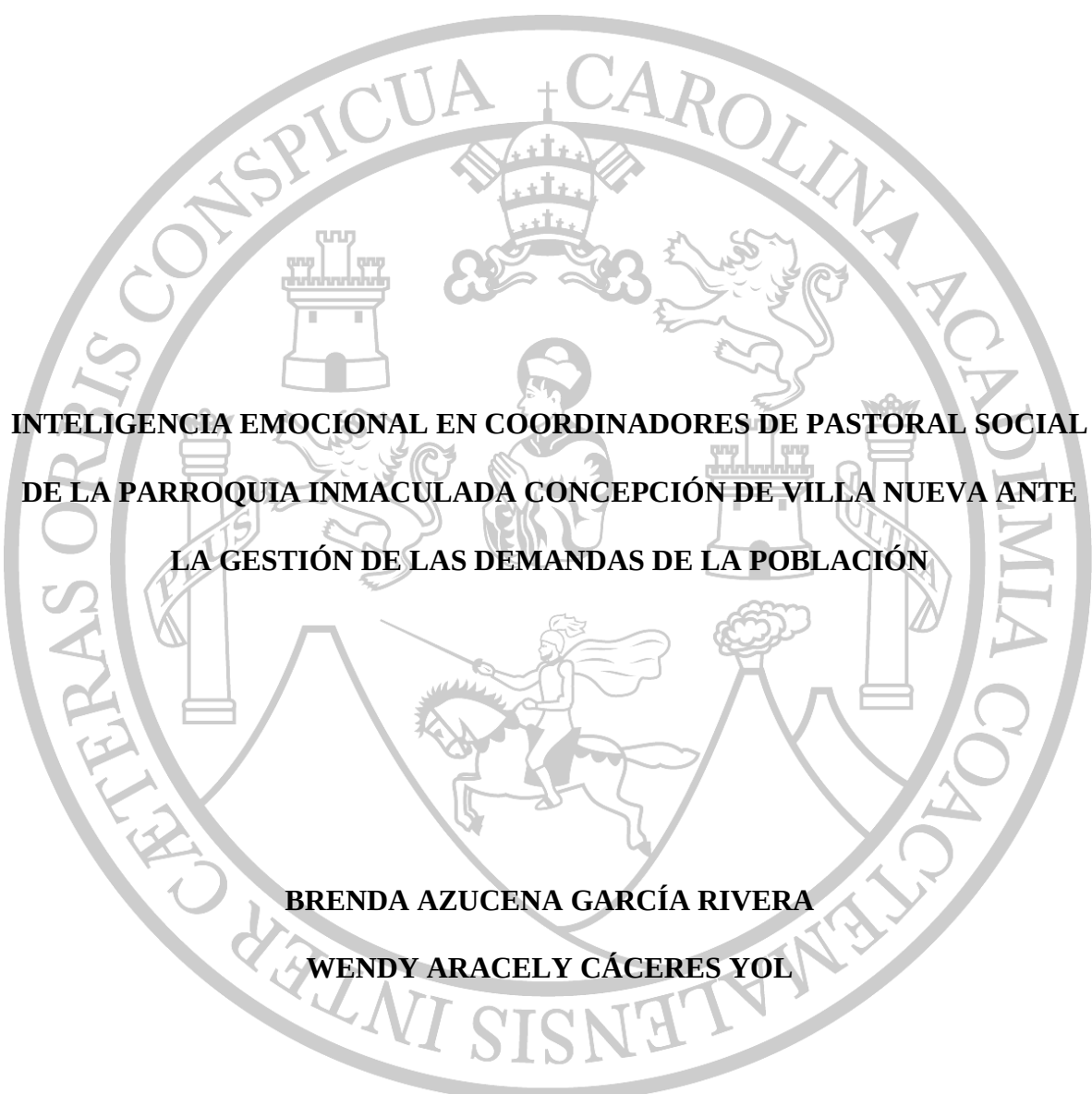


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”



**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COORDINADORES DE PASTORAL SOCIAL
DE LA PARROQUIA INMACULADA CONCEPCIÓN DE VILLA NUEVA ANTE
LA GESTIÓN DE LAS DEMANDAS DE LA POBLACIÓN**

BRENDA AZUCENA GARCÍA RIVERA
WENDY ARACELY CÁCERES YOL

GUATEMALA, OCTUBRE 2024

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COORDINADORES DE PASTORAL SOCIAL
DE LA PARROQUIA INMACULADA CONCEPCIÓN DE VILLA NUEVA ANTE
LA GESTIÓN DE LAS DEMANDAS DE LA POBLACIÓN**

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

POR

BRENDA AZUCENA GARCÍA RIVERA

WENDY ARACELY CÁCERES YOL

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

M. Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

24 de julio de 1974

Cc. Archivo

CIEPS.040-2024

UG. 370-2024

CODIPs. 2868-2024

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

11 de septiembre de 2024

Estudiante

Brenda Azucena García Rivera

Wendy Aracely Cáceres Yol

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO SÉPTIMO (17°.)** del **Acta CINCUENTA Y UNO - DOS MIL VEINTICUATRO (51-2024)** de sesión celebrada por el Consejo Directivo el 09 de septiembre 2024, que copiado literalmente dice:

"DÉCIMO SÉPTIMO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COORDINADORES DE PASTORAL SOCIAL DE LA
PARROQUIA INMACULADA CONCEPCIÓN DE VILLA NUEVA ANTE LA GESTIÓN DE LAS
DEMANDAS DE LA POBLACIÓN**

de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Brenda Azucena García Rivera

Registro Académico 1998-19720

CUI: 2281-24476-0101

Wendy Aracely Cáceres Yol

Registro Académico 2004-14299

CUI: 2484-74502-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Licenciada María Lorena Minera Morales** y revisado por **Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez**.

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"

M. Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

SECRETARIA



/Bky

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"

9ª. Avenida 9-45, zona 11, Guatemala, Centro América, Teléfono: 2418-7530

www.psicologia.usac.edu.gt/ Email: info@psicousac.edu.gt



UG-370-2024

Guatemala, 9 de septiembre 2024

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Presente

Señores miembros:

Deseándoles éxitos al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes **BRENDA AZUCENA GARCÍA RIVERA, Carné No. 2281-24476-0101; Registro Académico No. 1998-19720 y Expediente de Graduación No. L-203-2019-C-EPS, Y WENDY ARACELY CÁCERES YOL, Carné 2484-74502-0101, Registro Académico 2004-14299 y Expediente de Graduación L-212-2019-C-EPS, han completado los siguientes requisitos de Graduación:**

- 10 créditos académicos del área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber aprobado el Ejercicio Profesional Supervisado

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COORDINADORES DE PASTORAL SOCIAL DE LA PARROQUIA INMACULADA CONCEPCIÓN DE VILLA NUEVA ANTE LA GESTIÓN DE LAS DEMANDAS DE LA POBLACIÓN"**, aprobado por la Coordinación del Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- el 15 de julio de 2024.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑANZA A TODOS"


MSC. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
Docente Encargada
UNIDAD DE GRADUACIÓN



CC. Archivo

Adjunto expediente impreso y digital. Informe Final de Investigación



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas

CIEPs. 040-2024
REG. 040-2024



INFORME FINAL

Guatemala, 15 de julio de 2024

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que el licenciado **Marco Antonio de Jesús García Enríquez** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COORDINADORES DE PASTORAL SOCIAL DE LA PARROQUIA INMACULADA CONCEPCIÓN DE VILLA NUEVA ANTE LA GESTIÓN DE LAS DEMANDAS DE LA POBLACIÓN”.

ESTUDIANTES:

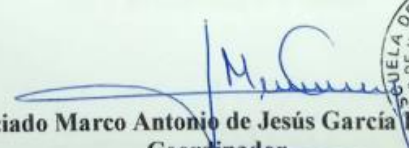
Brenda Azucena García Rivera
Wendy Aracely Cáceres Yol
CARRERA: Licenciatura en Psicología

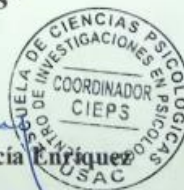
DPI. No.

2281244760101
2484745020101

El cual fue aprobado el 15 de julio de 2024 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 10 de julio de 2024, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


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



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"
9- Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicologia.usac.edu.gt



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 040-2024
REG. 040-2024

Guatemala, 15 de julio de 2024

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COORDINADORES DE PASTORAL SOCIAL
DE LA PARROQUIA INMACULADA CONCEPCIÓN DE VILLA NUEVA ANTE LA
GESTIÓN DE LAS DEMANDAS DE LA POBLACIÓN”.**

ESTUDIANTES:
Brenda Azucena García Rivera
Wendy Aracely Cáceres Yol
CARRERA: Licenciatura en Psicología

DPI. No.
2281244760101
2484745020101

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de
Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 15 de julio de 2024, por
lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
DOCENTE REVISOR



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano -COM- Edificio "A"
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica. Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt



Parroquia
INMACULADA
concepción, Villa Nueva
Arquidiócesis de Santiago de Guatemala



Coordinación
Centro de Investigaciones en Psicología
CIEPs "Mayra Gutierrez"

Estimados Señores

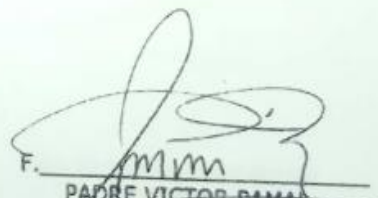
Es un gusto poder saludarles cordialmente, deseando éxito y bendición en sus actividades diarias.

Por este medio les informo que las estudiantes Brenda Azucena García Rivera
CUI:228124476 0101

Y Wendy Aracely Cáceres Yol CUI: 248474502 0101 realizaron en esta institución 10
escalas TMMS-24 de Mayer y Salovey y 10 entrevistas de Inteligencia Emocional
para un total de 20 unidades de análisis como parte del trabajo de investigación
titulado **"Inteligencia Emocional en coordinadores de Pastoral Social de la
Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva en la gestión de las demandas
de la población"**.

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,


F. **PADE VICTOR PAMAL**
Parroquia Inmaculada Concepción
de Villa Nueva

Guatemala, 14 de marzo de 2024

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
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 final de investigación titulado "Inteligencia emocional en coordinadores de Pastoral Social de la parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva ante la gestión de las demandas de la población" realizado por las estudiantes Brenda Azucena García Rivera CUI:2281 24476 0101 y Wendy Aracely Cáceres Yol CUI: 2484 74502 0101.

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

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Lida, María Lorena Minera Morales
Psicóloga
Colegiado 13554

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR

BRENDA AZUCENA GARCÍA RIVERA

MARÍA LORENA MINERA MORALES

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO No. 13,554

Por

WENDY ARACELY CÁCERES YOL

NINOSHKA ANTONIETA TÁNCHEZ VÁSQUEZ

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

COLEGIADO: No. 8,798

DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser lo que soy y dar la inspiración de tener el propósito de vida ayudando al más necesitado en la labor Humana y profesional en el servicio bajo su guía.

A MI MADRE:

Teresa de Jesús Quiroa, con humilde agradecimiento que me enseñó el amor incondicional y la alegría al servicio.

A MI ESPOSO:

Douglas Trujillo, Reconocer su contribución para animar con su fé y amor en mi trabajo y deseos de obtener juntos un logro más.

A MIS HIJOS:

Luisa Daniela y Rodrigo Fabian, que con inmenso amor inspiran mi vida, y apoyan el trabajo con amor al prójimo.

Brenda Azucena García Rivera

Agradecimientos

A Dios:

Por su inmenso amor y bendición para poder culminar uno de nuestros
mayores anhelos, teniendo su protección para conceder lo que somos.

Usac- Escuela de Ciencias Psicológicas:

Por ser nuestro centro de formación profesional y que siempre
representaremos con honor y orgullo.

Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Vila Nueva:

Por el apoyo brindado a realizar el estudio y tener el compromiso para un
mejor servicio el cuidado y respeto de la integridad humana.

Docentes: Lic., Edgar Cajas, Lic. Oscar Josué Samayoa agradeciendo la enseñanza y
dedicación para transmitir sus conocimientos y apoyo incondicional.

Asesora de Tesis: Licda. María Lorena Minera Morales un extensivo agradecimiento
por su interés mostrado en la realización de este proyecto, apoyo
y dedicación en asesorarnos desde un inicio.

Revisor de Tesis. Lic. Marco Antonio García por ser un verdadero formador de
profesionales con entrega y humildad y por el tiempo brindado ante las
revisiones de nuestro proyecto e informe final de investigación.

