

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPS-**

**“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE USUARIOS QUE ACUDEN AL ÁREA DE  
PSICOLOGÍA DEL BUFETE POPULAR CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN  
CARLOS DE GUATEMALA”**

**DIANA SUSANA FLORES PÉREZ  
ANA ESTHER REJOPACHI ZAVALA**

**GUATEMALA, OCTUBRE 2022**

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPS-**

**“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE USUARIOS QUE ACUDEN AL ÁREA DE  
PSICOLOGÍA DEL BUFETE POPULAR CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN  
CARLOS DE GUATEMALA”**

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

**POR**

**DIANA SUSANA FLORES PÉREZ**

**ANA ESTHER REJOPACHI ZAVALA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE**

**PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADAS**

**GUATEMALA, OCTUBRE 2022**

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

**M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina**

**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

**SECRETARIA**

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

**REPRESENTANTE DE LOS PROFESORES**

Viviana Raquel Ujpán Ordoñez

Nery Rafael Ocox Top

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**





Cc. Archivo

CIEPS. 015-2022

Reg.073-2021

CODIPs. 1494-2022

**ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

10 de octubre de 2022

Estudiante

**Ana Esther Rejopachi Zavala**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante Rejopachi Zavala:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO PRIMERO (11º.)** del **Acta CUARENTA Y SIETE - DOS MIL VEINTIDÓS (47-2022)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 07 de octubre de 2022, que copiado literalmente dice:

**"DÉCIMO PRIMERO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE USUARIOS QUE ACUDEN AL ÁREA DE PSICOLOGÍA DEL BUFETE POPULAR CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA"** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Ana Esther Rejopachi Zavala**

**Registro Académico 2016-04564**

**CUI: 2993-69439-0101**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el **M.Sc. Erick Fernando Ramírez Reynoso** y revisado por la **M.A. Iris Janeth Nolasco Molina**.

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 **Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional**".

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



**Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal de León**  
**SECRETARIA DE ESCUELA**

/Bky



UG-254-2022



Guatemala, 04 de octubre del 2022

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarle que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **ANA ESTHER REJOPACHI ZAVALA, CARNÉ NO. 2993-69439-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2016-04564 y Expediente de Graduación No. L-80-2021-C-EPS**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE USUARIOS QUE ACUDEN AL ÁREA DE PSICOLOGÍA DEL BUFETE POPULAR CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**", mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 07 de MARZO del año 2022.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,

  
  
**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
**UNIDAD DE GRADUACIÓN**

Lucia G.

CC. Archivo

**Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación en digital.**



**INFORME FINAL**

Guatemala, 29 de marzo de 2022

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

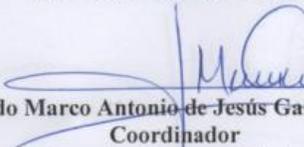
**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE USUARIOS QUE ACUDEN AL ÁREA DE PSICOLOGÍA DEL BUFETE POPULAR CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”.**

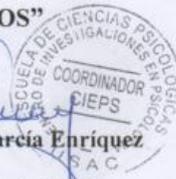
<b>ESTUDIANTES:</b>	<b>DPI. No.</b>
Diana Susana Flores Pérez	1952480150101
Ana Esther Rejopachi Zavala	2993694390101

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 07 de marzo de 2022 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 23 de marzo de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez**  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo

*Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”  
9 avenida 9-45 zona 11 Guatemala C.A. Teléfono 2418-7530*



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 073-2021  
REG. 007-2021

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 18 de octubre de 2021

**ESTUDIANTES:**  
Diana Susana Flores Pérez  
Ana Esther Rejopachi Zavala

**DPI. No.**  
1952480150101  
2993694390101

Informo a usted que realicé la revisión del **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera Licenciatura en Psicología titulado:

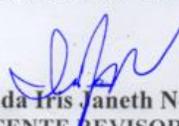
**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE USUARIOS QUE ACUDEN AL ÁREA DE PSICOLOGÍA DEL BUFETE POPULAR CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”.**

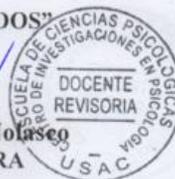
**ASESORADO POR:** Licenciado Erick Fernando Ramírez Reynoso

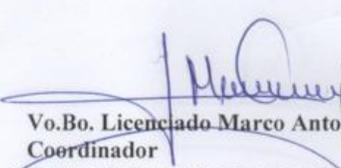
Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.- fue **APROBADO** 30 de agosto de 2021 y por el Docente Revisor el 13 de agosto de 2021. Por lo que se solicita iniciar la fase del Informe Final de Investigación.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Licenciada Iris Janeth Nolasco  
DOCENTE REVISORA



  
Vo.Bo. Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología. CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



Centro Universitario Metropolitano - CUM - Edificio "A"  
9ª Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono 24-187530

## **Carta de aprobación de asesor**

Guatemala, 15 de enero del 2022.

**Licenciado**  
**Marco Antonio de Jesús García Enriquez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez"**

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "La inteligencia emocional de usuarios que acuden al área de Psicología del Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala" realizado por las estudiantes Ana Esther Rejopachi Zavala, CUI 2993694390101 y Diana Susana Flores Pérez, CUI 1952480150101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Erick Fernando Ramírez Reynoso  
Psicólogo  
Colegiado No. 4825  
Asesor de contenido



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 10 de diciembre del año 2021

Licenciado  
Marco Antonio de Jesús García Enriquez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)  
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes DIANA SUSANA FLORES PÉREZ CUI 1952480150101 ANA ESTHER REJOPACHI ZAVALA, CUI 2993694390101, realizaron en ésta Institución 6 sesiones psicoeducativas, 60 tomas de Test de Inteligencia Emocional y 30 cuestionarios a usuarios como parte del trabajo de investigación titulado: "La inteligencia emocional de usuarios que acuden al área de psicología del Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala", en el periodo comprendido del 26 de octubre al 09 de diciembre del presente año, en horario de 15:30 a 17:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra Institución.

Sin otro particular, me suscribo.



Lic. Otto René Arenas Hernández  
Director  
Bufete Popular Central y Ejercicio de Práctica Supervisada



**PADRINOS Y MADRINAS DE GRADUACIÓN**

POR DIANA SUSANA FLORES PÉREZ

**ANA GABRIELA FLORES PÉREZ**

MAESTRA EN PEDIATRÍA GENERAL COLEGIADO ACTIVO 14354

**HÉCTOR NOÉ FLORES HERNÁNDEZ**

MAESTRO EN AUDITORÍA COMPUTARIZADA COLEGIADO ACTIVO 2172

POR ANA ESTHER REJOPACHI ZAVALA

**LUIS ALBERTO REJOPACHI PAZ**

MÉDICO GENERAL COLEGIADO ACTIVO 5471

**KARLA ANABEL AVALOS DÍAZ**

PSICÓLOGA CLÍNICA COLEGIADO ACTIVO 6645

## Dedicatoria

**Por Diana Susana Flores Pérez**

**A MIS PADRES:** Por haberme dado todo en la vida, por su paciencia, amor, comprensión y por siempre apoyarme, porque sin ellos esta meta no la hubiera cumplido. Los amo.

**A MIS HERMANOS, SOBRINOS Y CUÑADOS:** Por el apoyo incondicional y el amor que tienen hacia mi persona. Los amo.

**A MIS AMIGAS:** Por siempre estar a mi lado apoyándome a lo largo de la carrera, por los buenos momentos, aquellos de estrés, las risas y por su gran amistad que será para siempre, las quiero mucho.

**Por Ana Esther Rejopachi Zavala**

**A DIOS:** Por cada día vivido y todo el bien que me ha hecho. Por la historia que me llevó hasta este logro, por la vocación que me dió para poder acompañar a otros.

**A MIS PADRES:** Por el apoyo que me han dado toda mi vida, por acompañarme, aconsejarme y creer siempre en mí. Gracias por el esfuerzo que han hecho para darme la oportunidad y los recursos para realizarme. Me han dado lo mejor que han podido, los amo.

**A MIS HERMANAS:** Por ayudarme siempre que lo necesitaba, por acompañarme y ser mis mejores amigas, por todo su amor, las amo.

**A MI FAMILIA:** A mis abuelos, tíos, tías, primos, por todo su apoyo e interés en mí, por apoyarme y animarme a seguir adelante.

**A MIS AMIGOS:** Por todos los que me han apoyado durante la carrera, por todos los momentos compartidos, gracias por todo su cariño hacia mí y su amistad.

**A CLÍNICA BALANCE:** Por todos los miércoles de cursos, gracias Karla por todo lo que me has enseñado, a cada uno de los que conocí, por todo lo que aprendí de ustedes, por los profesionales y seres bondadosos que son, por ser un gran grupo.

## **Agradecimientos**

A la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas.

Al Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A M.A. Erick Fernando Ramírez Reynoso, M.A. Luis Arturo Estrada y Licda. Iris Janeth Nolasco.

A todas las personas que participaron en las sesiones psicoeducativas de inteligencia emocional.

## Índice

Resumen.....	1
Prólogo.....	2
<b>Capítulo I.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Planteamiento del Problema y Marco Teórico.....</b>	<b>4</b>
<i>1.01 Planteamiento del Problema.....</i>	<i>4</i>
<i>1.02 Objetivos.....</i>	<i>6</i>
<b>1.02.01 Objetivo General.....</b>	<b>6</b>
<b>1.02.02 Objetivos Específicos.....</b>	<b>6</b>
<i>1.03 Marco Teórico.....</i>	<i>6</i>
<b>1.03.01 Antecedentes.....</b>	<b>6</b>
<b>1.03.02 Inteligencia y su Proceso Histórico.....</b>	<b>7</b>
<i>1.03.02.01 Teoría de las Inteligencias Múltiples.....</i>	<i>12</i>
<b>1.03.03 Emociones.....</b>	<b>17</b>
<i>1.03.03.01 Emociones Primarias y Secundarias.....</i>	<i>22</i>
<i>1.03.03.02 ¿Cuál es el Fin de las Emociones?.....</i>	<i>25</i>
<b>1.03.04 Inteligencia Emocional.....</b>	<b>26</b>

<i>1.03.04.01 Educación Emocional</i> .....	29
<i>1.03.04.02 Antecedentes Históricos de la Inteligencia Emocional</i> .....	31
<i>1.03.04.03 Componentes de la Inteligencia Emocional</i> .....	33
<i>1.03.04.04 Neurofisiología de la Inteligencia Emocional</i> .....	37
<b>1.03.05. Modelos de Inteligencia Emocional</b> .....	42
<b>1.03.06 Psicoeducación</b> .....	48
<i>1.03.06.01 Estructura de Conjunto de la Intervención Psicoeducativa</i> .....	50
<i>1.03.06.02 Esquemas Relacionales del Psicoeducador</i> .....	53
<b>1.03.07 Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala</b> .....	55
<i>1.03.07.01 Área de Psicología</i> .....	56
<b>1.03.08 Consideraciones Éticas</b> .....	57
<b>Capítulo II</b> .....	59
<b>2. Técnicas e Instrumentos</b> .....	59
<i>2.01 Enfoque y Modelo de Investigación</i> .....	59
<i>2.02 Técnicas</i> .....	59
<b>2.02.01 Técnicas de Muestreo</b> .....	59
<b>2.02.02 Técnicas de Recolección de Datos</b> .....	60

2.02.03 Técnicas de Análisis de Datos.....	60
2.03 Instrumentos.....	61
2.04 Operacionalización de objetivos, categoría/variables.....	62
Capítulo III.....	66
3. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados.....	66
3.01 Características del Lugar y de la Muestra.....	66
3.01.01 Características del Lugar.....	66
3.01.02 Características de la Muestra.....	66
3.02 Presentación e Interpretación de Resultados.....	67
3.02.01 Inventario del Cociente Emocional de Bar-On (I-CE) Adaptación por Nelly Ugarriza.....	67
3.02.02 Cuestionario.....	79
3.03 Análisis General.....	94
Capítulo IV.....	98
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	98
4.01 Conclusiones.....	98
4.02 Recomendaciones.....	99

<i>4.03 Referencias</i> .....	100
<b>Anexos</b> .....	105
<b>Anexo 1: Consentimiento Informado</b> .....	105
<b>Anexo 2: Ficha Técnica</b> .....	108
<b>Anexo 3: Inventario del Cociente Emocional de Bar-On (I-CE) Adaptación por Nelly Ugarriza</b> .....	109
<b>Anexo 4: Hoja de Respuestas del Inventario del Cociente Emocional de Bar-On (I-CE) Adaptación por Nelly Ugarriza</b> .....	117
<b>Anexo 5: Cuestionario</b> .....	119
<b>Anexo6: Planificación Psicoeducación de Inteligencia Emocional</b> .....	122

## Resumen

El presente estudio tuvo como énfasis identificar el cociente emocional en un grupo de personas que acudieron a solicitar los servicios que brinda el área de Psicología del Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala; posteriormente se procedió a realizar 6 sesiones psicoeducativas acerca de la inteligencia emocional y luego se midió si se produjo un desarrollo de dicha inteligencia. Para lograr el objetivo general, se contó con tres objetivos específicos, los cuales midieron dicha inteligencia antes y después de recibir la psicoeducación; y conocer si se produjo una modificación del cociente emocional. Este proceso se realizó en el transcurso de noviembre a diciembre de 2021 con la participación de 30 personas que acudieron de forma virtual a solicitar los servicios de Psicología.

El enfoque del estudio fue cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño pre-experimental tipo preprueba-posprueba con un solo grupo. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue cuantitativa, a través del inventario de cociente emocional Bar-On (I-CE) con adaptación peruana de la Dra. Nelly Ugarriza Chávez, que se aplicó a los participantes antes y al finalizar las sesiones psicoeducativas; y por último se les solicitó que respondieran un cuestionario de pregunta cerrada. Y para el análisis de datos de dichos instrumentos, se procedió a hacer uso de estadística descriptiva.

## Prólogo

El presente trabajo de investigación titulado “La inteligencia emocional de usuarios que acuden al área de psicología del Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala” se llevó a cabo por medio de sesiones virtuales a través de la plataforma de ZOOM en las fechas comprendidas del 26 de octubre al 10 de diciembre del 2021 con una población de 30 personas, de las cuales 22 eran mujeres y 8 hombres, entre las edades de 21 a 51 años.

Debido a la frecuente desinformación y poca capacidad de gestión emocional en la población, el tema de inteligencia emocional (IE) era necesario; teniendo en cuenta que la IE es la capacidad que el ser humano tiene para conocer y regular sus emociones, así como las de los demás, permitiendo un mejor ajuste al entorno y relaciones interpersonales más satisfactorias. El objetivo pretendió que el proyecto generara en la población conocimientos acerca de qué es la inteligencia emocional, cuáles son sus componentes y cómo pueden reforzarse; lo cual les beneficiaría para disminuir su malestar psicológico y mejorar su bienestar.

Para realizar este trabajo fue necesario conocer los niveles de inteligencia emocional (IE) de los participantes utilizando el inventario de cociente emocional Bar-On (I-CE) y evidenciar si por medio de la psicoeducación estos niveles podían incrementarse. La investigación buscó a través de 6 sesiones psicoeducativas dar a conocer los 5 componentes de IE y los 15 subcomponentes de forma sencilla y clara con ejemplos y ejercicios para que los participantes interactuaran y pudieran realizar tanto dentro como fuera de las reuniones virtuales. La combinación teórico-práctica se llevó en cada una de las sesiones y al finalizarlas los participantes obtuvieron sus resultados de las pruebas aplicadas antes y después de la psicoeducación, para que comprobaran sus niveles de IE, si hubo algún cambio a partir de la

información recibida y cuáles eran las áreas más fortalecidas y cuáles eran aquellas en las que necesitaban o podían mejorar. Los resultados les permitirían conocer más sobre sí mismos, tener herramientas para mejorar el manejo de emociones y estrés ocasionado por diversas situaciones a las que se enfrentan día a día. Además, con las sesiones psicoeducativas se logró aproximar a los participantes a conocer el valor de la inteligencia emocional y que profundizaran en estos temas para tener un mejor descubrimiento sobre sí mismos.

Agradecemos a cada una de las personas que participaron en las sesiones quienes hicieron posible esta investigación, al Bufete Popular Central por permitirnos prestar este servicio a la población guatemalteca y a los licenciados que estuvieron involucrados en el proceso de redacción y revisión, por su apoyo y dirección.

Ana Esther Rejopachi Zavala

## Capítulo I

### 1. Planteamiento del Problema y Marco Teórico

#### *1.01 Planteamiento del Problema*

La inteligencia emocional es un concepto desarrollado por Daniel Goleman que ayuda a comprender de qué forma se puede influir en las emociones. De acuerdo a Goleman, “llegar a comprender las diferentes estructuras cerebrales que gobiernan nuestras iras y nuestros temores - o nuestras pasiones y nuestras alegrías - puede enseñarnos mucho sobre la forma en que aprendemos los hábitos emocionales que socavan nuestras mejores intenciones, así como también puede mostrarnos el mejor camino para llegar a dominar los impulsos emocionales más destructivos y frustrantes. Y lo más importante, todos estos datos neurológicos dejan una puerta abierta a la posibilidad de modelar hábitos emocionales” (Goleman, 1995, p. 10).

Actualmente, según la recopilación de información que se realizó previo a la elaboración del presente trabajo, se pudo determinar que Guatemala no cuenta con una amplia investigación sobre inteligencia emocional en el ámbito clínico, ni con programas o instituciones públicas enfocadas en el aprendizaje emocional; pero con la ayuda de procesos psicoterapéuticos, psicoeducación y otros métodos psicológicos, se puede generar un desarrollo en la misma. La importancia de la psicología en este tema es brindar a los ciudadanos herramientas psicológicas para sobrellevar desde una perspectiva diferente su diario vivir, a pesar de las problemáticas que les afectan constantemente.

La Universidad de San Carlos de Guatemala por medio de la Escuela de Ciencias Psicológicas favorece a la salud mental de la comunidad con servicios psicológicos gratuitos a

través de los diversos centros de práctica. El Bufete Popular Central es uno de estos centros, en donde se brinda programas sociales, entre los cuales se puede mencionar la atención psicológica. La mayoría de usuarios que acuden al centro son remitidos por parte de órganos judiciales (juzgados), para recibir escuela para padres y/o terapia psicológica por los diversos conflictos legales y familiares en los que se encuentran. Entre estos, se puede mencionar la negligencia, abandono por parte de los padres, violencia, relaciones disfuncionales entre la pareja y separación. Esta población se caracteriza por presentar un nivel socioeconómico bajo, el cual les impide pagar los servicios privados de profesionales de la salud mental y por la condición legal en la que se encuentran, se ven en la necesidad de acudir al área de psicología; ya que no son capaces de desarrollarse adecuadamente en sus relaciones intrapersonales e interpersonales, poseen limitada autoconfianza, autocontrol y autoconciencia, así como una forma inadecuada de la expresión y control de emociones, manejo de estrés y carencia de motivación que afecta su estado de ánimo (más por los conflictos que se encuentran dilucidando ante los juzgados).

A lo largo de la práctica psicológica en este centro, se ha identificado que el individuo remitido por los órganos jurisdiccionales asiste de forma obligatoria, lo cual representa un problema para el desarrollo de la psicoterapia debido a que muestra resistencia al tratamiento. Lo anteriormente expuesto, demuestra que la inteligencia emocional de la persona que llega a dicho centro por problemas familiares se debe mejorar, ya que la falta de esta inteligencia afecta a las personas en diferentes esferas de su vida. Por lo tanto, se ve la necesidad de trabajar el desarrollo de la misma a través de psicoeducación, para así mejorar la relación intrapersonal, interpersonal y la interacción con el entorno del sujeto.

Es por esto, que por medio de la presente investigación se pretendió establecer que las sesiones psicoeducativas generan un cambio en la inteligencia emocional, haciendo más

consciente a las personas de su situación personal y la necesidad de desarrollar dicha inteligencia para afrontar de una manera adecuada las dificultades del diario vivir. Esto generó los siguientes cuestionamientos, ¿Es posible que a través de la psicoeducación se pueda desarrollar la inteligencia emocional?, ¿Cuál es la inteligencia emocional de los participantes antes de recibir las sesiones psicoeducativas?, ¿Cuál es la inteligencia emocional de los participantes después de recibir las sesiones psicoeducativas? y ¿Es posible evaluar si a través de la psicoeducación existe un desarrollo de la inteligencia emocional en los participantes?

## **1.02 Objetivos**

**1.02.01 Objetivo General.** Demostrar la eficacia de la psicoeducación para el desarrollo de la inteligencia emocional.

**1.02.02 Objetivos Específicos.** Identificar la inteligencia emocional de los participantes antes de recibir las sesiones psicoeducativas.

Medir la inteligencia emocional de los participantes después de recibir las sesiones psicoeducativas.

Analizar si a través de la psicoeducación existe un desarrollo de la inteligencia emocional en los participantes.

## **1.03 Marco Teórico.**

**1.03.01 Antecedentes.** La teoría humanista surge en contraposición a las dos corrientes principales, el psicoanálisis y el conductismo, a mediados del siglo XX. Esta corriente psicológica une las conductas, los pensamientos y las emociones; a diferencia del conductismo

que reducía al ser humano a una máquina y el psicoanálisis que lo sujetaba a interpretaciones y deseos inconscientes que dirigen su actuar. Los humanistas creen en el potencial inherente de cada persona que le permite autorrealizarse. Existe una visión holística del ser humano, que lo visualiza como alguien responsable, libre, capaz de descubrir sus potencialidades y que busca alcanzar la autorrealización. Los principales precursores de esta teoría son A. Maslow y C. Rogers, y otros autores como Rollo May, Erich Fromm, Gordon Allport, Kurt Goldstein, Karen Horney, Gardner Murphy, Henry Murray, Erik Erikson, etc.

**1.03.02 Inteligencia y su Proceso Histórico.** El término inteligencia a lo largo del tiempo ha adoptado diversas definiciones, sin embargo, se procede a clasificar en tres grupos:

- El primero comprende a la inteligencia como la capacidad de adaptarse al entorno, se refiere a que las personas se enfrentan a su diario vivir de una manera en la que suelen buscar soluciones prácticas que les ayudan a relacionarse con lo que se encuentra a su alrededor. Por ejemplo, al momento de atravesar una calle y al divisarse una pasarela se opta por usar la misma, antes que correr sobre la autopista.
- El segundo se refiere a la capacidad de aprender, de las experiencias previas, esta procede a complementar la anterior, el ser humano a raíz de lo que vive va buscando soluciones similares a las que ha puesto en práctica otras veces. Por ejemplo, al desatarse la cinta del zapato y tropezarse, el sujeto sabe que si no la ata nuevamente es probable que se caiga otra vez.
- El tercero se refiere a la aptitud para el pensamiento abstracto, se describe el poder generar ideas mentales para enfrentar los problemas. Por ejemplo, cuando se debe

construir un edificio, el sujeto procede a hacer una planificación mental previa de cómo va a realizarlo antes de plasmarlo en la realidad. (Catret, 2001)

Con base a lo anterior se puede establecer que el término inteligencia tiene diferentes acepciones. No existe una definición universal, pero algunos autores mencionan lo siguiente:

Howard Gardner indica que es “*la capacidad de resolver problemas, o de crear productos, que sean valiosos en uno o más ambientes culturales.*” (Gardner, 2001, p. 5.).

Para Lewis Terman (1921) es “la capacidad para pensar de manera abstracta.”.

Jean Piaget (1952) establece que es “la capacidad para adaptarse al ambiente.”.

David Wechsler (1944) la considera de una manera más práctica como “la capacidad para actuar con un propósito concreto, pensar racionalmente y relacionarse eficazmente con el ambiente.”.

Algunos psicólogos señalan que es “aquello que miden los tests de inteligencia”.

Y por último Diana Papalia junto con Sally Wendkos se refieren:

a una constante interacción activa entre las capacidades heredadas y las experiencias ambientales, cuyo resultado capacita al individuo para adquirir, recordar y utilizar conocimientos, entender tanto conceptos concretos como (eventualmente) abstractos, comprender las relaciones entre los objetos, los hechos y las ideas y aplicar y utilizar todo ello con el propósito concreto de resolver los problemas de la vida cotidiana. (Papalia y Wendkos, 2009, p. 220)

Para las autoras de la presente investigación la inteligencia es la capacidad que tienen los seres humanos para resolver problemas según sus habilidades abstractas y de razonamiento aprendidas a lo largo de su vida, que le permiten adaptarse a los diferentes ambientes en los que se desenvuelve en su diario vivir.

El término inteligencia ha tenido un proceso de desarrollo histórico que ha formulado diferentes percepciones hasta la actualidad. En un inicio se le daba importancia a la fisonomía, la cual se basaba en juzgar las características internas de los sujetos a partir de la apariencia externa, haciéndose énfasis en el rostro. Esta estableció la base para la fundación de la frenología que se enfocaba en la lectura de las protuberancias de la cabeza del sujeto para establecer su relación con sus capacidades, entre más grande era un órgano, se consideraba que las habilidades de la persona estaban mejor desarrolladas. Posteriormente se comienza con la exposición de diferentes ideas respecto a la inteligencia y es con la psicología experimental que se marca el preludio de las mismas. Durante este periodo existen diversos psicólogos que realizan investigaciones en laboratorios, pero como toda experimentación, se dieron momentos de equivocación, es por ello que los primeros expertos al iniciar sus pruebas confunden los procesos sensoriales simples con la inteligencia. En este tiempo se hacía uso de instrumentos de bronce, que se encargaban de medir los umbrales sensoriales y los tiempos de reacción, fundamento que se utilizó en ese entonces para determinar la esencia de la inteligencia. (Gregory, 2012)

De tal forma que durante este periodo se da un gran desarrollo de la psicología, ya que al iniciarse la práctica en laboratorios con su precursor Wilhelm Wundt se produce una revolución de cambios significativos, es a partir de aquí que se inician las mediciones y reacciones a estímulos que se fueron perfeccionando con el tiempo, para llegar a obtener las pruebas psicométricas estandarizadas actuales que evalúan la inteligencia de las personas.

Es necesario hacer referencia que en Gran Bretaña se comienza el desarrollo de la medición de inteligencia con Sir Francis Galton (primo de Charles Darwin quien realizaba estudios sobre bases de la herencia), quien tuvo interés por la evolución de los rasgos mentales, de tal forma que quería demostrar que las habilidades naturales del hombre se derivan de la transmisión que hacen los padres a sus hijos y se propuso medirlo. Galton seguía la teoría de la fisionomía A través de diversas investigaciones de alumnos con buenos punteos en sus exámenes, logró establecer que existía una correlación. Por lo que posteriormente, inicia la creación de pruebas en su laboratorio antropométrico, que se convierten en el preámbulo de los test de inteligencia. (Hardy Leahey, 2013)

Es en Europa donde se da el punto de partida de la psicología como ciencia, algunos pensadores sirvieron para efectuar nuevos aportes y otros para acrecentar las ideas previas de diversos autores.

Sin embargo, también en Estados Unidos se empezaron a elaborar investigaciones, fue James Mckeen Cattell que después de haber estudiado con Wundt y Galton, procedió a realizar una batería de 50 pruebas, que se encargaban de efectuar diversas mediciones del funcionamiento mental. Estas las aplicó a universitarios para pronosticar su desempeño académico, aunque posteriormente se determinó que fueron un fracaso como indicadores, pero se encargó en sistematizar una prueba que serviría como precedente para evaluar la inteligencia. Cattell fue el primero que utilizó la palabra prueba mental. (Hogan, 2004)

A pesar de que las pruebas de Cattell no fueron precisas en cuanto a sus mediciones, fue el modelo que sirvió para la realización de nuevos estudios acerca de la mente. Con los

conocimientos que tenía de lo aprendido con Wundt y Galton, sus exploraciones abrieron un nuevo camino para los investigadores.

Luego surge en la historia otro personaje importante, el francés Alfred Binet quien se encargó de la realización de pruebas para detectar a niños que tenían discapacidad intelectual, labor que llevó a cabo junto con su ayudante en investigación Theodore Simon. La escala Binet-Simon comprendía 30 reactivos ordenados según su dificultad que buscaban medir la capacidad mental en general. Establecieron el término nivel mental para caracterizar los niveles de inteligencia según la edad. Esta escala fue importada a Estados Unidos por los americanos Henry Goddard y Lewis Terman quienes procedieron a divulgarla. Posteriormente, Terman la corrige, estandariza y agrega 34 reactivos para contextualizarla a California. También crea el término cociente intelectual (CI) como el “cociente mental” de Stern (la proporción de la edad mental a la edad cronológica multiplicado por 100). (Greenwood, 2011)

Es así, como se conoce por primera vez el término CI, que se continúa aplicando en la actualidad. Hasta este punto ya se tiene un proceso de evaluación de la inteligencia más estructurado, cuyos lineamientos son los que continúan aplicándose en las escalas modernas.

