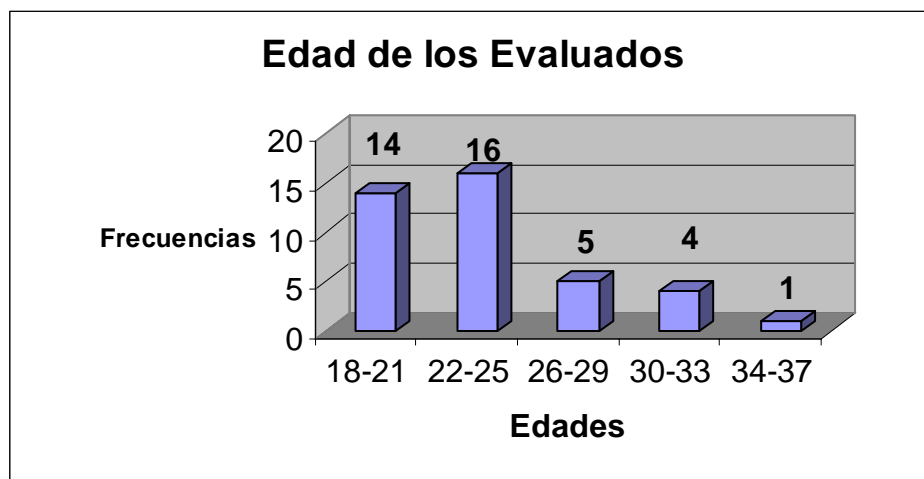


Interpretación:

La gráfica nos muestra que la participación por género de las personas que llenan las expectativas para el puesto y se presentaron a la evaluación son en su mayoría masculina con un 62.5% que el femenino con un 37.5%.

En cuanto a la edad, se obtuvo la siguiente gráfica:

(ver cuadro estadístico edad en evaluados en anexos)



El resumen de resultados estadísticos en referencia a la edad de los evaluados, se observan los siguientes como medidas de posición y de dispersión de los mismos así:

CONCEPTO	RESULTADO
MEDIANA	23
MEDIA	23.6
VARIANZA	17.09
DESVIACIÓN TANDAR	4.134
COEFICIENTE VARIACIÓN	17.5169492
MOMENTO 3	-3711.71975
MOMENTO 4	300430.388
SESGO	0.87082729
CURTOSIS	0.52532129
MODA	20
DESVIACIÓN DIA	3.05

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES

Se considera como datos importantes la observación a ciertas situaciones vividas en la experiencia de la preparación, evaluación, calificación y entrega de resultados con el test de coeficiente emocional, siendo las siguientes:

1. La totalidad de los evaluados coincidieron que las instrucciones de cómo contestar la evaluación son simples y sencillas de comprender.
2. Se detectó con los (as) candidatos (as) de reciente egreso del nivel diversificado (recién graduados), que obtienen un resultado óptimo o diestro en todas las preguntas que hacen referencia al estrés provocado en situaciones laborales o personales.
3. De las 40 personas evaluadas, únicamente 2 de ellos no contestaron la evaluación en una o varias de las series de las mismas por lo que se calificó como una respuesta 0 (cero) con los resultados que deben de resultar con ésta respuesta.
4. Al consultarles a todos los evaluados si se habían sometido en una evaluación igual o similar a la presente, 6 personas indicaron que habían realizado en otro proceso de evaluación con un test bastante similar pero no igual a éste test.
5. Todos los evaluados indicaron que no sintieron cansancio físico o mental al someterse a ésta evaluación, ya que no consiste en efectuar cálculo alguno o profundizar en pensamientos extenuantes, incluso lo encontraron interesante y dinámico.

6. Fue notoria la presencia de personas masculinas en mayor cantidad ante la presencia de personas femeninas en el proceso completo de la selección de personal efectuada en la presente investigación.
7. En lo referente a las escalas que presenta la evaluación de Coeficiente Emocional, se observó que los evaluados presentan en un resultado elevado, un ambiente familiar y laboral muy estresante pero manejable emocionalmente en su trato con los demás. Dato similar se observa en la escala de presiones personales.
8. En escala de honestidad emocional, casi la totalidad de los evaluados presentó resultados óptimos y diestros, por lo cual se puede indicar que de igual forma existe honestidad en la forma de resolver cada una de las instancias que trata el test de coeficiente emocional desarrollado en el presente trabajo investigativo.
9. El test ayudó a exponer la situación emocional de los evaluados para orientar la entrevista en cuanto a éste tema y establecer o despejar incógnitas en cuanto a los resultados de las escalas evaluadas.
10. Los datos finales de la evaluación del coeficiente emocional, arrojaron datos que determinaron evaluados estables y no estables emocionales, que pueden beneficiar o no su desempeño laboral, según las tipificadas en la descripción del puesto.

### Conclusión de Hipótesis:

Ante los conceptos y criterios investigados, textos consultados y los resultados obtenidos en la práctica en evaluar el coeficiente intelectual dentro del proceso de selección del personal a 40 personas para ser seleccionados y optar a ocupar plazas vacantes en una entidad bancaria nacional guatemalteca, debidamente documentados en la presente, se concluye con respecto a la

### Hipótesis General:

"Se acepta que La evaluación de Inteligencia Emocional en el Proceso de Selección del Personal, es efectiva para la elección de candidatos en dicho proceso."