Tabla de contenido

Resumen.....	1
Capítulo I	5
Planteamiento del Problema y Marco Teórico.....	5
1.1. Planteamiento del Problema.....	5
1.2. Objetivos	10
1.2.1. Objetivo general	10
1.2.2. Objetivos Específicos	10
1.3 Marco Teórico	11
1.3.1. Pastoral Social	11
1.3.2. Inteligencia emocional (IE) algunas definiciones	22
1.3.3. Tipos de Inteligencia Emocional	23
1.3.4. Inteligencia Emocional Interpersonal (IEI)	26
1.4. Abordaje psicoterapéutico para el fortalecimiento de la IE	27
1.5. Consideraciones éticas	29
Capitulo II.....	31
Técnicas e Instrumentos	31
2.1. Enfoque, Modelo y Nivel de la investigación.....	31
2.2. Técnicas.....	32
2.2.1. Técnicas de muestreo	32
2.2.2. Técnicas de recolección de datos.....	32
2.2.3. Técnicas de análisis de datos	32
2.3. Instrumentos	33
2.3.1. Escala TMMS-24 de Mayer y Salovey (1995) adaptada al idioma español por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004)	33
2.3.2. Guía de entrevista	35
2.4. Operacionalización de objetivos, categoría/variables.	35

2.5. Hipótesis y Variables de la Investigación	37
Capítulo III	38
Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados.....	38
3.1. Características del Lugar y la Muestra	38
3.1.1. Características del lugar.....	38
3.1.2. Características de la muestra	41
3.2. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados	42
3.3 Análisis general	54
Capítulo IV	60
Conclusiones y recomendaciones.....	60
4.1. Conclusiones	60
4.2. Recomendaciones.....	61
4.3. Referencias	62
Anexos	
1. Consentimiento Informado	65
2. Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24.....	66
3. Guía de entrevista	69

Resumen

“Inteligencia Emocional en coordinadores de Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva en la gestión de las demandas de la población”

La presente investigación tuvo como objetivo general describir la influencia de la inteligencia emocional en los coordinadores de la pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva ante la gestión de las demandas de la población y como objetivos específicos: a) evaluar los índices de inteligencia emocional, b) identificar la influencia de la inteligencia emocional de los coordinadores en la gestión de las demandas de los beneficiarios de la pastoral social c) definir estrategias para la elaboración de una propuesta que coadyuve al mejoramiento del servicio de la pastoral social y d) generar una propuesta que permita mejorar la respuesta de los coordinadores ante las demandas de los usuarios del servicio de la Pastoral Social. La investigación se realizó en el mes de junio de 2023, se abordó desde la psicología positiva. Se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico y la muestra estuvo conformada por 10 coordinadores hombres y mujeres de entre 40 y 65 años todos procedentes de Villa Nueva, alfabetos (4 cuentan con educación básica concluida, 3 diversificado, 2 primaria concluida y 1 con educación superior; algunos de los cuales sufren enfermedades crónicas como diabetes e hipertensión arterial). El Enfoque utilizado fue el cuantitativo con un diseño descriptivo. Las técnicas de recolección de datos fueron test estandarizado y entrevista, la tabulación e interpretación de datos se realizó en el programa Excel y se presentó por medio de tablas de frecuencias ; para finalizar se aplicó Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 y una entrevista cuyos resultados evidencian que todos los participantes necesitan mejorar en las

tres dimensiones que contiene la escala (percepción emocional, comprensión de los sentimientos y regulación emocional) debido a que reflejaron una no adecuada inteligencia emocional. Todos los datos recopilados fueron manejados con absoluta confidencialidad garantizando así el respeto a la privacidad de todos los participantes.

Prólogo

La Inteligencia Emocional es en la actualidad un tema de mucha relevancia en todos los ámbitos, implica capacidades como percibir, comprender y reflexionar sobre las emociones tanto propias como de otros; estos procesos mentales se ven reflejados en la forma de interactuar con los demás en las relaciones interpersonales. Una adecuada inteligencia emocional hace personas más comprensivas y generosas, en pocas palabras más felices.

Tras la pandemia por Sars-COV-2 (COVID-19) con todos los cambios, restricciones y los efectos psicosociales que se experimentaron a nivel mundial, las solicitudes de atención por parte de los usuarios de la pastoral social se incrementaron lo cual implica mayor dedicación de los encargados de dicho ministerio, los coordinadores no escapan a esta realidad y algunos de ellos reflejaron ciertas actitudes que denotan estrés, ansiedad y de alguna forma también desinterés.

Los objetivos de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva están interesados en alcanzar un mayor conocimiento y comprensión de la doctrina social y aplicarla por medio de laicos comprometidos y dar un mayor impulso a la pastoral social teniendo en cuenta los sectores sociales más vulnerables. Están convencidos que es necesaria una pastoral con una mirada de misioneros enviados a evangelizar desde dentro, un compromiso desde la esperanza, misioneros esperanzadores, pero con esperanza, misioneros que lleven felicidad, pero felices.

Pero para lograr el objetivo de la pastoral se hace necesaria una adecuada Inteligencia Emocional con todos sus componentes y así poder gestionar las demandas de los feligreses, desde esa mirada esperanzadora y que sus miembros se sientan felices. Es por ello que el estudio descansa bajo el ala de la psicología positiva cuya filosofía está basada en la “eudaimonia “que quiere decir

“buen espíritu” como elemento principal en la búsqueda de la felicidad y el buen vivir, pero ¿qué se entiende por buen vivir? Su principal exponente Marín Seligman se refiere a la buena vida como usar las fortalezas todos los días para producir una experiencia gratificante, es decir, que se genera una auténtica felicidad y un sentido gratificante abundante.

Los investigadores buscaron conocer el estado de la Inteligencia Emocional de los participantes, y de allí partir con una propuesta para la parroquia para la consecución de los objetivos para incrementar la inteligencia emocional en los miembros de la pastoral social.

Dentro de las limitantes que se tuvieron fue el hecho que resultó un poco difícil poder tener un encuentro con todo el grupo de coordinadores quienes debido a sus múltiples actividades tenían el tiempo limitado, pero de igual forma se prestaron a participar y se logró una participación del cien por ciento de los miembros de la Pastoral Social.

Para concluir se presenta el más profundo agradecimiento al Padre Víctor, a su coordinadora general y a los participantes por la oportunidad brindada a las investigadoras y el apoyo durante el proceso. Gracias por el compromiso tan grande que tienen con los feligreses y con la sociedad en general.

Capítulo I

Planteamiento del problema y marco teórico

1.1. Planteamiento del problema

La iglesia católica a nivel mundial, nacional, arquidiocesano y parroquial consciente de la problemática de la pobreza, falta de accesibilidad a los servicios primarios de salud y economía; brinda apoyo en las necesidades y problemas de las comunidades especialmente a aquellas que se encuentran más vulnerables y necesitadas a través de ministerios y pastorales sociales dentro de las parroquias.

Por ser una entidad no lucrativa no cuenta recursos propios y se sostiene con las donaciones que recibe la misma iglesia, dentro de su presupuesto tienen contemplada la asignación de fondos para solventar algunas de las problemáticas que la población demanda.

Las pastorales sociales son una misión fundamental dentro de las parroquias para lograr que el apoyo llegue a las personas específicas (feligreses beneficiarios de los programas de apoyo) es necesaria la participación de laicos (coordinadores de grupo). En el caso de la Parroquia Inmaculada Concepción, los coordinadores son hombres y mujeres evangelizados, alfabetos, de entre 40 y 65 años de edad pertenecientes todos al municipio de Villa Nueva; son personas centradas en Cristo e influenciadas por el Espíritu Santo para servir a quienes lo soliciten bajo la dirección de religiosos (sacerdotes) de las parroquias.

Además de las características mencionadas se hace necesario que quienes tienen a su cargo la coordinación de las pastorales sociales de las parroquias esencialmente gocen de una

buena salud mental que incluye el bienestar y la inteligencia emocional, lo que les facilita la comprensión de las necesidades de las personas que acuden solicitando apoyo en diferentes tipos de problemáticas para el logro de los objetivos de la parroquia.

Gozar de un alto nivel de Inteligencia Emocional implica que el individuo posea “bienestar emocional”, el cual es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como: “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente, y es capaz de hacer una contribución a la comunidad” (Cims, 2022).

En la actualidad es muy común escuchar en diferentes ámbitos el término Inteligencia Emocional, la cual es definida por (Mayer y Salovey, 1997, p.10) como “la habilidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la habilidad de acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad de comprensión emocional y conocimiento emocional; y la habilidad de regular emociones para promover el crecimiento intelectual y emocional” (Triana C, 2020).

De todos es conocido el problema que el mundo entero vivió a consecuencia de la pandemia; debido al virus SARS-CoV-2 conocido como COVID-19, aún presente en Guatemala; las restricciones del confinamiento, distanciamiento social, que dejaron múltiples secuelas, dentro de las más comunes se encuentran: estrés, depresión, ansiedad, problemas de memoria (olvidos) hasta llegar incluso a la aceleración del proceso temprano de algunas enfermedades que implican un deterioro cognitivo como la demencia, el Alzheimer y otras como hipertensión arterial a temprana edad, daños musculares, óseos y coronarios, extremos que a la fecha están siendo estudiados a nivel mundial por los expertos.

Cabe mencionar que el estrés, depresión, ansiedad, violencia intrafamiliar, desempleo, problemas de salud y carencia económica son de las más frecuentes problemáticas que presentan los feligreses que acuden a la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción busca de una solución a dichas necesidades.

Las solicitudes de apoyo ante la pastoral social se han multiplicado en comparación al año 2019 antes de la pandemia; hecho que ha repercutido en algunos de los coordinadores, quienes según la coordinadora general de la pastoral de la parroquia, están mostrando ciertas características como cansancio, desinterés, falta de empatía, elementos que repercuten en la gestión de las demandas de los beneficiarios; es decir, algunos coordinadores como parte de la comunidad, también están evidenciando algunas situaciones similares a las problemáticas que reciben en el diario acontecer de la pastoral, sin embargo; como son quienes tienen a su cargo encontrar soluciones inmediatas y gestionarlas por lo que deben utilizar los recursos con los que cuentan en el momento para dar respuesta a las solicitudes lo cual podría provocar algunas dificultades en el ámbito interpersonal y afectar la vida cotidiana, profesional y académica (Galileo, 2021).

En una investigación cuyo objetivo general fue identificar si existía relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. (Sarmiento, 2018); aplicó dos test. a) Test de Inteligencia Emocional creado por De León (2012), enfocado en las teorías de Goleman (1995), las cuales miden la inteligencia emocional a través de los siguientes factores: Autoconocimiento, Auto regulación, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales y para medir el trabajo en equipo se utilizó el b) Instrumento creado por Vásquez (2013), enfocándose en tres factores: Tendencia Actitudinales, Tendencias de Aprendizaje y Tendencias de Relaciones Personales.

Adicionalmente, identificaron el nivel de inteligencia emocional de los 30 participantes de la red de gimnasios de Guatemala, donde el 80% de los evaluados obtuvo un nivel de inteligencia emocional óptimo, el 17% obtuvo un nivel medio alto y el 3% un nivel bajo. También identificaron el nivel de trabajo en equipo de los 30 participantes de la red de gimnasios de Guatemala, donde el 97% obtuvo una nota medio alta sobre trabajo en equipo y el 3% es considerado un nivel óptimo como jugador de equipo y concluyeron que no existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios en la ciudad de Guatemala. Recomendaron a los colaboradores trabajar de forma más concreta en equipo para incrementar la tolerancia, compromiso, disciplina e interés de los miembros dentro de la organización.

Se cree que un bajo índice de inteligencia emocional podría ocasionar en ciertos individuos problemas como falta de concentración, empatía, gestión con los otros, lo cual impactaría de una forma negativa la forma de gestionar las demandas de los feligreses que se acercan a la pastoral social en busca de solucionar los conflictos que les atañen.

En la presente investigación se evaluaron los niveles de la inteligencia emocional de los coordinadores de la pastoral social por medio del test psicométrico TMMS-24 y para definir si la inteligencia emocional influye en la gestión de las demandas de la población fue aplicada una entrevista de elaboración propia; después de conocidos, analizados e interpretados los resultados fueron guardados con tecnología digital (archivos en USB) para luego definir estrategias para la elaboración de una propuesta que incluye principalmente psicoeducación (charlas) orientada a la consecución de la motivación y felicidad que propone la Psicología Positiva, técnicas de relajación para reducir los niveles de estrés, talleres para consolidar el trabajo en equipo y dinámicas de cohesión de grupos. Toda la información recibida y datos

personales de los participantes está resguardada en archivos con cajilla de seguridad de la oficina parroquial que para el efecto fueron proporcionados por el sacerdote lo que garantiza la absoluta confidencialidad y seguridad de los documentos y en todo momento, se procedió bajo el principio de libertad y autonomía de los coordinadores en el entendido que quien así lo deseara, en el momento que así lo decidiera, estaba en la completa libertad de retirarse del estudio sin necesidad de explicación alguna.