La escala Binet-Simon, posteriormente fue modificada para ser utilizada con adultos por David Wechsler, quien no estaba conforme con la aplicación de la escala de niños a pacientes mayores y con el tiempo esta se convertiría en la principal prueba para medir inteligencia. Con los avances de pruebas individuales, también se procedieron a desarrollar pruebas de inteligencia para ser aplicadas de manera grupal, las cuales tuvieron su auge al momento de evaluar a los militares americanos cuando se dio la primera guerra mundial. Se reclutó a Terman y a Arthur Otis estudiante del anterior, quien creó la versión verbal y no verbal de la prueba Army Alpha

and Beta, respectivamente, las cuales fueron aplicadas a miles de soldados. Después surge una nueva clasificación de la capacidad mental humana, Thurstone propone que hay 7 dimensiones diferentes de la inteligencia. (Hogan, 2004)

En esta investigación se limitó la historia de la inteligencia a los personajes importantes, sin embargo, existen otros que también realizaron aportes significativos que ayudaron en el proceso de la evolución de la inteligencia.

En la actualidad, existen corrientes que no engloban únicamente la capacidad intelectual a un número determinado por un cociente intelectual, sino que hay autores que empiezan a establecer nuevas teorías, como Thurstone que propone dimensiones de la inteligencia y con el tiempo se plantea incluso multiplicidad acerca de la misma.

**1.03.02.01 Teoría de las Inteligencias Múltiples.** Con anterioridad se mencionaba que el desarrollo de la inteligencia adoptó diferentes perspectivas, ya no se le consideró únicamente un cociente que establecía el nivel de inteligencia general de las personas. Thurstone es el primero en proponer la dimensionalidad de la capacidad mental, posteriormente Guilford propone un énfasis en las diferencias individuales y así se van explicando diversas ideas, que con el paso del tiempo se fueron tomando como antecedentes a la teoría que se desarrollará a continuación.

En el año de 1983 Howard Gardner crea una nueva concepción respecto a lo que es la capacidad mental, con su libro “*Estructuras de la mente*” propone la existencia de inteligencias múltiples. Antes de surgir esta teoría, se concebía a la inteligencia como única y cuantificable, pero Gardner genera un cambio de perspectiva al establecer una visión pluralista de la mente con diferentes potenciales cognitivos. De esta forma describe ocho tipos de inteligencia: Lingüística,

lógico-matemático, musical, espacial, corporal-cinestésica, naturalista, interpersonal e intrapersonal. (Salinas, González, y Origlio, 2011)

Gardner propone una teoría diferente acerca de la inteligencia, en la que se le da importancia a las habilidades que una persona puede desarrollar. Por ejemplo, un niño que toca la guitarra posee una capacidad diferente de interpretar su entorno, en comparación con aquél que practica el fútbol, que adquirirá resistencia para correr, aprenderá a movilizar su cuerpo y aumentará sus reflejos. En ambos casos los niños están estimulando sus potenciales que los ayudarán a destacarse de una manera distinta a los demás seres humanos.

Esta teoría indica que las inteligencias no se presentan de forma pura, sino que se van adquiriendo y se expresan en el contexto de tareas específicas que propone una comunidad cultural. Así mismo, cuando el niño va desarrollando cada inteligencia, procede a adoptar sistemas simbólicos que promulga su cultura y son habilidades continuas entre sí. (Salinas, González, y Origlio, 2011)

Con lo anterior se hace referencia a que la capacidad mental se va obteniendo conforme se aprenden los sistemas que se manejan en un determinado entorno y los mismos pueden interrelacionarse para aumentar la inteligencia. En un país se pueden llegar a fomentar más algunas capacidades que otras, lo que también ayuda a incrementar las diferencias individuales entre diversas culturas; como por ejemplo, China promueve el desarrollo de la tecnología desde temprana edad, lo cual hace que sus ciudadanos progresen en dicho campo y por ende se dé un aumento de habilidades mentales. Al comparar dicha cultura con la guatemalteca, se puede establecer que en esta última las capacidades no están influenciadas por la tecnología, lo que conlleva a responder ante los problemas de otra manera.

Para tener una descripción completa de la teoría de Gardner se procederá a explicar las ocho inteligencias múltiples que propone, estas son:

- **Inteligencia musical:** Se define como “la capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales. Incluye la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre. Permite a los individuos comunicarse, crear y comprender significados a través del sonido.” (Salinas, González, y Origlio, 2011, p. 37). Esta inteligencia se relaciona con los sonidos y la creación o dirección de melodías a través de instrumentos musicales.
- **Inteligencia corporal-cinestésica:** Es “la capacidad de utilizar el propio cuerpo de modo altamente diferenciado y hábil para fines expresivos que, en último término, representan la solución de problemas.” (Antunes, 2002, p. 45). Es la aptitud para poder controlar y desenvolverse a través del movimiento con el cuerpo o parte de este.
- **Inteligencia lingüística:** Se puede explicar como
 

La capacidad de usar las palabras de manera efectiva, de forma oral o escrita. Permite que las personas se comuniquen y encuentren significados a partir de las palabras. Incluye la habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje. (Salinas, González, y Origlio, 2011, p. 39)

Es la habilidad que tienen las personas para hacer uso del lenguaje oral, escrito o no verbal, con la finalidad de expresarse de una forma que atraiga al que le escucha, ve o lee.
- **Inteligencia lógico-matemática:** Es la que “comprende la capacidad para manejar operaciones matemáticas y razonar correctamente, realizar planteamientos aún con la ausencia de los objetos. Se acercan a los cálculos numéricos, estadísticas y presupuestos con entusiasmo. Se utiliza para resolver problemas de lógica y matemáticas.” (Sánchez,

Jiménez, Montoya, y Barraza, 2016). Se refiere a la destreza en el uso de los números para realizar operaciones abstractas; esta junto con la inteligencia lingüística conforman las que más se desenvuelven en la educación elemental, se fomentan más que las otras y se consideran que son las que brindan las capacidades para tener éxito en la vida.

- Inteligencia espacial: Se basa en

La capacidad de diferenciar formas y objetos, incluso cuando se ven desde diferentes ángulos, distinguir y administrar la idea de espacio, elaborar y utilizar mapas, plantas y otras formas de representación, identificar y situarse en el mundo visual con precisión, efectuar transformaciones sobre las percepciones, imaginar un movimiento o desplazamiento interno entre las partes de una configuración y ser capaz de recrear aspectos de la experiencia visual incluso sin estímulos físicos relevantes. (Antunes, 2002, p. 31)

Nos permite visualizar de una manera abstracta y desde diferentes perspectivas el entorno que nos rodea mediante representaciones gráficas mentales.

- Inteligencia naturalista: Se refiere al poder “distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas. Tanto del ambiente urbano como suburbano o rural. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento de nuestro entorno.” (Sánchez, Jiménez, Montoya, Barraza, 2016). Fue la última capacidad mental que agregó Gardner a su teoría, a través de esta se procede a una relación entre sujeto-entorno, que se enfoca en el estudio del mundo natural.
- Inteligencia interpersonal: Se considera que “se construye a partir de una capacidad nuclear para percibir distinciones en los demás, sobre todo de sus estados de ánimo, y

supone la posibilidad de llevar a cabo interacciones eficaces con ellos.” (Salinas, González, y Origlio, 2011, p. 41). Es la capacidad de empatía para comprender a los otros, a través de la observación de sus expresiones y comportamientos, se da una relación entre sujeto-sujeto, que se enfoca en la interacción humana.

- Inteligencia intrapersonal: Se basa en

La capacidad de acceder a la propia vida emocional, la de reconocer y distinguir los propios sentimientos, de discriminar las emociones, ponerles un nombre y recurrir a ellas como medio de orientar y entender la propia conducta. Permite construir modelos mentales que ayudan a conocer fortalezas y debilidades, sin caer en falsas expectativas o apreciaciones equívocas sobre uno mismo. (Salinas, González, y Origlio, 2011, p. 42)

A través de esta el sujeto aprende a conocerse a sí mismo, se analiza desde adentro con la finalidad de identificar y comprender sus emociones, para poder expresarse de forma adecuada en su conducta y comportamiento.

Con esta teoría se demuestra que la inteligencia no depende únicamente de un cociente, sino que se presenta de diferentes formas. Cada persona posee capacidades diferentes y algunos incrementan unas más que otras, de tal forma que las personas pueden llegar a desarrollar las ocho inteligencias mencionadas siempre y cuando éstas sean fomentadas constantemente.

La unión de la capacidad intrapersonal e interpersonal conforman la inteligencia emocional, base de la presente investigación, de tal forma que en el siguiente punto se procederá a exponer acerca de las emociones para una mejor comprensión de la temática.

**1.03.03 Emociones.** A lo largo de la historia de la humanidad se han hecho intentos por describir qué son las emociones, de dónde y cómo surgen. Desde la filosofía “se ha referido mucho a las pasiones, a los sentimientos, a los afectos” (Camps, 2011, p. 23), formándose diferentes obras que tratan este tema, las cuales han llegado a influir ya sea para afirmar, negar o crear nuevas teorías sobre qué son, de dónde surgen y cómo se puede intervenir en ellas.

Estas diferentes teorías describen desde distintas perspectivas cómo surgen estos estados afectivos. Uno de los primeros intentos por describir a las emociones se da en la Grecia antigua donde se concebía al ser humano como una dualidad entre mente-cuerpo, donde las emociones o afectos quedaban situadas fuera de sí, y en su mayoría eran vistas como una conexión con lo divino, conectados con el alma y que no responden en función de la razón.

En la filosofía clásica griega y romana, existen tanto posturas que condenan las emociones por librar una batalla con la razón en la lucha por el control de la psique humana como aquellas que rescatan su participación en la determinación de la conducta moral y las proponen como fuente de armonía y de dimensiones creativas en el actuar humano. (Pinedo y Yáñez, 2018, p. 17)

Sin importar la concepción positiva o negativa que se tenga de las emociones es evidente que marcan un aspecto importante en la vida del individuo, por lo tanto, es importante saber qué son, cuáles son sus características y cómo influyen en las conductas diarias. Esas mismas interrogantes llevaron a diversos autores a realizar investigaciones generando conocimientos sobre el fenómeno de las emociones. Dentro de las teorías se destaca:

La teoría biológica que surge a partir de Darwin, propone que las emociones son respuestas adaptativas al ambiente donde no existe un componente cognitivo, las expresiones

emocionales son una comunicación hacia el contexto y las reacciones emocionales adquieren un papel esencial para sobrevivir sin importar los riesgos que impliquen alcanzar este objetivo.

Después de Darwin, otros autores afirman que las emociones son necesarias para la supervivencia, agregan que éstas son heredadas, tienen características físicas y expresiones específicas las cuales son comunes y universales. Uno de estos autores es Tomkins, quien distingue a las emociones como positivas o negativas, las cuales surgen como respuesta a los estímulos, y la manifestación principal es la expresión facial. Este enfoque contribuyó a las investigaciones de expresiones faciales de Paul Ekman quien destaca que las emociones tienen las siguientes características:

1. Cada emoción tiene un patrón transcultural de expresión facial.
2. El patrón implica múltiples señales, tanto faciales como vocales.
3. La duración de la expresión facial emocional es breve (de 0,5 a 4 segundos).
4. Las expresiones faciales pueden ser inhibidas y simuladas, excepto la sorpresa.
5. La intensidad de la expresión facial refleja la magnitud de la vivencia emocional.
6. Existen estímulos transculturales capaces de provocar emociones, como por ejemplo la pérdida de un objeto provoca tristeza.
7. Existen patrones neurofisiológicos universales y específicos asociados a cada una de las emociones básicas.
8. Ciertas asociaciones entre estímulo y emoción pueden estar mediadas por el aprendizaje. (Bisquerra, 2010, p. 38)

Plutchik es otro autor que sigue la línea de Darwin al indicar que es mejor comprender las emociones desde el componente evolutivo, añade que las emociones surgen del contacto del individuo con personas e ideas y reciben una evaluación e interpretación, además son experimentadas desde la intensidad, similitud y polaridad. En esta línea de pensamiento distingue ocho diferentes emociones básicas: la ira, miedo, sorpresa, anticipación, asco, alegría, confianza y tristeza.

Un enfoque diferente al biólogo es el de las teorías psicofisiológicas, donde destaca la teoría de James-Lange, la cual propone que los estímulos provocan cambios fisiológicos y las emociones son el resultado de esos cambios. Otra teoría es la de Cannon-Brand que indica que tanto los estímulos como las emociones son percibidas al mismo tiempo por la corteza cerebral, pero son procesos independientes.

Por otro lado, la teoría cognitiva de la emoción explica que la experiencia emocional se debe a las interpretaciones de las situaciones. (Morris y Maisto, 2014)

Así mismo, la teoría de la activación señala que las emociones tienen activaciones fisiológicas, este estado activo desencadena en conductas, puede darse de forma mínima o máxima, y su función puede ser alta o bajo según sea la emoción.

Y por último, la teoría bio-informacional de Lang, indica la estrecha relación que hay entre los pensamientos, las reacciones psicofisiológicas y la conducta, por ende, la respuesta emocional es multidimensional y la información puede ser manipulada y controlada. Esta teoría afirma que las emociones pueden ser reguladas y educadas con técnicas como la imaginación emotiva, la desensibilización sistemática, así como técnicas de relajación.

Independientemente de la teoría que se adopte, manejar las emociones adecuadamente puede representar un reto, pero alcanzarlo es posible, y los beneficios que se obtendrán de dicho conocimiento se verán reflejados en la relación que tiene el individuo consigo mismo y con los demás.

A partir de las teorías mencionadas, se busca dar respuesta a las interrogantes acerca de qué son las emociones, cómo surgen y cuáles son sus funciones, es por esto que a las emociones se les describen como estados afectivos que siempre han estado y estarán presentes en la vida del ser humano sin importar la época o el contexto cultural, ya que son de carácter innato, y tienen una función adaptativa de autoprotección y autorregulación. Además, se caracterizan por ser estados intensos y de corta duración en contraposición a los sentimientos, los cuales son de baja intensidad y larga duración. Las emociones son momentáneas y no estables en el tiempo; se dan de forma automática ya que son la respuesta directa ante un acontecimiento específico y están motivadas por estímulos externos (como un evento o una persona) e internos (como pensamientos y creencias), que además conllevan una respuesta fisiológica por parte del organismo.

Las emociones surgen a partir de esos estímulos internos o externos de un acontecimiento, al inicio se le da una valoración a la emoción de forma automática, esto lleva a respuestas fisiológicas las cuales producen la experiencia de la emoción, la cual es consciente e implica un componente cognitivo, dándose por último la expresión emocional que puede manifestarse de forma verbal y no verbal. Como se mencionó anteriormente, cada emoción implica una reacción, ya sea física natural como pelear o huir, o puede ser una respuesta que ha sido aprendida, sea funcional o no. La expresión emocional puede ser apropiada al estímulo que lo provocó y al contexto, o puede estar disminuida, donde se le atribuye una valoración inferior a

lo que se percibe o por el contrario puede darse de forma exagerada. Esto se debe a que el valor que le otorga el individuo a su sentir es independiente del contexto y de la gravedad de la situación, es por esto que las emociones son una experiencia subjetiva. (Castro, 2007)

La valoración que se le da a las emociones influye en la forma de expresión de la misma, existen creencias entorno a las emociones como “buenas” o “malas”, por lo que la manifestación dependerá de esta concepción y más si hay un componente social-familiar que influye en el sujeto. Dentro del contexto social y cultural, es preferible y aceptable expresar emociones “buenas” como la alegría, pero las emociones como tristeza, ira y miedo son tachadas como “malas” e incluso castigadas, rechazadas, ignoradas y minimizadas; esto genera conflictos en el individuo cuando las experimenta, siendo difícil llegar a aceptarlas porque pueden generar culpa y vergüenza llegando a complicar la manifestación adecuada de ellas.

Así mismo, la experiencia emocional puede clasificarse como positiva, negativa o ambigua según el placer o displacer que significa percibirlos. Las emociones negativas son las que se viven en momentos de pérdida y dificultad, acontecimientos que están relacionados con lo novedoso, el cambio, las amenazas o frustraciones; que traen como consecuencia problemas en las respuestas de acción, éstas son: miedo, tristeza, ira, y otras como asco, celos, ansiedad, culpa, vergüenza, etc. Las emociones positivas se experimentan en “acontecimientos que son valorados como un progreso hacia los objetivos personales. Estos objetivos son, básicamente, asegurar la supervivencia y progresar hacia el bienestar” (Bisquerra, 2010, p. 74), éstas son alegría, amor, felicidad, orgullo, alivio. Y las emociones ambiguas dependen de la circunstancia y pueden ser sorpresa, compasión y esperanza.

Cómo ya se mencionó, las emociones son necesarias para la sobrevivencia y a pesar de ser estados intensos cuya manifestación no es prolongada sus consecuencias conductuales y cognitivas sí pueden volverse duraderas y traer conflictos en la salud física y mental, así como en las áreas sociales, laborales, familiares, de pareja y personales.

**1.03.03.01 Emociones Primarias y Secundarias.** Al momento de definir las emociones varios autores han intentado identificar y describir las emociones básicas o primarias que experimenta el ser humano, éstas emociones son las que se presentan de forma universal e independientes de la cultura y pueden ser reconocidas debido al parecido en las expresiones faciales en las que se manifiestan. Mientras que las emociones secundarias son aquellas que difieren de una cultura a otra y que pueden ser producto de combinaciones de las emociones primarias. (Morris y Maisto, 2014)

Gracias a las investigaciones de las emociones y expresiones faciales de Paul Ekman en 1972, distingue las seis emociones primarias que corresponden al miedo, la alegría, la sorpresa, la ira, el asco o aversión y la tristeza.

El miedo se define como el estado afectivo que se presenta cuando hay un estímulo interno o externo que representa algún peligro real o percibido, su función es dar una respuesta a un acontecimiento para asegurar la supervivencia. (Bisquerra, 2010). El miedo es una sensación completamente esperada ante una situación que implique amenaza, ya sea física o psicológica que conduce hacia conductas cuyo fin es preservar la salud, el bienestar y la vida; no obstante, el sentir continuamente miedo puede desencadenar en trastornos mentales, donde este miedo llega a paralizar o aterrar al individuo afectando de forma significativa su vida.

La alegría es una sensación placentera que otorga satisfacción liberando estrés y tensión del organismo, llena de energía a quien la siente y se caracteriza por un gesto sonriente. “Estar alegre favorece el funcionamiento de la memoria, indica un entorno libre de amenaza, fortalece el aprendizaje, las relaciones, los vínculos sociales y activa la creatividad” (Rotger, 2019, p. 40).

La sorpresa es la condición que lleva a la exploración, produce energía y es un estado breve, al que le es acompañado posteriormente otra emoción a partir de la valoración que se le dé. “Es una emoción muy importante dentro de los procesos de enseñanza y aprendizaje ya que, si es utilizada desde el placer, la sorpresa genera novedad en el cerebro activando el circuito de recompensa cerebral” (Rotger, 2019, p. 38).

La ira es un estado donde está presente la impulsividad agresiva, es una sensación que tiene bastantes componentes fisiológicos como el aumento de la presión arterial y frecuencia cardíaca, también los movimientos corporales, el tono y volumen de la voz. Esta es una emoción que es muy detectable en las personas y puede desencadenarse en conductas extremas. Por lo general, este estado termina cuando se responde de forma violenta al estímulo que lo causó. La ira aparece como una respuesta ante un estímulo que no es deseable.

El asco o aversión es la respuesta que el organismo tiene ante una situación que rechaza, que le causa desagrado, esta emoción tiene como fin la preservación del individuo evitando poner en riesgo la salud. La valoración de un acontecimiento o acción como repulsiva de disgusto se ve influenciada por el contexto cultural aprendido, y por las experiencias previas que la persona ha tenido.

La tristeza es una sensación que trae consigo falta de energía, motivación, alteraciones en la alimentación, el sueño y en las actividades diarias. Produce displacer a quién la experimenta y

llanto como una forma de desahogo, es una emoción que puede prolongarse hasta generar cuadros de depresión, por lo cual es importante aprender a reconocerla y gestionarlas de forma asertiva. Dentro de la tristeza se deben distinguir dos términos, uno es el del dolor, que es la respuesta ante el estímulo de pérdida y el segundo es el del sufrimiento, el cual es una producción del pensamiento.

Las emociones secundarias como se mencionó al inicio, dependen más del contexto, tienen un componente social que influye en la manifestación y expresión de los mismos. De cada emoción primaria surgen emociones secundarias, para el miedo se encuentran estados afectivos secundarios como la inseguridad, ansiedad, fobia, temor, inquietud, preocupación, aprehensión, etc. Para la alegría se tiene la diversión, el júbilo, satisfacción, placer, orgullo, deleite, entre otros. En el caso de la ira, están el enfado, la hostilidad, irritabilidad, violencia, resentimiento y otras más. Para la tristeza hay emociones secundarias como la nostalgia, desaliento, pena, aflicción, duelo, dolor, etc. En la sorpresa se encuentra la novedad y asombro, y por último, en la emoción de asco está el desagrado, repulsión, desprecio, aversión, entre otras. Así mismo, también se indicó que estas emociones secundarias pueden ser la combinación de las primarias, tal es el caso de la desilusión la cual combina tristeza y sorpresa, el desprecio que combina ira con aversión, entre otras combinaciones. Resumiendo, se puede establecer que a diferencia de las emociones primarias que son universales e innatas, las secundarias son aprendidas consecuentemente enseñadas en las diferentes culturas.

Aprender acerca de las emociones sean primarias o secundarias conduce a poder identificarlas, reflexionar acerca de ellas y sus orígenes, es decir reconocer cuáles fueron los detonantes (estímulos internos y externos) que las ocasionaron, por qué dispararon esa emoción y cuál fue la reacción que le siguió para saber si se respondió de forma adaptativa o no. Poder tener

acceso a esa información le permitirá a las personas conocerse y crear respuestas para fomentar la expresión adecuada así como aprender y diseñar planes de intervención para la autorregulación y autocontrol.

**1.03.03.02 ¿Cuál es el Fin de las Emociones?** De acuerdo a Natalia Consuegra Anaya (2010) en su Diccionario de psicología las emociones tienen ciertas funciones adaptativas tales como: preparar al individuo para la acción, crear un registro emocional en donde se guardan las respuestas emocionales de los estímulos recibidos para afrontar o huir a situaciones parecidas en el futuro y regular la interacción social, la cual le permite conocer a los otros individuos del contexto, el estado afectivo en el que se encuentra una persona. Llevar a cabo esta tarea requiere planificar cómo utilizar los estados afectivos generando una fuente de información tanto para el individuo como para los otros, lo cual a su vez cumple con el objetivo de comunicarlas socialmente, poder manifestarlas y expresarlas.

Otra de las funciones de las emociones se encuentra en la toma de decisiones debido a que influyen en la elección rápida que puede ser esencial para la vida, esto lo logra a través de las conductas que se desencadenan, es decir que también tiene como fin motivar a la persona a tomar acciones.

Plutchik (1984) enumera ocho comportamientos adaptativos: retirada, atacar, aparearse, pedir ayuda, establecer vínculos afectivos, vomitar, investigar y parar (“quedar helado”). Estos comportamientos se asocian con miedo, ira, alegría, tristeza, aceptación, asco, interés y sorpresa. De forma análoga, MacLean (1993) propone seis comportamientos adaptativos: búsqueda, agresivo, protector, abatido, triunfante y cariñoso, que se corresponden con seis emociones básicas: deseo, ira, miedo, tristeza,

alegría y afecto. Los comportamientos adaptativos son activados por las emociones, lo cual ilustra una de sus funciones. (Bisquerra, 2010, pp. 70-71)

Según lo propuesto por Plutchik y MacLean existen comportamientos que tienen sus orígenes en las emociones, en la función adaptativa que éstas tienen, lo cual puede confirmarse en situaciones de peligro donde correr, pedir ayuda y responder de forma agresiva pueden salvar la vida o se presentan en comportamientos como establecer vínculos, lo que genera conductas cariñosas, demostrar alegría y afecto, que son impulsadas por un deseo de mejorar la calidad de vida.

Así mismo, las emociones tienen la función de influir en los procesos mentales para activarlos o disminuirlos, lo que lleva a una sensación de bienestar, especialmente si las emociones que se experimentan son de alegría o están relacionadas a ésta. Este bienestar emocional direcciona al individuo a tomar acciones en busca de intereses y estímulos agradables.

En resumen, las emociones tienen diferentes funciones que han ayudado a sobrevivir al ser humano a lo largo de su historia, estas funciones están asociadas a motivar para la acción; así como ser una fuente de información para el que las experimenta y para quién las observa, dando un mensaje útil para el manejo y manipulación de las mismas. También pueden influir en las capacidades cognitivas como en el pensamiento, memoria, creatividad, atención, etc. Y por último la función de la expresión emocional, que conduce al bienestar y búsqueda de metas e intereses. Todas estas funciones destacan lo importante que las emociones son para el desarrollo óptimo del individuo y las contribuciones de forma activa que tienen en la vida diaria.

**1.03.04 Inteligencia emocional.** A lo largo de la presente investigación se ha explicado cómo la inteligencia adopta otras dimensiones, indicando que no solamente existe una

inteligencia intelectual, sino que existen otras que se expresan de diferente forma. El ser humano tiende a desarrollar aquellas que considera van a permitirle ser exitoso en la vida (como la lógico-matemática y la lingüística), y deja de lado las que le permiten conocerse mejor a sí mismo y a los demás (intrapersonal e interpersonal), lo que conlleva a personas que pueden tener éxito en lo laboral, pero con una vida personal y emocional deficiente, debido a que no se le fomentó en la educación primaria la importancia que tienen las emociones.

El desarrollo de la capacidad mental enfocada en las emociones permite que las personas sean capaces de reconocer la forma en la que se sienten y determinen la manera en que deben actuar ante estas situaciones, afrontándolas de tal manera que no generen un impacto negativo en su persona o en los demás.

Se ha explicado qué es la inteligencia y qué son las emociones, pero ¿A qué se le llama inteligencia emocional? y para dar respuesta a esta interrogante se iniciará con definiciones acerca de la misma.

Salovey y Mayer quienes fueron los primeros en definir el término inteligencia emocional indicaron que era “un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.” (Shapiro, 1997).

Salvador Carrión la define como “esa parte de la inteligencia que nos permite ser conscientes de las emociones: percibirlas, identificarlas, comprenderlas, manejarlas y expresarlas del modo más adecuado, en función del lugar, momento y personas implicadas.” (Carrión López, 2001, pp. 21 y 22).

Steve Simmons y John Simmons indican que “es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible... determinará lo que hace y lo que hará la persona.” (Simmons y Simmons, 2002, pp. 26 y 27).

Daniel Goleman menciona que es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.

Emily Sterrett hace referencia al conjunto de destrezas de gestión de personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.

Pedro Fernández-Berrocal la define como el percibir, comprender y regular las emociones propias y la de los demás. (Pérez, et. al., 2011)

Para las autoras de la presente investigación la inteligencia emocional es la capacidad psicológica que permite un autoconocimiento de las emociones para poder identificarlas, manejarlas y controlarlas de una forma adaptativa; es el manejo adecuado de las propias emociones y las de los demás, generando habilidades sociales que permiten una mejor interacción con el entorno y los otros. De tal forma que al desarrollarse las capacidades emocionales el ser humano comprende su persona y lo que le rodea de una manera diferente. Es capaz de conectarse con la experiencia emocional sin juzgarla, de sentir y aceptar que las emociones son naturales y necesarias en la vida, sabe regularse y adquiere habilidades sociales que le permiten ser empático y tener mejores relaciones. Define las acciones que una persona hace y hará.

**1.03.04.01 Educación Emocional.** Ante la necesidad de conocer acerca de la inteligencia emocional como una herramienta psicológica que permite un mejor desenvolvimiento individual y social, se creó una formación que tiene como fin desarrollar competencias emocionales como el autoconocimiento y la comprensión de las emociones, aprender sobre el autocontrol logrando expresar las emociones de una forma productiva, así como desarrollar las habilidades sociales y empatía que incluyen la habilidad de escuchar y respetar al otro.

La educación emocional corresponde a una nueva parte de la psicopedagogía, que tiene como fin enseñar aspectos útiles para:

- Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones,
- Identificar las emociones de los demás,
- Denominar a las emociones correctamente,
- Desarrollar la habilidad para regular las propias emociones,
- Subir el umbral de tolerancia a la frustración,
- Prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas,
- Desarrollar la habilidad para generar emociones positivas,
- Desarrollar la habilidad de automotivarse,
- Adoptar una actitud positiva ante la vida y
- Aprender a fluir. (Bisquerra, 2010, p. 163)

Desde el contexto social y cultural que caracteriza al país, los objetivos de la inteligencia emocional previamente descritos no son una prioridad dentro de las familias ni el sistema educativo. Muchas personas viven desde pequeñas situaciones de negligencia, violencia física y psicológica, así como abusos y experiencias traumáticas; todos estos acontecimientos llevan a la persona a un estado de desensibilización emocional que perdura años hasta llegar a la adultez, donde las consecuencias son observables en los estados de ánimo, personalidades, conductas, problemas de salud y deficiencia en las relaciones, así como en las áreas laboral, familiar y comunitario.