## RECOMENDACIONES

1. En el proceso de evaluación de baterías psicométricas dentro del proceso de selección a los evaluados, aplicar primero la evaluación de Coeficiente Emocional y posteriormente los demás test que procedan.
2. Dentro de las instrucciones para la resolución del test de Coeficiente Emocional, es recomendable indicar que aunque no se tiene un tiempo limitado, deben de resolverlo contestando a la primera reacción que ellos tengan ante las situaciones y no meditar y dedicar tiempo en las respuestas para poder ser espontáneo con las preguntas presentadas dentro del mismo.
3. Analizar en cada escala los resultados obtenidos, pero también hay que considerarlos en conjunto para establecer relación entre los mismos y considerarlos de forma concreta o más específica en una posterior entrevista con el evaluado.
4. Efectuar evaluaciones con el personal que ya labore dentro de la institución para:
  - A. Establecer la situación emocional de los mismos.
  - B. Contar con un diagnóstico de detección de necesidad de capacitación de inteligencia emocional con los empleados.
5. Continuar con estudios, investigaciones y experimentación en cuanto a tema de Inteligencia Emocional y Coeficiente Emocional para crear o actualizar procesos, evaluaciones, capacitaciones y todo aquello que ayude a nuestros semejantes a tener una mejor relación emocional, no solo en el ámbito laboral, sino en toda relación que haga, que actuemos de forma inteligente y racional, en relacionarnos en armonía, empatía, respeto y en paz.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos, Editorial Mc Graw Hill, Santa Fe de Bogotá, Colombia, 1,994, P. T. 540.
- Cooper, Robert K, La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones, Editorial Grupo Editorial Norma, Bogotá, Colombia, 1,997. P. T. 280.
- Faverge, Jean-Marie, El examen del personal y el empleo del test, Editorial Herder, Barcelona, España, 1,983. P. T. 98
- French, Wenell L. Administración de Recursos Humanos, Tomo V, Ediciones Ciencia y Técnica, S. A., México, 1,987. P. T. 234
- Hernández Chinchilla, Mildred Janeth, La selección de personal y sus técnicas, Tesis Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, 1,996. P. T. 63
- Martín, Doris, EQ Qué es la Inteligencia Emocional, Editorial Edaf, Madrid, España, 1,996. P. T. 193
- Ryback, David, EQ Trabaje con su Inteligencia Emocional, Editorial Edaf, Madrid, España, 1,997. P. T. 156
- Shernan, Chruden, Administración del Personal, Editorial Continental, S. A. de C. V., México, 1,989. P. T. 329
- Simmons, Steve Dr. EQ Como medir la inteligencia emocional, Editorial Edaf, Madrid, España, 1,997.P. T. 167
- Stanton, Erwin S., Sistemas efectivos de Solicitud y Selección de Personal, Editorial Limusa, México, 1,985. P. T. 189
- Weisinger, Hendrie, La Inteligencia Emocional en el Trabajo, Editorial Grupo Zeta, Buenos Aires, Argentina, 1,998. P. T. 215



## ANEXOS

**TEST  
PROYECCIÓN DE SU  
INTELIGENCIA EMOCIONAL  
(Robert K. Cooper & Ayman Sawaf)**

Nombre del Evaluado: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_ Escolaridad: \_\_\_\_\_

Fecha de la evaluación: \_\_\_\_\_

A continuación se le presenta un test de Coeficiente Emocional, el cual contiene series de preguntas sobre eventos generales de los cuales usted a vivido o no, pero puede indicar como cree que seria su reacción. No conteste considerando que es lo que se espera que sea correcto o no ya que no existen respuestas buenas o malas, simplemente conteste honestamente a cada cuestionamiento.

No hay tiempo límite para que resuelva el test, pero conteste cada items sin darle mayor análisis, el test evalúa las reacciones que ha tenido anteriormente o cual sería su reacción según la situación o planteamiento indicado, por lo tanto resuelva a su primera impresión que coincida con las respuestas.

Los items tratan asuntos laborales y personales, tenga plena confianza que se manejará con toda confidencialidad los datos y resultados del mismo, los cuales servirán únicamente para compararlos con el perfil de la plaza que más se adapte, considerándolo en conjunto con todas las demás evaluaciones y entrevistas del proceso de selección del personal.

La forma de resolver éste test es leyendo el planteamiento y encerrar con un círculo el número de la columna a la par del planteamiento que más identifica su respuesta. Como ejemplo, por favor conteste encerrando en un círculo la respuesta que considera que es la que más se identifica su actuar, debe encerrar únicamente un número para cada planteamiento, por favor conteste los siguientes planteamientos:

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Sé cuándo un amigo está preocupado.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Entendí bien como se debe contestar ésta evaluación.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

En el primer concepto, no importa cual número encerró con un círculo, lo importante es que sea la respuesta que más se identifique, en éste caso, si sabe cuando un amigo está preocupado. El segundo concepto es totalmente intencional para que lo resuelva encerrando únicamente con un círculo el número 3, si no fue esa su respuesta, por favor solicite al evaluador que es lo que debe hacer para que comprenda cual es la forma correcta. No se preocupe en preguntar cualquier inquietud, ya que debe estar completamente seguro para no perjudicarse en el resultado final. En los items de la evaluación vienen solamente conceptos similares al primer concepto.