Por lo anterior, es de principal interés para lograr los objetivos propuestos en este estudio, el poder responder a las siguientes preguntas 1. ¿Cuáles son los índices de inteligencia emocional de los coordinadores de la pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva? 2. ¿Influye la inteligencia emocional de los coordinadores en la gestión de las demandas de los feligreses que acuden en búsqueda de apoyo a la pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción? 3) ¿Qué estrategias son necesarias para la elaboración de una propuesta que beneficie el mejoramiento de la respuesta a las demandas de los usuarios de la pastoral social?

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo general*

- Describir la influencia de la inteligencia emocional en los coordinadores de la pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva, ante la gestión de las demandas de la población.

1.2.2. *Objetivos específicos*

- Evaluar los índices de inteligencia emocional de los coordinadores de la pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva.
- Identificar la influencia de la inteligencia emocional de los coordinadores en la gestión de las demandas de los beneficiarios de la pastoral social
- Definir estrategias para la elaboración de una propuesta que coadyuve al mejoramiento del servicio de la pastoral social.
- Generar una propuesta que permita mejorar la respuesta de los coordinadores ante las demandas de los usuarios del servicio de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva.

1.3 Marco teórico

1.3.1. Pastoral Social

Las autoridades eclesiales en la Conferencia Episcopal de Guatemala 2008-2016 dieron a conocer los objetivos para cumplir con la misión del llamado a la “Nueva evangelización” basándose en la metodología pastoral de Aparecida que se refleja en “el ver/juzgar/actuar” es decir, orienta la mirada de los discípulos misioneros sobre la realidad que nos rodea y así siembra en ella semillas de esperanza. En el fondo está la convicción de que se necesita avivar una pastoral de la mirada de discípulos que progresivamente van haciendo propios en un camino vivo de encuentro los “ojos” de Jesús para mirar de una manera nueva a Dios (Padre) y a las personas (hermanos) y mirada de misioneros enviados a “evangelizar al mundo desde dentro” como le gustaba repetir a Pablo VI. (CEG, 2016).

En la introducción reiteran que es necesaria una renovación del compromiso con la iglesia, desde la esperanza.

El numeral 18 de la Evangelii Nuntiandi alienta a los laicos diciéndoles: “Evangelizar significa para la Iglesia llevar la Buena Nueva a todos los ambientes de la humanidad y, con su influjo, transformar desde dentro, renovar a la misma humanidad” (Ceg, 2016 p.6).

(CEG, 2016) de igual forma indica:

Aparecida plantea que debemos redescubrir la vida nueva en Cristo, vida que el Padre nos ha dado en Jesucristo, para ser fermento en la vida de las comunidades. El discipulado, la misión y la vida, son en efecto, los tres ejes sobre los que Aparecida

concreta su propuesta evangelizadora continental para los próximos años. Intenta ser una apuesta por la esperanza de una vida en plenitud, siguiendo a quien se ofrece como Camino, Verdad y Vida para toda persona que quiera escuchar sencillamente su llamado al seguimiento. La esperanza de vida es el eje transversal y motivador del Documento de Aparecida.

Se refiere en primer lugar a la vida que Dios comparte con el creyente gracias a la muerte y resurrección de Cristo y al don del Espíritu Santo que inicia en el bautismo y llega a su plenitud en la eternidad; se refiere también a la esperanza que el discípulo está llamado a infundir en la vida social, económica, política y cultural. Teniendo en cuenta las “dimensiones de muerte” en la que la vida cotidiana nos introduce. Aparecida intenta promover y acompañar a “misioneros/as de vida”, también para los contextos sociales humanos en los que ha de desarrollarse su misión. (p.6).

Por lo anterior, los coordinadores de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculado Corazón, están llamados desde la filosofía eclesial a renovar desde dentro, por tanto, para ser mensajeros esperanzadores, primero deben sentir esperanza, primero deben ser renovados, primero deben “estar bien”, “vivir bien”; llevar alegría, “estando alegres”.

Cabe enfatizar que en este tercer milenio, específicamente este año 2022, tras haber casi superado la pandemia por COVID-19 que dejó secuelas inmensurables, el individuo ha desarrollado nuevas estrategias de afrontamiento ante las adversidades y a pesar que hoy día está siendo víctima de otras emergencias que necesitan atención como el caso de la violencia, desempleo, asesinatos, extorsiones, asaltos, violencia intrafamiliar, alcoholismo, etc., sigue adelante buscando los medios para la sobrevivencia propia y de la familia.

Desde esta nueva mirada nace una dinámica pastoral que tiene un interés para alcanzar un mayor conocimiento y comprensión de la doctrina social de la iglesia y su aplicación concreta por medio de laicos comprometidos unidos al esfuerzo de dar un mayor impulso a la pastoral social teniendo en cuenta los sectores sociales más vulnerables.

También hay un mayor esfuerzo en dar respuesta a los problemas específicos de la mujer, así como a la atención a la diversidad de etnias y culturas en orden a una pastoral diversificada y especializada etc. La respuesta que la Iglesia de Guatemala está dando ante estas emergencias al momento de realizar el anuncio del Evangelio de Jesús en todas las situaciones socioculturales concretas, lo hace desarrollando el profundo sentido de solidaridad que caracteriza a las diversas culturas del pueblo. (CEG, 2016).

De vital importancia es reconocer que ha aumentado considerablemente la participación de los laicos en la vida de la Iglesia especialmente de las laicas. Gracias a ello las parroquias logran llevar a cabo una acción pastoral sostenida y en algunos casos, de expansión misionera. Muchos de estos laicos han asumido tareas importantes en la organización y en los diferentes servicios eclesiales; con ese compromiso esperanzador hacia el prójimo las habitantes villanovesas acuden en búsqueda de apoyo a la pastoral social.

Para poder lograr los objetivos de la pastoral social los coordinadores deben saber percibir, manejar y regular las emociones al momento de gestionar las solicitudes de los beneficiarios, o sea, deben tener un alto nivel de inteligencia emocional.

Los psicólogos (Salovey, Escrito sobre Inteligencia Emocional, 1990) fueron quienes introdujeron por primera vez el término Inteligencia Emocional y la definen como: “la capacidad de acceder a la vida afectiva (sentimientos, afectos, valores), en sí mismo y en los otros” para

discriminar y diferenciar los estados afectivos, nominarlos y utilizarlos para comprender y guiar la conducta de forma tal que se favorece la adaptación efectiva al entorno, citado por (Triana C, 2020).

En la búsqueda y recopilación de la literatura se han encontrado varias investigaciones relacionadas con el tema Inteligencia Emocional, sin embargo; muy pocas realizadas con coordinadores de pastoral social que es el tema central de este estudio, a continuación, algunos antecedentes de investigaciones previas.

Inicialmente (Zárate, 2012) realizó una investigación “Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral” que tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el ambiente laboral en los trabajadores, estudio aplicado en las organizaciones públicas y privadas del municipio de Momostenango, del departamento de Totonicapán, con una muestra de 80 participantes de entre las edades de 18 a 65 años, diversas etnias, religiones, estado civil y puestos diferentes como jefes de tienda, asistentes, cajeros, dependientes y cubre descansos. En un estudio de tipo correlacional y como instrumento para obtener la información de la inteligencia emocional se utilizó la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y las organizaciones. Para determinar el nivel del ambiente laboral, se utilizó una encuesta, el formato consiste en ítems que contextualizan la estancia de cada uno de los colaboradores dentro de las organizaciones y algunas que permitieron establecer las competencias que se manejan a nivel organizacional. Adicionalmente los resultados obtenidos indicaron que sí existe la influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de las organizaciones, no sólo en el ámbito de su comportamiento y ambiente laboral, sino también el desarrollo de sus actividades dentro de las mismas, dando

como resultado una baja productividad en cuanto a las funciones y actividades que cada uno efectúa a nivel organizacional. Por esto mismo se recomendó realizar actividades dentro del lugar de trabajo que promuevan y estimulen la inteligencia emocional de los colaboradores y así conseguir lo que la efectividad que cada organización persigue lo cual conlleva a una buena aceptación por parte del municipio.

Por su parte (Aquino, 2005) realizó la investigación denominada “Análisis de la formación emocional del personal del departamento de procesamiento de datos de la Universidad de San Carlos de Guatemala” cuyo objetivo fue proponer un sistema dinámico y actualizado que desarrolle trabajadores administrativos altamente efectivos, con un rendimiento laboral sobresaliente de acuerdo a los enfoques y tendencias contemporáneas para ayudar a realizar cambios estructurales y culturales ya iniciados a través del Plan Estratégico USAC/2022. Analizaron los conceptos y prácticas principales de la Inteligencia Emocional, para desarrollar la primera fase de la propuesta. Se pudo comprobar la importancia de brindar a los trabajadores los insumos necesarios (conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes, materiales y suministros), para que su rendimiento laboral supere las expectativas individuales y grupales evaluando periódicamente dicho rendimiento, por tanto, se debe iniciar por trabajar y fortalecer los aspectos actitudinales que le permitan desenvolverse positivamente en su entorno laboral, favoreciendo el trabajo en equipo, la calidad en el servicio y la respuesta efectiva en la realización de cualquier función o tarea. Para el logro de los objetivos se propuso utilizar la Inteligencia Emocional como base para el cambio y fortalecimiento actitudinal y por tanto se determinó el nivel de coeficiente emocional de cada participante del estudio que posteriormente fueron parte de un proceso de formación actitudinal y luego fueron evaluados nuevamente. El estudio evidenció que el proceso formativo permitió que los participantes operaran cambios importantes en el

coeficiente emocional de los trabajadores y también que se encontraran otras áreas de mejora para futuros programas de capacitación.

En su tesis “Inteligencia emocional para el manejo de conflictos. Una propuesta desde y para los directivos docentes de la localidad 15 de Bogotá”, estudiantes realizaron acercamientos con Rectores y Coordinadores de Bogotá para identificar los conflictos más recurrentes del directivo docente y las emociones derivadas o presentes en la transformación de los mismos. Se diseñaron e implementaron talleres dispositivos con fortalecimiento del ámbito conversacional en los que se intercambió teoría, experiencia y estrategias de los directivos para la atención de los conflictos, elementos fundamentales para la generación de una caja de herramientas en la cual la inteligencia emocional se convierte en un componente imprescindible para la comprensión, atención y resolución del conflicto del directivo docente. Los resultados evidencian la importancia de la relación actitud y comportamientos como elementos constitutivos para la transformación del conflicto y así mismo resaltan el principio acerca de la importancia de la emoción para tomar decisiones correctas, para emprender la acción más adecuada a la hora de resolver problemas, para asimilar los cambios y tener éxito. (Díaz, 2019)

En el mismo orden de ideas en el III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del (Mercosur, 2011) presentaron su trabajo “Inteligencia Emocional y Salud mental”. Investigaron las distintas posturas acerca de la correlación entre Inteligencia Emocional y salud mental. Por un lado los hallazgos que demuestran una correlación positiva entre IE y salud mental y por otro, los que demuestran una correlación negativa. Indicaron que estudios han demostrado que existe una relación significativa y positiva entre Inteligencia Emocional y salud mental y que los resultados reflejaron que, niveles elevados de inteligencia emocional se

relacionan significativamente con bienestar emocional y salud mental; es decir, que a mayor inteligencia emocional mayor salud mental. De igual forma los niveles bajos de inteligencia emocional se relacionan con ciertos problemas emocionales como mayor ansiedad, depresión, estrés, problemas de personalidad y tendencia a conductas adictivas.

Por lo tanto, según estos estudios las personas emocionalmente inteligentes, tendrán una mejor salud mental. Incluso, se puede considerar a la IE como un factor protector frente a la aparición de trastornos psicológicos, como la ansiedad o depresión, dado que disminuye la vulnerabilidad al estrés y evita la aparición de estos trastornos (Ahumada, 2011) .

Como se puede ver en las referencias que anteceden, fueron realizadas en diferentes contextos y poblaciones y claramente se evidencia la influencia que ejerce la Inteligencia Emocional en la cotidianidad del individuo, permite tener relaciones afectivas, laborales y sociales más exitosas y placenteras lo que genera una toma de decisiones más asertivas, pero sobre todo encontrar la buena vida en las actividades que se realizan con buena actitud, específicamente en la gestión con uno mismo así como las gestiones con los otros, es decir, se inicia el camino correcto en la búsqueda de la felicidad, que para el espíritu de la coordinación de grupos, específicamente, para este estudio la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción es definitivamente esencial.