Estas personas crecen sin saber cómo se sienten, sin la capacidad de reflexionar acerca de sus emociones y de cómo influyen en sus actividades diarias. Contribuir al desarrollo de inteligencia emocional de los participantes de esta investigación les dará la oportunidad de poder comprender sus emociones, manejarlas y controlarlas.

Además, adquirir este conocimiento también puede acabar con creencias como “las emociones no sirven para nada” o “demostrarlas significa ser débil”, “los hombres no lloran”, “las emociones son negativas”, “todo lo que no sea alegría es malo”, “si me ocupo no me siento mal”, entre otras. Todas estas creencias y pensamientos entorno a las emociones crean estereotipos que pueden llegar a ser difíciles de cambiar, éstos conducen al individuo al adormecimiento emocional, a la desconexión con lo que siente, a incongruencias entre pensamiento y emoción que ocasionan sufrimiento.

Cabe mencionar que además de esas creencias, dentro de la experiencia emocional de cada individuo han sucedido errores y problemas en la manifestación de las emociones que han llevado a conductas impulsivas que pueden resultar vergonzosas y perjudiciales (después del

estado corto e intenso que caracteriza a las emociones), estas situaciones pueden reducirse y mejorarse a través de la educación emocional.

Para Rafael Bisquerra “el objetivo de la educación emocional es el desarrollo de competencias emocionales: conciencia emocional, regulación emocional, autogestión, inteligencia interpersonal, habilidades de vida y bienestar.” (Bisquerra, 2003, p. 7).

La educación emocional es una formación de toda la vida para la vida, además puede funcionar como un método de prevención primaria ya que le otorga al individuo las habilidades para enfrentar situaciones de riesgo evitando la vulnerabilidad del sujeto a depresión, conductas agresivas y de riesgo como consumir drogas para evitar la realidad, obsesionarse con el trabajo u otra actividad, trastornos de ansiedad, entre otras, o para disminuir su ocurrencia.

Aprender sobre inteligencia y educación emocional no significa que de forma automática la persona sabrá identificarlas, manifestarlas y regularlas de la mejor forma. Se puede adquirir esta información, pero sin la práctica continua no se lograrán cambios positivos ni un desarrollo personal.

**1.03.04.02 Antecedentes Históricos de la Inteligencia Emocional.** Es necesario comprender cómo ha sido la evolución del término, con anterioridad se había explicado lo relacionado a los antecedentes de la inteligencia, sin embargo, es necesario también conocer los de las emociones. Es a partir de la psicología humanista y el counseling que se empieza a dar relevancia en el tema; autores como Gordon Allport, Abraham Maslow y Carl Rogers son los primeros que por medio de sus terapias se enfocan en las mismas. Posteriormente, surge la Terapia Racional Emotiva Conductual de Albert Ellis, que se centra en los pensamientos y emociones del paciente, los cuales a través de un análisis racional se buscará modificar las

conductas disfuncionales o desadaptativas. Luego, aparece la terapia cognitiva de Aaron Beck que también se maneja en esa línea de trabajo y por último se desarrollaron algunos trabajos que también estaban enfocados en el tema, como los realizados por Leuner, Payne y Bar-On.

(Bisquerra, 2010)

Ahora que ya se conocen los antecedentes de la inteligencia y de las emociones, ¿De dónde surge la inteligencia emocional?, este término fue acuñado en los años noventa siendo muy reciente su utilización.

Los primeros en hacer referencia al mismo fueron Peter Salovey y John Mayer, quienes se interesaron por medir las diferencias en el área emocional de las personas, lo que los llevó a crear una teoría de la inteligencia emocional que se basaba en el modelo general de inteligencia estándar. Ellos crearon dos test para su medición. En el año 1994 se fundó el CASEL (Consortium for the Advancement of Social and Emotional Learning), que buscaba potenciar la educación emocional y social, pero fue una institución que pasó inadvertida. Es hasta en el año 1995 con el libro “La inteligencia emocional” de Daniel Goleman que el término se difundió en todo el mundo; proponiendo el desarrollo de cinco componentes emocionales que son necesarios para tener mejores relaciones intrapersonales e interpersonales, y de esta forma un mejor crecimiento personal. (Sánchez, 2009)

Al ser un término reciente la inteligencia emocional, no son muchos los autores que han escrito acerca de la misma, sin embargo, en la presente investigación se procedió a mencionar a los principales. Los aludidos con anterioridad, son quienes inician la importancia acerca de la inteligencia emocional y hacen énfasis en que su desarrollo beneficia a las personas en diferentes

ámbitos de su vida. Con el paso del tiempo se espera que se realicen nuevas investigaciones que permitan desarrollar más las teorías actuales.

**1.03.04.03 Componentes de la Inteligencia Emocional.** La inteligencia emocional cómo se ha mencionado previamente es la capacidad de poder conocer las emociones propias, así como de los demás y saber manejarlas en el momento y dentro del contexto. Las personas con esta habilidad presentan mejor bienestar, mayor facilidad para afrontar y superar las adversidades.

Según la teoría de Goleman la inteligencia emocional se compone de los siguientes elementos:

1. **Autoconciencia:** implica poder reconocer las emociones, estados de ánimo y sentimientos de uno mismo que se experimentan en el momento en que surgen, logrando identificar qué los ocasionó y comprender las consecuencias que pueden traer.

De acuerdo a otro autor, el Dr. Claude Steiner (2003) indica que, si las personas no consiguen situar la intensidad de sus emociones, no sabrán cómo les afectan a sí mismos ni a los sujetos de su entorno. El conocimiento que brinda saber qué son las emociones y cuáles son facilita la distinción entre pensamientos, acciones y emociones, además, implica poder reconocer los cambios fisiológicos que se experimentan durante una emoción. Para poder llevar a cabo esta reflexión interna es necesario estar dispuestos a experimentar e indagar con curiosidad las emociones, sin juzgarlas y sin reaccionar a ellas. Existen individuos con mayor facilidad para auto reflexionar, e individuos que se encuentran abrumados por experimentar sus emociones llegando a intensificar sus reacciones, y otros que, al contrario, pueden tener un aplanamiento afectivo donde se desconectan y disminuyen las respuestas emocionales.

Esta conducta autorreflexiva es el pilar para poder adquirir otras habilidades emocionales como el autocontrol, el poder reconocer las emociones en los demás, etc.

2. Autorregulación: es el manejo de las emociones, controlar una emoción no implica negar su presencia ni el valor que tiene en ese momento. El autocontrol permite que el individuo pueda superar las adversidades con mayor facilidad y aquellos que no pueden controlar y adecuarse a la situación, se encuentran constantemente luchando con lo que sienten.

Poder regular las emociones significa mantener un balance entre lo que se experimenta y el contexto sin quitarle valor a la emoción, para esto se deben evitar los extremos de bloquear las emociones a tal grado de ser insensible y apático, y expresarlas sin control alguno que pueden terminar en conductas de riesgo, así como patológicas. Así mismo, para poder manejar las emociones también se debe reconocer en qué momento las reacciones y consecuencias están causando malestar, aceptando que se necesita de atención profesional e incluso farmacológica en algunos casos.

Además de Goleman, R. Bisquerra propone estos ejemplos de regulación emocional:

La tolerancia a la frustración, el manejo de la ira, la capacidad para retrasar gratificaciones, las habilidades de afrontamiento en situaciones de riesgo (inducción al consumo de drogas, violencia, etc.), el desarrollo de la empatía, etc., son componentes importantes de la habilidad de autorregulación. (Bisquerra, 2010, p. 164)

3. Motivación: esta habilidad se encuentra relacionada con el entusiasmo y la perseverancia para llevar a cabo una acción. Las emociones pueden interferir o

favorecer las actividades diarias, alcanzar las metas propuestas, solucionar problemas, realizar cambios, etc., este deseo de conseguir algo dirige al organismo a la acción, estimulan para alcanzar el logro.

Otra definición añade que la motivación puede ser una habilidad interna (del individuo para sí mismo) y externa o de relación (del individuo para los otros). Así mismo la motivación se clasifica en intrínseca y extrínseca, la intrínseca es el “deseo de realizar una conducta que surge del gozo derivado de la conducta misma” (Morris y Maisto, 2014, p. 261). Y la motivación extrínseca es el “deseo de realizar una conducta que obtiene una recompensa externa o evita un castigo” (Morris y Maisto, 2014, p. 261).

La teoría de Abraham Maslow se encuentra directamente asociada a la motivación, él estableció en su Jerarquía de las necesidades que el ser humano busca satisfacer antes las fisiológicas y primarias para después alcanzar los motivos superiores de autorrealización, necesidades de estima, etc., pero ésta pirámide no es estrictamente satisfecha en el orden propuesto, ya que sí existe en las personas un deseo de seguridad, de establecer vínculos, de tener una autoestima de forma independientemente aun encontrándose en el estado de sobrevivencia, y muchas personas logran alcanzarlo porque se encuentran realizando conductas de búsqueda y acciones a favor de éstos.

4. Empatía: es la capacidad de poder comprender las emociones, pensamientos y acciones de otras personas. “Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás.” (Goleman, 1995, p. 44).

Esta habilidad permite reconocer en la comunicación no verbal (como la postura, el tono de voz, los movimientos corporales, las expresiones faciales, entre otros) cómo se encuentran los demás y actuar en función de ellos. Esta habilidad empática se desarrolla desde la infancia cuando los niños distinguen que son seres independientes de otros e imitan conductas de los demás y llegan a sintonizarse en las relaciones con más personas, por lo tanto, la empatía es desarrollada en el ambiente familiar cuando los padres enseñan a sus hijos a tomar conciencia del daño que sus acciones pueden ocasionar en otros.

La carencia de empatía no solo es una falta de inteligencia emocional, sino también es un riesgo para la comunidad, porque la incapacidad para sintonizar con los demás lleva a conductas como robo, violencia, secuestros, violaciones, etc. que se encuentran en personas que no se adaptan adecuadamente, como por ejemplo: psicópatas, abusadores, y todo aquel que atente contra el otro y sus derechos.

5. Habilidades sociales: las habilidades sociales provienen de los elementos anteriormente señaladas, si existe un manejo adecuado de las propias emociones se podrá relacionar con las emociones de los demás y esto lleva a una comunicación más significativa y sana.

Para poder adquirir habilidades interpersonales es necesario el autocontrol y la empatía, ya que esto otorga la posibilidad de conectar con los demás, la falta de los mismos conlleva a la carencia de lazos con las demás personas y fracaso social. Dentro del contexto social existen reglas que rigen los comportamientos y relaciones entre las personas, no se excluye a las emociones de esta normativa; “las reglas que rigen la expresión de las emociones no sólo forma parte del léxico de la educación social, sino que también dictan la forma en que nuestros

sentimientos afectan a los demás” (Goleman, 1995, p. 103). Cuando se menciona que los sentimientos afectan a los demás significa que las emociones que una persona experimenta se transmite a los otros, si hay una sintonía entre éstas dos personas la conexión será mayor, la armonía entre sus cuerpos será un reflejo de su relación. Esta sincronía permite que las emociones puedan expresarse y ser recibidas, esta habilidad social le da herramientas al sujeto para poder dirigir grupos, organizar y analizar acontecimientos, así como mediar conflictos y brindar soluciones.

Los componentes de la inteligencia emocional se encuentran relacionados entre sí, el autoconocimiento es el pilar de las otras habilidades ya que sin este no hay conciencia de las emociones que se experimentan ni de las consecuencias que puede ocasionar, sin esta habilidad de reflexión sobre sí mismo la empatía será difícil desarrollarla, ya que no se puede reconocer en uno mismo ni en el otro las emociones. Consecuentemente, sin estas dos no hay un autocontrol emocional, las emociones no se manejan porque se desconocen y la expresión y conductas desarrolladas llegan a ocasionar problemáticas con el sujeto y su entorno, y por último, sin el autocontrol emocional no se pueden establecer ni mantener relaciones buenas afectando la capacidad del sujeto para socializar entorpeciendo su crecimiento y bienestar. Por lo tanto, desarrollar cada una de estas habilidades refuerza y estimula al individuo mejorando las áreas personales, laborales, familiares, legales y de salud.

**1.03.04.04 Neurofisiología de la Inteligencia Emocional.** Las neurociencias han estado a cargo del estudio del cerebro, investiga acerca de sus estructuras, funciones, desarrollo, etc. Las estructuras cerebrales que están implicadas en la formación de las emociones permite una mejor comprensión sobre el órgano más complejo del cuerpo humano, el cerebro; esta comprensión no

es total y únicamente responde a cómo funcionan estas partes, pero no al por qué trabajan de esa manera ni qué es lo que origina su actividad.

Para conocer acerca de cómo funcionan dichas estructuras es necesario saber qué elementos la componen: el sistema nervioso (engloba distintas estructuras que se interrelacionan para funcionar como un todo), contiene millones de neuronas las cuales son las células más pequeñas de este sistema, las neuronas crean conexiones las cuales permite la comunicación entre las diferentes estructuras cerebrales. Dentro de las neuronas se encuentran las neuronas espejo cuyo valor para la imitación de la conducta es importante, estas neuronas permiten imitar sensaciones y emociones vistas en otros, logrando identificarse con ellas, generando empatía, por consiguiente, son importantes para la expresión y comprensión de las emociones. La comunicación entre neuronas se conoce como sinapsis y a las moléculas mensajeras como neurotransmisores, éstas intervienen en las emociones y en los estados internos del organismo.

Los investigadores han descubierto ciertos neurotransmisores y sus efectos en el organismo:

- La Acetilcolina (ACo) se encuentra en la activación, el movimiento, la atención, motivación y memoria.
- La dopamina actúa en la conducta y emociones, afecta el aprendizaje, memoria y emociones, se asocia al dolor y placer.
- La oxitocina se relaciona con los vínculos afectivos, el apego.
- La serotonina participa en las experiencias emocionales, regula el sueño, estado de ánimo, la alimentación, las conductas agresivas y el dolor, produce placer.

- La norepinefrina se relaciona al estado de vigilia, la memoria, estado de ánimo, la activación y el aprendizaje.
- Las endorfinas se asocian principalmente a inhibir el dolor en el cuerpo, son analgésicos naturales.
- El ácido gamma-aminobutírico GABA se ha relacionado con ciertos trastornos de la alimentación, del sueño y la ansiedad extrema.
- El glutamato se encuentra en el aprendizaje, en la percepción del dolor y en la memoria.
- Otros como las catecolaminas asociadas con el placer y la felicidad.
- Por último, la glicina, encargada de inhibir el encéfalo inferior y la médula espinal.

Estos son los principales neurotransmisores y sus desajustes pueden desencadenar trastornos mentales tal es el caso de la tristeza y depresión, donde se encuentran niveles bajos de serotonina. Por su gran valor en las emociones, los neurotransmisores son agentes activos de estos estados, son los responsables de las sensaciones de tristeza, alegría, miedo, ira, etc., en las personas, no obstante, los pensamientos y actividades pueden influir en la presencia o ausencia de estos elementos.

Además de las neuronas y los neurotransmisores, las células especializadas del cerebro se organizan creando sistemas, en el cerebro se forma el sistema nervioso el cual se divide en sistema nervioso central (SNC) conformado por el encéfalo y la médula espinal, y el sistema nervioso periférico (SNP) que conecta al SNC con todas las partes del cuerpo. El SNP a su vez se divide en Sistema Nervioso Periférico Autónomo (SNPA) cuyas funciones son involuntarias como los reflejos, latidos, etc., y el Sistema Nervioso Periférico Somático (SNPS) a cargo de los movimientos corporales. El SNPA, además, contiene al sistema nervioso simpático y parasimpático, el simpático cumple con las funciones de excitación y defensa, y el parasimpático

tienen la función de calmar o disminuir las secuelas que los estímulos provocan en el organismo. (Bisquerra, 2010)

El encéfalo es el “gran centro nervioso contenido en el cráneo y que comprende el cerebro, el cerebelo y la médula oblonga o bulbo” (Carrión, 2001, p. 33). Es en el cerebro donde se distinguen tres componentes: el neocórtex o corteza cerebral, el sistema límbico (incluye la corteza límbica, el hipotálamo y la amígdala), y el cerebro reptiliano.

La corteza cerebral se divide en dos hemisferios, izquierdo y derecho, esta división suele clasificar ciertas funciones específicas a cada una de las áreas, el hemisferio izquierdo se relaciona con funciones de racionalidad, análisis, capacidades numéricas, lógico-racional, de tiempo, deducción, repetición y emociones positivas, entre otras funciones. Por otro lado, el hemisferio derecho se asocia a habilidades de creatividad, imaginación, intuición, humor, síntesis, espacio, música, emociones negativas y otras más. Por lo tanto, se caracteriza al hemisferio izquierdo con las emociones positivas y la aproximación, y el hemisferio derecho con las emociones negativas y la evitación e inhibición de conductas.

Así mismo la corteza se divide en lóbulos, lóbulo frontal a cargo de funciones ejecutivas (planificar, organizar, evaluar, regularizar, entre otras), juicio, razonamiento y procesamiento de emociones. El lóbulo occipital es el encargado de la visión, los lóbulos temporales se relacionan con funciones de audición y olfato y el lóbulo parietal donde se dan los movimientos y sensaciones. Todos estos lóbulos llegan a trabajar de forma conjunta para procesar y realizar acciones.

Otra estructura perteneciente al cerebro es el sistema límbico, el cual se compone de la amígdala, el hipotálamo, el hipocampo, la corteza del cíngulo, los cuerpos mamilares, el septum

y el bulbo olfatorio, estos están a cargo de los procesos emocionales y de otras funciones como la memoria y aprendizaje. Es en este sistema que las emociones tienen su origen, donde las experiencias se dividen en agradables o desagradables, se dan las sensaciones de sed, hambre, deseo sexual y respuestas emocionales ante emergencias. Al mismo tiempo, el sistema límbico se encuentra conectado con el sistema nervioso central, es por esto que las emociones pueden afectar otras áreas del cerebro como las encargadas del pensamiento, la atención y la capacidad de analizar y tomar decisiones.

Como se mencionó dentro del sistema límbico se encuentra la amígdala, ésta se relaciona con la capacidad de evaluar acontecimientos y activar las respuestas emocionales, además se asocia con las emociones de miedo, ira, y conductas agresivas. El cíngulo es el puente entre las emociones y las funciones cognitivas. El hipocampo se relaciona con la memoria emocional, el septum tiene a su cargo emociones de ira, motivación sexual, el instinto de preservación, así como sentimientos maternales.

Las emociones se expresan a través de los sistemas: endocrino, a cargo de la regulación y secreción de hormonas, sistema nervioso periférico autónomo y somático. Las principales respuestas fisiológicas más estudiadas por la comunidad científica corresponden a la ira, el miedo y la tristeza. El miedo se expresa a través del sistema autónomo con respuestas como la elevación del ritmo cardíaco, disminución en la temperatura, el sistema somático se manifiesta con la tensión muscular, aumento de la respiración, etc., todos estos elementos preparan al individuo para correr o evitar la situación. Así mismo, el SNPA participa en la emoción de la ira, las respuestas fisiológicas que se desarrollan son el aumento de la presión arterial, frecuencia cardíaca, en el SNPS se eleva la respiración, pero no hay cambios en la amplitud, se llegan a producir neurotransmisores como la noradrenalina lo que incrementa los niveles de energía. En

los efectos de la tristeza, hay elevaciones moderadas en la frecuencia cardíaca, así como en la resistencia vascular, descenso en la temperatura, efectos somáticos como la tensión muscular y una elevación prolongada en la actividad neurológica. (Fernández y Palmero, 1999)

La neurofisiología demuestra que el cerebro no trabaja de forma aislada, sino que sus diferentes estructuras se interrelacionan para llevar a cabo sus funciones, es por esto que es un órgano complejo y para su correcto funcionamiento todas las áreas que lo componen deben estar en sintonía. La química del cerebro puede ser un factor determinante para la presencia de emociones y estados de ánimo, no obstante, el ser humano puede influir en ella para producir o reducir sus niveles ya sea con medicamentos, cambio en las estructuras del pensamiento y en actividades.

**1.03.05. Modelos de Inteligencia Emocional.** En los antecedentes de la inteligencia emocional se habían mencionado autores como Peter Salovey, John Mayer, Daniel Goleman y Reuven Bar-On; quiénes fueron los principales en desarrollar teorías acerca de esta capacidad. Existen varios modelos, pero solamente se procederá a exponer los relacionados por los autores mencionados con anterioridad, ya que sus ideas son fundamentales para el conocimiento de la habilidad mental y emocional.

Antes de iniciar con los modelos, se debe indicar que éstos se pueden clasificar en:

- Modelos de habilidades: “se centran exclusivamente en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento.” (Trujillo y Rivas, 2005). En este encontramos el modelo de Salovey y Mayer.
- Modelos mixtos: “combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones. Estas se establecen de

acuerdo con el contexto que se desea estudiar.” (Trujillo y Rivas, 2005). En estos encontramos el de Goleman y Bar-On.

A. Modelo de las cuatro fases: Este fue propuesto por Salovey y Mayer, quienes a lo largo de los años lo han ido modificando. Para ellos la inteligencia emocional se compone de cuatro ramas, las cuales son:

1. Percepción emocional: se refiere a la manera en que se perciben, identifican, discriminan, valoran y expresan adecuadamente las emociones en uno mismo y para con los demás.
2. Facilitación emocional del pensamiento: toda emoción que se percibe tiene influencia en la cognición, de tal forma que las emociones generan un impacto en el pensamiento y proceden a desviar la atención a la información relevante.
3. Comprensión emocional: entender y analizar las emociones desde el conocimiento emocional. Así como las señales que se presentan en las relaciones, los sentimientos complejos y la transición de emociones.
4. Regulación emocional: manejo reflexivo de las emociones para impulsar el conocimiento emocional e intelectual, con la finalidad de gestionarlas de manera adecuada consigo mismo y con los demás. (Bisquerra, 2010)

Estas cuatro ramas se relacionan entre sí y son necesarias para el manejo apropiado de las emociones, esta teoría fue la primera que expone el contenido de lo que es la inteligencia emocional y a partir de esta se orientan las siguientes.

Su modelo lleva el nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y es una medida de autoinforme de IE percibida con un total de 48 ítems establecidos en tres subescalas que evalúan tres aspectos fundamentales de la IE intrapersonal, como: sentimientos con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems. (Trujillo y Rivas, 2005)

Dicha escala ha tenido adaptaciones por sus autores. También han trabajado junto con Caruso un instrumento psicométrico de inteligencia emocional denominado Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (Prueba de inteligencia emocional de Mayer Salovey Caruso) el cual desarrolla ampliamente las capacidades mentales y emocionales.

B. Modelo de las competencias emocionales: desarrollado por Goleman en su libro “La inteligencia emocional” en el año 1995. Este autor propone que existen cinco competencias (las cuales fueron desarrolladas con anterioridad), entre estas:

1. El conocimiento de las propias emociones.
2. La capacidad de controlar las emociones.
3. La capacidad de motivarse uno mismo.
4. El reconocimiento de las emociones ajenas.
5. El control de las relaciones.

Esta teoría fue modificada por Goleman con posterioridad quedando los componentes nombrados de la siguiente manera:

1. Autoconciencia.

2. Autorregulación.
3. Automotivación.
4. Empatía.
5. Habilidades sociales. (Bisquerra, 2010)

Goleman propone una idea sobre el manejo de las emociones para consigo mismo y con las otras personas, identificando determinadas habilidades que ayudan al individuo a tener éxito en sus relaciones.

C. Modelo de la inteligencia emocional y social: fue desarrollado por Bar-On a través de su tesis doctoral titulada “The development of an operational concept of psychological well-being” (El desarrollo de un concepto operacional de psicología del bienestar). Así mismo, fue el primero en utilizar el término cociente emocional (CE). Sus trabajos no fueron popularizados hasta que elaboró su instrumento Emotional Quotient Inventory (Inventario de cociente emocional), que consta de ciento treinta y tres ítems que miden el cociente emocional en general. (Bisquerra, 2010). Este modelo se basa en cinco componentes principales que se subdividen en quince subcomponentes, los cuales son:

- Componente intrapersonal:

*Comprensión de sí mismo:* habilidad para comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y, conocer el porqué de los mismos.

*Asertividad:* habilidad para expresar sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y, defender nuestros derechos de una manera no destructiva.

*Autoconcepto:* capacidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones.

*Autorrealización:* habilidad para realizar lo que realmente podemos, deseamos y se disfruta.

*Independencia:* capacidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

- **Componente interpersonal:**

*Empatía:* habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

*Relaciones interpersonales:* capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias, caracterizadas por una cercanía emocional.

*Responsabilidad social:* habilidad para mostrarse como una persona cooperante, que contribuye, que es un miembro constructivo del grupo social.

- **Componentes de adaptabilidad:**

*Solución de problemas:* capacidad para identificar y definir los problemas y generar e implementar soluciones efectivas.

*Prueba de la realidad:* habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos y lo que en realidad existe.

*Flexibilidad:* habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

- Componentes del manejo del estrés:

*Tolerancia al estrés:* capacidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones.

*Control de los impulsos:* habilidad para resistir y controlar emociones.

- Componente del estado de ánimo en general:

*Felicidad:* capacidad para sentir satisfacción con nuestra vida.

*Optimismo:* habilidad para ver el aspecto más positivo de la vida. (García y Giménez, 2010)

Lo interesante de este modelo que lo diferencia de los otros es que posee varios elementos como el estrés, la adaptabilidad y el estado de ánimo que en la actualidad tienen influencia significativa en las relaciones interpersonales e intrapersonales, que en el caso de fomentar su desarrollo ayudan a que las personas se desenvuelvan de una mejor manera. A través del inventario de cociente emocional de Bar-On (I-CE) se obtiene un cociente emocional general que permite identificar según los cinco componentes mencionados las deficiencias que existen en cuanto a los mismos, de esta manera se puede trabajar en las áreas en las que más necesidad tenga la persona.

Los modelos que se presentaron son esenciales para el conocimiento de lo relacionado con la inteligencia emocional. Estos autores son los vanguardistas en este tema, gracias a sus aportes se le ha empezado a dar énfasis al aspecto emocional y a la influencia que tiene en el ámbito personal y para con los que nos rodean.

**1.03.06 Psicoeducación.** Se comprende por psicoeducación a: *“una aproximación terapéutica, en la cual se proporciona al paciente y sus familiares información específica acerca de su enfermedad, tratamiento y pronóstico, basados en evidencia científica actual y relevante para el abordaje de la patología”*. (Godoy, Eberhard, Abarca, Acuña, y Muñoz, 2020)

Se refiere también a: *“una variedad de técnicas educativas que buscan brindar de manera sistemática conocimientos a los pacientes y sus familias con el objetivo de evitar las recaídas, mejorar la adherencia a los medicamentos y disminuir la disfuncionalidad.”*. (Zapata Ospina, Rangel Martínez-Villalba, y García Valencia, 2015)

La psicoeducación es una metodología que se utiliza con frecuencia en la actualidad, ya sea para ser aplicada en terapia individual, grupal, familiar o de pareja. Su principal función es dirigirse a pacientes o familiares que quieren obtener conocimientos acerca de alguna enfermedad; pero no es solamente esa su única función, sino que también se puede utilizar fuera de psicoterapia como intervención preventiva (por medio de campañas, charlas, etc.); realizada por profesionales con la finalidad de que se promuevan temas relacionados a la salud. La psicoeducación también puede ser aplicada en otros ámbitos y por profesionales de diversas ciencias como psicólogos, médicos, enfermeros u otros expertos de la salud; también por pedagogos, trabajadores sociales, educadores, entre otros.

Se comienza a hacer uso de este término en el año de 1911 por Jhon E. Donley en una publicación realizada en “The Journal of Abnormal Psychology” la que tituló “Psicoterapia y re-educación”, luego no se menciona sino hasta 30 años después en un libro médico escrito por Brian E. Tomlinson. Posteriormente, en Francia en el año de 1962 aparece el término psicoeducación en la tesis “La stabilité du comportement”. (Maximiliano Herrera, 2018)

En el año de 1972 George Brown utiliza el término en su trabajo realizado con las familias de personas diagnosticadas con esquizofrenia y fue en los años ochenta en que dicho término tiene su auge y se populariza por Carol M. Anderson, Douglas J. Reiss y Gerard E. Hogarty, quienes desarrollan una serie de principios metodológicos, que se aplicaron con los familiares de los pacientes para informarles sobre dicha enfermedad y la mejor manera de sobrellevarlo. (Godoy, Eberhard, Abarca, Acuña, y Muñoz, 2020; Montiel-Castillo y Guerra-Morales, 2015)

Posteriormente, se comienzan a realizar otros estudios, en los que se buscaba aplicar la psicoeducación para ayudar no solo a las familias, sino también a los pacientes mismos. Y se empezaron a tratar diferentes trastornos, como por ejemplo: bipolar, depresivo, de ansiedad, de personalidad, relacionados con sustancias, de la conducta alimentaria y de la ingesta de alimentos, entre otros. Y se demuestra la efectividad con que la psicoeducación ayuda a los pacientes y sus familias a mejorar su salud mental.