**Ponga su lápiz sobre el escritorio. No voltee ésta página hasta que el evaluador se lo indique. Recuerde contestar honestamente cada planteamiento.**

**AQUÍ INICIA LA EVALUACIÓN...**

**Sección I. AMBIENTE GENERAL**  
**Escala 1: Sucesos de la vida**

Piense en el año pasado. En la lista siguiente indique cuánta aflicción le causó cada uno de los sucesos de trabajo y personales que se anotan.

<u>CONCEPTO</u>	<b>MUCHA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>POCA</b>	<b>NADA/NO OCURRIÓ</b>
Despedido o renunció o se jubiló.....	3	2	1	0
Nuevo empleo o compañía.....	3	2	1	0
Nuevo tipo de trabajo.....	3	2	1	0
Reducción o reorganización en la compañía.....	3	2	1	0
Algún otro cambio en el trabajo, no incluido en la lista anterior, que le produjo angustia.....	3	2	1	0
Pérdida económica o disminución de ingresos.....	3	2	1	0
Muerte de un amigo íntimo o miembro de familia.....	3	2	1	0
Mudanza o traslado.....	3	2	1	0
Su separación o divorcio.....	3	2	1	0
Su matrimonio.....	3	2	1	0
Compró una nueva casa.....	3	2	1	0
Fue víctima de un crimen.....	3	2	1	0
Nacimiento de un hijo, adopción, hijastros y otras personas agregadas al hogar.....	3	2	1	0
Complicación en el sistema judicial.....	3	2	1	0
Seria enfermedad personal o heridas.....	3	2	1	0
Seria enfermedad o lesiones de un amigo íntimo o miembro de la familia.....	3	2	1	0
Aumento de responsabilidades de cuidar de un pariente viejo o inválido.....	3	2	1	0
Cualquier otro cambio no incluido en la lista anterior que le produjo angustia.....	3	2	1	0

Escala 1

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

## **Escala 2: Presiones del trabajo**

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cuánta aflicción le produjo cada una de las presiones del trabajo que se anotan.

<u>CONCEPTO</u>	<b>MUCHA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>POCA</b>	<b>NADA/NO OCURRIÓ</b>
Seguridad del empleo.....	3	2	1	0

Relaciones con el jefe inmediato.....	3	2	1	0
Cambio de prioridades en el trabajo.....	3	2	1	0
Relaciones con compañeros de trabajo.....	3	2	1	0
Oportunidad de avanzar y desarrollarse.....	3	2	1	0
Exceso de trabajo.....	3	2	1	0
Control de la carga de trabajo.....	3	2	1	0
Falta de flexibilidad para hacer frente a emergencias de familia o personales.....	3	2	1	0
Favoritismo o injusticia en políticas de contratación y ascensos en el trabajo.....	3	2	1	0
Constante vigilancia de su desempeño en el oficio.....	3	2	1	0
Trabajo aburrido o poco interesante.....	3	2	1	0
Especial reconocimiento o premio en su oficio.....	3	2	1	0
Presión por conflicto de fechas límites en su oficio.....	3	2	1	0
Pérdida de devoción al trabajo.....	3	2	1	0
Se siente aprisionado en el papeleo e incapaz de realizar cosa alguna.....	3	2	1	0
Flexibilidad de horas de trabajo.....	3	2	1	0
El transporte de ida y regreso al trabajo.....	3	2	1	0

Escala 2

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

### Escala 3: Presiones personales

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cuánta aflicción le produjo cada una de las presiones personales que se anotan.

<u>CONCEPTO</u>	<b>MUCHA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>POCA</b>	<b>NADA/NO OCURRIÓ</b>
Dificultades financieras.....	3	2	1	0
Aumento de responsabilidades de cuidar de un adulto viejo o un pariente inválido.....	3	2	1	0
Desavenencias con socio o cónyuge.....	3	2	1	0
Crianza de un hijo.....	3	2	1	0
Estar separado del marido o la esposa.....	3	2	1	0
Deterioro de la salud personal.....	3	2	1	0
Encontrar quién cuide del niño, o problemas con actual situación de dicho cuidado.....	3	2	1	0
No tiene tiempo suficiente para pasar con los que están más cerca de usted.....	3	2	1	0

Vecindario peligroso o no seguro....	3	2	1	0
Relaciones con un pariente íntimo (padres, hermanos, yernos)	3	2	1	0
Conflicto sexual o frustración.....	3	2	1	0
Conflicto trabajo-familia.....	3	2	1	0
Soledad o falta de intimidad.....	3	2	1	0
Cuestiones de fecundidad o reproducción.....	3	2	1	0
				<b>Escala 3</b>
+                    +                    +                    =				

**Sección II. CONOCIMIENTO EMOCIONAL**  
**Escala 4: Conciencia emocional de sí mismo**

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted.

**Esto me describe...**

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Puedo nombrar mis sentimientos..	3	2	1	0
He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos.....	3	2	1	0
Soy consciente de mis sentimientos la mayor parte del tiempo.....	3	2	1	0
Sé cuándo me estoy alterando.....	3	2	1	0
Cuando estoy triste, sé por qué.....	3	2	1	0
Me juzgo a í mismo por la manera como creo que los demás me ven.....	0	1	2	3
Gozo de mi vida emocional.....	3	2	1	0
Me asustan las personas que muestran fuertes emociones.....	0	1	2	3
A veces quisiera ser otra persona.	0	1	2	3
Presto atención a mi estado físico para entender mis sentimientos....	3	2	1	0
Acepto mis sentimientos como propios.....	3	2	1	0
				<b>Escala 4</b>
+                    +                    +                    =				