Villa Nueva es la sede y cabecera de la mancomunidad "Gran Ciudad del Sur". Las 12 zonas de la ciudad abarcan una extensión territorial de 114 kilómetros cuadrados de área en total, una parte se encuentra dentro de la cuenca del Lago de Amatitlán. La altitud que se registra en el parque central del municipio, es de 1330.24 metros sobre el nivel del mar. El clima en la ciudad

de Villa Nueva es considerado templado, alcanzando durante todo el año, temperaturas máximas y mínimas comunes en Guatemala.

Villa Nueva es un municipio que corresponde al departamento de Guatemala, es un área metropolitana, que es a su vez uno de los municipios más poblados del país, la población estimada en el último censo realizado en el 2002 es de 355,000 habitantes y está ubicada en un valle en el área sur central del país, cuya extensión abarca desde el Kilómetro 7 de la carretera internacional al pacifico hasta el Kilómetro 25.2 de dicha carretera.

Villa Nueva colinda con los municipios de Mixco y la ciudad de Guatemala, al norte con San Miguel Petapa, al este con el municipio de Amatitlán, al sur y al oeste con los municipios de Magdalena Milpas Altas, Santa Lucia Milpas Altas y San Lucas Sacatepéquez, a los pobladores se les conoce con el gentilicio de Villanovano o Villanovense.

En el año 1984 la maestra María Mercedes Chinchilla, catequista de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva motivada por la falta de un lugar para la atención a los niños, y debido a que no pudo procrear; decide donar su casa de habitación al padre Jesús (párroco a cargo en esa época) para que la iglesia católica la utilizara.

Años después, con la intervención de Monseñor Pablo Urizar y colaboradores, inician el proyecto de Guardería Parroquial en atención a la necesidad de pobladores de Villa Nueva en donde las familias de escasos recursos, madres solteras y padres separados, tuvieran un lugar en donde dejar a sus hijos mientras trabajan.

Se organizó una junta directiva por personas activas y pertenecientes a los alrededores de la colonia, que tuvieran la responsabilidad con el pueblo y la iglesia católica del municipio, para

dar forma al proyecto de guardería parroquial para la atención de niños menores de 6 años en un patio grande que cuenta con cocina y un salón.

Luego directivos de la Pastoral Social de la Parroquia, que estaba integrada por personas activas de la iglesia católica, se movilizaron para obtener ayuda, específicamente de alimentos y víveres; habiendo obtenido donaciones de verduras frutas y otros alimentos por parte de personas generosas que apoyaron a dar vida a este proyecto entre ellos colaboradores que vendían en el mercado antiguo y otros propietarios comercios, así como personas particulares.

En el 2002 con la intervención de Monseñor Erwin García Aranda y sus colaboradores se recibe la primera donación de la pastelería “HOLANDESA” lo cual se denominó el brazo Gitano más grande de Villa Nueva que una vez al año durante dos años consecutivos, se realizaba venta de porciones de bazo gitano en el parque de Villa Nueva con el apoyo y colaboración de todos los feligreses y vecinos de la localidad lo cual constituyó un aporte importante para el funcionamiento de la Guardería Parroquial que albergaba alrededor de 50 niños.

En el año 2004 se retomó la donación de la pastelería holandesa a través de la “Magdalena de amor” que a partir de 2006 realiza la distribución de magdalenas a través de preventa con la colaboración de los diferentes sectores y comunidades de la parroquia, especialmente a cargo de la Pastoral Social.

Debido a la alta demanda de ingresar a los programas para la niñez villanovense, más el incremento en la falta de recursos y empobrecimiento de un alto porcentaje de las familias, la Pastoral Social solicita como requisito de inscripción estudios socioeconómicos en donde la trabajadora social entrevista y realiza visita domiciliar para poder establecer cuotas diferenciadas para los más necesitados y del mismo modo a quienes requieran el servicio por

carecer de una persona confiable en el cuidado y atención de los niños durante las jornadas de trabajo, lo cual también permite subsidiar a familias más empobrecidas y así gozar de los beneficios de cuidado infantil, educación ,atención médica, seguridad alimentaria nutricional, orientación psicológica, atención a padres de familia en escuela de padres y orientación familiar así como otros beneficios que favorecen su desarrollo humano e integral, atendiendo así demandas y necesidades de las familias .

En el año 2009 surge la pastoral de la primera infancia, esta se dedicaba al cuidado de los niños que comprendían entre las edades de 4 meses a 2 años de edad, que por indicación del párroco de la época funcionaba dentro de la parroquia a cargo de la pastoral social, implementando la atención psicológica a través de una clínica.

Al año siguiente se vieron en la necesidad de ampliar la infraestructura de las instalaciones para que fueran más acorde a los servicios que se prestaban, pues el programa estaba funcionando y cada día incrementaban las solicitudes para beneficiarse de los servicios que se brindaban, es así como inició el proyecto de renovación y ampliación de la guardería parroquial.

Para el año 2012, dio inició el servicio de clínicas psicológicas, clínicas médicas y atención integral, ampliando así los servicios presentados hasta ese entonces y mejorándolos ya que esta asistencia fue atendida por profesionales de la salud y así se obtuvieron mejores resultados.

Asimismo, se fueron incrementando los servicios incluyendo la salud alimentaria y nutricional, acompañamiento psicológico a los niños y familiares a través de escuela de padres y

programas de orientación familiar que beneficiaron a quienes se acercaron en búsqueda de apoyo de las clínicas parroquiales.

En el año 2014 ya funcionaban los programas mencionados con anterioridad pero de manera informal ofrecían charlas a grupos de mujeres y programas de materno infantil entre otros.

En el año 2015 dio inicio la construcción del tercer nivel destinado para servicio de guardería parroquial finalizando en el año 2018 y que hoy día cuenta con el aval del Ministerio de Educación a través del Colegio Guatemala de la Asunción quienes desarrollaron programas para el nivel primario. Asimismo, se realizó ampliación de clínicas médicas y se proyectaron las clínicas familiares en coordinación con la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC) avalados por el padre Luis Felipe Alonso.

Cabe destacar el apoyo a la comunidad villanovense por parte de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva a través de los distintos programas que ejecutan, ganándose el reconocimiento merecido por la labor que ha venido desarrollando en conjunto entre vecinos y la USAC en pro de la sociedad guatemalteca.

Por lo anterior, el sacerdote a cargo de la parroquia está interesado en mejorar los servicios de respuesta por parte de la Pastoral Social hacia la comunidad villanovense y promover el bienestar integral de todos los miembros activos de la misma a través de proporcionar a los coordinadores los medios para incrementar los niveles de inteligencia emocional y lograr el propósito fundamental de la parroquia que es el servicio con amor, dedicación y empatía, siempre movidos por la luz del Espíritu Santo y reconociendo que se necesita contar con altos índices de **inteligencia emocional** para el logro de los objetivos.

1.3.2. Inteligencia emocional (IE) algunas definiciones

Según (Salovey, Inteligencia Emocional , 1997) la IE consiste en “habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones”

Se necesita que existan tres elementos (percepción emocional, comprensión de los sentimientos y regulación emocional) para poder generar dicha respuesta

Percepción emocional. Capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente, es decir, cuando se percibe una emoción, ésta es identificada, valorada y expresada. Refiriéndose a sí mismo, a otro, por medio de lenguaje, conducta, obras de arte, música.

Comprensión de sentimientos. Comprensión de los estados emocionales implica comprender y realizar un análisis de las emociones a partir del conocimiento de las mismas generando la capacidad para reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones. Es comprender y razonar las emociones con todas sus complejidades para su debida interpretación.

Regulación emocional. Capacidad de regular los estados emocionales correctamente, implica la capacidad de poder primero darse cuenta cuando se percibe e interpreta una emoción negativa y poder distanciarse de ella para lograr el equilibrio o regulación de emociones en sí mismo y en otros, con lo que da lugar a potenciar las emociones positivas sin reprimir ni modificar exageradamente la información que transmiten. (Bisquerra, 2020).

Muchos autores al igual que Salovey, Mayer y Caroso se centran en el Modelo de habilidad enfatizando el procesamiento de información y la definen como una “habilidad para atender a los sentimientos, asimilarlos y comprenderlos a fin regular y modificar el estado de ánimo propio y el de los demás”.

Un tipo de modelo de Habilidad muy conocido en la actualidad también es el de las Inteligencias Múltiples (IM) propuestas por (Gardner, 2015), para quien la IE es un tipo de inteligencia y por tanto tiene: un fin adaptativo, un objeto particular de conocimiento y unas operaciones particulares.

El término Inteligencia Emocional (IE) de (Goleman, Inteligencia Emocional, 1995) quien además aportó las pruebas científicas para certificar su teoría, distingue este tipo de inteligencia como “la capacidad para reconocer las emociones, ajenas o propias y de gestionar cómo respondemos a las mismas”, también denominado un **modelo mixto** por ser el resultado de una mezcla entre aspectos personalidad y habilidades cognitivas, está constituida por rasgos relativamente estables de personalidad y habilidades de la inteligencia.

El autor considera que ponerlas en práctica supone aumentar la adaptabilidad de una persona a los posibles cambios que pudiera afrontar. Así también, hace énfasis en la motivación y la autoestima para que el individuo siga progresando y que la única forma de vivir en un entorno más amable es entendiendo los sentimientos. Considera que lo habitual es que, con cada estímulo, el individuo reaccione casi automáticamente y propone que se gestione la respuesta antes de ser puesta en práctica. (Goleman, La Práctica de la Inteligencia Emocional , 1998).

Existen dos tipos de IE, Intrapersonal e Interpersonal que a continuación se detallan para una mayor comprensión del concepto.

1.3.3. Tipos de inteligencia emocional

Inteligencia emocional intrapersonal. Es la capacidad de acceder a la propia vida emocional-afectiva, discriminar de manera inmediata el afecto o sentimiento que se experimenta, nominarlo de manera precisa, reconocer el efecto de dicho estado y hacer uso de dicha

información para orientar el comportamiento en la búsqueda de acciones que se traduzcan en bienestar para sí mismo. (Triana C, 2020).

El desarrollo de la inteligencia emocional intrapersonal (IEI) se va desarrollando desde los primeros estadios del desarrollo, específicamente durante el proceso de individuación y diferenciación de los otros, lo que permite que el niño o niña vaya reconociendo sus particularidades. Asimismo, el desarrollo del pensamiento y capacidad de reflexionar sobre sí mismo da lugar al reconocimiento de las propias y diversas vivencias afectivas. De la misma forma el desarrollo del lenguaje contribuye a nominar los diversos estados, como discriminar, reconocer y expresar simbólicamente dichos elementos. De manera simultánea se van construyendo los sentidos de valoración del sí mismo, la capacidad de decidir de manera más o menos autónoma y en consecuencia ofrece la posibilidad de ejercer control sobre lo que se percibe y siente. Mientras mayor sea la comprensión, mayor es la posibilidad de actuar sobre ellos, buscando soluciones a los problemas que se presentan en la vida diaria y así se fortalecen los procesos adaptativos.

La inteligencia emocional intrapersonal contiene elementos propios de la autoestima, como pueden ser la autogestión, percepción, comprensión de las emociones propias y de los otros generando espacios de beneficio y desarrollo mutuo, por lo que se les facilita el desarrollo de competencias laborales que les permiten trabajar en equipo, ser mejores líderes, tener una mayor productividad en lo que realizan, comunicación asertiva, ser más comprometidos y leales. (J. Duque, 2010).

Está relacionado a los procesos por los cuales la persona es capaz de analizar y comprender sus propios estados emocionales, es la capacidad de realizar una introspección para poder conocer nuestras emociones, defectos, virtudes y lo que nos hace sentir incómodos.

Autoconocimiento. El autoconocimiento es clave para conocerse a profundidad a sí mismos y permitirá una mejora en la inteligencia y bienestar emocional considerándose como un determinante en el desarrollo personal.

Tiene su origen en los denominados procesos de diferenciación emocional que se desarrollan desde el nacimiento para comprender la individualidad e independencia de cada persona. Es el proceso constante y dinámico que conecta la esfera afectivo emocional con el cognitivo intelectual y que provee información a los individuos sobre las causas y consecuencias de sus estados emocionales (Triana C, 2020).

Autovaloración. La autovaloración se va construyendo mediante la interacción de las personas con su entorno y se le suma la comparación que se realiza entre un individuo y los demás miembros del grupo. Mediante dicho proceso, las personas se atribuyen un valor o estatus emocional que ofrece información del nivel de satisfacción (Triana C, 2020).

Queda claro que en este desarrollo emocional cobra vital importancia el hecho que los niños busquen tener logros, pero también se debe hacer énfasis en que algunas veces se pueden cometer errores y quizás fracasar en algunos intentos, para que el mismo proceso sea realista y objetivo.