Dependiendo del número de sesiones se puede indicar que puede ser una psicoeducación de curso breve (cuando son menos de 10 sesiones) o largo (cuando son más de 10 sesiones). (Zapata Ospina, Rangel Martínez-Villalba, y García Valencia, 2015)

Los sujetos que intervienen en la psicoeducación son: el educador (que puede ser de diferentes profesiones o incluso un par) que tiene los conocimientos necesarios acerca del tema que se pretende abordar y el receptor (que puede ser el paciente, la persona o el grupo) que recibirá la educación respectiva o información del tema.

Es necesario hacer énfasis en que el acompañamiento psicoterapéutico y la psicoeducación, son diferentes y su proceso también lo es, pero ambas han generado beneficios

en la salud mental de las personas que las han recibido. De tal forma que Miracco y otros (2012) indican que “Si bien éstas se diferenciarían de los procesos psicoterapéuticos en diversos aspectos, pueden asimilarse en cuanto intervenciones orientadas a la modificación de hábitos, cogniciones y actitudes disfuncionales.”.

**1.03.06.01 Estructura de Conjunto de la Intervención Psicoeducativa.** Es necesario conocer el sistema dinámico de interacciones que requiere una intervención psicoeducativa adecuada, la cual se fundamenta en diferentes componentes que interactúan unos con otros, con la finalidad de mantener un equilibrio. Esta estructura se puede aplicar desde la totalidad de una institución, en un área determinada de la misma, ya sea para un programa o en una actividad específica. Se identifica con la forma de un trompo que comprende diez componentes.

En dicha estructura se toman como componentes centrales del sistema:

- *El sujeto (o el grupo de sujetos)*, es la persona que ha tenido dificultades para adaptarse a su entorno social, por lo que a través de la psicoeducación se busca que se readapte o se informe respecto a una situación determinada.
- El otro componente esencial es el del *educador* que se encarga de que por medio de sus conocimientos y experiencia pueda ayudar al sujeto; tratando de acompañarlo, apoyarlo y estimulándolo para participar en las actividades. Es el encargado además de guiar al sujeto con el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Y el último componente central son *los objetivos*, que son las metas a las que pretende llegar el sujeto, las cuales constituyen un desafío para el mismo y le permite entrar en acción. Los objetivos deben ser claros, realistas y adaptables según las capacidades y vulnerabilidades del sujeto. (Vizcarra y Dionne, 2008)

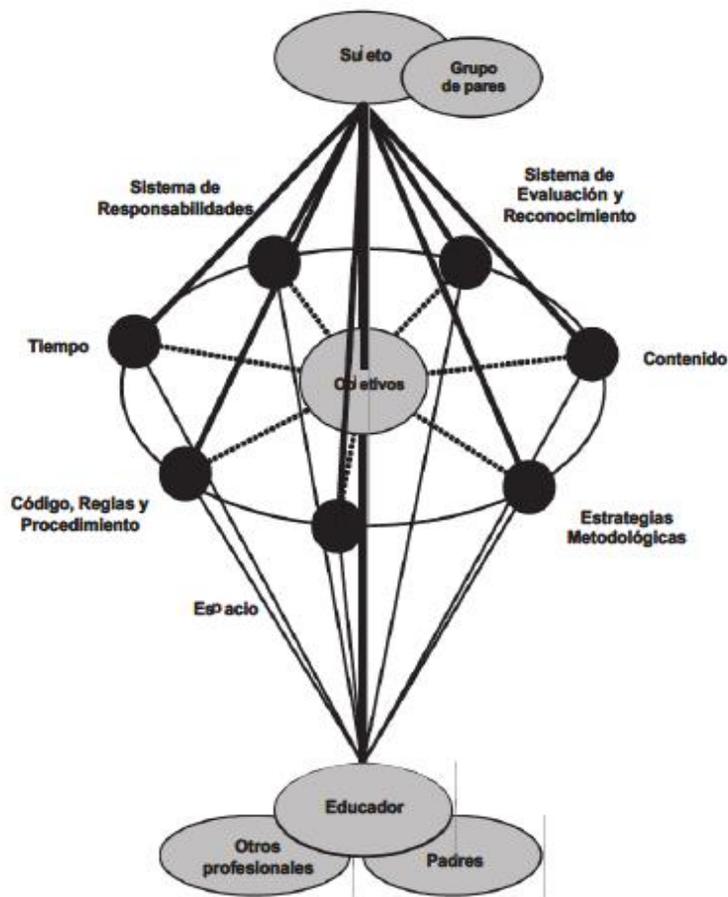
Además de estos componentes centrales, explica también Vizcarra y Dionne (2008) que existen siete componentes satélites:

- *El programa*, que se refiere al desarrollado por una institución en su totalidad respecto con lo que se trabaja, así como al programa que se maneja de una actividad individual específica. De tal forma que se establecen los contenidos que se van a abordar y la manera en que se desarrollarán.
- *El tiempo*, se refiere al manejo adecuado del tiempo con el que se cuenta para trabajar, algunas actividades requieren que se centre más en cierto tema y otras podrán disponer de menos enfoque, razón por la cual es necesario tener un control del tiempo y la manera en que se utilizará. Se debe pensar en el plazo que durará el programa (en días) y cada sesión (horas y minutos), así como la forma de distribución.
- *El espacio*, se debe contar con un lugar adecuado para el programa y actividades que se pretendan realizar, teniendo la posibilidad de cambiar de ambientes según se requiera. Es necesario que el educador encuentre lugares en los que las personas se sientan bien, se vele por su seguridad y de tener que interactuar con otros sea lo suficientemente grande como para poder hacerlo.
- *El sistema de responsabilidades*, es un compromiso que se asume entre el educador y el sujeto, de tal manera que ambos deben compartir responsabilidades. El educador asume las del programa completo, así como de lo que se realice durante las sesiones, pero el sujeto puede adquirir ciertas responsabilidades dentro de las actividades, lo que hace que se involucre y el aprendizaje sea más significativo.
- *Los códigos, reglas y procedimientos*, todo lo necesario para que las sesiones se desarrollen en orden y se sigan las normas de comportamiento adecuadas para una

interacción idónea. Se deben establecer en la primera sesión con la finalidad de que se cumplan en las reuniones consecutivas. Hay que explicarlas de manera clara, simple y de fácil comprensión. Es mejor enfocarse en lo que se les permite realizar, que en las prohibiciones, pero de ser necesario, estas deben expresarse de manera puntual y exactas para que no se generen dudas.

- *El sistema de evaluación y reconocimiento*, son todos los mecanismos que reconocen el esfuerzo que están realizando los sujetos, así como los logros que han alcanzado por su participación. También implica la forma en que se comunican los resultados obtenidos de la evaluación, los cuales se deben presentar de manera honesta y no deformada, esto con la finalidad de que el sujeto sea capaz de analizar y reflexionar sobre los cambios que ha obtenido a lo largo del programa.
- *Las estrategias metodológicas*, son todos los métodos, técnicas y herramientas que se van a utilizar para el desarrollo adecuado del programa, que permiten la participación de los sujetos, debiendo realizarse de una manera dinámica para que el aprendizaje sea significativo. Se debe pensar en las actividades que se realizarán y si se harán de manera individual o grupal.

## ESTRUCTURA DE CONJUNTO «EL TROMPO»



(Vizcarra y Dionne, 2008, pp. 92)

**1.03.06.02 Esquemas Relacionales del Psicoeducador.** Es necesario que el psicoeducador tenga ciertas actitudes esenciales frente al sujeto que recibirá la psicoeducación, para Gendreau “*esas actitudes declaradas en psicoeducación, se inspiran en valores estimulados por el humanismo, y son definidas... como esquemas relacionales.*” (Vizcarra y Dionne, 2008, pp. 94)

Estas actitudes le muestran al psicoeducador las pautas de cómo debe interactuar, ya que a lo largo de la relación hay un intercambio recíproco de conocimientos y aprendizaje, y por lo

tanto se espera que el psicoeducador se desarrolle adecuadamente, para hacer sentir bien en todo aspecto al sujeto.

Entre los seis esquemas relacionales que se menciona por Vizcarra y Dionne (2008) se encuentran:

- *La consideración*, es una actitud necesaria para con el sujeto, ya que el psicoeducador debe respetar, ser amable y prestar atención a quien se dirige, valorándolo como persona, aceptándolo en todo aspecto y con especial énfasis en su forma de pensar. El psicoeducador se acerca al sujeto con la finalidad de comprometerse en una relación de ayuda, por lo que debe velar en todo momento que su comportamiento sea de recepción para con el sujeto, es necesario recordar que de la manera en que se trata al otro indica mucho sobre el tipo de persona que es uno.
- *La disponibilidad*, se refiere específicamente a que la relación que se concede al sujeto debe ser de calidad, estar abierto a escuchar el tiempo necesario, dejando sus preocupaciones de lado para compartir con el otro y dar lo mejor de sí mismo. Se debe mostrar al sujeto, que en cualquier momento puede acercarse y se estará en toda la disposición de atenderlo.
- *La seguridad*, se refiere a la confianza que tiene el psicoeducador de los conocimientos que posee y que se encuentra preparado para llevar a cabo la actividad. En caso de surgir algún inconveniente, no debe paralizarse por el miedo o los nervios, debe saber cómo continuar y afrontar aquellas situaciones que puedan salirse de control. Debe ser lo suficientemente maduro para abordar las temáticas que se tratarán, tomándolo con seriedad y demostrando su profesionalismo.

- *La confianza*, se refiere al ser una persona en que los demás pueden depositar sus secretos sin miedo a que sean divulgados. La confianza es un elemento esencial en las relaciones, ya que el sujeto puede abrirse o no al psicoeducador si siente que puede hablarle sin ser juzgado y si se respeta su opinión.
- *La congruencia*, en cuanto a lo que piensa, dice y actúa; el psicoeducador debe ser verdadero, honesto y auténtico. Debe demostrar que lo mismo que está enseñando, lo aplica en su vida y que no es mentira lo que dice; porque si no se le puede juzgar de ser una persona falsa.
- *La empatía*, es el elemento esencial de toda relación de ayuda, el psicoeducador debe tener un nivel de madurez afectiva y cognitiva que le permita posicionarse en el lugar del otro para entender cómo se siente y ver su punto de vista, con la finalidad de comprender su situación.

**1.03.07 Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.** La creación de esta institución, corresponde al Consejo Superior Universitario, en acuerdo emitido el 30 de abril de 1954. Es una institución estatal, pública y descentralizada, que se dedica a la prestación de servicios legales, de trabajo social y psicológicos de manera gratuita. Se encuentra ubicado en la 9na. Avenida 13-39, Zona 1, Municipio y Departamento de Guatemala.

Los servicios que se prestan son dirigidos a toda la población guatemalteca sin importar su estatus económico, aunque la mayoría de usuarios son personas con un nivel socioeconómico bajo. El trabajo que se realiza funciona de manera interdisciplinaria y se crean programas psicoeducativos dirigidos al desarrollo de los usuarios (como por ejemplo escuela para padres). Se atiende también a personas que son remitidas por los órganos jurisdiccionales a los programas de escuela para padres y a servicio psicológico.

Dentro de las características de la población atendida se puede indicar que se trabaja con niños a partir de los 5 años de edad, adolescentes, adultos jóvenes, medio y mayor. Se atiende tanto a personas de género masculino como femenino, provenientes en su mayoría de las etnias ladina/mestiza e indígena. (Descripción y Análisis inicial de Práctica – Servicio en las Instituciones y/o Comunidad, 2019)

El Bufete Popular tiene como actores al Licenciado Otto René Arenas Hernández, quien funge como Director (2021), a distintos abogados y notarios encargados de las áreas de asesoría penal, civil y laboral. Las secretarías, auxiliares, el servicio de limpieza y vigilancia, encargados del área de trabajo social y psicología, pasantes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, así como de la carrera de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala y los usuarios que solicitan los servicios que se ofrecen en la institución.

**1.03.07.01 Área de Psicología.** La Universidad de San Carlos a través de la Escuela de Ciencias Psicológicas pone a la disposición de la población centros de atención psicológica gratuitos para resolver y prevenir las problemáticas en las cuales se encuentran inmersos los individuos. Como se mencionó anteriormente, el Bufete Popular Central es uno de ellos y dentro de los servicios que presta se encuentra el servicio psicológico, a cargo de los estudiantes universitarios que realizan sus prácticas clínicas pertenecientes al tercer, cuarto y quinto año de la carrera de Licenciatura en Psicología, el acompañamiento psicológico es revisado por M.A. Luis Arturo Estrada (2021), quien es el supervisor del área.

La mayoría de las personas que asisten a psicoterapia presentan daños a nivel psicológico y/o emocionales generados por experiencias violentas en el ámbito intrafamiliar, laboral, escolar y vulnerabilidad.

Los principales motivos por los cuales las personas asisten al área de psicología son: divorcio o separación de los padres, depresión, problemas laborales y sociales, violencia intrafamiliar (física y psicológica), baja autoestima, duelo, problemas conductuales y emocionales, estrés y ansiedad, y dinámica familiar conflictiva.

**1.03.08 Consideraciones Éticas.** La investigación es un método científico que requiere de ciertos lineamientos a seguir para que todas las partes involucradas se vean beneficiadas sin causar mal alguno, estos lineamientos se encuentran a cargo de la ética, específicamente la ética de investigación esta es:

una rama de la ética especial, que versa sobre el modo como los principios comunes de la moralidad de los actos humanos se especifican en un ámbito determinado de la vida del hombre, en este caso, el de la investigación científica y el trabajo académico. (Miranda Montecinos, 2013)

En los procesos de investigación psicológica, los profesionales son los encargados de cumplir con los principios éticos, debiendo respetar la confidencialidad de los participantes y velar por la veracidad del estudio. Un elemento esencial es el respetar la autonomía del sujeto, lo que se lleva a cabo a través del consentimiento informado; este es un documento que permite al participante que se involucra en la investigación conocer acerca de la misma, saber los beneficios, los riesgos del estudio, sus derechos, el manejo de la información y su participación voluntaria por medio de su firma, con la que acepta que ha comprendido en su totalidad la información que se le brinda. Así mismo, el profesional debe cumplir con la fidelidad entre investigadores y participantes, respetando las promesas establecidas y lo acordado en el consentimiento.

Es por ello que a lo largo del proceso de investigación se cumplió con lo relacionado a la ética, resguardándose la confidencialidad de los participantes, se les aclaró los riesgos y beneficios derivados de las 6 sesiones psicoeducativas, se procedió al resguardo de la información de manera adecuada y se hizo uso del consentimiento informado, el cuál fue firmado antes de realizar las sesiones.

## Capítulo II

### 2. Técnicas e Instrumentos

#### *2.01 Enfoque y Modelo de Investigación*

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño pre-experimental tipo preprueba-posprueba con un solo grupo; el cual buscó medir a través de una prueba estandarizada (inventario de cociente emocional de Bar-On (I-CE) la inteligencia emocional de un grupo de 30 personas que participaran en las sesiones psicoeducativas, a quienes se les realizó una primera toma antes de recibirlas; posteriormente, se procedió a realizar las 6 sesiones psicoeducativas acerca de la inteligencia emocional y luego de finalizadas, se midió nuevamente con la misma prueba el cociente emocional para determinar si se produjo un desarrollo de dicha inteligencia.

#### *2.02 Técnicas*

**2.02.01 Técnicas de Muestreo.** La muestra para el estudio fue tomada de forma no probabilística por conveniencia. Estuvo compuesta por un total de 30 participantes de sexo femenino y masculino, entre las edades de 21 a 51 años, que contaron con disponibilidad de tiempo y acceso a internet para recibir la psicoeducación de manera virtual.

En cuanto al proceder ético se realizó un consentimiento informado en el que se explicó todo lo relacionado al estudio a través del cual cada uno de los participantes de manera voluntaria manifestó su acuerdo con la participación al estudio realizado plasmando su firma en el mismo.

**2.02.02 Técnicas de Recolección de Datos.** Se utilizó una técnica de recolección de datos cuantitativa, a través del inventario de cociente emocional Bar-On (I-CE) con adaptación peruana de la Dra. Nelly Ugarriza Chávez. Debido a la pandemia por Covid-19 se procedió a utilizar el programa KoboToolBox, en dónde se realizó un formulario que contiene los 133 ítems del inventario, a través del cual se recopiló la información.

Así mismo, para el cuestionario también se utilizó una técnica de recolección de datos cuantitativa y debido a la pandemia por Covid-19 se procedió a utilizar el programa KoboToolBox, en dónde se realizó el cuestionario de 15 preguntas, el cual se enfocó en la efectividad de la psicoeducación.

En cuanto al proceder ético los datos recopilados con el programa KoboToolBox fueron resguardados adecuadamente en su servidor, a los cuáles solamente ambas autoras pudieron tener acceso a través de una cuenta de usuario y contraseña.

**2.02.03 Técnicas de Análisis de Datos.** Se procedió a hacer uso de estadística descriptiva para el análisis de los datos, utilizando una tabla de Excel automatizada en la que se colocó la información del participante y se ingresaron los datos obtenidos en la plantilla de corrección; verificando la validez y la elaboración gráfica de los resultados de manera individual por cada aplicación del test (2 veces por persona).

Con el cuestionario también se procedió a aplicar estadística descriptiva para el análisis de los datos recopilados por el programa KoboToolBox de manera digital y se representó por medio de gráficas.

En cuanto al proceder ético, el análisis de datos se efectuó en la computadora de uso personal de cada una de las autoras (las cuáles poseen contraseña y son utilizadas únicamente por ellas) y al finalizar el análisis se procedió a la eliminación de todos los datos obtenidos tanto en las computadoras como en el programa KoboToolBox.

### ***2.03 Instrumentos***

El instrumento que se utilizó para la investigación fue el inventario de cociente emocional Bar-On (I-CE). El inventario consta de un cuestionario que contiene 133 ítems con un formato de escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos: 1. Rara vez o nunca es mi caso; 2. Pocas veces es mi caso; 3. A veces es mi caso; 4. Muchas veces es mi caso; y 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso. Se elaboró una hoja de respuestas a través del programa KoboToolbox y se utilizó una plantilla de corrección automatizada en formato de Excel.

Este inventario mide el cociente emocional general (CEG) y cinco componentes principales los cuales son: componente intrapersonal (CIA), componente interpersonal (CIE), componente de adaptabilidad (CAD), componente del manejo del estrés (CME) y componente del estado de ánimo en general (CAG). Dentro de estos componentes se incluyen 15 subcomponentes en CIA se encuentra comprensión emocional de sí mismo (CM), asertividad (AS), autoconcepto (AC), autorrealización (AR) e independencia (IN). En el componente CIE se mide empatía (EM), relaciones interpersonales (RI) y responsabilidad social (RS). El componente CAD califica la solución de problemas (SP), prueba de la realidad (PR) y flexibilidad (FL). Otro de los componentes, CME, está integrado por tolerancia al estrés (TE) y control de impulsos (CI), el último componente del inventario es CAG que evalúa la felicidad (FE) y optimismo (OP). (Ugarriza, 2001, pp. 133 y 134).

La prueba genera un resultado de cociente emocional general y cinco cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes. Ugarriza (2001) en su interpretación automatizada establece el siguiente puntaje:

De 116 en adelante, se encuentra desarrolla.

De 70 a 115, es bueno y

De 0 a 69, debe mejorar.

La prueba consta con una confiabilidad muy alta, de .93; la validez se encuentra en un 85%.

Así mismo, se utilizó un cuestionario de pregunta cerrada, que se conformó de 15 interrogantes que midieron la efectividad de la psicoeducación.

En cuanto a las consideraciones éticas, se realizó un consentimiento informado en el que se establecieron los parámetros bajo los cuáles se realizó el presente estudio, el cual se proporcionó de manera virtual a los participantes con la finalidad de aceptar su colaboración voluntaria en la investigación. El mecanismo ético para el resguardo y custodia de los instrumentos fue la total confidencialidad, la cual se resguardó adecuadamente, por medio de contraseñas y usuarios que se crearon manera virtual y a los cuales solamente las autoras tuvieron acceso. Así mismo al finalizar la realización del presente estudio se procedió a la eliminación de los mismos de las computadoras y del programa KoboToolBox

#### ***2.04 Operacionalización de objetivos, categoría/variables***

<b>Objetivos e hipótesis</b>	<b>Definición conceptual variable</b>	<b>Definición operacional indicadores</b>	<b>Técnicas/instrumentos</b>
<p>Objetivos</p> <p>1. Identificar la inteligencia emocional de los participantes antes de recibir las sesiones psicoeducativas.</p> <p>2. Medir la inteligencia emocional de los participantes después de recibir las sesiones psicoeducativas.</p> <p>3. Analizar si a través de la psicoeducación existe un desarrollo</p>	<p>Psicoeducación (variable independiente)</p> <p>Una variedad de técnicas educativas que buscan brindar de manera sistemática conocimientos a los pacientes y sus familias con el objetivo de evitar las recaídas, mejorar la adherencia a los medicamentos y disminuir la disfuncionalidad.”.</p> <p>(Zapata Ospina,</p>	<p>1ra. Sesión.</p> <p>¿Qué es la inteligencia emocional?</p> <p>2da. Sesión.</p> <p>Componente intrapersonal (CIA)</p> <p>3ra. Sesión.</p> <p>Componente interpersonal (CIE)</p> <p>4ta. Sesión.</p> <p>Componente de adaptabilidad (CAD)</p>	<p>Sesiones psicoeducativas de curso breve (6). Así como la aplicación de un cuestionario.</p>

<p>de la inteligencia emocional en los participantes.</p> <p>Hipótesis</p> <p>Las personas que reciben psicoeducación de curso breve (6 sesiones) tienen un aumento de inteligencia emocional.</p>	<p>Rangel Martínez-Villalba, y García Valencia, 2015)</p>	<p>5ta. Sesión.</p> <p>Componente del manejo del estrés (CME)</p> <p>6ta. Sesión.</p> <p>Componente del estado de ánimo en general (CAG)</p>	
	<p>Inteligencia emocional (variable dependiente)</p> <p>La capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar</p>	<p>Cociente emocional general (CEG)</p> <p>Componente intrapersonal (CIA)</p> <p>Componente interpersonal (CIE)</p> <p>Componente de adaptabilidad (CAD)</p>	<p>Inventario de cociente emocional Bar-On (ICE)</p>

	esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios. (Dueñas Buey, 2002)	Componente del manejo del estrés (CME)  Componente del estado de ánimo en general (CAG)	
--	--	---	--

## Capítulo III

### 3. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados

#### *3.01 Características del Lugar y de la Muestra*

**3.01.01 Características del Lugar.** El Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala ubicado en la 9 avenida 13-39 de la zona 1 en la ciudad de Guatemala, es un establecimiento que busca proveer servicios en asesoría jurídica y acompañamiento psicológico de forma gratuita a personas con bajo nivel socioeconómico. Además, es un centro que permite a los estudiantes de las carreras de Ciencias Jurídicas y sociales y Psicología realizar sus prácticas supervisadas para formarse profesionalmente en asesoría jurídica, asistencia psicológica y trabajo social. Los practicantes del área de psicología brindan atención psicológica a personas que acude a los servicios de forma voluntaria o que son enviados por orden judicial debido a las situaciones que han vivido.

**3.01.02 Características de la Muestra.** La población que acude a los servicios brindados por el Bufete Popular Central se encuentra entre las edades de edades de 18 y 75 años, con un nivel socioeconómico bajo, también acuden niños y adolescentes de 6 a 17 años. La población atendida por el área de psicología es referida por diversos problemas familiares y legales que enfrentan como violencia intrafamiliar, divorcio, procesos de custodia y pensión alimenticia, siendo en su mayoría mujeres, muchos casos buscan los servicios de forma voluntaria.

Debido a la situación mundial de la pandemia de Covid-19, los servicios psicológicos pasaron de ser presenciales a una modalidad virtual, se utilizó la plataforma de Facebook para realizar una invitación a la población que sigue la página de Psicología del Bufete Popular.

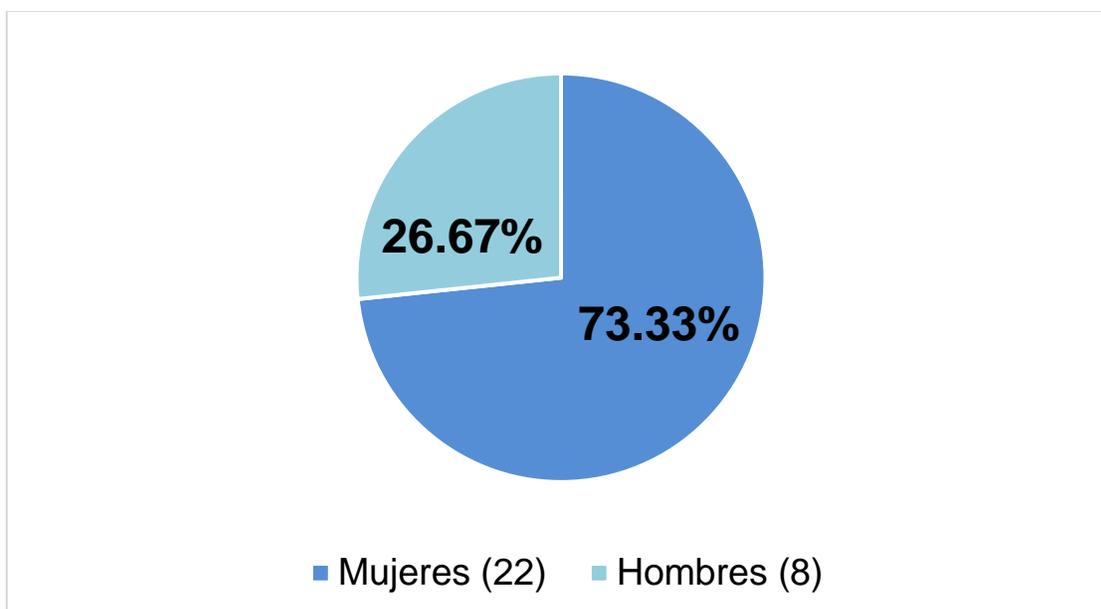
### ***3.02 Presentación e Interpretación de Resultados***

**3.02.01 Inventario del Cociente Emocional de Bar-On (I-CE) Adaptación por Nelly Ugarriza.** La aplicación del inventario se realizó dos veces, la primera aplicación se hizo antes de iniciar las sesiones psicoeducativas sobre inteligencia emocional y la segunda toma se efectuó al finalizar las 6 sesiones, ambas fueron respondidas de manera virtual por motivo de la pandemia por Covid-19, ya que todos los procesos estudiantiles en la Universidad de San Carlos de Guatemala se realizaron de esa manera.

A través de la página de Kobotoolbox se procedió a realizar el inventario, el cual constaba de 133 ítems. Se contó con la participación de 30 personas, de las cuales 22 eran mujeres (representando el 73.33% de la muestra) y el resto eran 8 hombres (representando el 26.67%).