**Escala 5: Expresión emocional.**

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

**Esto me describe...**

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Les hago saber a los demás cuándo están haciendo un buen trabajo.....	3	2	1	0
Expreso mis emociones aun cuando sean negativas.....	3	2	1	0
Les hago saber a los demás lo que quiero y necesito.....	3	2	1	0
Mis amigos íntimos dirían que yo expreso mi aprecio por ellos.....	3	2	1	0
Me guardo mis sentimientos para mí solo.....	0	1	2	3
Les hago saber a los demás cuando sentimientos desagradables intervienen en la manera como trabajamos.....	3	2	1	0
Me cuesta trabajo pedir ayuda cuando la necesito.....	0	1	2	3
Al tratar con los demás puedo percibir cómo se sienten.....	3	2	1	0
Haría cualquier cosa por no parecer tonto ante mis compañeros.....	0	1	2	3

Escala 5

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

### Escala 6: Conciencia emocional de otros.

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

**Esto me describe...**

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Puedo reconocer las emociones de otros mirándolos a los ojos.....	3	2	1	0
Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista.....	0	1	2	3
Me concentro en las cualidades positivas de los demás.....	3	2	1	0
Rara vez siento ganas de reñir a otro.....	3	2	1	0
Pienso cómo se sentirían los demás antes de expresar mi opinión.....	3	2	1	0
Con cualquiera que hablo, siempre lo escucho con atención..	3	2	1	0
Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón....	3	2	1	0
Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas.....	3	2	1	0

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Sé "leer entre líneas" cuando alguien está hablando.....	3	2	1	0
Generalmente sé cómo piensan los demás sobre mí.....	3	2	1	0
Puedo presentir los sentimientos de una persona aunque no los exprese con palabras.....	3	2	1	0
Cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté...	0	1	2	3
Sé cuándo un amigo está preocupado.....	3	2	1	0
<b>Escala 6</b>				
+                                  +                                  +                                  =				

### Sección III. COMPETENCIAS DE CE Escala 7: Intención.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

**Esto me describe...**

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme...	3	2	1	0
Generalmente termino lo que comienzo.....	3	2	1	0
Sé decir que no cuando es necesario.....	3	2	1	0
Sé recompensarme a mí mismo después de alcanzar una meta.....	3	2	1	0
Puedo hacer a un lado las recompensas a corto plazo a cambio de una meta a largo plazo.	3	2	1	0
Puedo concentrarme completamente en una tarea cuando es necesario.....	3	2	1	0
Hago cosas de que después me arrepiento.....	0	1	2	3
Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones.....	3	2	1	0
Cuando me veo ante un problema, me gusta despacharlo lo más pronto posible.....	3	2	1	0
Pienso qué es lo que quiero antes de actuar.....	3	2	1	0
Puedo aplazar mi satisfacción personal a cambio de una meta más grande.....	3	2	1	0



<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>	
Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando.....	3	2	1	0	
Me da rabia cuando me critican.....	0	1	2	3	
No sé cuál es el origen de mi enfado en muchas situaciones.....	0	1	2	3	
					<b>Escala 7</b>
	+	+	+	=	

### Escala 8: Creatividad

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

**Esto me describe...**

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>	
He recomendado proyectos novedosos a mi compañía.....	3	2	1	0	
Participo en compartir información e ideas.....	3	2	1	0	
Sueño con el futuro para ayudarme a pensar hacia dónde voy.....	3	2	1	0	
Mis mejores ideas me vienen cuando no estoy pensando en ellas.....	3	2	1	0	
Tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y ya completamente formadas.....	3	2	1	0	
Tengo un buen sentido de cuándo las ideas tendrán éxito o fracasarán.....	3	2	1	0	
Me fascinan los conceptos nuevos e inusuales.....	3	2	1	0	
He implementado proyectos novedosos en mi compañía.....	3	2	1	0	
Me entusiasman las ideas y soluciones nuevas.....	3	2	1	0	
Me desempeño bien haciendo tormentas d ideas para generar opciones sobre un problema.....	3	2	1	0	
					<b>Escala 8</b>
	+	+	+	=	

### Escala 9: Elasticidad.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

<u>CONCEPTO</u>	Esto me describe...			
	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado.....	3	2	1	0
Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello.....	3	2	1	0
Obstáculos o problemas en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar.....	3	2	1	0
Encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario.....	3	2	1	0
Siempre hay más de una respuesta correcta.....	3	2	1	0
Sé cómo dar satisfacción a todas las partes de mí mismo.....	3	2	1	0
No me gusta dejar para mañana lo que se pueda hacer hoy.....	3	2	1	0
Temo ensayar otra vez una cosa que ya me ha fallado antes.....	0	1	2	3
Pienso que hay problemas por los cuales no vale la pena preocuparse.....	3	2	1	0
Yo me despreocupo cuando la tensión aumenta.....	3	2	1	0
Puedo ver el aspecto humorístico de las situaciones.....	3	2	1	0
A menudo dejo una cosa a un lado por un tiempo para obtener una nueva perspectiva.....	3	2	1	0
Cuando encuentro un problema me concentro en qué se puede hacer para resolverlo.....	3	2	1	0

**Escala 9**

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

### Escala 10: Conexiones interpersonales.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

<u>CONCEPTO</u>	Esto me describe...			
	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo lamentarme cuando pierdo algo que es importante para mí.....	3	2	1	0
Me siento incómodo cuando alguien se acerca demasiado a mí emocionalmente.....	0	1	2	3
Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades.....	3	2	1	0
Muestro mucho amor y afecto a	3	2	1	0