Autogestión. La autogestión es definida como la capacidad de controlar el comportamiento, pensamientos y emociones de una forma productiva es decir, destacarse en cumplir las responsabilidades personales y profesionales tanto para beneficio propio como para los grupos.

Según (Asana, s/f.) existen 7 habilidades principales que se deben realizar para poder desarrollar la autogestión: 1) gestión de tiempo, 2) automotivación, 3) manejo del estrés, 4) adaptabilidad, 5) toma de decisiones, 6) habilitación de los objetivos y 7) desarrollo personal.

Por lo anterior se puede reconocer y entender de una forma más realista la importancia que tienen emociones sobre las ideas y pensamientos para poder tomar decisiones.

1.3.4. Inteligencia emocional interpersonal (IEI)

Este tipo de inteligencia permite al individuo realizar un reconocimiento y una diferenciación entre los estados afectivo emocionales de los otros para que a partiendo de allí pueda inferir sus necesidades, motivaciones deseos y posteriormente actuar con base en dicho conocimiento, con lo cual mejoraría las relaciones con otros, evitaría el conflicto y propiciaría además posibilidades de acuerdo. La IEI se da gracias al resultado del desarrollo filogenético que permitió a la especie, sobrevivir en situaciones ambientales hostiles y peligrosas. Trabajar en equipo, y una posibilidad de cooperar fueron las bases de la supervivencia del homo sapiens, y originaron el carácter predominantemente en sociedad.

Conocimiento del otro. Implica el reconocimiento de los estados emocionales del otro desde la observación de las características de cada uno, permite identificar afectos, necesidades y motivaciones a través de la interpretación de las expresiones faciales, gesticulaciones, movimientos, tonos de voz, las conductas y comportamientos de los demás, o sea, el lenguaje verbal y no verbal de los otros.

En el Manual Test de Inteligencia Emocional (Gómez, 2020) , se manifiesta que los seres humanos desarrollan la capacidad de comprender a las personas en sus circunstancias, a partir de la incorporación de códigos y simbolismos propios de las diversas culturas y sociedad en las

cuales se desenvuelven; de igual forma el conocimiento, ideas, creencias e imaginarios que son compartidos, resulta que se haga más asequible el mundo del otro.

Valoración del otro. En este punto, la valoración del otro es la validación del otro como un igual, un ser humano digno de respeto, apoyo y colaboración. Contiene respuestas de empatía, compasión y colaboración. Valora a cada individuo que le rodea y se reconoce la importancia de todos y cada uno como par. Es decir, esa valoración es una construcción que se va dando desde la percepción de los demás como iguales, en grupo y en la sociedad. Individuos que tienen intereses en común, comparten las mismas necesidades, ideales y objetivos. Y esa construcción resulta en proporcionar a otros un apoyo desinteresado promoviendo el bienestar de todos por medio de relaciones basadas en el respeto, colaboración, empatía, solidaridad y altruismo.

Gestión con el otro. Es la habilidad con la que se contribuye a la regulación de las emociones ajenas, para que los otros puedan equilibrar tanto emociones negativas como positivas, de forma tal, que puedan ser expresadas de manera constructiva apoyando los procesos de planeación y organización haciendo uso de los elementos de motivación e interés de los demás. Por lo tanto, la implementación de todas las características clave que componen la IE constituye en un factor importante que puede influir en los procesos de gestión y administración de los demás o de los grupos en los cuales se interactúa. (Gómez, 2020).

1.3.5. Abordaje psicoterapéutico para el fortalecimiento de la IE

La Psicología Positiva (PP) se basa en la “eudaimonia”, una palabra griega que significa “buen espíritu” Considerada como un elemento primordial para buscar la felicidad y el buen vivir, la PP hace énfasis en apreciar lo que tiene el mayor valor en la vida y otros factores que contribuyen más a tener una buena vida. La PP no tiene una definición muy estricta sobre lo que

es una buena vida, pero los psicólogos positivos concuerdan en que el individuo debe ser feliz, comprometido y significativo con sus experiencias. Martin Seligman se refirió a **“la buena vida”** como el uso de las fortalezas de su firma, todos los días para producir una felicidad auténtica y una gratificación abundante.

La PP es una disciplina nueva, los conceptos que forman su base han sido objeto de estudio empírico desde la década de los años ochenta y están presentes en el discurso religioso y filosófico, que durante miles de años se vio influenciado por enfoques humanísticos y psicodinámicos. EL término de la psicología positiva se remonta al año 1954 al publicarse la primera edición de motivación y personalidad de Maslow en donde denomina a su último capítulo “Hacia una psicología positiva” (Wikipedia, 2022).

Martín Seligman logra que crezca como un importante campo de estudio dentro de la psicología en el año 1998 al elegirla como tema para su mandato como presidente de la Asociación Americana de Psicología. En la primera oración de su libro Auténtica felicidad, Seligman afirma que “durante el último medio siglo, la psicología se ha concentrado en un solo tema: la enfermedad mental” Enfatiza que la psicología “no es sólo el estudio de la debilidad y el daño, sino también de la fortaleza y la virtud, tratamiento no es solo reparar lo que está roto, sino que también es alimentar lo mejor de nosotros” (Perugini, 2010).

Así también, el autor identificó otros posibles objetivos: familias y escuelas que permitan que los niños crezcan, lugares de trabajo que busquen satisfacción y alta productividad, dentro de los que se puede mencionar los grupos sociales como las pastorales de las parroquias que necesitan a sus coordinadores motivados para poder gestionar las altas demandas de la población que solicita el apoyo mediante respuestas positivas centradas en la búsqueda de la felicidad.

Entonces se consideró que la disciplina más adecuada para la realización de este proyecto es la PP dado que la premisa básica es que los seres humanos a menudo son impulsados por el futuro más que por el pasado y que cualquier combinación de experiencias y/o emociones positivas, pasadas o presentes, conducen a una vida placentera y feliz.

1.4. Consideraciones éticas

La ética es imprescindible en toda investigación, en Guatemala contamos con el Código de Ética del Colegio de Psicólogos sobre el cual toda investigación realizada tanto por estudiantes como por profesionales psicólogos, se debe regir para realizar toda intervención que involucre seres humanos.

El Código de Ética contiene 4 principios fundamentales que son:

I Respeto por la Dignidad de las Personas y de los Pueblos

II Cuidado competente del Bienestar de los Otros

III Integridad en las Relaciones

IV Responsabilidades Profesionales y Científicas con la Sociedad.

En este estudio se aplicaron los principios de Respeto, libertad, autonomía y beneficencia a la diversidad, en todo momento.

Para garantizar que se cumplan los principios éticos, se procedió a solicitar el consentimiento informado a cada participante utilizando la siguiente metodología.

- ✓ Se les brindó la información acerca del estudio
- ✓ Se explicó los objetivos del estudio
- ✓ Se leyó el documento

- ✓ Se les hizo saber que en el momento que así lo desearan, si es el caso, podían retirarse del mismo sin necesidad de explicación alguna.

La categoría de riesgo a la corresponde la presente investigación es la Categoría I (Riesgo Mínimo): que comprende los estudios que utilizan técnicas de observacionales que no realizan ningún tipo de intervención o modificación intencional en las variables fisiológicas, psicológicas o sociales de quienes participan en el estudio, tal el caso de las encuestas, cuestionarios, entrevistas, revisión de historias clínicas u otros documentos, que no invadan la intimidad de la persona. (CIOMS, 2016).

Capítulo II

Técnicas e instrumentos

2.1. Enfoque, modelo y nivel de la investigación

Se utilizó el **enfoque cuantitativo** que según (Hernández-Sampieri, 2014) tiene la finalidad de recoger la información sobre las variables de investigación, especificar las propiedades, las características y los perfiles de la población; y un **diseño descriptivo** que permite demostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

Por su parte (Tamayo, 2009) sostiene que la metodología cuantitativa se basa específicamente en la construcción y medición de dimensiones, indicadores e índices de variables, por lo que los datos deben responder a estos factores y únicamente tendrán validez si son verificables, es decir, deben ser observados y constatados de alguna forma.

De igual forma (Novoa, 2017) indica que el objeto de la investigación del enfoque cuantitativo, se refiere a especificar las propiedades, características de un fenómeno, para someterlo a análisis, se miden, evalúan y recolectan datos sobre varios aspectos del objeto de estudio para describirlo. Integra las mediciones de las variables para decir como es y se manifiesta.

Así también, (Gómez M., 2006) manifiesta que los estudios cuantitativos tienen la esencia en el título, o sea, cuantificar generando algún tipo de evidencia sobre alguna teoría de la cual se tiene algo para explicar; se fundamentan en un proceso deductivo, y pretenden extender los resultados de la muestra a la población (de lo general a lo particular).

2.2. Técnicas

2.2.1. Técnicas de muestreo

El tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico, intencional o dirigido, que se utiliza para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte del estudio, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento en particular (Latinoamérica", 2022).

Dentro de las ventajas de una muestra no probabilística, es su utilidad para determinados diseños que no requieren tanto de una “representatividad” de elementos de una población sino de una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas. (Hernández-Sampieri, 2014) En este estudio participarán los 10 coordinadores de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva.

2.2.2. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada fue Test psicométricos por medio de una escala con método Likert, que es un conjunto de ítems en forma de afirmaciones, de los cuales se pide a los participantes que externen su reacción eligiendo entre los puntos de la escala, que cada uno ya tiene asignado un valor numérico cuya medición se realizará con la sumatoria de todos los ítems obtenidos. (Franco, 2014)

2.2.3. Técnicas de análisis de datos

La técnica de análisis de datos que se utilizó fue la estadística descriptiva, disciplina que proporciona múltiples beneficios en la investigación. La estadística descriptiva, es un conjunto de métodos que se utiliza para procesar la información en términos cuantitativos, lo que permite

dar un significado a los datos recabados, (Franco, 2014) se utilizó el Programa Excel para ser presentado por medio de tablas de frecuencias y gráficas.

2.3. Instrumentos

2.3.1. Escala TMMS-24 de Mayer y Salovey (1995) adaptada al idioma español por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004)

Ficha Técnica:

Escala basada en el Trait Meta Mood Scale (TMMS) del grupo de Salovey y Mayer cuya escala original evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales.

Evalúa: destrezas con las que se puede ser consciente de las emociones y la capacidad para regularlas.

Dimensiones claves de inteligencia emocional:

- Percepción emocional: Capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente, (contenidas en los ítems del 1 al 8)
- Comprensión de sentimientos: Comprensión de los estados emocionales, (contenidas en los ítems del 9 al 18)
- Regulación emocional: Capacidad de regular los estados emocionales correctamente., (contenidas en los ítems del 19 al 24)

Las puntuaciones que se obtienen a través de la prueba hacen referencia a las percepciones que tienen las personas sobre sus habilidades emocionales más que a los niveles reales de Inteligencia emocional.

El instrumento consta de 24 ítems. Cada ítem incluye cinco opciones de respuesta: nunca, raramente, algunas veces, con bastante frecuencia y muy frecuentemente, con valores ordinales de 1 al 5.

En la adaptación al español, Fernández et al. (2004), reportaron una **consistencia interna** superior al .85 para todas las subescalas. Estos valores son semejantes a los reportados por Salovey et al. (1995), autores de la versión original en inglés del instrumento aplicada a 200 jóvenes estadounidenses, quienes reportaron valores cercanos a .82 para las tres subescalas.

Administración del instrumento: Forma individual y grupal.

Duración: aproximada de 10 a 15 minutos.

Forma de evaluar: Se basa en puntos de corte para hombres y mujeres, los que a continuación se

EVALUACIÓN			
Componentes de la IE en el test		Definición	
Percepción emocional		Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada Sume los ítems del 1 al 8	
Comprensión		Comprendo bien mis estados emocionales Sume los ítems del 9 al 18	
Regulación emocional		Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente Sume los ítems del 19 al 24	
		Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
Percepción emocional		Debe mejorar su percepción emocional: presta poca atención < 21	Debe mejorar su percepción emocional: presta poca atención < 24
		Adecuada percepción emocional 22 a 32	Adecuada percepción emocional 25 a 35
		Debe mejorar su percepción emocional: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su percepción emocional: presta demasiada atención > 36
Comprensión de sentimientos		Hombres	Mujeres
		Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
		Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
		Excelente comprensión >36	Excelente comprensión > 35

detallan:

Regulación emocional

<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Debe mejorar su regulación emocional < 23	Debe mejorar su regulación emocional < 23
Adecuada regulación emocional 24 a 35	Adecuada regulación emocional 24 a 34
Excelente regulación emocional > 36	Excelente regulación emocional > 35

2.3.2. Guía de entrevista

Para enriquecer la investigación se consideró necesario la aplicación de una entrevista que consta de 18 preguntas, para ampliar el estudio.