#### **Figura 1**

*Participantes según sexo*



Los participantes se encontraban entre las edades de 21 a 51 años, siendo la mayoría adultos jóvenes, se clasificaron en 5 categorías (tal como se observa en la tabla 1):

**Tabla 1**

*Edad de los participantes*

Edades	Participantes	% de población
21 a 26 años	12	40%
27 a 32 años	8	26.67%
33 a 38 años	4	13.33%
39 a 44 años	5	16.67%
45 a 51 años	1	3.33%
Total	30	100%

Así mismo, pertenecían a diferentes profesiones, siendo el grupo más grande el conformado por estudiantes, se clasificaron en 5 categorías (tal como se observa en la tabla 2):

**Tabla 2**

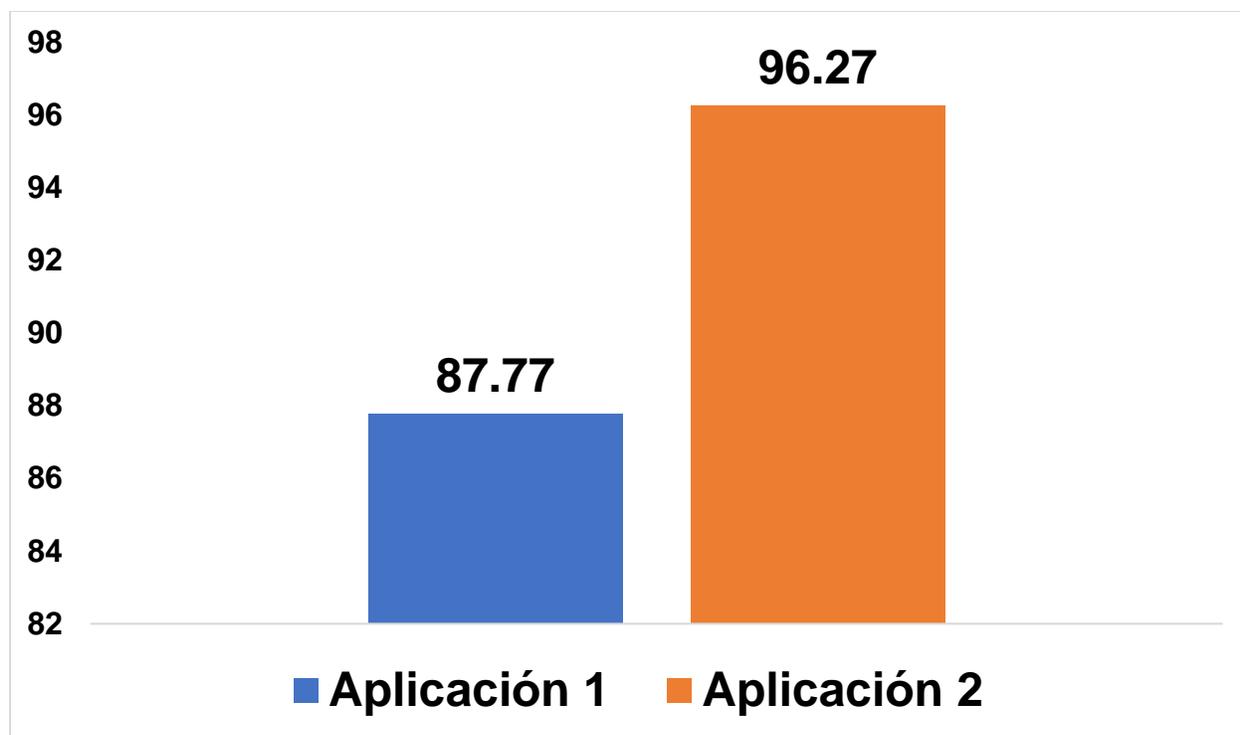
*Profesión de los participantes*

Profesión	Participantes	% de la población
Técnicos	2	6.67%
Amas de casa	4	13.33%
Profesionales	6	20%
Educación media - secretarias, maestros y perito contador	7	23.33%
Estudiantes	11	36.67%
Total	30	100%

De acuerdo con los resultados obtenidos por los participantes, el promedio de puntos totales de la primera prueba fue contrastado con los puntos totales de la segunda aplicación tras finalizar las 6 sesiones psicoeducativas de IE y se analizó lo siguiente:

**Figura 2**

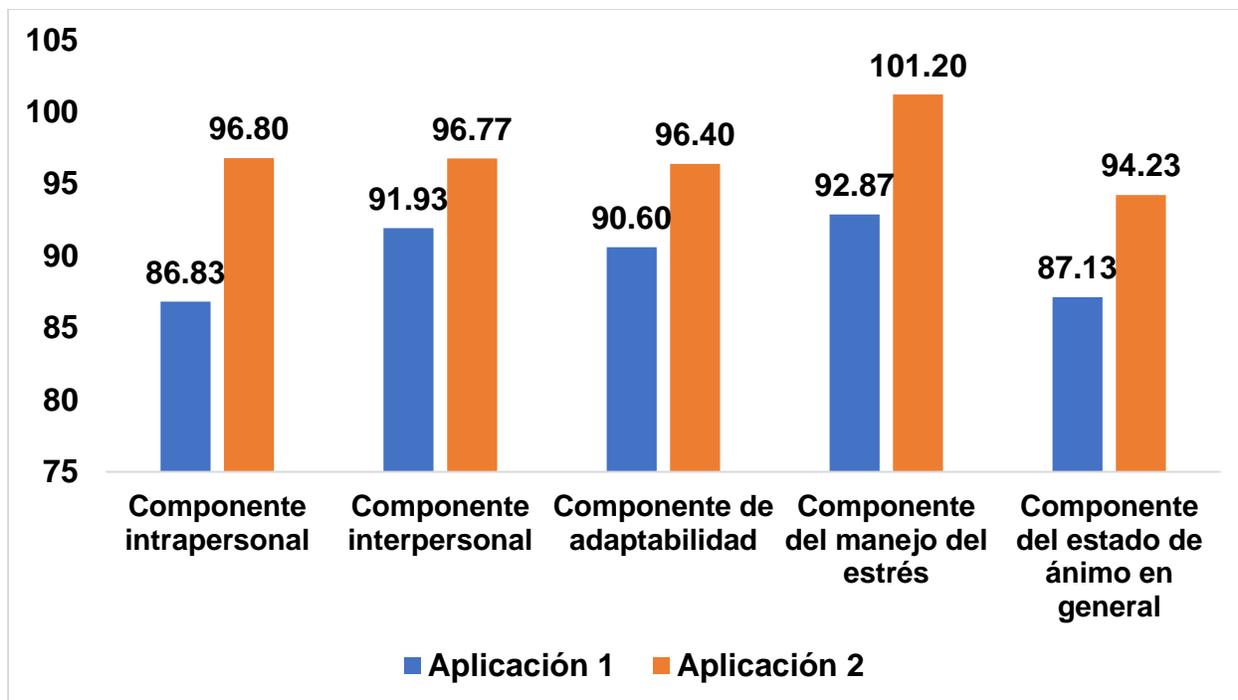
*Inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE), general*



Con relación a la inteligencia emocional en general, en la primera aplicación se obtuvo 87.77 puntos, en la segunda aplicación fueron 96.27 puntos; de esto se puede observar un incremento del 9.69%, lo que indica que después de las seis sesiones psicoeducativas los participantes tuvieron un aumento en la misma. Esto quiere decir que la psicoeducación de curso breve tuvo efectividad, pudiendo enseñar de manera sencilla los conceptos respecto a los componentes y sub componentes de la inteligencia emocional. Se buscó relacionar teoría y ejercicios prácticos para que los participantes pudieran aplicarlos en su diario vivir y de esta manera mejorar su bienestar emocional.

### **Figura 3**

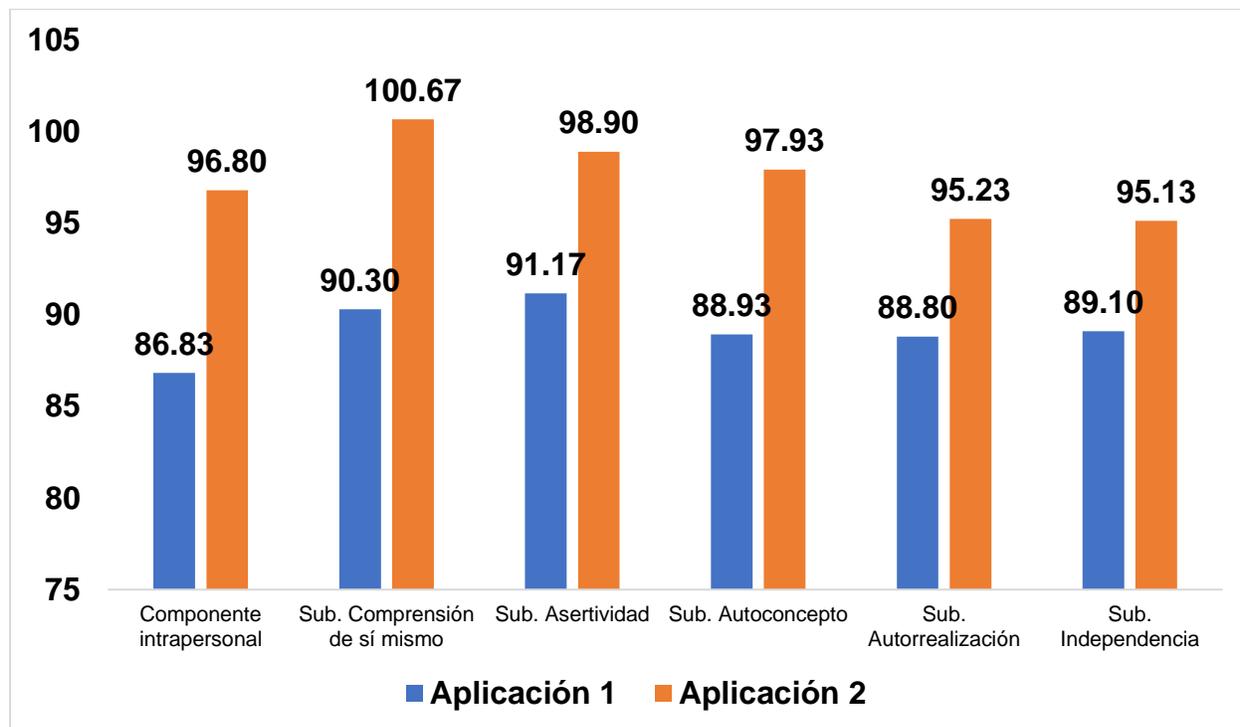
*Inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE), componentes*



En la figura 3 se encuentran los 5 componentes del inventario de inteligencia emocional de Bar-On (I-CE) con los siguientes resultados: En la primera aplicación del inventario para el componente **intrapersonal** se obtuvieron 86.83 puntos y en la segunda fueron 96.80 puntos, lo que equivale a un incremento del 11.48%; para la primera toma en **interpersonal** se consiguieron 91.93 puntos y en la segunda 96.77 puntos, se puede observar un acrecentamiento del 5.26%; en el de **adaptabilidad** en la primera prueba se consiguieron 90.60 puntos y en la segunda 96.40 puntos, con un aumento del 6.40%; en el de **manejo del estrés** en la primera aplicación se alcanzaron 92.87 puntos y en la segunda 101.20 puntos, lo que hizo un crecimiento del 8.97% y en el del **estado de ánimo en general** en la primera toma se lograron 87.13 puntos y en la segunda 94.23 puntos, que equivale a un incremento del 8.14%. De lo anterior se puede decir que los componentes más desarrollados por los participantes durante las sesiones psicoeducativas fueron el intrapersonal y el del manejo del estrés; y los menos desarrollados fueron el interpersonal y el de adaptabilidad.

**Figura 4**

*Inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE), componente intrapersonal y subcomponentes*

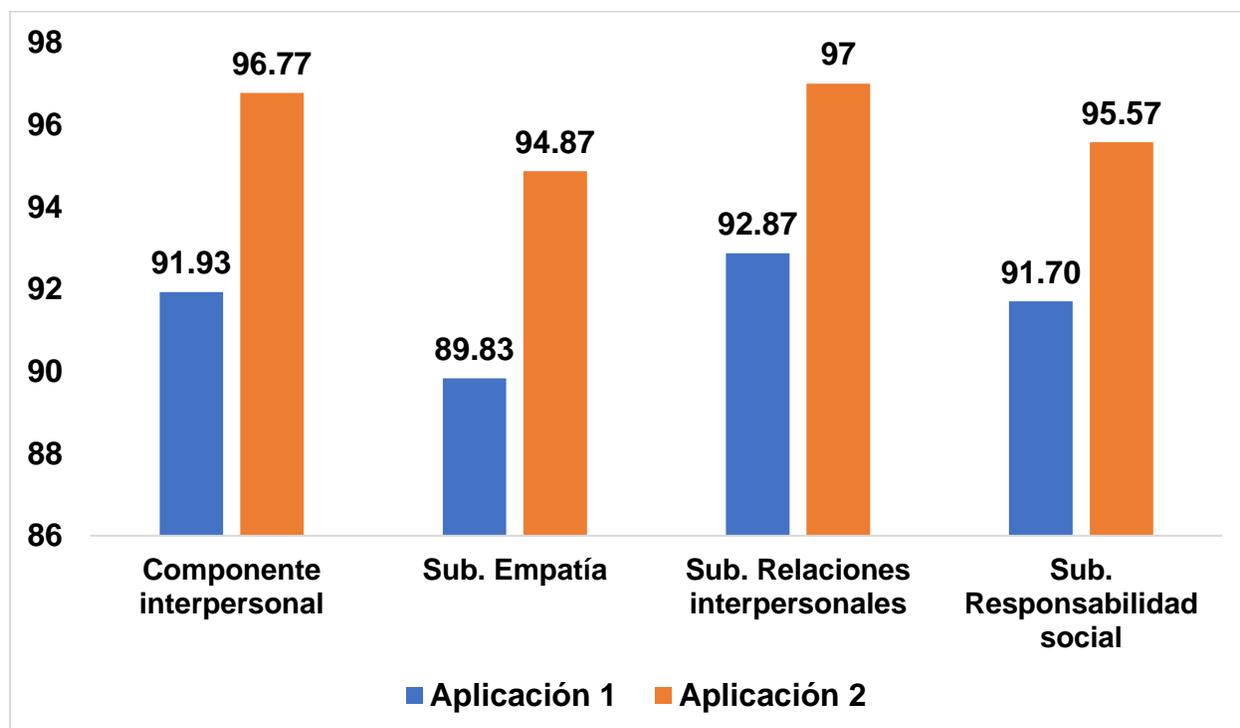


El componente intrapersonal fue el más desarrollado por los participantes tras las sesiones psicoeducativas, este se compone de 5 subcomponentes. En la figura 4 se pueden observar los mismos, de los cuales se puede indicar lo siguiente: En el subcomponente de **comprensión de sí mismo**, en la primera toma se lograron 90.30 puntos y en la segunda 100.67 puntos, lo que equivale a un incremento del 11.48%; en el de **asertividad** se obtuvo en la primera aplicación 91.17 puntos y en la segunda fueron 98.90 puntos, esto equivale a un crecimiento del 8.48%; en el de **autoconcepto** en la primera se obtuvieron 88.93 puntos y en la segunda 97.93 puntos, con un aumento del 10.12%; en el de **autorrealización** en la primera toma se consiguieron 88.80 puntos y en la segunda 95.23 puntos, se puede observar un acrecentamiento del 7.24% y en el de **independencia** en la primera aplicación se alcanzaron

89.10 puntos y en la segunda 95.13 puntos, lo que hizo un crecimiento del 6.77%. De lo anterior se puede observar que los subcomponentes más desarrollados de los participantes respecto al intrapersonal son el de comprensión de sí mismo y autoconcepto; y los menos desarrollados fueron el de independencia y autorrealización.

**Figura 5**

*Inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE) Componente interpersonal y subcomponentes*

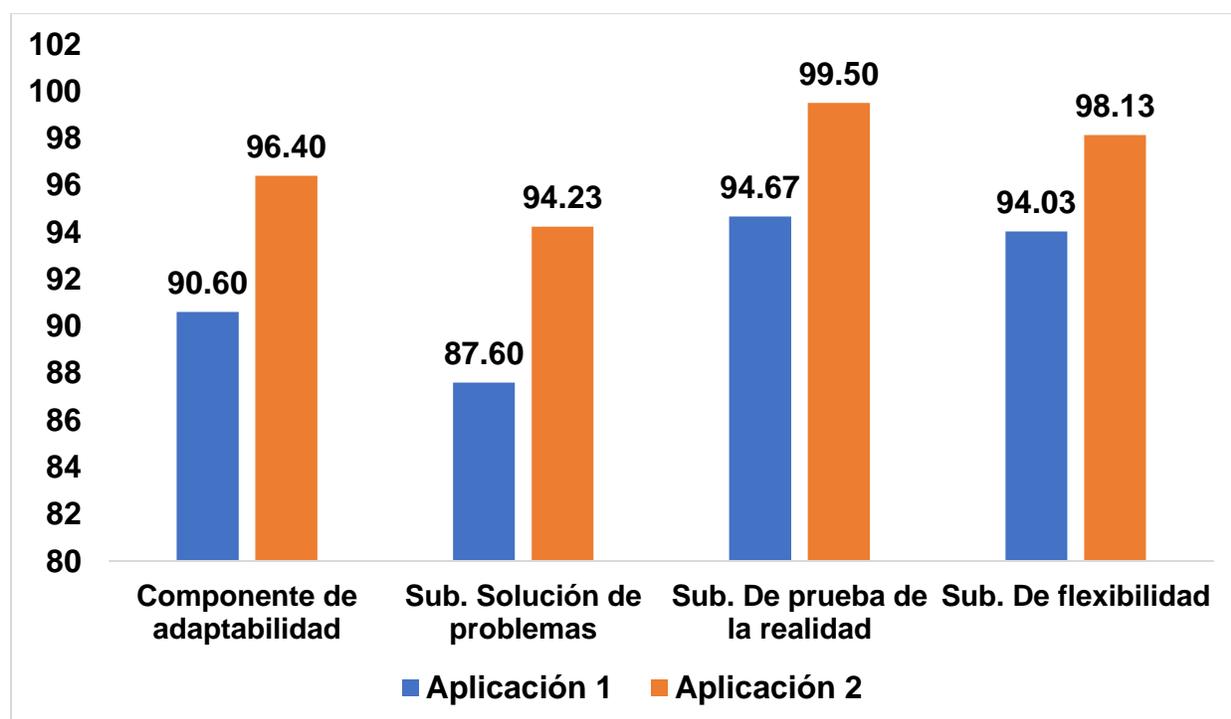


El componente interpersonal fue el menos desarrollado por los participantes. En la figura 5 se pueden observar los 3 subcomponentes que lo conformar y los resultados obtenidos que indican lo siguiente: En el subcomponente de **empatía** se obtuvo en la primera aplicación 89.83 puntos y en la segunda fueron 94.87 puntos, lo que equivale a un incremento del 5.61%; en el de **relaciones interpersonales** en la primera toma se consiguieron 92.87 puntos y en la segunda 97

puntos, se puede observar un crecimiento del 4.45% y en el de **responsabilidad social** en la primera prueba se consiguieron 91.70 puntos y en la segunda 95.57 puntos, con un aumento del 4.22%. De lo anterior se puede indicar que el subcomponente que menos crecimiento tuvo en todos los elementos de la inteligencia emocional fue el de responsabilidad social. Así mismo, el subcomponente de empatía alcanzó los resultados más bajos en ambas aplicaciones, no obstante, fue el que obtuvo un mayor aumento dentro de este componente, señalando el incremento de aprendizaje después las sesiones.

### Figura 6

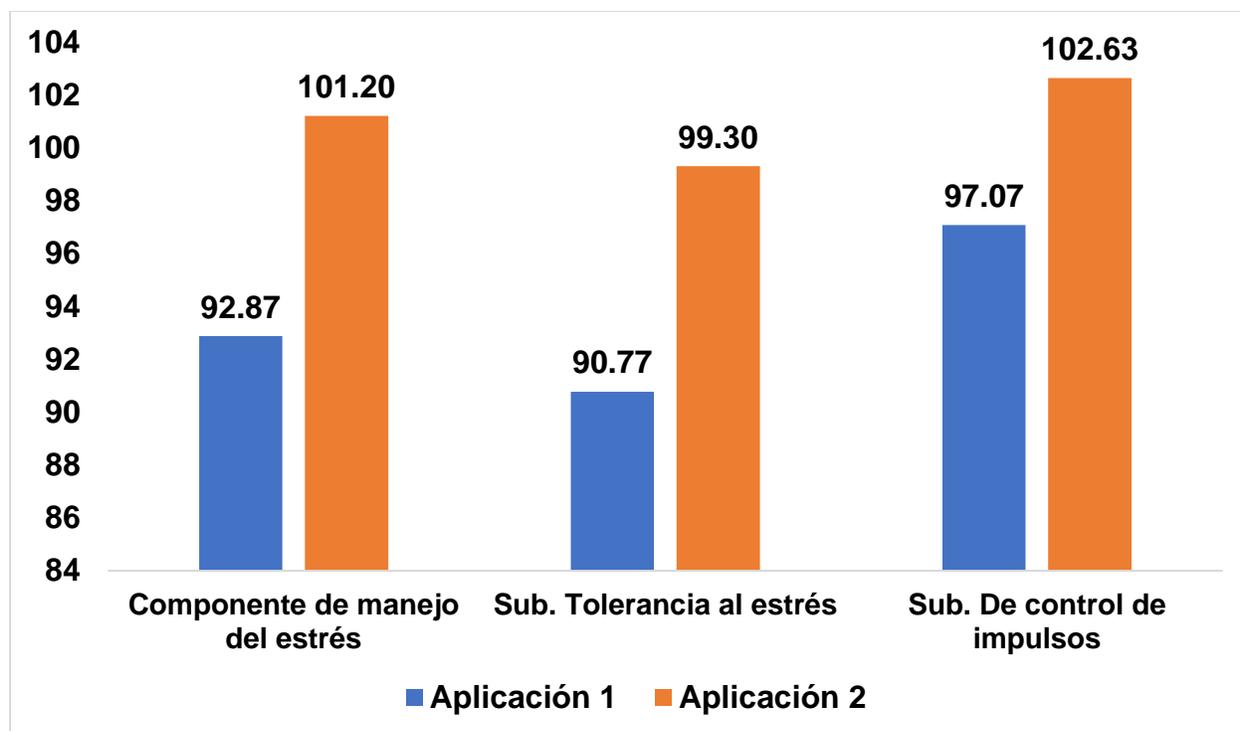
*Inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE), componente de adaptabilidad y subcomponentes*



En la figura 6 se puede observar los 3 subcomponentes comprendidos en el componente de adaptabilidad, de los cuales se deduce lo siguiente: En el subcomponente de **solución de problemas**, en la primera toma se lograron 87.60 puntos y en la segunda 94.23 puntos, lo que equivale a un incremento del 7.57%; en el de **prueba de la realidad** se obtuvo en la primera aplicación 94.67 puntos y en la segunda fueron 99.50 puntos, lo que equivale a un crecimiento del 5.11% y en el de **flexibilidad** en la primera se obtuvieron 94.03 puntos y en la segunda 98.13 puntos, con un aumento del 4.36%. De lo anterior se puede indicar que el subcomponente que menos crecimiento tuvo fue el de flexibilidad. Así mismo, el subcomponente de solución de problemas alcanzó los resultados más bajos en ambas aplicaciones, no obstante, fue el que obtuvo un mayor aumento dentro de este componente, señalando el incremento de aprendizaje después las sesiones.

### **Figura 7**

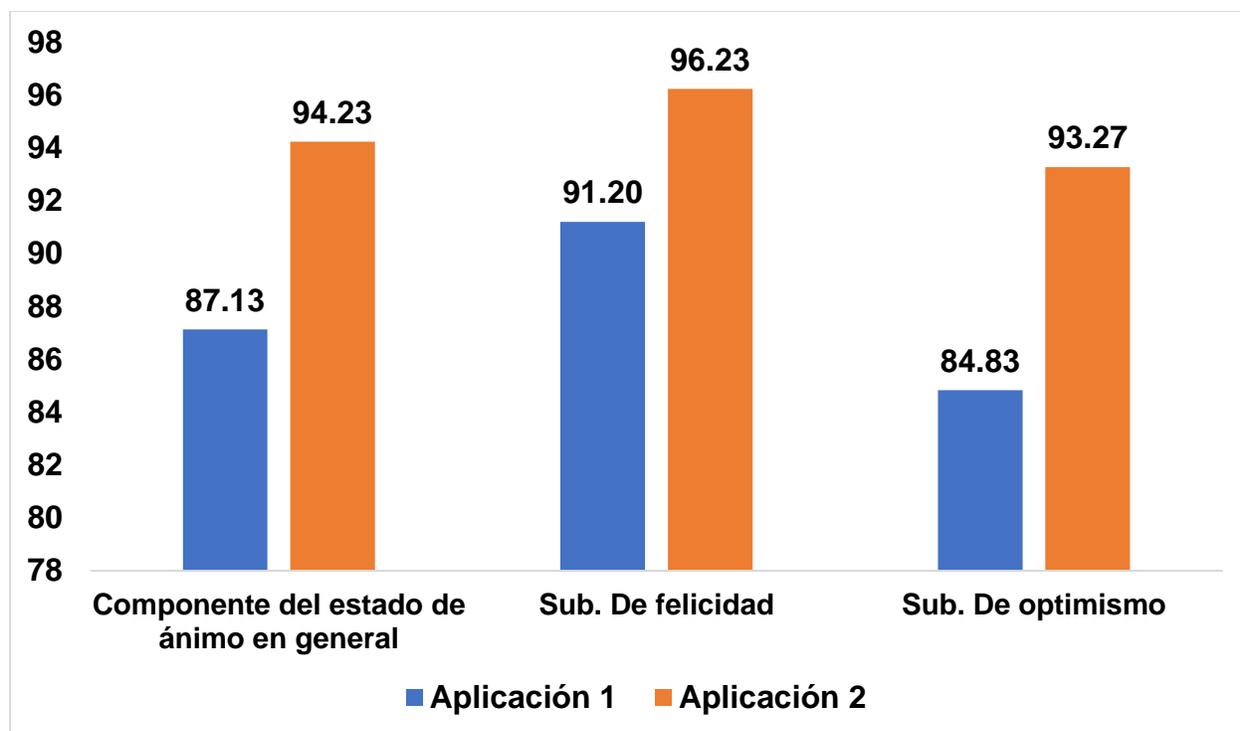
*Inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE), componente de manejo del estrés y subcomponentes*



El componente de manejo del estrés se conforma de 2 subcomponentes. En la figura 7 se pueden observar los mismos, obteniéndose los siguientes resultados: En el subcomponente de **tolerancia al estrés** en la primera aplicación se alcanzaron 90.77 puntos y en la segunda 99.30 puntos, lo que hizo un crecimiento del 9.40% y en el de **control de impulsos** en la primera toma se lograron 90.07 puntos y en la segunda 102.63 puntos, que equivale a un incremento del 5.13%. De lo anterior se puede indicar que el subcomponente que menos crecimiento tuvo fue el de control de impulsos. Sin embargo, el subcomponente de tolerancia al estrés alcanzó los resultados más bajos en ambas aplicaciones, no obstante, fue el que obtuvo un mayor aumento dentro de este componente, señalando el incremento de aprendizaje después las sesiones.

### Figura 8

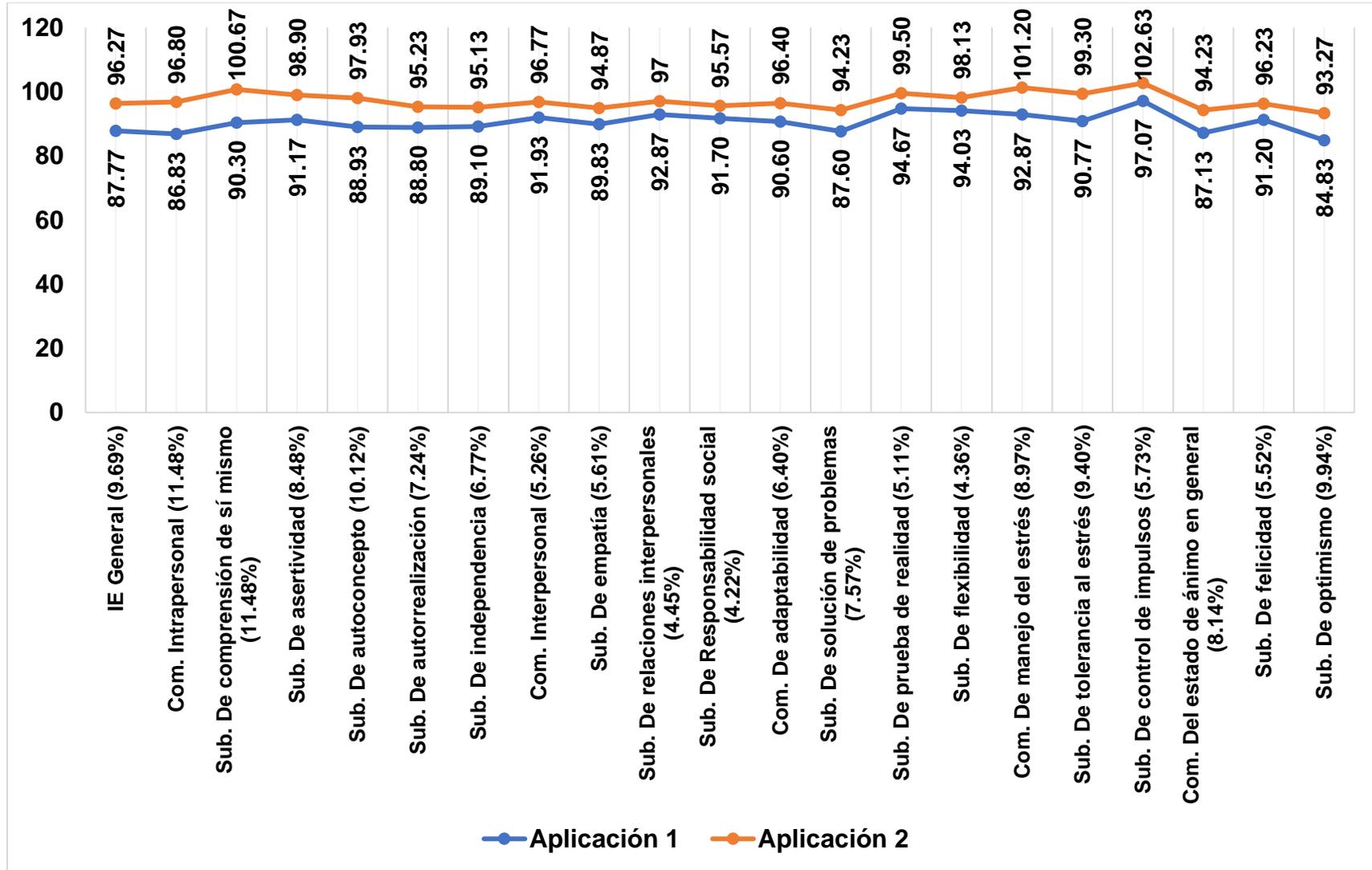
*Inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE), componente del estado de ánimo en general y subcomponentes*



El componente de manejo del estado de ánimo en general se conforma de 2 subcomponentes. En la figura 8 se pueden observar los mismos, de los cuales se puede indicar lo siguiente: En el subcomponente de **felicidad** en la primera toma se consiguieron 91.20 puntos y en la segunda 96.23 puntos, lo que generó un crecimiento del 5.52% y en el de **optimismo** en la primera se consiguieron 84.83 puntos y en la segunda 93.27 puntos, con un aumento del 9.94%. De lo anterior se puede indicar que el subcomponente que menos crecimiento tuvo fue el de felicidad. Así mismo, el subcomponente de optimismo alcanzó los resultados más bajos en ambas aplicaciones, no obstante, fue el que obtuvo un mayor aumento dentro de este componente, señalando el incremento de aprendizaje después las sesiones.