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
mis amigos.....				
Cuando tengo un problema, sé a quién acudir o qué hacer par ayudar a resolverlo.....	3	2	1	0
Mis creencias y valores guían mi conducta diaria.....	3	2	1	0
Mi familia está siempre conmigo cuando la necesito.....	3	2	1	0
Dudo de que mis colegas realmente me aprecien como persona.....	0	1	2	3
Me cuesta trabajo hacer amistades.....	0	1	2	3
Rara vez lloro.....	0	1	2	3
				<u>Escala</u> <u>10</u>
	+	+	+	=

### Escala 11: Descontento interpersonales.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.  
**Esto me describe...**

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Puedo contradecir con eficacia para producir un cambio.....	3	2	1	0
No expresaría mis sentimientos si creyera que con ello causaría un desacuerdo.....	0	1	2	3
En el fondo, yo sólo puedo confiar en mí mismo para hacer las cosas.....	0	1	2	3
Permanezco en calma aun en situaciones en que los demás se irritan.....	3	2	1	0
Es mejor no alborotar problemas si se pueden evitar.....	0	1	2	3
Me cuesta trabajo obtener consenso de mi equipo de trabajo.	0	1	2	3
Pido retroinformación a mis colegas sobre mi rendimiento.....	3	2	1	0
Tengo habilidad para organizar y motivar grupos de personas.....	3	2	1	0
Me gusta hacer frente a los problemas en el trabajo y resolverlos.....	3	2	1	0
Escucho la crítica con mente abierta y la acepto cuando es justa.....	3	2	1	0
Dejo que las cosas crezcan hasta el punto crítico antes de hablar de ellas.....	0	1	2	3
Cuando hago un comentario crítico, me concentro en la conducta y no en la persona.....	3	2	1	0

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b> 0	<b>Moderadamente bien</b> 1	<b>Un poco</b> 2	<b>Nada bien</b> 3	
Evito las disputas.....	0	1	2	3	
					<u>Escala</u> <u>11</u>
	+	+	+	=	

#### Sección IV. VALORES DE CE Y CREENCIAS. Escala 12: Compasión.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

Esto me describe...

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>	
Yo puedo ver la mortificación de los demás, aunque no la mencionen.....	3	2	1	0	
Puedo leer las emociones de la gente por sus ademanes.....	3	2	1	0	
Actúo con ética en mi trato con los demás.....	3	2	1	0	
No vacilaría en hacer un esfuerzo extra por ayudar a una persona que esté en dificultades.....	3	2	1	0	
Tengo en cuenta los sentimientos de los demás en mi trato con ellos.....	3	2	1	0	
Me puedo poner en el lugar de otra persona.....	3	2	1	0	
Hay personas a quienes jamás perdono.....	0	1	2	3	
Puedo perdonarme a mí mismo por no ser perfecto.....	3	2	1	0	
Cuando tengo éxito en algo, me parece que podía haberlo hecho mejor.....	0	1	2	3	
Ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.....	3	2	1	0	
Constantemente me preocupo por mis deficiencias.....	0	1	2	3	
Envidio a los que tienen más que yo.....	0	1	2	3	
					<u>Escala</u> <u>12</u>
	+	+	+	=	

#### Escala 13: Perspectiva.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

Esto me describe...

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Veo el lado bueno de las cosas.....	3	2	1	0
Amo mi vida.....	3	2	1	0
Sé que puedo encontrar soluciones a problemas difíciles....	3	2	1	0
Creo que las cosas generalmente salen bien.....	3	2	1	0
Continuamente me he visto frustrado en la vida por mala suerte.....	0	1	2	3
Me gusta ser el que soy.....	3	2	1	0
Veo los retos como oportunidades para aprender.....	3	2	1	0
Bajo presión estoy seguro de que encontraré una solución.....	3	2	1	0

Escala  
13

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

#### Escala 14: Intuición.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

Esto me describe...

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
A veces tengo la solución correcta sin tener las razones.....	3	2	1	0
Mis corazonadas suelen ser acertadas.....	3	2	1	0
Visualizo mis metas futuras.....	3	2	1	0
Puedo ver el producto terminado o el cuadro antes de que estén completos.....	3	2	1	0
Creo en mis sueños aun cuando otros no los vean ni los entiendan.	3	2	1	0
Cuando me veo ante una elección difícil, sigo mi corazón.....	3	2	1	0
Presto atención cuando las cosas no me parecen del todo bien.....	3	2	1	0
Una vez que me he decidido, rara vez cambio de opinión.....	0	1	2	3
La gente dice que yo soy un visionario.....	3	2	1	0
Cuando alguien presenta una opinión distinta de la mía, me	0	1	2	3

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>	
cuesta trabajo aceptarla.....					
Uso mis reacciones intuitivas para tomar decisiones difíciles.....	3	2	1	0	
					<u>Escala</u> 14
	+	+	+	=	

### Escala 15: Radio de confianza.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

Esto me describe...