2.4. Operacionalización de objetivos, categoría/variables.

2.4.1. Tabla de operacionalización

Operacionalización de objetivos

Objetivos/ Hipótesis	Definición conceptual Categoría/variables	Definición operacional/indicadores	Instrumentos
Objetivo general: Describir la influencia de la inteligencia emocional en los coordinadores de los coordinadores de la pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva, ante la gestión de las demandas de la población. Objetivos específicos: a) evaluar los índices de inteligencia emocional de los coordinadores de la pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva. b) identificar la influencia de la inteligencia emocional en la gestión de las demandas de los beneficiarios de la pastoral social c) identificar estrategias para la elaboración de una propuesta que coadyuve al mejoramiento del servicio de la pastoral social.	INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE) Es la capacidad de acceder a la vida afectiva (sentimientos, afectos, valores), en sí mismo y en los otros, a fin de discriminar y diferenciar los diferentes estados afectivos, nominarlos y utilizarlos para comprender y guiar la conducta de forma tal que se favorece la adaptación efectiva al entorno. (Triana C, 2020) GESTION DE DEMANDAS DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LA PASTORAL SOCIAL	Percepción emocional – -capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente Comprensión de los sentimientos -comprensión de los estados emocionales Regulación emocional -capacidad de regular los estados emocionales correctamente Inteligencia emocional intrapersonal -Autoconocimiento -Autovaloración -Autogestión	Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Triana C, 2020) Guía de entrevista semiestructurada (2023).

2. Generar una propuesta que permita mejorar la respuesta de los coordinadores ante las demandas de los usuarios del servicio de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva.	Hace referencia a la administración de recursos ya sea en una organización de estado o de carácter privado, para el cumplimiento de los objetivos.	Inteligencia emocional interpersonal - Conocimiento del otro - Valoración del otro - Gestión con el otro	
---	---	--	--

2.4.2. Hipótesis y variables de la investigación

Hi. Los bajos índices de Inteligencia Emocional de los coordinadores de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción, influyen en la respuesta ante la gestión de las demandas de la población.

Ho. Los bajos índices de Inteligencia emocional de los coordinadores de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción, no influyen en la respuesta ante la gestión de las demandas de la población.

2.4.3. Variables de investigación

Variable Independiente: Inteligencia emocional

- Percepción emocional
 - Capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente
- Comprensión de sentimientos
 - Comprensión de los estados emocionales
- Regulación emocional

Variable dependiente: Gestión de demandas de la población beneficiaria de la Pastoral Social

- Inteligencia Intrapersonal (Incluye autoconocimiento, autovaloración y autogestión).
- Inteligencia Interpersonal (Incluyen conocimiento, valoración y gestión con el otro).

Capítulo III

Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.1. Características del lugar y la muestra

3.1.1. Características del lugar

Nombre: Parroquia Inmaculada Concepción

Ubicación: 6ª. Avenida 4-24 zona 1 Villa Nueva

La organización parroquial está dirigida por el actual párroco Prbo. Víctor Miguel Pamal Rosas quien es el responsable de delegar funciones a feligreses activos que integran los diferentes ministerios y que apoyan los trabajos que se realizan según las necesidades de la población. Se cuenta con el apoyo de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC) especialistas en el ámbito de la psicología y brindar un abordaje integral a los beneficiarios de los diferentes ministerios.

Objetivos generales

- Integrar la participación de los agentes de Pastoral social en un trabajo conjunto para la asistencia social y espiritual en los diferentes sectores.
- Brindar atención integral especializada a quienes lo requieran a través de los diferentes programas de servicio social que se presentan en el centro.
- Prestar servicios calificativos éticos y con visión social para la inculturación del evangelio de Jesús a través del voluntariado y compromiso cristiano.
- Establecer relaciones armónicas y de respeto para obtener óptimos resultados.

Objetivos específicos

- Organizar y formar a los agentes de la pastoral social para el liderazgo con esperanza en los sectores.
- Promover el sí a la vida y la dignidad de la persona humana para impulsar el desarrollo integral de las personas dirigido a la niñez, adolescentes, mujeres y familias.
- Promover programas de formación y capacitación en atención a las necesidades y demandas de la población para potenciar su desarrollo humano.
- Promover salud y atención integral a través de los diferentes programas que funcionan en el centro de pastoral social parroquial.
- Apoyar la pastoral de conjunto dentro de la parroquia para impulsar objetivos comunes a nivel pastoral.
- Prestar atención especial a niños adolescentes y familias en sus necesidades y demandas psicosociales, educacionales, para mejorar su calidad de vida.
- Velar por el funcionamiento y mantenimiento adecuado de programas y servicios para atender a los diferentes sectores de población en villa nueva.
- Impulsar nuevos programas y medios de comunicación al alcance de todos a través de los cuales se difundan los principios de la doctrina social de la iglesia para figurar en la escala de valores de la sociedad en diferentes ámbitos.
- Regular las relaciones entre los miembros de los programas y colaboradores.
- Difundir las responsabilidades y obligaciones dentro del ámbito de los programas de la pastoral social en la parroquia.

Visión

Edificar el Reino de Dios entre nosotros es nuestra tarea en los sectores a través de la prestación de servicios, atención y acompañamiento a niños, adolescentes y familias en sus diversas realidades.

Generar espacios de capacitación y emprendimiento social para potenciar el liderazgo con esperanza (inculturación del evangelio, si a la vida la dignificación de la persona y la solidaridad) desde los principios de los valores de la doctrina social de la iglesia en el marco de la realidad de las comunidades en los diferentes sectores de la parroquia.

Misión

Atender a la población de escasos recursos con asistencia social y espiritual, potenciando su desarrollo y ofrecer servicios de calidad altamente humanos en el marco de la ética moral no importando el credo religioso de los beneficiarios y desde el evangelio de Jesús para que responda al accionar de la doctrina social de la iglesia.

Facilitar espacios de atención a niños, adolescentes y familias con carencias y necesidades para alcanzar su desarrollo humano e integral.

Programas que ejecuta

- Guardería Infantil de 2 meses a 6 años de edad.
- Clínicas Psicológicas.
- Clínicas Médicas.
- Atención Integral.
- Salud Alimentaria y Nutricional.
- Apoyo Psicológico a Cuidadores de los Niños de la Guardería.

- Programa para mujeres materno-infantil.

3.1.2. Características de la muestra

La muestra estuvo conformada por 10 participantes, 2 hombres y 8 mujeres quienes están a cargo de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva, edades comprendidas entre los 40 y 65 años, religión católica, todos procedentes del municipio de Villa Nueva, alfabetos de los cuales 4 cuentan con educación básica concluida, 3 con diversificado, 1 con primaria completa y 1 con educación superior universitaria; algunos de ellos sufren enfermedades crónicas como diabetes e hipertensión arterial.

3.2. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

A continuación, se describen los resultados obtenidos tras la aplicación de dos instrumentos que para el efecto se utilizaron. 1) Escala TMMS-24 adaptada al español, que contiene 3 dimensiones a evaluar; Percepción Emocional, Comprensión de los sentimientos y Regulación emocional que constituyen la IE.

La Percepción Emocional (PE) implica la capacidad de un individuo para sentir y expresar los sentimientos de una forma adecuada y tras este proceso, el individuo la valora y la expresa por medio del lenguaje, sus acciones, obras de arte, etc. Cuyos resultados son presentados a continuación:

Tabla No. 1

Percepción emocional

Percepción emocional Agrupados)				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Baja	7	70.0	70.0	70
Adecuada	3	30.0	30.0	100.0
Excelente	0			

Fuente: Escala TMSS-24 adaptada al español por Fernández-Berrocal et. al (2004)

Nota: Los resultados reflejaron que el 70% de los participantes tienen un bajo nivel (no adecuada) de percepción emocional, lo que indica que se les dificulta sentir y expresar sus emociones, mientras que únicamente el 30% de ellos cuentan con una adecuada percepción emocional.

La Comprensión de Sentimientos segunda dimensión evaluada, es un proceso de comprensión y análisis de las emociones desde que se conocen, implica comprender y razonar de forma coherente las emociones con sus complejidades para poder interpretarlas de una forma adecuada.

Tabla No. 2

Comprensión de Sentimientos

Comprensión de sentimientos				
(Agrupados)				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Baja	9	90.0	90.0	90
Adecuada	1	10.0	10.0	100.0
Excelente	0			

Fuente: Escala TMSS-24 adaptada al español por Fernández-Berrocal et. al (2004)

Nota: Esta dimensión reflejó que un 90% de los participantes tiene un nivel bajo de comprensión de los sentimientos, y únicamente el 10% tiene un nivel adecuado.

La regulación emocional, según (Bisquerra, 2020) , es la capacidad del individuo de procesar cuando percibe una emoción negativa y decide alejarse de ella para lograr un equilibrio o regulación de las emociones propias y de otros.

Tabla No. 3*Regulación emocional*

Regulación emocional (Agrupados)				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Baja	2	20.0	20.0	20
Adecuada	6	60.0	60.0	80.0
Excelente	2	20.0	20.0	100.0

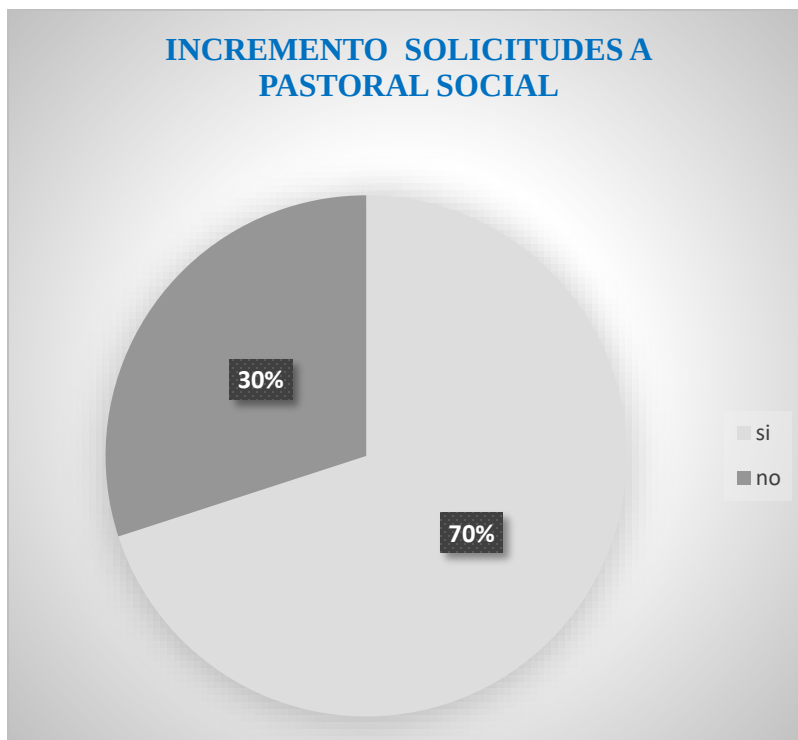
Fuente: Escala TMSS-24 adaptada al español por Fernández-Berrocal et. al (2004)

Nota: Los resultados de la segunda dimensión que constituye la escala, reflejaron que un 20% de los participantes (cabe resaltar que quienes conforman este porcentaje, son hombres) poseen un nivel bajo en la regulación emocional, un 60% un nivel adecuado y un 20% un excelente nivel de regulación de sus emociones.

Cabe destacar que la forma de evaluación entre hombres y mujeres tiene una pequeña diferencia, y fue realizada de forma separada, sin embargo, para la presentación de los resultados se agrupó para una mejor comprensión.

La Pastoral Social ha sufrido un incremento en las solicitudes de apoyo por parte de la feligresía de Villa Nueva, éste incremento es el resultado de la pandemia por COVID-19 que persiste a nivel mundial y Guatemala no es la excepción.