### Figura 9

*Inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE), componentes, subcomponentes e inteligencia emocional general*



Nota. El porcentaje de incremento en los componentes y subcomponentes es en relación a la primera aplicación.

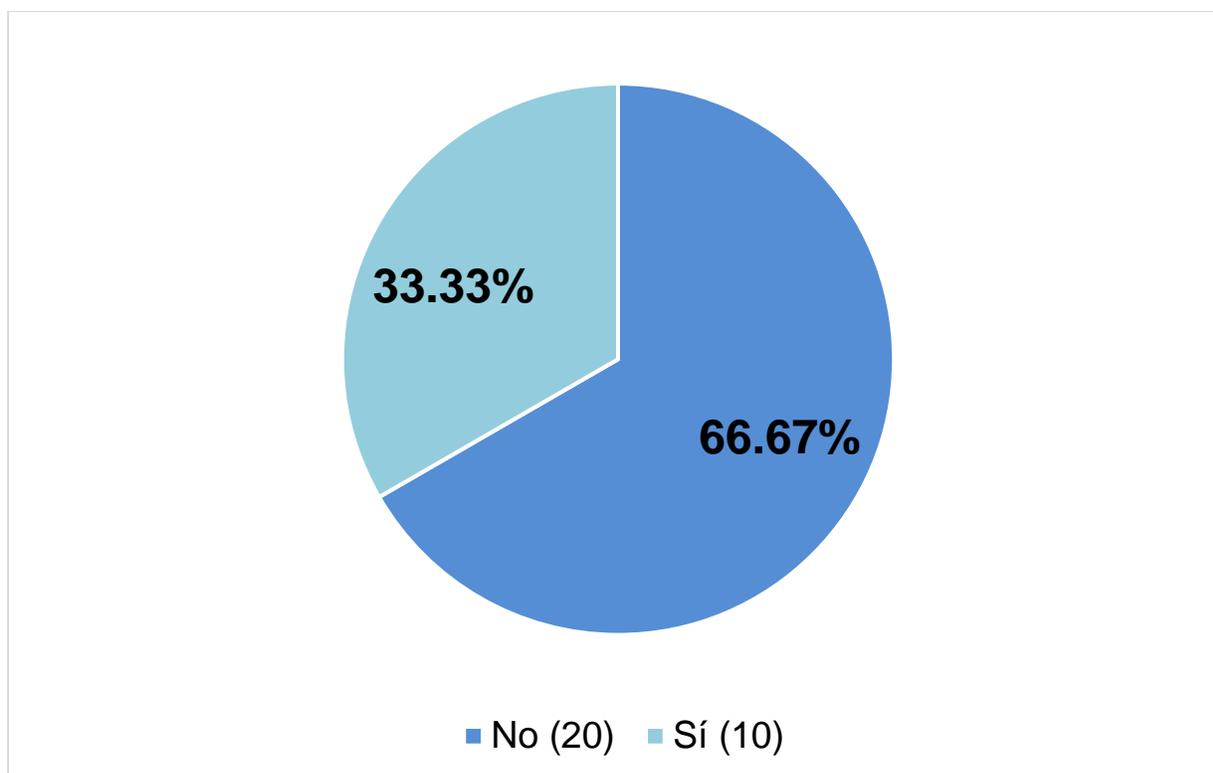
En la figura 9 se puede observar el incremento de aprendizaje después de las seis sesiones psicoeducativas breves en la inteligencia emocional general, componentes y subcomponentes; se muestra que en relación a la primera aplicación todos incrementaron, lo que indica la efectividad del estudio. Se puede indicar que los resultados que tuvieron un mayor incremento fueron el componente **intrapersonal**, el subcomponente de **comprensión de sí mismo** y el de **autoconcepto**; también se puede observar que los más bajos fueron el subcomponente de **relaciones interpersonales**, el de **flexibilidad** y el de **responsabilidad social**.

**3.02.02 Cuestionario.** La aplicación del cuestionario sobre inteligencia emocional se realizó al finalizar las 6 sesiones psicoeducativas, el cual se respondió de manera virtual por motivo de la pandemia por Covid-19, ya que todos los procesos estudiantiles en la Universidad de San Carlos de Guatemala se realizaron de esa manera.

A través de la página de Kobotoolbox se procedió a realizar el cuestionario, el cual constaba de 15 preguntas cerradas. Las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

### **Figura 10**

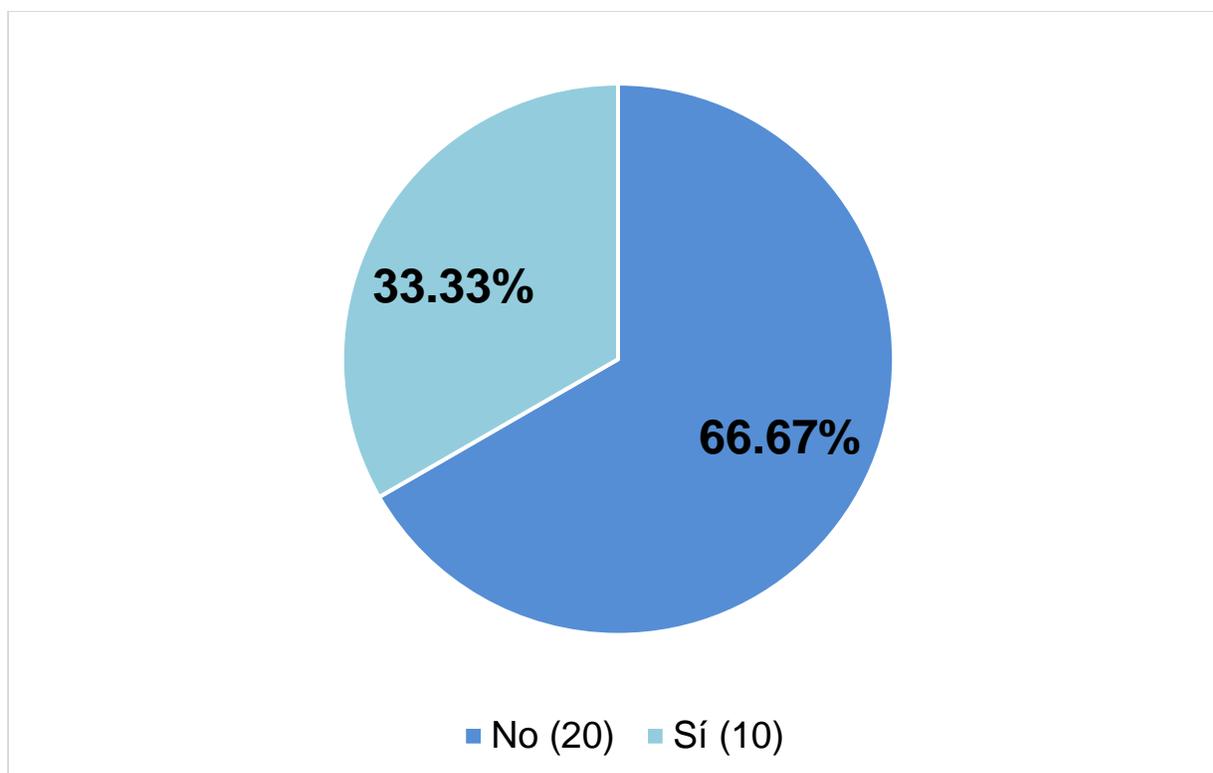
*1. ¿Ha recibido con anterioridad psicoeducación sobre inteligencia emocional?*



En la primera pregunta se hizo el siguiente cuestionamiento: ¿Ha recibido con anterioridad psicoeducación sobre inteligencia emocional? A lo que 20 participantes (66.67%) indicaron que **no** y los 10 restantes (33.33%) mencionaron que **sí**. Esto indica que más de la mitad de los participantes no tenían conocimientos previos sobre el tema.

### **Figura 11**

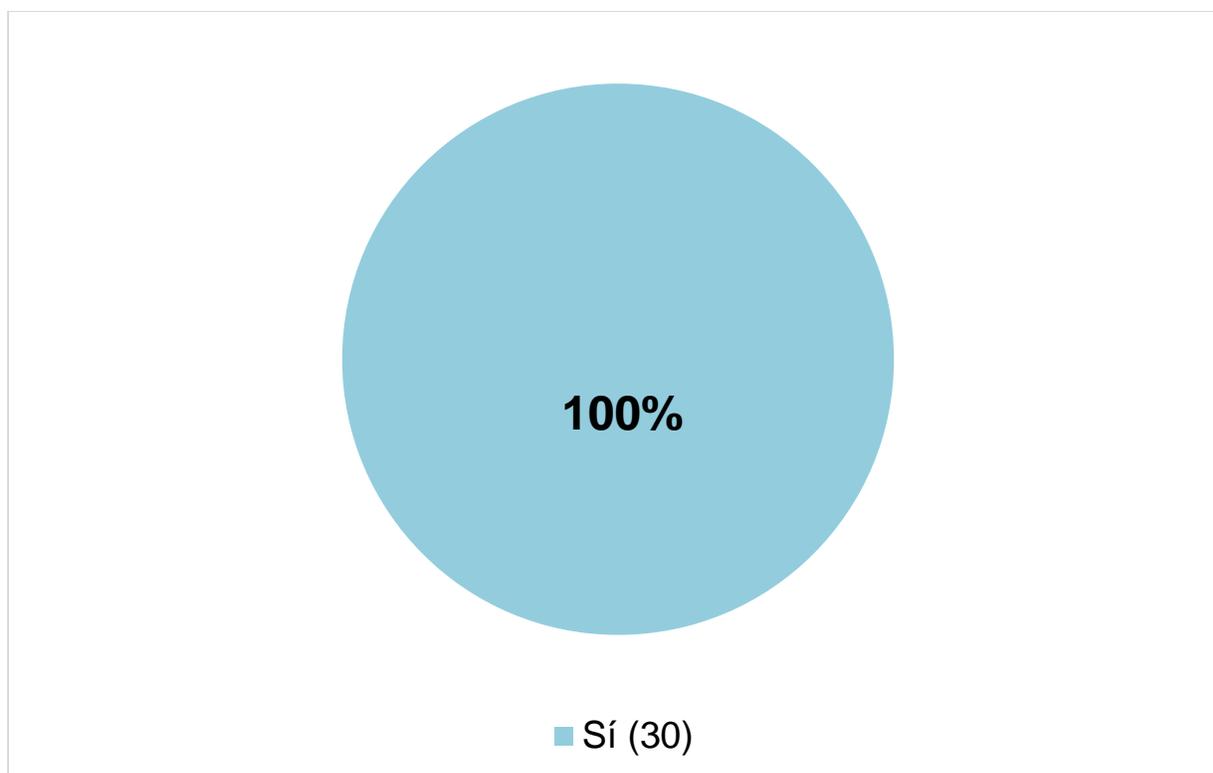
*2. Antes de recibir la psicoeducación, ¿conocía usted lo que era la inteligencia emocional y sus componentes?*



La siguiente pregunta buscaba identificar si los participantes tenían conocimientos previos sobre inteligencia emocional y sus componentes, a lo que 20 participantes (66.67%) indicaron que **no**, y los 10 restantes (33.33%) indicaron que **sí**.

### **Figura 12**

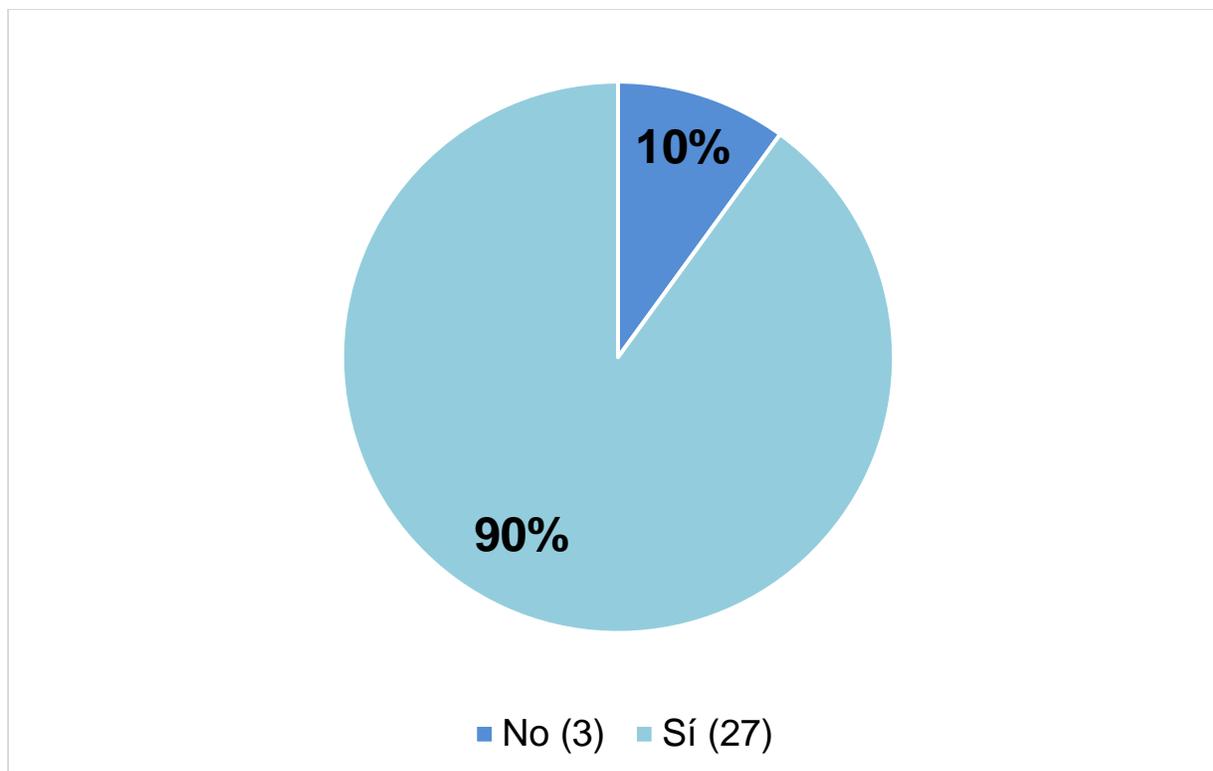
3. *¿Considera las emociones como un factor importante que influye en su día a día?*



La tercera pregunta estaba dirigida a conocer el valor que los participantes le daban a sus emociones en su diario vivir, todos los participantes (100%) indicaron que **sí** consideran que sus emociones influyen en ellos. Se puede analizar que, a través de la primera sesión psicoeducativa, los participantes se percataron de la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional y del papel fundamental que tienen las emociones en su diario vivir, así como del impacto que tienen a lo largo de su día.

### **Figura 13**

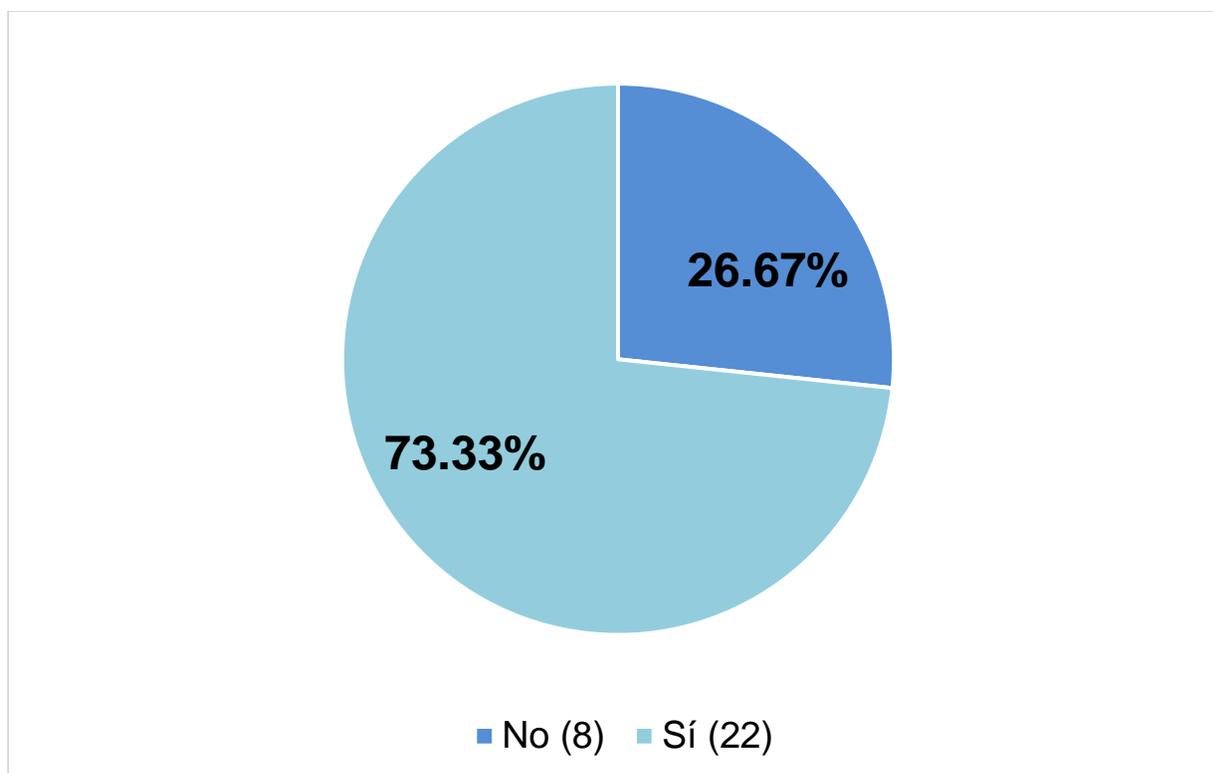
4. *¿Ha logrado reconocer las emociones que experimenta en un día?*



En la cuarta pregunta se hizo el siguiente cuestionamiento: ¿Ha logrado reconocer las emociones que experimenta en un día?, a lo que 27 participantes (90%) indicó que **sí** y los 3 restantes (10%) indicaron que **no**. Se puede indicar que con la psicoeducación la mayoría de los participantes fueron capaces de reconocer sus emociones a lo largo del día y hacerse más conscientes sobre las mismas.

#### **Figura 14**

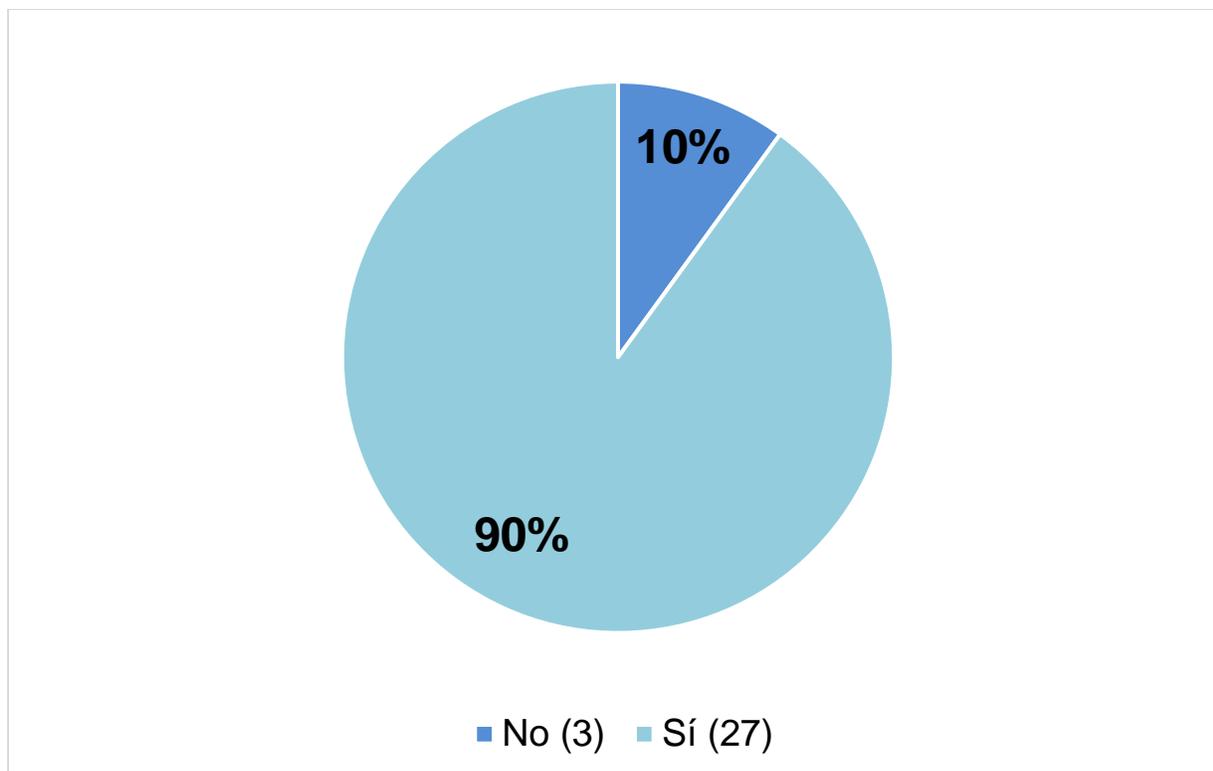
5. *¿Ha podido expresar sus emociones sin que éstas le generen mayor malestar?*



La siguiente pregunta estaba enfocada en el reconocimiento emocional de los participantes, si lograban expresar sus emociones sin sentir mayor malestar o incomodidad, 22 participantes (73.33%) indicaron que **sí** podían realizarlo, mientras los 8 restantes (26.67%) indicaron que **no**. Se puede observar que después de la segunda sesión, las personas lograron desarrollar el componente intrapersonal, generando en la mayoría una mejor regulación de sus emociones, a través del reconocimiento y manejo adecuado de aquellas que les generan molestia.

### Figura 15

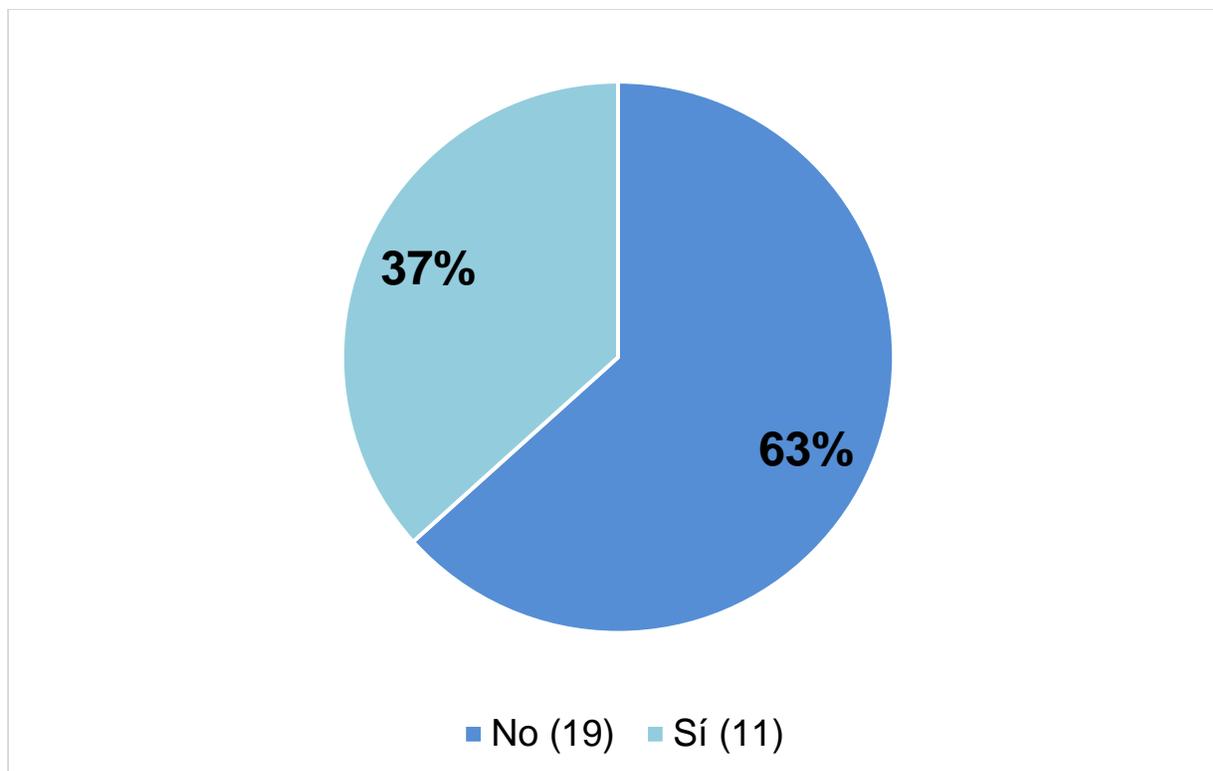
6. *¿Cuándo las situaciones se vuelven difíciles puede reconocer que necesita ayuda?*



En el sexto cuestionamiento se preguntó: ¿Cuándo las situaciones se vuelven difíciles puede reconocer que necesita ayuda?, 27 de los participantes (90%) respondieron que **sí**, mientras que 3 de ellos (10%) indicaron que **no**. Se puede observar que a través de la cuarta sesión los participantes aprendieron la importancia del componente de adaptabilidad, en especial la prueba de la realidad, siendo capaces de identificar aquellas situaciones difíciles y cuando necesitan pedir ayuda, sin tener pensamientos irracionales que compliquen más la situación en la que se encuentran.