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>	
Todos se aprovecharían de mí si yo los dejara.....	0	1	2	3	
Confío en los demás hasta que tenga razones para no confiar.....	0	1	2	3	
Tengo mucho cuidado para decidirme a confiar en una persona.....	0	1	2	3	
Respeto a mis colegas.....	3	2	1	0	
Las personas parecidas a í en mi compañía han recibido más beneficios que yo (aumentos de sueldo, ascensos, oportunidades, recompensas, etc.).....	0	1	2	3	
Las personas a quienes trato son dignas de confianza.....	3	2	1	0	
Parece que yo siempre salgo defraudado.....	0	1	2	3	
Muy poco en la vida es justo o equitativo.....	0	1	2	3	
Cuando algo no funciona, yo trato de presentar un plan alterno.....	3	2	1	0	
Cuando conozco a una persona nueva, descubro muy poco de información personal sobre mí mismo.....	0	1	2	3	
					<u>Escala</u> 15
	+	+	+	=	

### Escala 16: Poder personal.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

Esto me describe...

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Yo puedo lograr que las cosas se hagan.....	3	2	1	0
La suerte hace un papel muy importante en mi vida.....	0	1	2	3
Encuentro inútil luchar contra la jerarquía establecida en mi compañía.....	0	1	2	3
Las circunstancias están fuera de mí control.....	0	1	2	3
Necesito reconocimiento de los demás para que mi trabajo valga la pena.....	0	1	2	3
Es fácil que los demás gusten de mí.....	3	2	1	0
Me cuesta mucho trabajo aceptar cumplidos.....	0	1	2	3
Tengo la habilidad de conseguir lo que quiero.....	3	2	1	0
Siento que controlo mi vida.....	3	2	1	0
Si reflexiono sobre mi vida, podría sentir que básicamente no soy feliz.....	0	1	2	3
Me siento asustado y creo que no tengo el control de las cosas cuando éstas cambian rápidamente.....	0	1	2	3
Me gusta encargarme de una cosa.....	3	2	1	0
Yo sé lo que quiero y lo busco.....	3	2	1	0

Escala  
16

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

### Escala 17: Integridad.

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

Esto me describe...

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Cuando cometo un error estoy dispuesto a reconocerlo.....	3	2	1	0
Siento que estoy engañando a los	0	1	2	3

<u>CONCEPTO</u>	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
demás.....				
Si no me apasionara mi trabajo, cambiaría de oficio.....	3	2	1	0
Mi oficio es una extensión de mi sistema personal de valores.....	3	2	1	0
Jamás digo una mentira.....	3	2	1	0
Encuentro que me dejo llevar por una situación aun cuando no esté de acuerdo con ella.....	0	1	2	3
Exagero mis habilidades para poder avanzar.....	0	1	2	3
Digo la verdad aun cuando sea difícil.....	3	2	1	0
He hecho en mi oficio cosas contrarias a mis principios.....	0	1	2	3
				<u>Escala</u> <u>17</u>
	+	+	+	=

## Sección V. RESULTADOS DE CE.

### Escala 18: Salud General.

Piense en el mes pasado. Indique con qué frecuencia ha experimentado los síntomas siguientes.

<u>Síntomas físicos:</u>	Nunca	Una o dos veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días
Dolor de espalda.....	0	1	2	3
Problemas de peso (pérdida o exceso de peso).....	0	1	2	3
Dolores de cabeza.....	0	1	2	3
Jaquecas.....	0	1	2	3
Catarros o problemas respiratorios.....	0	1	2	3
Problemas del estómago (gases frecuentes, síndrome de irritabilidad intestinal, o úlceras)....	0	1	2	3
Dolor del pecho.....	0	1	2	3
Dolores inexplicables.....	0	1	2	3
Otros dolores crónicos no anotados en la lista anterior.....	0	1	2	3
 <u>Síntomas de conducta:</u>				
Alimentación (pérdida del apetito, como con exceso, no tengo tiempo de comer).....	0	1	2	3
Fumo.....	0	1	2	3
Tomo bebidas alcohólicas.....	0	1	2	3



Tomo calmantes.....	0	1	2	3
Tomo aspirina u tros analgésicos..	0	1	2	3
Tomo otras drogas.....	0	1	2	3
Huyo de las relaciones estrechas..	0	1	2	3
Crítico, culpo o ridiculizo a los demás.....	0	1	2	3
Me siento víctima, o que se aprovechan de mí.....	0	1	2	3
Veo TV (más de dos horas al día).	0	1	2	3
Practico juegos de vídeo o computador, o uso la Internet (más de dos horas al día).....	0	1	2	3
Me fastidian las personas con quienes me encuentro.....	0	1	2	3
Accidentes o heridas.....	0	1	2	3

**Síntomas emocionales:**

Me cuesta trabajo concentrarme...	0	1	2	3
Me abruma el trabajo.....	0	1	2	3
Me distraigo fácilmente.....	0	1	2	3
No puedo quitarme una cosa de la cabeza y estoy siempre preocupado.....	0	1	2	3
Me siento deprimido, desalentado o sin esperanza.....	0	1	2	3
Me siento solo.....	0	1	2	3
Pierdo la memoria.....	0	1	2	3
Me siento fatigado o abrumado.....	0	1	2	3

**Nunca**      **Una o dos veces al mes**      **Todas las semanas**      **Casi todos los días**

**Síntomas emocionales:**

Me cuesta trabajo resolverme o tomar decisiones.....	0	1	2	3
Me cuesta trabajo empezar o tranquilizarme.....	0	1	2	3

Escala  
18

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

**Escala 19: Calidad de la vida.**

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

**Esto me describe...**

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Estoy muy satisfecho con mi vida..	3	2	1	0
Me siento enérgico, feliz y lleno de salud.....	3	2	1	0
Tengo sentimientos de paz interior y bienestar.....	3	2	1	0
Necesitaría hacer muchos	0	1	2	3