El segundo instrumento aplicado fue la **entrevista** (elaboración propia), para reforzar y enriquecer la consecución de los objetivos del estudio, obteniendo los siguientes resultados:

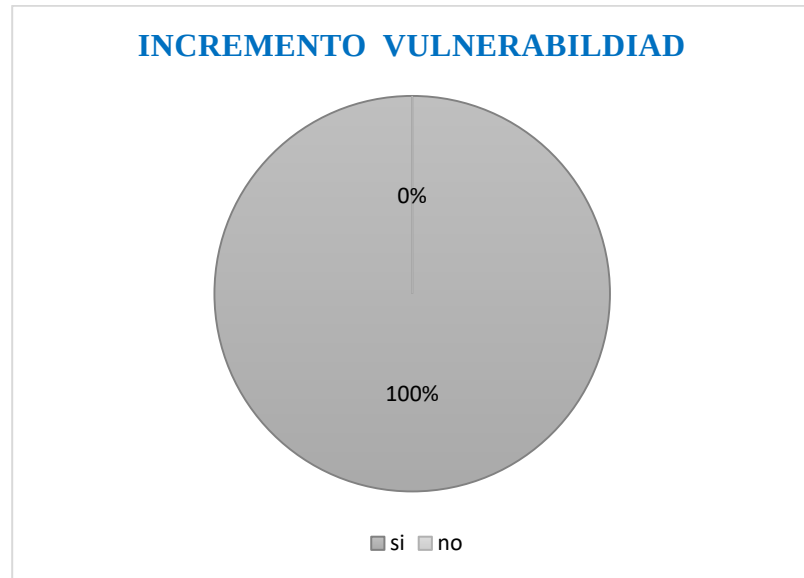
Gráfica No. 1*Incremento Solicitudes a PS*

Nota: Un 70% de los coordinadores de la Pastoral Social, han detectado un incremento en las solicitudes de apoyo; mientras que un 30% de los participantes considera que sigue igual. Actualmente están atendiendo en la PS un total de 125 pacientes mensuales y otros 200 acuden a las clínicas médicas; es decir la PS atiende el 38.46% de la población.

Las múltiples restricciones y pérdidas sufridas desde el inicio de la pandemia por COVID-19 dejaron innumerables secuelas en la humanidad; éstas son de índole afectivas, cognitivas y conductuales lo que les hace más vulnerables ante las adversidades; situación que ha sido detectada por los coordinadores de la PS, por lo que las autoridades eclesiales pretenden mejorar la cobertura de los servicios que a la fecha son múltiples, para poder cumplir con los objetivos.

Gráfica No. 2

Incremento vulnerabilidad feligreses



Nota: En cuanto al tema vulnerabilidad, en este estudio el 100% de los participantes coinciden en que las personas que acuden a la PS en busca de algún tipo de apoyo, sufren una mayor vulnerabilidad después de la pandemia por COVID-19.

Según (Goleman, La Práctica de la Inteligencia Emocional , 1998) existen dos tipos de IE, la **Inteligencia Intrapersonal** compuesta por autoconocimiento, autovaloración y autogestión y la **Inteligencia Interpersonal**, cuyos indicadores son: conocimiento, valoración y gestión con el otro.

Gráfica No. 3*Autoconocimiento*

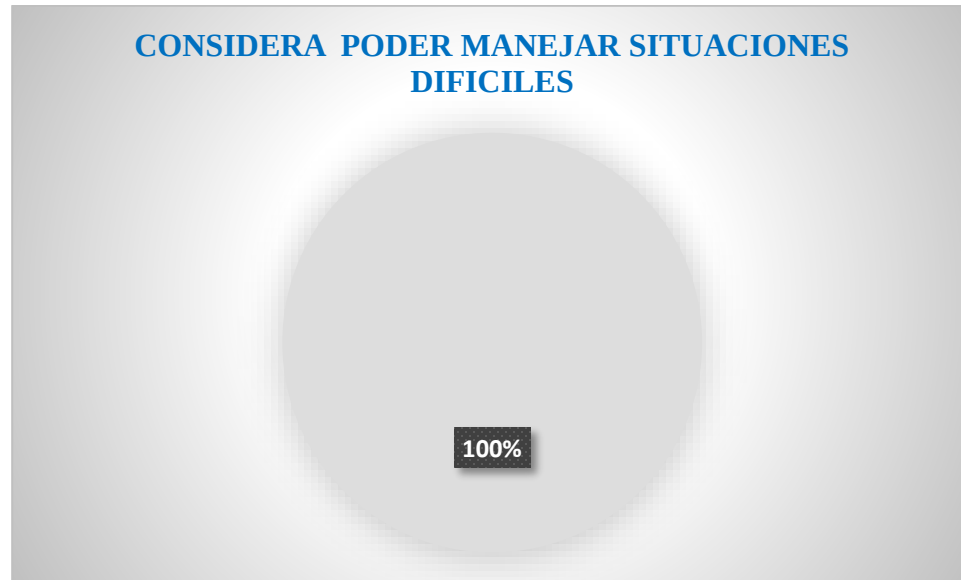
Nota: La gráfica refleja que un 40% de los coordinadores se encuentran preocupados por la situación de la PS, un 20% se encuentra cómodo y otro 40% se encuentra feliz.

La autovaloración significa tener una visión realista de uno mismo, sin subvalorarse ni sobrevalorarse, es tener amor propio y auto respeto. (Duarte, 2023); es decir, como se sienten de ayudar a otros por medio de la PS.

Gráfica No. 4*Autovaloración*

Nota: El estudio reflejó que el 100% de los coordinadores de la PS, al realizar la autovaloración coincidieron sentirse felices de poder ayudar a otros.

La autogestión es el proceso mental que permite controlar el pensamiento, las emociones con resultado en el comportamiento; de tal forma que al enfrentar situaciones difíciles pueden gestionarlas de forma positiva. (Asana, s/f.)

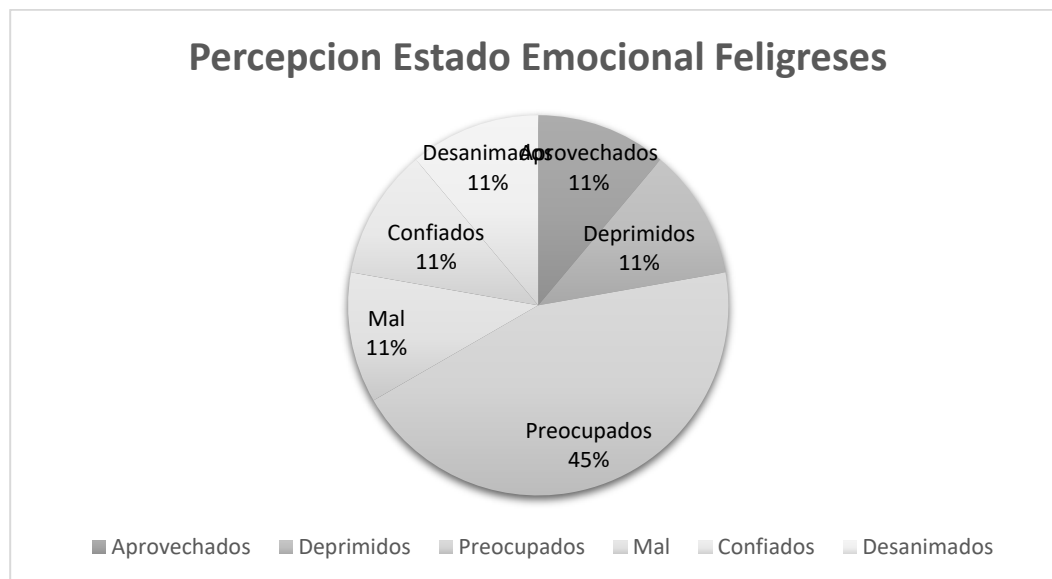
Gráfica No. 5*Autogestión*

Nota: Como la gráfica refleja, el 100% de los participantes consideran que, a pesar de las dificultades, pueden manejar las situaciones difíciles.

Dentro de lo que considera (Goleman, Inteligencia Emocional, 1995) como Inteligencia Interpersonal se incluye el conocimiento del otro; según (Gómez, 2020) implica reconocer desde la observación, emociones, afectos y necesidades que sean detectadas mediante gestos, actitudes, y tono de voz; lo que hace posible la comprensión de los mismos.

Gráfica No. 6

Conocimiento del otro

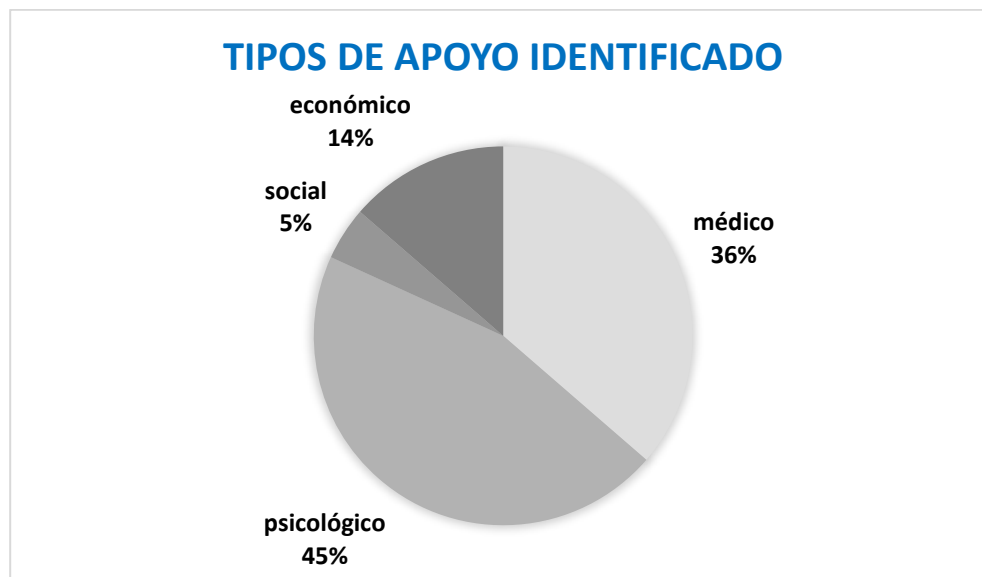


Nota: La gráfica refleja que un 45% de los coordinadores perciben preocupación en los usuarios de la PS, el 44% los perciben deprimidos, mal, confiados, desanimados, y un 11% los considera como personas que se aprovechan del apoyo de la Pastoral Social.

Para las investigadoras y la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción es de vital importancia conocer cuáles son las áreas de mayor demanda durante el último año, de ello dependerán las estrategias a utilizar para poder fortalecer el servicio a los usuarios y con ello subsanar la mayor parte de las necesidades posibles de quienes acuden a solicitar el servicio siempre y cuando se encuentren dentro de los objetivos que la pastoral debe cumplir.

Gráfica No. 7

Valoración del otro



Nota: Como se puede comprobar en la gráfica, dentro de las problemáticas de la población villanovense que con mayor frecuencia acuden a la PS en busca de apoyo, se encuentran con un 45% **apoyo psicológico**, 36% apoyo médico, un 14% apoyo económico derivado del desempleo y un 5% algún tipo de apoyo social

En la misma línea, la gestión con el otro está constituida por una habilidad que permite la regulación de las emociones ajenas, para que los otros puedan equilibrarlas y expresarlas de forma constructiva para apoyar los procesos de gestión y administración de los grupos.

Gráfica No. 8

Gestión del otro

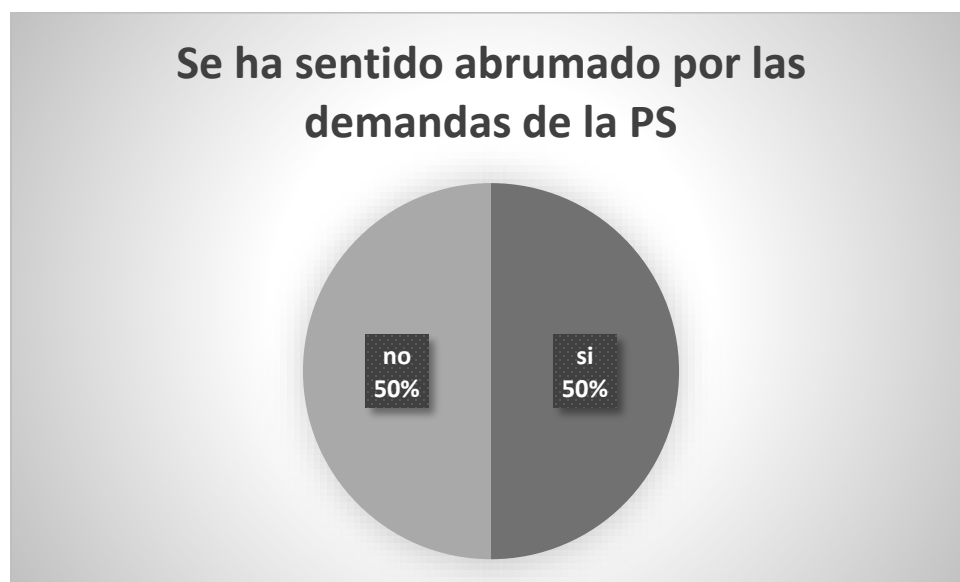


Nota: Los participantes consideran que existen ciertos factores para mejorar la gestión de las demandas de la PS, dentro de los que se encuentran: 30% coincidieron en la comunicación, otro 30% empatía, otro grupo igual con el 30% piensan que debería existir una mayor inversión por parte de la pastoral para poder cumplir con parte de las demandas y un 10% indicó que también por parte de los coordinadores es necesario poner un mayor interés en la gestión de dichas demandas.