### **Figura 16**

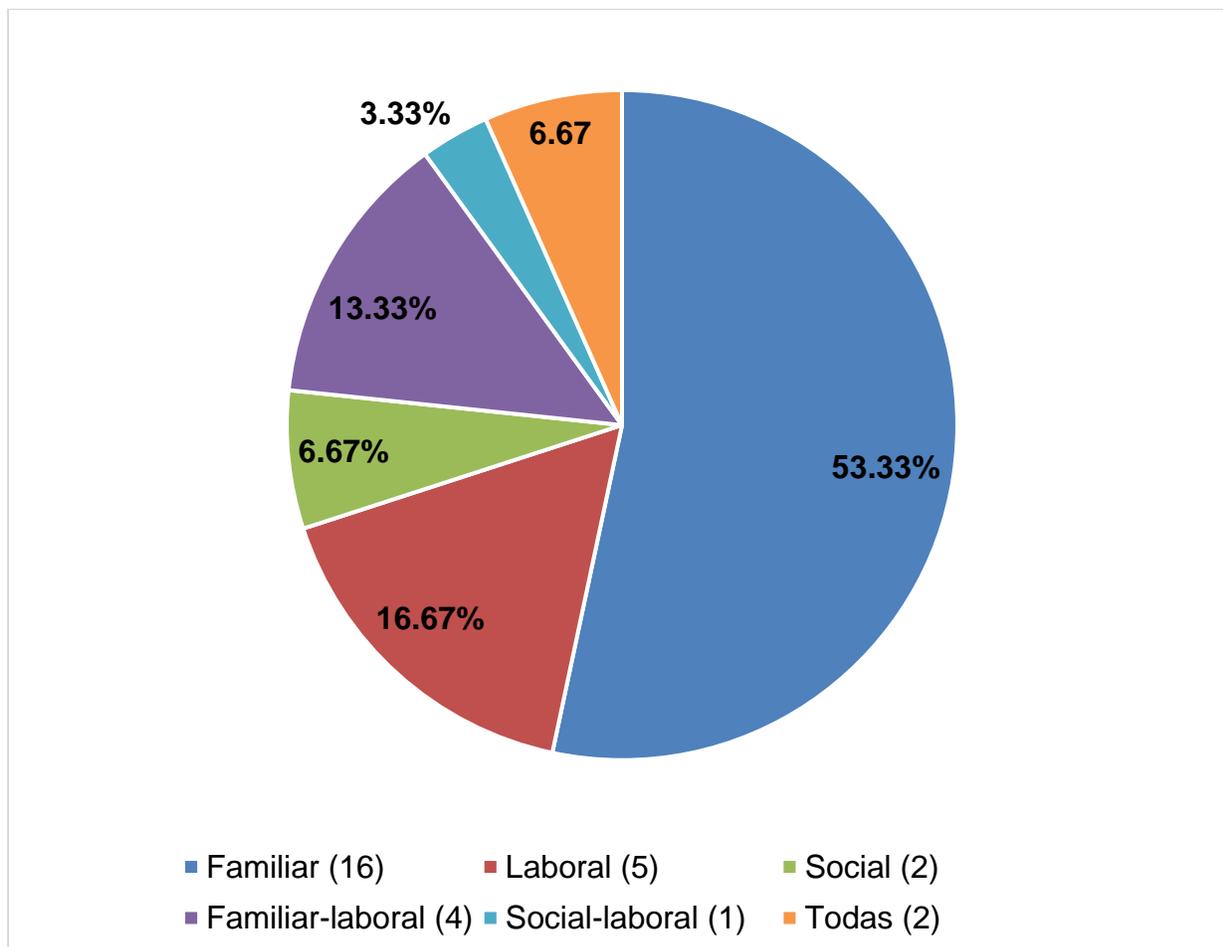
7. *¿Cuándo está enojado(a), considera que le es difícil contener su molestia?*



En la séptima pregunta se hizo el siguiente cuestionamiento: ¿Cuándo está enojado(a), considera que le es difícil contener su molestia?, a lo que 19 participantes (63.33%) respondieron que **no**, mientras los 11 restantes (36.67%) indicaron que **sí**. Un poco más de la mitad de los participantes son capaces de reconocer los detonantes (estímulos internos y externos) que les ocasiona que se enojen y poder reaccionar de una forma más adaptativa ante dicha emoción. Se puede indicar que después de la quinta sesión del componente del manejo del estrés, las personas han ido reconociendo los momentos que les estresan y han logrado crear respuestas adecuadas para una mejor autorregulación y autocontrol; desarrollando el subcomponente de control de impulsos ante situaciones que pueden provocar una emoción muy fuerte. Sin embargo, todavía hay una cantidad considerable de personas que no reaccionan adecuadamente frente a una situación que les provoca ira, lo cual es comprensible porque se encuentran en un proceso de aprendizaje de educación emocional que requiere tiempo.

Figura 17

8. ¿Los problemas que le causan más dificultad se presentan principalmente en el área?

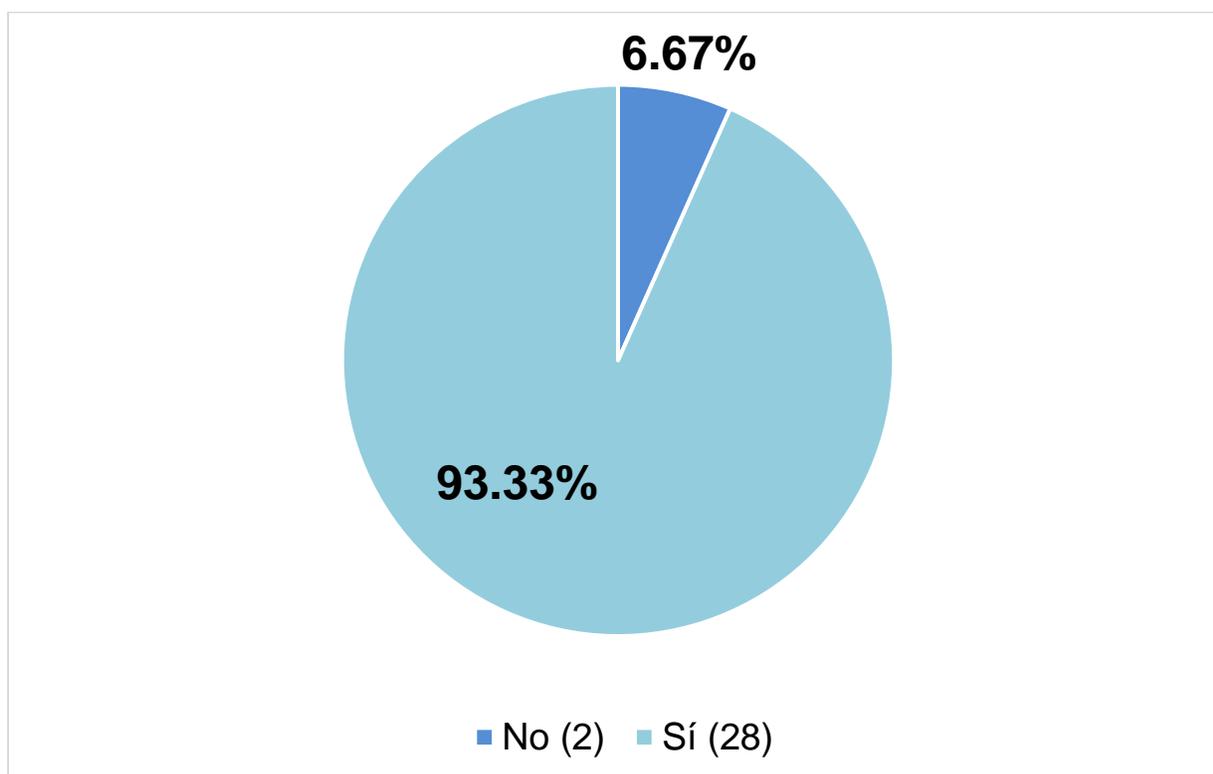


Conocer acerca de las áreas donde se presentan más dificultades era importante para la investigación, para esto se les indicó que seleccionarían entre las áreas familiar, laboral, social o todas, a lo que 16 personas (53.33%) indicaron que en la **familiar**, 5 de ellos (16.67%) en la **laboral**, 2 de ellos (6.67%) en la **social**, 4 de ellos (13.33%) en la **familiar-laboral**, 1 de ellos (3.33%) en la **social-laboral** y 2 de ellos (6.67%) en **todas**. Esto indica que los problemas más difíciles que afrontan las personas se encuentran en el área familiar y laboral, de tal forma que

durante las sesiones psicoeducativas se les enseñó a los participantes a tener tolerancia al estrés con la finalidad de que lo pusieran en práctica en éstas áreas.

### Figura 18

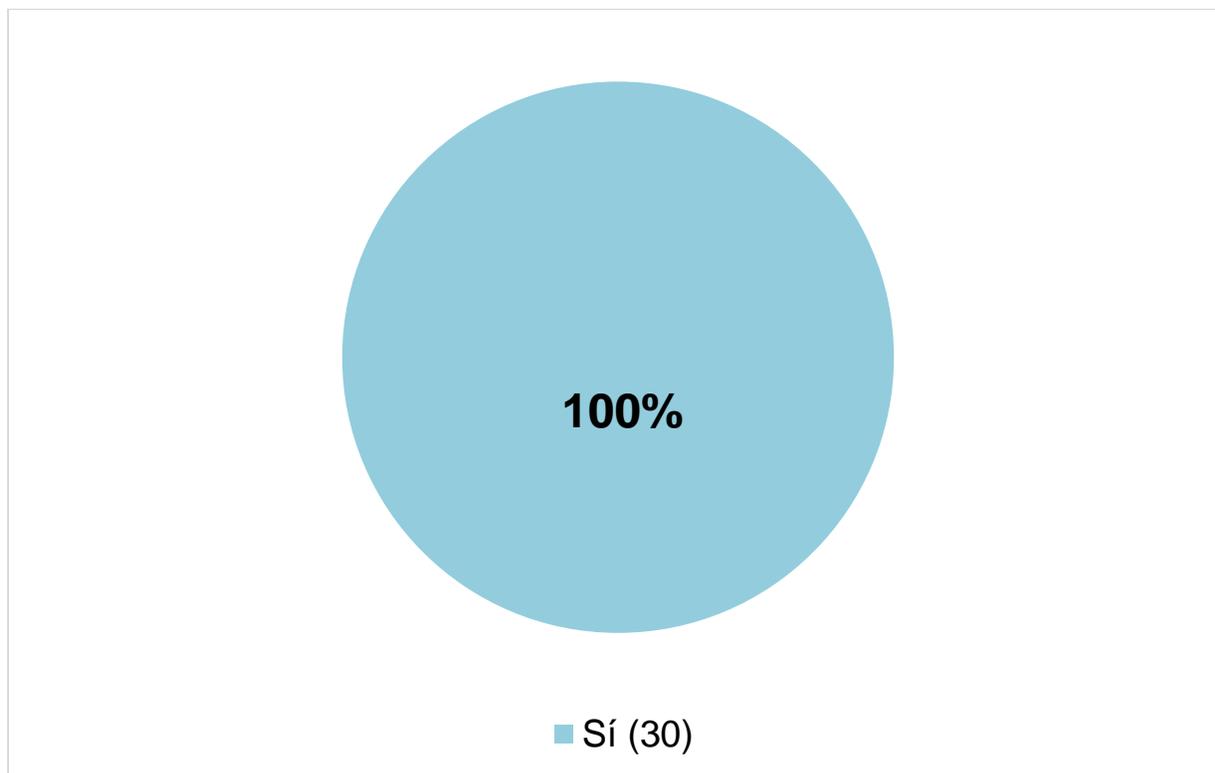
9. *¿Ha logrado expresar sus emociones y necesidades a otros?*



En la novena se preguntó si *¿Ha logrado expresar sus emociones y necesidades a otros?*, a lo que 28 participantes (93.33%) indicaron que **sí**, mientras que los 2 restantes (6.67%) indicaron que **no**. Se puede analizar que, con la tercera sesión psicoeducativa, las personas fueron capaces de desarrollar el componente interpersonal, señalando que la mayoría de los participantes ha logrado mejorar en cuanto a la expresión de sus emociones con los demás, así como su relación e interacción con ellos.

**Figura 19**

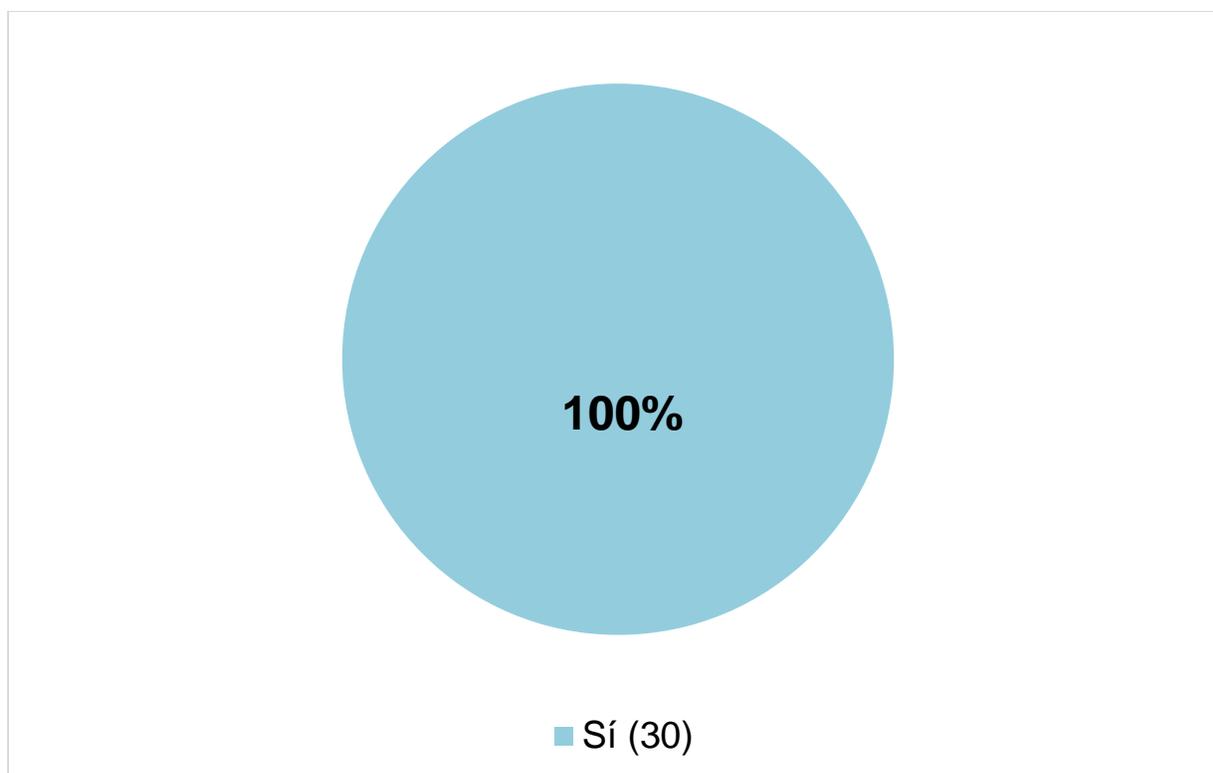
10. *¿Tiene metas o deseos que quiera cumplir en su vida?*



En la décima pregunta acerca de la existencia de metas o deseos por cumplir los 30 participantes (100%) indicaron que **sí** tienen. Esto indica que a pesar de las situaciones que han atravesado existe en ellos la resiliencia y el deseo por seguir adelante, y en conjunto con los temas de felicidad y optimismo vistos en la sexta sesión psicoeducativa del componente del estado de ánimo en general, los participantes se beneficiaron de tener una visión más positiva de la vida, realizando planes a corto, mediano o largo plazo de una manera realista.

**Figura 20**

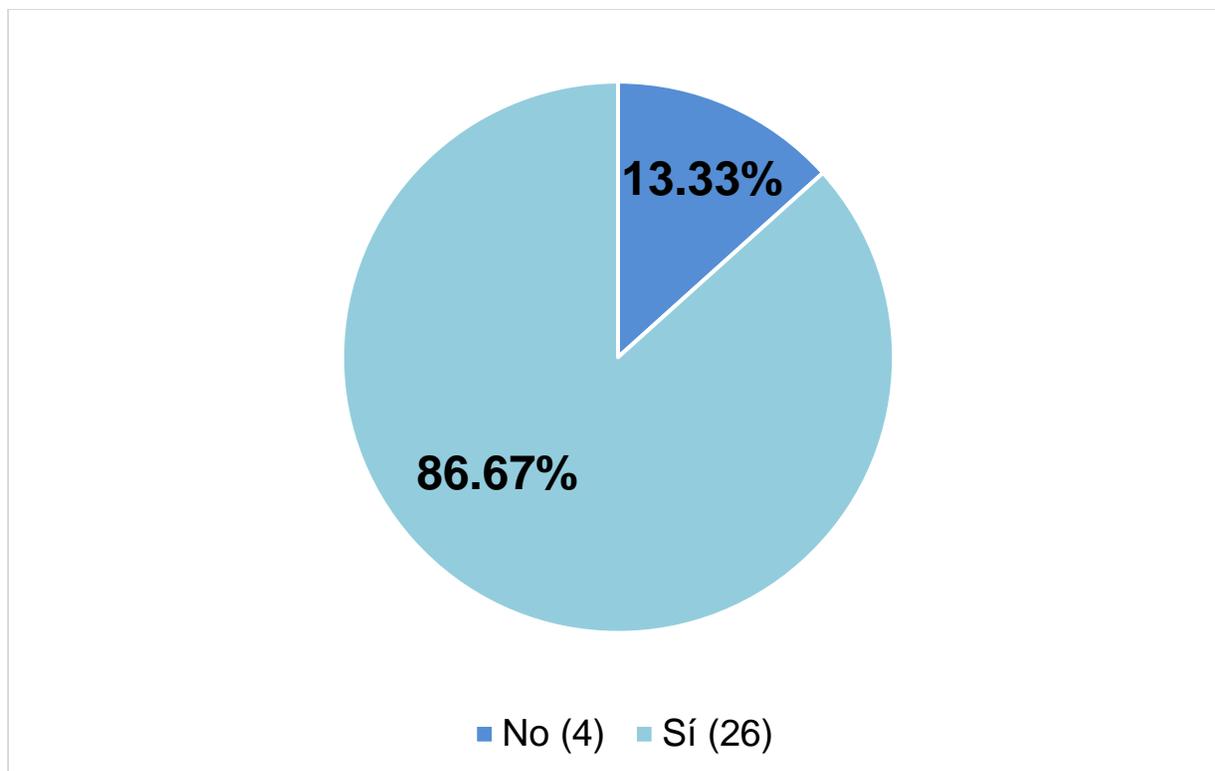
11. *¿Considera que tiene la capacidad de salir adelante a pesar de las dificultades?*



En la onceava se preguntó si *¿Considera que tiene la capacidad de salir adelante a pesar de las dificultades?*, a lo que los 30 participantes indicaron que **sí**. Nuevamente se puede identificar que las personas son capaces de pensar de manera positiva a pesar de su situación personal, desarrollándose con los ejercicios que se presentaron el componente del estado de ánimo en general, en especial el subcomponente de optimismo y con las herramientas aprendidas para el manejo del estrés.

### **Figura 21**

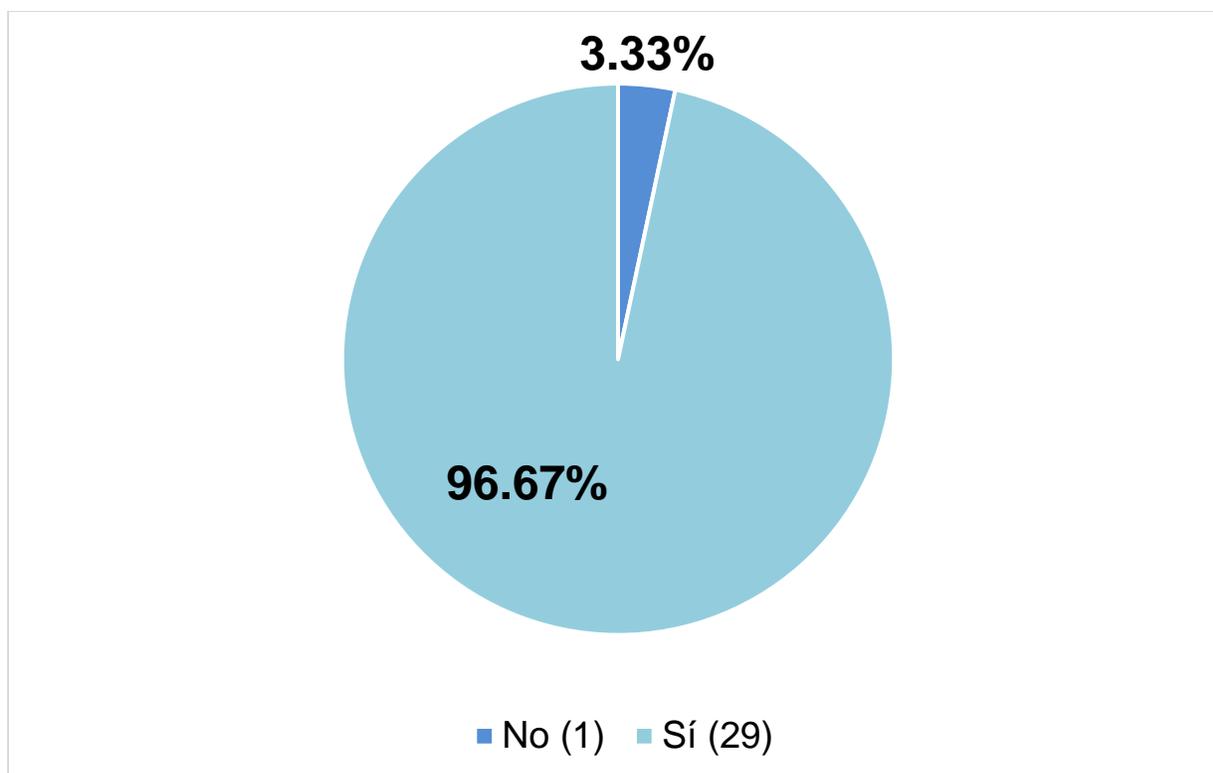
*12. ¿Puede identificar cómo se sienten los demás?*



En la doceava pregunta se buscó conocer si los participantes lograban identificar cómo se sienten los demás, 26 participantes (86.67%) indicaron que **sí**; mientras que los 4 restantes (13.33%) mencionaron que **no**. Se puede observar que la mayoría de las personas son capaces de reconocer el estado de ánimo en el que se encuentran los otros, lo que nos indica el desarrollo de los subcomponentes de empatía y de relaciones sociales.

## Figura 22

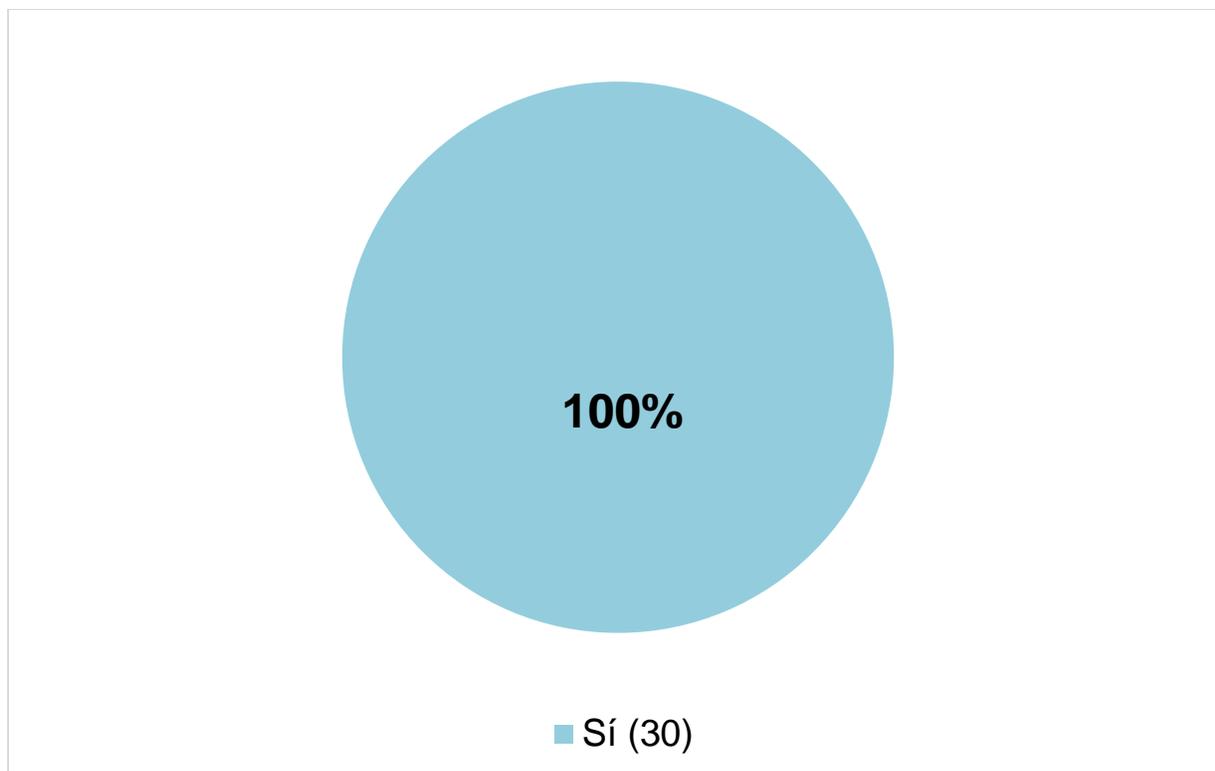
13. *¿Experimenta una sensación agradable al momento de conocer gente?*



En el treceavo cuestionamiento se preguntó: ¿Experimenta una sensación agradable al momento de conocer gente?, 29 participantes (96.67%) indicaron que **sí**; mientras 1 persona (3.33%) expresó que **no**. Durante las sesiones psicoeducativas se abarcó el componente de adaptabilidad en relación a experiencias nuevas, con esta pregunta se denota que la mayoría aprendió a afrontar una situación de este tipo, de una manera más flexible, abriéndose a vivir la situación sin miedo y tratando de disfrutar en lo posible lo que se está viviendo.

### Figura 23

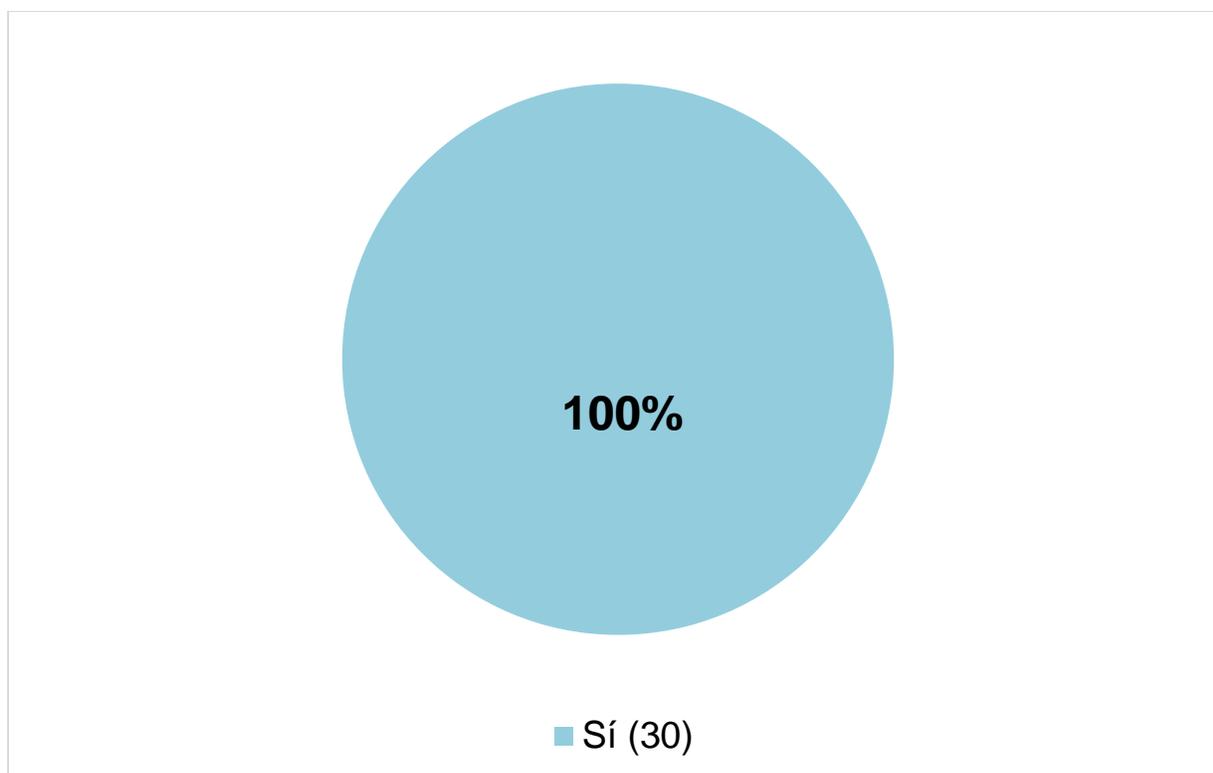
14. *¿Le gustaría recibir más psicoeducación sobre inteligencia emocional?*



La catorceava pregunta era acerca del interés en continuar aprendiendo sobre inteligencia emocional, los 30 participantes (100%) indicaron que **sí**. Esto demuestra que todos los participantes, con o sin ningún conocimiento sobre el tema, tienen interés en conocer más sobre la inteligencia emocional; lograron aprender y tener herramientas que les ayudarán a afrontar su diario vivir de una mejor manera. Reconocieron la importancia de este tema y el impacto que tiene en sus vidas, ya que son muy pocos los espacios en los que se habla respecto a la inteligencia emocional, pero el cambio que ven actualmente, les hace querer continuar con este crecimiento personal en educación emocional.