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
cambios en mi vida para ser realmente feliz.				
Mi vida satisface mis más hondas necesidades.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
He obtenido menos de lo que esperaba de la vida.....	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Me gusta ser exactamente como soy.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Para mí el trabajo es una diversión.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
He encontrado trabajo significativo.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Voy por un camino que me trae satisfacción.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
He aprovechado al máximo mis capacidades.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
				<u>Escala</u> <u>19</u>
+                      +                      +                      =				

## Escala 20: Cociente de relaciones.

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

**Esto me describe...**

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Hay personas con quienes "me conecto" a un nivel más hondo.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Soy franco con las personas cercanas a mí y ellas son francas conmigo.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
He amado profundamente a otra persona.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Generalmente encuentro personas con quienes hacer vida social.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Soy capaz de hacer compromisos a largo plazo con otra persona.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Sé que soy importante para los que están más cerca de mí.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Encuentro fácil decirles a los demás que los quiero.....	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
				<u>Escala</u> <u>20</u>
+                      +                      +                      =				

## Escala 21: Óptimo rendimiento.

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

Esto me describe...

<u>CONCEPTO</u>	<b>Muy bien</b>	<b>Moderadamente bien</b>	<b>Un poco</b>	<b>Nada bien</b>
Estoy satisfecho con mi desempeño en el trabajo.....	3	2	1	0
Mis compañeros de trabajo dirían que yo facilito buenas comunicaciones entre los miembros de mi grupo.....	3	2	1	0
Me siento distante en el trabajo y no participante.....	0	1	2	3
Me es difícil prestar atención a las tareas del trabajo.....	0	1	2	3
En mi equipo de trabajo participo en la toma de decisiones.....	3	2	1	0
Me cuesta trabajo cumplir los compromisos o completar las tareas.....	0	1	2	3
Mi rendimiento en el trabajo es siempre el mejor de que soy capaz.....	3	2	1	0

Escala  
21

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

**Gracias por sus respuestas.  
Usted ha completado la parte del  
Cuestionario del Cuadro de CE.**

**HOJA DE RESULTADOS  
PROYECCIÓN DE SU  
INTELIGENCIA EMOCIONAL  
(Robert K. Cooper & Ayman Sawaf)**

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha evaluación: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**PUNTAJE**

CUADRO DE PUNTAJE		VALORES Y CREENCIAS														RESULTADOS						
ZONA DE RENDIMIENTO		CONOCIMIENTO							COMPETENCIAS							VALORES Y CREENCIAS		RESULTADOS				
AMBIENTE ACTUAL		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
ÓPTIMO	0	0	0	33	27	39	42	30	39	30	39	36	24	33	30	39	27	0	33	21	21	
	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
	2	6	2	29	20	28	33	24	34	28	34	33	23	29	26	34	20	8	27	20	20	
DIESTRO	3	7	3	28	19	27	32	23	33	27	33	32	22	28	25	33	19	9	26	19	19	
	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
	7	13	7	24	17	22	27	19	28	23	27	29	19	23	21	29	17	18	22	17	17	
VULNERABLE	8	14	8	23	16	21	26	18	27	22	26	28	18	22	20	28	16	19	21	16	16	
	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
	15	20	14	19	13	15	21	13	21	18	20	21	13	18	16	24	13	31	17	14	13	
CAUTELA	16	21	15	18	12	14	20	12	20	17	19	20	12	17	15	23	12	32	16	13	12	
	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
	54	51	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	96	0	0	0	

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**HOJA CON  
EL VACIADO DE DATOS  
DE LOS EVALUADOS**

No.	Nombre	Edad	Sexo	Escolaridad	Padres de la vida	Padres del trabajo	Padres presenciales	General emocional y mínimo	General emocional	General social de otros	Trabajo	Gratuidad	Estabilidad	Consistencia interpersonal	Compromiso	Respeto	Intercambio	Participación	Integridad	Credibilidad	Calidad de vida	Calidad de relaciones	Optimo rendimiento
1	Byron Geovanny Hernández Orellana	20	Masculino		Vulneral	Diestro	Optimo	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro	Diestro	Optimo	Diestro	Optimo	Diestro	Diestro	Optimo	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo
2	Lima Carolina Chaión Solares	21	Femenino		Cautela	Cautela	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Diestro	Optimo	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Diestro	Optimo	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
3	Francisco Rafael Monteroso Mercado	23	Masculino		Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro	Optimo
4	Fernando Israel Roshon Pelaez	22	Masculino		Vulneral	Cautela	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo
5	Guillemina del Rosario Leiroa Pérez	20	Femenino		Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo
6	Ciara Giovanna Moran Santizo	30	Femenino		Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
7	Ana Lucrecia Salvador de León	24	Femenino		Vulneral	Diestro	Optimo	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
8	Mano Cristian Rafael Paredes Vasquez	23	Masculino		Cautela	Cautela	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Diestro
9	Cristian Daniel Torres Juaez	19	Masculino		Vulneral	Optimo	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Cautela	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
10	Eswin Erasmo Diaz Tojar	22	Masculino		Cautela	Cautela	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Diestro	Optimo	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
11	Guadalupe de Jesús Palma Guerra	19	Femenino		Cautela	Cautela	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Diestro	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
12	Guillermo Gonzalo Emilio Echeverría Pérez	23	Masculino		Vulneral	Optimo	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
13	Annabella de Castillo	29	Femenino		Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo
14	Carlos Alejandro Sanchez Alvarez	27	Masculino		Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
15	Roberto José Sazo Motta	26	Masculino		Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
16	Luis Alberto Méndez Recinos	24	Masculino		Diestro	Cautela	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Vulneral	Diestro	Optimo	Diestro	Diestro	Cautela	Cautela	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
17	Ronald Josué Sandoval López	20	Masculino		Cautela	Diestro	Diestro	Optimo	Diestro	Optimo	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
18	Verónica Noehmi Aroche Rosales	24	Femenino		Cautela	Cautela	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo
19	Eduardo Enrique Marroquin Vivar	29	Masculino		Cautela	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo
20	Maria de Lourdes Leó Nii	20	Femenino		Vulneral	Cautela	Vulneral	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo
21	Walter Gustavo Molina Asturias	20	Masculino		Cautela	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
22	Roberto Eduardo Archilla Moya	22	Masculino		Cautela	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Diestro	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro
23	Mónica Marcela Gómez Figueroa	18	Femenino		Vulneral	Optimo	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
24	Mario Roberto García Duarte	21	Masculino		Vulneral	Optimo	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
25	Byron Estuardo Estrada Celis	20	Masculino		Vulneral	Cautela	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
26	Luis Fernando Santos Figueroa	25	Masculino		Vulneral	Cautela	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
27	Herbert Erasmo Rivera Pineda	20	Masculino		Vulneral	Cautela	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro
28	Manuel Eduardo Olivieri Avila	19	Masculino		Cautela	Cautela	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
29	José Ulises Ruiz Villatoro	23	Masculino		Cautela	Cautela	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
30	Evelyn Avadillo de Pineda	26	Femenino		Cautela	Cautela	Cautela	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro
31	Brenda Eunice Santos Pérez	25	Femenino		Cautela	Cautela	Vulneral	Vulneral	Diestro	Optimo	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro
32	Ricardo Abel Girón Loarca	35	Masculino		Optimo	Cautela	Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro
33	Ingrid Yaneth Díaz Orellana	22	Femenino		Cautela	Vulneral	Cautela	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo
34	Oliver Jason Tiño Contreras	23	Masculino		Cautela	Vulneral	Cautela	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
35	Manuel José Castellanos Gómez	20	Masculino		Cautela	Optimo	Vulneral	Optimo	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
36	Gustavo Adolfo Suarez Gómez	23	Masculino		Optimo	Optimo	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
37	Fuivia Amilca López Orellana	30	Femenino		Vulneral	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
38	Tania Alejandrina España García	22	Femenino		Cautela	Cautela	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Diestro
39	Mildred Avendaño Vela	32	Femenino		Optimo	Diestro	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Vulneral	Vulneral	Vulneral	Diestro	Vulneral	Vulneral	Vulneral	Vulneral	Diestro	Diestro	Vulneral	Vulneral
40	Jaime Esteban Castellanos	33	Masculino		Vulneral	Cautela	Cautela	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Optimo	Optimo	Cautela	Diestro	Diestro	Vulneral	Diestro	Diestro	Diestro	Optimo	Optimo	Vulneral

AMBIENTE ACTUAL				CONOCIMIENTO				COMPETENCIAS				VALORES Y CREENCIAS				RESULTADOS						
3	7	8	5	15	16	25	15	10	10	10	8	8	14	5	3	12	24	20	20	15	12	12
5	9	16	21	11	16	14	15	17	17	15	12	19	14	15	14	13	9	15	13	17	12	12
18	7	12	10	9	8	1	8	13	10	16	18	5	14	13	9	6	5	5	5	5	5	7
16	17	4	1	2	0	0	2	0	3	5	2	1	6	5	6	1	0	2	2	3	9	9
40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Resultados		Ambiente Actual		Conocimiento		Competencias		Valores y Creencias		Resultados	
Optimo	15	7	8	15	16	25	15	10	10	10	8
Diestro	25	9	16	21	11	16	14	15	17	15	12
Vulnerable											
Cautela											
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>										

## **RESUMEN**

El presente trabajo trata sobre la evaluación de la inteligencia emocional en el proceso de selección de personal, efectuado en una empresa bancaria guatemalteca, a 40 aspirantes que llenaron los requisitos para optar a varias plazas vacantes en atención al público. El objetivo principal es divulgar el instrumento de evaluación escrito y así medir la inteligencia emocional y contar con otro parámetro de selección para tomar la decisión de elegir a la persona idónea para la plaza vacante. La técnica utilizada para seleccionar la muestra fue intencional y las características específicas fueron 4 grupos de 10 candidatos (as), edades comprendidas entre los 18 a 35 años, ambos sexos, condición socio-económica indistinta, escolaridad graduados de nivel medio y condición de salud estables. La prueba escrita es Proyección de su Inteligencia Emocional, que consta de 262 preguntas directas, cortas y de fácil comprensión, integra situaciones de la vida cotidiana que enfoca todos los aspectos de la vida social y familiar del individuo para su correspondiente calificación e interpretación del coeficiente emocional. El resultado obtenido fue conocer la facilidad de la aplicación de la evaluación y por medio de sus preguntas, estimar una proyección de las respuestas emocionales de los candidatos evaluados y concluir en la hipótesis general en que se acepta que la evaluación de la inteligencia emocional en el proceso de selección del personal, es efectiva para la elección de candidatos en dicho proceso.