#### **Figura 24**

*15. ¿Piensa que la psicoeducación recibida, le ha proporcionado nuevos conocimientos sobre la inteligencia emocional?*



En el último cuestionamiento se preguntó: ¿Piensa que la psicoeducación recibida, le ha proporcionado nuevos conocimientos sobre la inteligencia emocional?, a lo que los 30 participantes (100%) indicaron que sí. Esto quiere decir que todas las personas consideraron efectivas las 6 sesiones psicoeducativas de inteligencia emocional, así como los ejercicios prácticos para desarrollar los componentes de la misma. El contenido fue fácil de captar, generando nuevos conocimientos con la finalidad de ser aplicados en su vida y mejorar su bienestar emocional.

### ***3.03 Análisis General***

El inventario de inteligencia emocional de Bar-On (I-CE) utilizado en la investigación permitió conocer de forma global el puntaje general de inteligencia emocional (IE), así como los resultados de los 5 componentes y sus respectivos subcomponentes antes y después de las 6

sesiones psicoeducativas de IE. Fue un instrumento que mostró que, a través de las sesiones psicoeducativas, la mayoría de los participantes lograron desarrollar las habilidades correspondientes para mejorar su bienestar emocional, aun cuando más de la mitad de los participantes no había recibido formación acerca de la inteligencia emocional. En algunos casos, tenían conocimientos previos sobre el tema, sin embargo, no sabían acerca de sus componentes y subcomponentes. Se puede decir que, según los resultados presentados, todos se vieron beneficiados por la información brindada en las diferentes sesiones llevadas a cabo.

Según el objetivo de la investigación se logró analizar si a través de la psicoeducación existe un desarrollo de la IE en los participantes, se consiguió comprobar que por medio de la psicoeducación puede incrementarse el cociente emocional. Los resultados indicaron que, en la primera aplicación de la prueba en todos los componentes y subcomponentes, incluyendo el índice general de IE, el promedio de los puntos obtenidos era inferior al promedio de los puntos de la segunda aplicación. En ambas aplicaciones de la prueba, el subcomponente de control de impulsos fue el más alto y el más bajo fue el subcomponente de optimismo y el componente del estado de ánimo en general.

El componente intrapersonal que corresponde a habilidades de autoconocimiento fue el que obtuvo el promedio más bajo en los resultados de la primera aplicación indicando que las áreas de autoconcepto, autorrealización e independencia eran las menos desarrolladas por los participantes. Le sigue el componente del estado de ánimo en general, con puntuaciones bajas en relación al ser optimistas y sentir felicidad o satisfacción con la vida. Sin embargo, por medio de la psicoeducación y los ejercicios brindados en las sesiones, el autoconcepto y optimismo pudo incrementarse más que el resto de subcomponentes.

De acuerdo con los resultados obtenidos, todos los participantes reconocieron que las emociones son factores influyentes en sus vidas; por lo tanto, la información y ejercicios que se enseñaron para reconocer cuáles son las emociones que experimentan, identificación de las señales fisiológicas que estas generan y la función adaptativa que tienen, generaron una mayor conciencia sobre las mismas. Sin embargo, al momento de expresar ciertas emociones, se puede presentar cierto malestar o incomodidad, lo cual es esperado especialmente si se ha acostumbrado a resistir o suprimir la experiencia emocional; pero los participantes lograron conocer estrategias para una mejor regulación a través del autoconocimiento, el control de impulsos, técnicas de relajación y la búsqueda de ayuda que les permita identificar las opciones más factibles para dar respuesta a su situación de una manera adecuada.

Las áreas indicadas por los participantes con más dificultades son la familia seguido del ámbito laboral y para algunos son ambas áreas. El estrés generado por los problemas que atraviesan, influye en su diario vivir, y en conjunto con los resultados obtenidos en el inventario aplicado, el componente interpersonal fue el que obtuvo de las puntuaciones más bajas, siendo la empatía y las relaciones interpersonales las que pueden estar disminuidas e influir en la presencia de estas situaciones problemáticas. No obstante, dentro de las sesiones psicoeducativas se habló acerca de la asertividad, empatía, flexibilidad y solución de problemas, todos subcomponentes del inventario de Bar-On (I-CE), con el fin de que pudieran conocer acerca de cómo expresarse respetando a los demás, comprender la experiencia emocional y necesidades del otro, buscar soluciones y adquirir un pensamiento flexible sobre las situaciones disminuyendo estos conflictos.

Retomando los resultados obtenidos en el componente del estado de ánimo en general, formado por el optimismo y la felicidad, relacionado con los resultados de la autorrealización; la

mayoría presenta dificultades en esta área, respecto a la percepción que cada uno tiene sobre lo que puede, quiere y disfruta hacer, lo cual influye en la satisfacción con la vida y en ver aspectos positivos sobre la misma, sin embargo, al finalizar las sesiones psicoeducativas todos indicaron que tienen deseos o metas por cumplir, que a pesar de las situaciones que han vivido han logrado desarrollar un sentido más positivo y reconocer su resiliencia.

Todos los participantes indicaron que la información que recibieron durante las sesiones psicoeducativas fue satisfactoria, contaron con material teórico y práctico de fácil comprensión y esto les generó un mayor interés en continuar aprendiendo sobre IE.

## Capítulo IV

### 4. Conclusiones y Recomendaciones

#### 4.01 Conclusiones

- Se consiguió identificar los resultados del cociente emocional según el inventario de Bar-On (I-CE) de los 30 participantes antes y después de las sesiones psicoeducativas, además se logró analizar que las sesiones de curso breve sí fueron efectivas en el incremento de la inteligencia emocional.
- De acuerdo con los resultados obtenidos, las 6 sesiones de psicoeducación sobre la inteligencia emocional y sus componentes, tuvieron influencia en los participantes, logrando el desarrollo de más habilidades para conocerse y gestionar sus emociones.
- De los resultados obtenido en la segunda aplicación del inventario del cociente emocional Bar-On (I-CE) se puede indicar que hubo un incremento de los mismos en comparación con la primera toma; lo que indica que si se realizan actividades que se enfoquen en los subcomponentes y componentes menos desarrollados se puede llegar a tener un mayor bienestar emocional. Esto se debe a la interrelación que existe entre los subcomponentes, por lo que adquirir o carecer de las habilidades necesarias para incrementar la presencia de uno influirá en los otros.
- Las sesiones psicoeducativas como herramienta para dar a conocer temas de salud mental por medio de plataformas virtuales representó un reto; sin embargo, fue posible llevarlas a cabo y contar con la participación de los individuos. Acompañar la teoría con ejercicios fue necesario para que los participantes pudieran comprender mejor la información.

- Por medio del trabajo realizado semana tras semana, los participantes lograron aprender sobre el valor de las emociones y la autorregulación, llevar una adecuada relación intrapersonal e interpersonal, manejar el estrés, ser más flexibles y conseguir adaptarse mejor a las situaciones, así como identificar su satisfacción y optimismo sobre la vida. La psicoeducación les brindó la oportunidad de conocerse e interesarse en seguirse formando o según sea el caso de buscar ayuda profesional psicológica.

#### ***4.02 Recomendaciones***

- La inteligencia emocional (IE) no ha sido un tema desarrollado o muy conocido en los diferentes ámbitos familiares, sociales o educativos, la IE ha comenzado a exponerse cada vez más y como profesionales de la salud mental se debe buscar abrir espacios para la formación de estos temas que benefician a la población en el autoconocimiento, el aprendizaje sobre las emociones y la autorregulación, entre otras habilidades socioemocionales, que son necesarios con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.
- Es fundamental continuar con la psicoeducación en espacios públicos para concientizar acerca del valor que las emociones tienen, con el fin de reducir la creencia que las cataloga como “buenas/malas o positivas/negativas”. Explicar este tema de forma clara y sencilla podrá acercar a las personas a sus emociones sin vergüenza o culpa, consecuentemente, el rechazo o supresión de las mismas se cambiaría por el reconocimiento, aceptación y una regulación a través de estrategias de afrontamiento adecuadas.

- Es recomendable continuar con investigaciones sobre el tema de inteligencia emocional, ya que proporcionan múltiples beneficios en la vida de las personas y de la comunidad guatemalteca en general.
- Se recomienda que para futuras investigaciones la psicoeducación se pueda llevar a cabo de forma presencial, cumpliendo con las medidas de protección necesarias, con la finalidad de tener un mayor acercamiento con los participantes, comprensión de las temáticas y una mejor evaluación de lo aprendido.
- Se sugiere que la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala pueda promover espacios para que los estudiantes conozcan sobre el tema, ya que como ente superior está a cargo de formar a profesionales, por lo que es necesario que se generen conocimientos en los educandos para que se preparen adecuadamente para el afrontamiento de la vida.

#### ***4.03 Referencias***

Antunes, C. (2002). *Las inteligencias múltiples cómo estimularlas y desarrollarlas*. México: Alfaomega.

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*. Vol. 21 (1), pp. 7-43. Recuperado de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>

Bisquerra, R. (2010). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid, España: Editorial Síntesis.

Camps, V. (2011). *El gobierno de las emociones*. Barcelona, España: Herder Editorial.

Carrión, S. (2001). *Inteligencia emocional con PNL: guía práctica de PNL para conseguir: salud, inteligencia y bienestar emocional*. (2da. ed.). España: EDAF.

- Castro, Ma. C. (2007). *Tanatología La inteligencia emocional y el proceso de duelo*. (2da. ed.). México: Trillas.
- Catret, A. (2001). *¿Emocionalmente inteligentes? Una nueva dimensión de la personalidad humana*. Madrid, España: Palabra.
- Centro de investigaciones en psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez". (2020). *Guía para la elaboración de proyecto de investigación*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Colegio de Psicólogos de Guatemala. (2010) *Código de ética*. Guatemala. Recuperado de <https://www.colegiodepsicologos.org.gt/wp-content/uploads/2018/06/C%C3%B3digo-de-Etica-en-PDF.pdf>
- Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. (2004). *El Informe Belmont Principios y Guías Éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Recuperado de <https://www.bioeticaweb.com/el-informe-belmont-principios-y-guías-éticas-para-la-protección-de-los-sujetos-humanos-de-investigación-18-abril-1979/>
- Consuegra, N. (2010). *Diccionario de psicología*. (2da. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI*, (5), pp. 77-96. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples* (2da. ed.). México: Fondo de cultura económica.

- Godoy, D., Eberhard, A., Abarca, F., Acuña, B., y Muñoz, R. (2020). Psicoeducación en salud mental: una herramienta para pacientes y familiares. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 31(2), 169-173. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2020.01.005>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós.
- Greenwood, J. (2011). *Historia de la psicología un enfoque conceptual*. (E. Palos Báez, Trad.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gregory, R. (2012). *Pruebas psicológicas*. (M. E. Ortiz Salinas, y L. E. Pineda Ayala, Trads.) México: Pearson educación.
- Hardy, T. (2013). *Historia de la psicología*. (7ma. ed.). (A. Suengas Goenechea, Trad.) España: Pearson educación.
- Henao, M. (2013). Del surgimiento de la psicología humanística a la psicología humanista-existencial de hoy. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*. 4. (1), pp. 83-100.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas. Una introducción práctica*. (J. L. Núñez Herrejón, Trad.) México: Manual moderno.
- Maximiliano Herrera, D. (2018). *Psicoeducación: un derecho del paciente*. Obtenido de Psyciencia: <https://www.psyciencia.com/la-psicoeducacion-un-derecho-del-paciente/>
- Miracco, M., Scappatura, M. L., Traiber, L., De Rosa, L., Arana, F., Lago, A., . . . Keegan, E. (2012). *Perfeccionismo en la universidad: talleres psicoeducativos, una intervención preventiva*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-072/290.pdf>
- Miranda, A. (2013). Plagio y ética de la investigación científica. *Revista chilena de derecho*, 40 (2), pp. 711-726. doi 10.4067/S0718-34372013000200016

- Montiel-Castillo, V. E., y Guerra-Morales, V. M. (2015). Aproximaciones teóricas sobre Psicoeducación. Análisis de su aplicación en mujeres con cáncer de mama. *Psicogente*, 19(36), 324-335. doi:<http://doi.org/10.17081/psico.19.36.1301>
- Morris, C., y Maisto, A. (2014). *Psicología*. (10ma. ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Pallarés, M. (2010). *Emociones y sentimientos. Dónde se forman y cómo se transforman*. Marge Books.
- Papalia, D., y Wendkos, S. (2009). *Psicología para bachillerato*. (A. M. Hola Nielsen, P. Castellvi Masjuan, y M. E. Cabestany, Trads.) México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Pérez, A., Jiménez, B., Martín, B., Baréz, F., Pérez, I., Riaño, J., ...López, R. (2011). *La emoción de la transformación*. Innobasque. Recuperado de <https://www.innobasque.eus/uploads/documentos/monografias/C6F9D5ED1D4B54D40620C4A4098A0400BFAB1822.pdf>
- Pinedo, I. A., y Yáñez, J. (2018). Las emociones: una breve historia en su marco filosófico y cultural en la época antigua. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 39 (119). pp. 13-45. doi: 10.15332/25005375.5049
- Rotger, M. (2019). *Una escuela neuroeducada: neuroeducación emocional*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Salinas, S., González, B. I., y Origlio, F. (2011). *Los niños y las inteligencias múltiples*. Argentina: Nazhira palabras animadas.
- Sánchez, B., Jiménez, G., Montoya, J., y Barraza, C. (2016). *Las inteligencias múltiples y el rendimiento en matemáticas*. Recuperado de [http://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Aplicacion\\_Cientifica\\_y\\_Tecnica/vol2num3/Revista\\_de\\_Aplicacion\\_Cientifica\\_y\\_Tecnica\\_V2\\_N3\\_5.pdf](http://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Aplicacion_Cientifica_y_Tecnica/vol2num3/Revista_de_Aplicacion_Cientifica_y_Tecnica_V2_N3_5.pdf)

- Shapiro, L. (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. (A. Tiscornia, Trad.) Argentina.
- Simmons, S., y Simmons, J. (2002). *EQ cómo medir la inteligencia emocional: primera guía que le enseña a aplicar sus principios en la empresa y en su vida privada*. (6ta. ed.). España: EDAF.
- Steiner, C., y Perry, P. (2003). *La educación emocional*. (2da. ed.). Madrid, España: Javier Vergara.
- Trujillo, M. M., y Rivas L. A. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), pp. 129-160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Universidad Autónoma de Querétano. (2014). *Ética de la investigación científica*. México. Recuperado de <http://www.bob-hall.net/etica-de-la-investigacion-cientifica.pdf>
- Universidad de Antioquia. (s.f). *Ejemplo consentimiento informado*. Recuperado de <https://studylib.es/doc/8499810/ejemplo-consentimiento-informado>
- VDocuments (2015). *Calificación de ICE de BarOn*. Recuperado de: <https://vdocuments.site/calificacion-i-c-e-de-baron.html>
- Vizcarra, M. B., y Dionne, J. (Eds.) (2008). *El desafío de la intervención psicosocial en Chile: Aportes desde la psicoeducación*. Santiago, Chile: RIL.
- Zapata Ospina, J. P., Rangel Martínez-Villalba, A. M., y García Valencia, J. (2015). Psicoeducación en esquizofrenia. *Revista colombiana de Psiquiatría*, 44(3), 143-149. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rcp.2015.03.005>

## Anexos

### Anexo 1: Consentimiento Informado

**Nos gustaría invitarle a participar en un estudio perteneciente a Estudio acerca de la inteligencia emocional de usuarios que acuden al área de Psicología del Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala del Grupo de Trabajo de proyecto de investigación avalado por la Escuela de Ciencias Psicológicas a través del Centro de Investigación en Psicología “Mayra Gutiérrez” CIEP’s.**

Somos estudiantes con cierre de pónsum de la carrera de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, nuestra investigación trata sobre la inteligencia emocional, este es un factor importante para poder afrontar la vida diaria, esta inteligencia le permite a la persona relacionarse consigo mismo, con el entorno y con los demás de una mejor manera.

Nuestro objetivo es conocer acerca de su inteligencia emocional para saber si la psicoeducación que recibirá tiene efectos sobre la misma y así poder brindar servicios que se enfoquen en desarrollar la inteligencia emocional y ayudar a generar una comunidad con mejor salud mental.

Usted participa únicamente en esta investigación de forma voluntaria, y podrá retirarse en cualquier momento sin ningún tipo de problema o sanción, esta investigación no implica ningún riesgo para usted. Su participación asistiendo a las sesiones psicoeducativas virtuales le beneficiarán en el desarrollo de su inteligencia emocional, ya que aprenderá más acerca de la misma. Al iniciar las sesiones se le pedirá que conteste un test sobre inteligencia emocional y al finalizar las 6 sesiones, nuevamente se le solicitará que resuelva el mismo test sobre inteligencia emocional y un cuestionario de manera confidencial. La confidencialidad significa que los

resultados que se obtengan quedarán de forma anónima, no se divulgará ninguna información que usted comente durante su participación ni será utilizada en su contra. Los resultados quedarán registrados sin revelar su identidad en esta investigación, a la cual podrá tener acceso en cualquier momento.

Si tiene alguna duda por favor coméntela, si no tiene ninguna duda y todo está claro pase al siguiente párrafo donde colocará sus datos para participar en esta investigación.

Yo \_\_\_\_\_

Que me identifico con el número de DPI \_\_\_\_\_

- He leído la información en relación al estudio de arriba citado.
- He tenido la oportunidad de comentar los detalles del mismo con las investigadoras Diana Flores y Ana Rejopachi.
- He recibido suficiente información sobre el estudio.
- He entendido por completo el estudio.

Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y cómo se me ha explicado y entiendo que puedo retirarme del mismo:

- En el momento que lo desee.
- Sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Confirmando que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado

Firma de las profesionales: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Anexo 2: Ficha Técnica**

- *Nombre original:* EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory.
- *Autor:* Reuven Bar-On.
- *Adaptación peruana:* Nelly Ugarriza.
- *Administración:* Individual o colectiva. Tipo cuadernillo.
- *Duración:* Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.
- *Aplicación:* Sujetos de 15 años y más. Nivel lector de sexto grado de primaria.
- *Puntuación:* Calificación manual o computarizada.
- *Significación:* Estructura factorial: 1 CE-T-5. Factores componentes: 15 subcomponentes.
- *Tipificación:* Baremos peruanos.
- *Usos:* Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral y en la investigación Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
- *Materiales:* Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, hoja de respuestas, plantilla de corrección, hoja de resultados y de perfiles. (Ugarriza, 2001, pp. 138-139)

**Anexo 3: Inventario del Cociente Emocional de Bar-On (I-CE) Adaptación por Nelly****Ugarriza****Nombre:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** \_\_\_\_\_**Ocupación:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_**INTRODUCCIÓN**

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

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

**INSTRUCCIONES**

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

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas".

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, **NO** como te gustaría que otros te vieran. **NO** hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.

19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.

42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno(a) para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.

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

84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.

106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.

128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores. (Ugarriza, 2001, pp. 157-160)

### Anexo 4: Hoja de Respuestas del Inventario del Cociente Emocional de Bar-On (I-CE) Adaptación por Nelly Ugarriza

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Escoja con una X, solamente una de las 5 alternativas siguientes:

1	Rara vez o nunca es mi caso	2	Pocas veces es mi caso	3	A veces es mi caso	4	Muchas veces es mi caso	5	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
---	-----------------------------	---	------------------------	---	--------------------	---	-------------------------	---	---

1		1	2	3	4	5
2		1	2	3	4	5
3		1	2	3	4	5
4		1	2	3	4	5
5		1	2	3	4	5
6		1	2	3	4	5
7		1	2	3	4	5
8		1	2	3	4	5
9		1	2	3	4	5
10		1	2	3	4	5
11		1	2	3	4	5
12		1	2	3	4	5
13		1	2	3	4	5
14		1	2	3	4	5
15		1	2	3	4	5
16		1	2	3	4	5
17		1	2	3	4	5
18		1	2	3	4	5
19		1	2	3	4	5
20		1	2	3	4	5
21		1	2	3	4	5
22		1	2	3	4	5
23		1	2	3	4	5
24		1	2	3	4	5
25		1	2	3	4	5
26		1	2	3	4	5
27		1	2	3	4	5
28		1	2	3	4	5
29		1	2	3	4	5
30		1	2	3	4	5
31		1	2	3	4	5
32		1	2	3	4	5
33		1	2	3	4	5

34		1	2	3	4	5
35		1	2	3	4	5
36		1	2	3	4	5
37		1	2	3	4	5
38		1	2	3	4	5
39		1	2	3	4	5
40		1	2	3	4	5
41		1	2	3	4	5
42		1	2	3	4	5
43		1	2	3	4	5
44		1	2	3	4	5
45		1	2	3	4	5
46		1	2	3	4	5
47		1	2	3	4	5
48		1	2	3	4	5
49		1	2	3	4	5
50		1	2	3	4	5
51		1	2	3	4	5
52		1	2	3	4	5
53		1	2	3	4	5
54		1	2	3	4	5
55		1	2	3	4	5
56		1	2	3	4	5
57		1	2	3	4	5
58		1	2	3	4	5
59		1	2	3	4	5
60		1	2	3	4	5
61		1	2	3	4	5
62		1	2	3	4	5
63		1	2	3	4	5
64		1	2	3	4	5
65		1	2	3	4	5
66		1	2	3	4	5

67		1	2	3	4	5
68		1	2	3	4	5
69		1	2	3	4	5
70		1	2	3	4	5
71		1	2	3	4	5
72		1	2	3	4	5
73		1	2	3	4	5
74		1	2	3	4	5
75		1	2	3	4	5
76		1	2	3	4	5
77		1	2	3	4	5
78		1	2	3	4	5
79		1	2	3	4	5
80		1	2	3	4	5
81		1	2	3	4	5
82		1	2	3	4	5
83		1	2	3	4	5
84		1	2	3	4	5
85		1	2	3	4	5
86		1	2	3	4	5
87		1	2	3	4	5
88		1	2	3	4	5
89		1	2	3	4	5
90		1	2	3	4	5
91		1	2	3	4	5
92		1	2	3	4	5
93		1	2	3	4	5
94		1	2	3	4	5
95		1	2	3	4	5
96		1	2	3	4	5
97		1	2	3	4	5
98		1	2	3	4	5
99		1	2	3	4	5

100		1	2	3	4	5
101		1	2	3	4	5
102		1	2	3	4	5
103		1	2	3	4	5
104		1	2	3	4	5
105		1	2	3	4	5
106		1	2	3	4	5
107		1	2	3	4	5
108		1	2	3	4	5
109		1	2	3	4	5
110		1	2	3	4	5
111		1	2	3	4	5
112		1	2	3	4	5
113		1	2	3	4	5
114		1	2	3	4	5
115		1	2	3	4	5
116		1	2	3	4	5
117		1	2	3	4	5
118		1	2	3	4	5
119		1	2	3	4	5
120		1	2	3	4	5
121		1	2	3	4	5
122		1	2	3	4	5
123		1	2	3	4	5
124		1	2	3	4	5
125		1	2	3	4	5
126		1	2	3	4	5
127		1	2	3	4	5
128		1	2	3	4	5
129		1	2	3	4	5
130		1	2	3	4	5
131		1	2	3	4	5
132		1	2	3	4	5
133		1	2	3	4	5

**Anexo 5: Cuestionario****Nombre:****Sexo:****Edad:**

**A continuación, se le hará una serie de preguntas. Marque con una X las respuestas que mejor se apliquen a usted. La información que nos brinde será confidencial.**

1. ¿Ha recibido con anterioridad psicoeducación sobre inteligencia emocional?

Sí                  No

2. Antes de recibir la psicoeducación, ¿conocía usted lo que era la inteligencia emocional y sus componentes?

Sí                  No

3. ¿Considera las emociones como un factor importante que influye en su día a día?

Sí                  No

4. ¿Ha logrado reconocer las emociones que experimenta en un día?

Sí                  No

5. ¿Ha podido expresar sus emociones sin que éstas le generen mayor malestar?

Sí                  No

6. ¿Cuándo las situaciones se vuelven difíciles puede reconocer que necesita ayuda?

Sí No

7. ¿Cuándo está enojado(a), considera que le es difícil contener su molestia?

Sí No

8. ¿Los problemas que le causan más dificultad se presentan principalmente en el área?

Familiar Social Laboral Familiar-laboral Social-laboral

Todas

9. ¿Ha logrado expresar sus emociones y necesidades a otros?

Sí No

10. ¿Tiene metas o deseos que quiera cumplir en su vida?

Sí No

11. ¿Considera que tiene la capacidad de salir adelante a pesar de las dificultades?

Sí No

12. ¿Puede identificar cómo se sienten los demás?

Sí No

13. ¿Experimenta una sensación agradable al momento de conocer gente?

Sí No

14. ¿Le gustaría recibir más psicoeducación sobre inteligencia emocional?

Sí No

15. ¿Piensa que la psicoeducación recibida le ha proporcionado nuevos conocimientos sobre la inteligencia emocional?

Sí

No

Gracias por su participación.

### Anexo 6: Planificación Psicoeducación de Inteligencia Emocional

Objetivos	Actividades	Contenidos	Recursos	Tiempo
<p>Impartir una sesión psicoeducativa acerca de la inteligencia emocional y las emociones.</p>	<p>- Presentación inicial.</p> <p>- Desarrollo del tema con dinámicas virtuales.</p> <p>- Preguntas-respuestas.</p> <p>- Palabras de cierre.</p>	<p>¿Qué es inteligencia emocional?</p>	<p>- Humano: 2 estudiantes de la carrera de Psicología.</p> <p>- Materiales: Internet, computadora, programa Zoom y micrófono.</p> <p>- Mobiliario: Mesa, silla y un cuarto amplio sin ruidos.</p>	<p>Sesión semanal de 90 minutos.</p>

<p>Impartir una sesión psicoeducación acerca del componente intrapersonal de la inteligencia emocional.</p>	<p>- Presentación inicial.</p> <p>- Desarrollo del tema con dinámicas virtuales.</p> <p>- Preguntas-respuestas.</p> <p>- Palabras de cierre.</p>	<p>Subcomponentes:</p> <p>Comprensión emocional de sí mismo,</p> <p>asertividad,</p> <p>autoconcepto,</p> <p>autorrealización e independencia.</p>	<p>- Humano: 2 estudiantes de la carrera de Psicología.</p> <p>- Materiales: Internet, computadora, programa Zoom y micrófono.</p> <p>- Mobiliario: Mesa, silla y un cuarto amplio sin ruidos.</p>	<p>Sesión semanal de 90 minutos.</p>
---	--	--	--	--------------------------------------

<p>Impartir una sesión psicoeducativa acerca del componente interpersonal de la inteligencia emocional.</p>	<p>- Presentación inicial.</p> <p>- Desarrollo del tema con dinámicas virtuales.</p> <p>- Preguntas-respuestas.</p> <p>- Palabras de cierre.</p>	<p>Subcomponentes: Empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social.</p>	<p>- Humano: 2 estudiantes de la carrera de Psicología.</p> <p>- Materiales: Internet, computadora, programa Zoom y micrófono.</p> <p>- Mobiliario: Mesa, silla y un cuarto amplio sin ruidos.</p>	<p>Sesión semanal de 90 minutos.</p>
---	--	--	--	--------------------------------------

<p>Impartir una sesión psicoeducativa acerca del componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación inicial.</li> <li>- Desarrollo del tema con dinámicas virtuales.</li> <li>- Preguntas-respuestas.</li> <li>- Palabras de cierre.</li> </ul>	<p>Subcomponentes: Solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humano: 2 estudiantes de la carrera de Psicología.</li> <li>- Materiales: Internet, computadora, programa Zoom y micrófono.</li> <li>- Mobiliario: Mesa, silla y un cuarto amplio sin ruidos.</li> </ul>	<p>Sesión semanal de 90 minutos.</p>
--	---	---	---	--------------------------------------

<p>Impartir una sesión psicoeducativa acerca del componente del manejo de estrés de la inteligencia emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación inicial.</li> <li>- Desarrollo del tema con dinámicas virtuales.</li> <li>- Preguntas- respuestas.</li> <li>- Palabras de cierre.</li> </ul>	<p>Subcomponentes:</p> <p>Tolerancia al estrés y control de impulsos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humano: 2 estudiantes de la carrera de Psicología.</li> <li>- Materiales: Internet, computadora, programa Zoom y micrófono.</li> <li>- Mobiliario: Mesa, silla y un cuarto amplio sin ruidos.</li> </ul>	<p>Sesión semanal de 90 minutos.</p>
--	--	---	---	--------------------------------------

<p>Impartir una sesión psicoeducativa acerca del componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación inicial.</li> <li>- Desarrollo del tema con dinámicas virtuales.</li> <li>- Preguntas-respuestas.</li> <li>- Palabras de cierre.</li> </ul>	<p>Subcomponentes: Felicidad y optimismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humano: 2 estudiantes de la carrera de Psicología.</li> <li>- Materiales: Internet, computadora, programa Zoom y micrófono.</li> <li>- Mobiliario: Mesa, silla y un cuarto amplio sin ruidos.</li> </ul>	<p>Sesión semanal de 90 minutos.</p>
--	---	---	---	--------------------------------------