Entrando en materia con la influencia de la Inteligencia emocional ante la gestión de las demandas de los usuarios de la PS, hay situaciones en las que el individuo no encuentra la forma de solucionar y se acontecimiento les abruma, es decir, que el individuo se encuentra una situación emocional agobiante, tediosa, que le causa asombro o admiración, en el sentido de enfrentarse con algo que le supera o arrasa, está como poseída por un sentimiento de angustia o hastío. (Etecé, 2021)

Gráfica No. 9

Afectación ante la gestión de las demandas

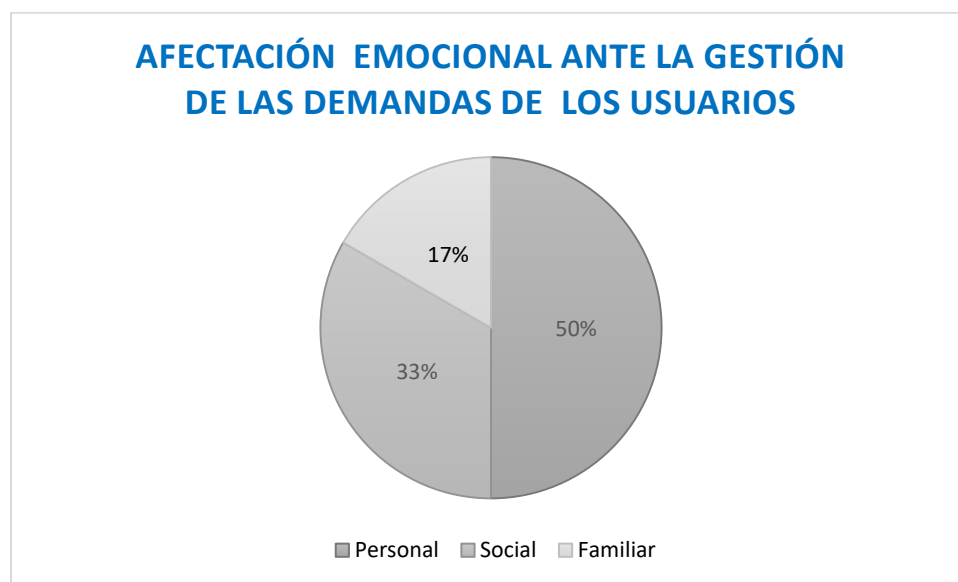


Nota: Como se ve reflejado en la gráfica, el 50% de los participantes consideran que el trabajo en la PS les afecta de alguna manera. Y el resto coincide en que no tienen problemas con el trabajo como coordinadores.

En el mismo orden de ideas, las afectaciones emocionales pueden influir en algunas de las esferas del sujeto en una forma negativa lo que les impide en algunas ocasiones sentirse cómodos con las tareas realizadas.

Gráfica No. 10

Áreas afectadas



Nota: La gráfica refleja los niveles de afectación emocional de los coordinadores y que influyen en la gestión de las demandas de la PS, un 50% en la esfera personal, mientras que un 33% considera que su vida familiar se ha visto influenciada y un 17% está siendo afectado en la esfera social.

3.3 Análisis general

Este estudio tuvo como objetivo general describir la influencia de la inteligencia emocional en los coordinadores de la pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva, ante la gestión de las demandas de la población; y para la

consecución de los objetivos específicos se plantearon 3 preguntas de investigación:
 ¿Cuáles son los índices de Inteligencia emocional de los coordinadores de la pastoral?,
 ¿influye la IE de los coordinadores en la gestión de las demandas de los feligreses que
 acuden en búsqueda de apoyo a la PS?, y ¿ qué estrategias son necesarias para la
 elaboración de una propuesta que beneficie el mejoramiento de la respuesta a las demandas
 de los usuarios de la Pastoral Social?.

Para responder a las preguntas de investigación se aplicó la escala TMMS-24 de Inteligencia Emocional adaptada al español, una medida de auto informe que tiene 24 ítems con 8 reactivos por cada sub escala (3 en total); **percepción emocional (PE)**, **comprensión de los sentimientos (CS)** y **regulación emocional (RE)**.

Los resultados obtenidos tras la aplicación de la TMMS-24 evidenciaron que los participantes en el estudio, deben mejorar ciertos aspectos comprometidos en la Inteligencia Emocional tales como la percepción, valoración y expresión de las emociones, tanto propias como de otros, es decir; habilidad de comprensión, conocimiento emocional y regulación de las mismas para procurar el crecimiento intelectual y emocional, citado por (Triana C, 2020).

Los resultados reflejaron niveles bajo y medio en la suma de los ítems de percepción emocional, comprensión de las emociones , únicamente en la dimensión regulación emocional se reflejó un leve incremento en el nivel medio; es elocuente la necesidad de fortalecer la IE en las tres dimensiones para lograr un equilibrio entre ellas y como resultado puedan incrementar los niveles de Inteligencia Emocional, mejorar en ciertos aspectos la calidad de vida y gestionar de una manera más efectiva las solicitudes de

apoyo de la pastoral en beneficio de la población villanovense y otras situaciones adversas a las que tengan que enfrentarse.

En el planteamiento del problema se describe cómo dirigentes de la pastoral social identificaron ciertos aspectos que les llamaron la atención, la falta de empatía, distracción, cansancio, falta de interés y estrés, denotan que algunos de los coordinadores reflejaban actitudes propias de una inteligencia emocional que era necesario atender y es por ello que el sacerdote en funciones Pbro. Víctor Pomal decidió otorgar la autorización para realizar la investigación.

Las personas que tienen una no adecuada IE presentan la dificultad de percibir la emoción de otro, falta de empatía, no pueden situarse en el lugar del otro, en la de aquel que esté tocando a la puerta en búsqueda de algún tipo de apoyo que lógicamente espera encontrarlo. Si no se tiene una adecuada percepción emocional, no se puede completar el proceso. Las consecuencias son ilimitadas, el hecho de no tener la habilidad de forma adecuada para comprender las emociones de los otros provoca problemas en las relaciones interpersonales; al no lograr identificar las emociones propias se les dificulta expresarse de forma adecuada lo que sienten, lo cual les genera malos entendidos y conflictos, algunas veces graves. Al no interpretar de forma asertiva las señales emocionales de otros, no pueden empatizar con ellos, lo que puede provocar que los otros busquen alejarse de su compañía. Estos indicadores se ven reflejados en las relaciones llamadas tóxicas, son inestables, también afecta la esfera familiar, social y laboral del sujeto, pues no pueden trabajar en equipo ni liderar o intermediar en alguna situación.

Otros indicadores que reflejan las personas con una no adecuada Inteligencia Emocional son problemas de estrés, ansiedad, lo que les provoca sentirse abrumados, aún en situaciones no difíciles.

Como se explicó con anterioridad, tras la pandemia por COVID-19, todos coincidieron en que se incrementó el número de feligreses que acuden a la pastoral en búsqueda de apoyo y están más vulnerables; situación que los coordinadores han identificado, sin embargo; un 50% de ellos dijo sentirse abrumado y manifestaron estar preocupados; un 45% percibió que la población que asiste también está preocupada y un 55% difirió en sus apreciaciones.

En el ámbito social, la no adecuada IE también se ve reflejada en la autoestima al no tener la habilidad de reconocer y gestionar sus propias emociones y necesidades, tampoco se les facilita poner límites y defender sus derechos, como un ejemplo se puede mencionar que tienen una sensación de inferioridad, se autocritican y se manifiesta la incapacidad de decir que no. Son altamente influenciables, se esconden para evitar problemas, cuestión que compromete el amor propio, la autoconfianza y automotivación. (Alvarez, 2023), laboralmente al individuo se le dificulta hablar bien de sí mismo, no les agrada hablar en público porque experimentan inseguridad y el ámbito familiar también se ve afectado debido al estrés y ansiedad que están experimentando los participantes.

Existen múltiples factores que intervienen en el desarrollo de la IE, dentro de los que se puede mencionar entorno familiar (si dentro de la familia existe un régimen autoritario en donde ni se expresan ni se permite expresar las emociones) al individuo le será difícil reconocerlas y gestionarlas, mucho menos regularlas), factores educativos, en el

centro educativo no se promueven las habilidades de IE como la empatía y resolución de conflictos, es probable que los estudiantes no logren manejar las emociones, factores genéticos, personales (traumas) tales como abuso, negligencia, puede afectar el desarrollo de la IE debido a que el individuo podría ya no confiar en los demás, ni expresar emociones de una manera adecuada. (M, 2024)

También (M, 2024) indica que se ha encontrado evidencia que ciertos rasgos emocionales tienen causa genética; hay personas que nacen con la predisposición a una Baja IE, lo que le incrementa a dificultad para regular las emociones.

En la misma línea, en cuánto a los resultados obtenidos en la entrevista que se aplicó para enriquecer el estudio, se dio un fenómeno relacionado con la influencia de la IE en la gestión de las demandas de la PS, el 50% indicó sentirse abrumado y preocupado por el incremento de las solicitudes, sin embargo, indicó el 100% que se sentían felices de realizar el trabajo, 100% respondieron que podían manejar situaciones difíciles, no hay duda que así sea, pero en quienes se sienten abrumados existe una pequeña contradicción que denota un rasgo de una baja autoestima, pues al estar abrumado no se puede decir que se es feliz.

Como lo cita (Casado, s/f) en su blog Psicología y Salud:

Algunos estudios llevados a cabo desde el ámbito de la psicología, compararon a personas que decían ser felices con otras que padecían una ligera depresión. Los resultados obtenidos indicaron que las personas felices tienen opiniones más altas sobre sí mismas, tienen un mayor grado de

optimismo y son más propensas a atribuir una relación directa entre las cualidades que poseen y los resultados de sus acciones.

De esta manera, podríamos definir la felicidad como “-el estado emocional de una persona feliz es la sensación de bienestar y realización que experimentamos cuando alcanzamos nuestras metas, deseos y propósitos”; es un momento duradero de satisfacción, donde no hay necesidades que apremien, ni sufrimientos que atormenten. (párr.3-5)

Ahora bien, este estudio descansa en la Psicología Positiva, y como se citó en páginas anteriores, los coordinadores de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculado Corazón, están llamados, a renovar desde dentro; por tanto, para ser mensajeros esperanzadores, primero deben sentir esperanza, primero deben ser renovados, primero deben “estar bien”, “vivir bien”; es decir, llevar alegría, “estando alegres”, desde la filosofía eclesial.

Existen varias técnicas para promover el desarrollo y fortalecimiento de la IE, y para cumplir con los objetivos de la pastoral citados en el párrafo anterior, se deberá dar inicio de forma inmediata a la elaboración de la propuesta que coadyuve al mejoramiento de la respuesta de los coordinadores a las gestión de las demandas de los usuarios de la PS que incluya abordaje integral a los coordinadores, promover la felicidad, “estar bien” para llevar alegría dentro a los necesitados que acuden a la pastoral social de Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva.

Capítulo IV

Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- La mayoría de los participantes en el estudio, todos coordinadores de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva necesitan trabajar en el fortalecimiento de los diferentes aspectos que componen la Inteligencia Emocional, debido a los resultados obtenidos tras la aplicación de la Escala TSMM-24, que oscilan entre nivel bajo y medio.
- Se acepta la **Hi** en base a que los resultados reflejaron que los bajos índices de Inteligencia emocional influyen ante la gestión de las demandas de los beneficiarios de la Pastoral Social.
- Con una mirada desde la Psicología Positiva y los objetivos de la Parroquia Inmaculada Concepción, se definieron las estrategias para la elaboración de una propuesta que coadyuve al mejoramiento de la atención de los coordinadores ante las demandas de los feligreses las cuales incluyen en primera instancia, tomar en cuenta las sugerencias ofrecidas por los participantes y compararlas con las de directivos de la parroquia para partir de allí a la elaboración de un plan de abordaje integral para lograr un equilibrio entre Parroquia-intermediarios beneficiarios-sociedad, buscando siempre el bien estar de los coordinadores para que puedan gestionar de una manera más eficaz las demandas de la población.

4.2. Recomendaciones

- A la Escuela de Ciencias Psicológicas, apoyar a las nuevas generaciones de investigadores en dar seguimiento a estudios como el que se realizó en la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva para culminar con éxito lo iniciado por las investigadoras.
- A las autoridades eclesiales, instar a los laicos colaboradores a buscar el fortalecimiento de las habilidades que conforman la Inteligencia Emocional para el crecimiento tanto personal, como de grupos. Asimismo, que los servicios de psicología sean prestados también a los coordinadores de los diferentes ministerios que conforman la parroquia para tener un mayor alcance y fortalecer a sus miembros.
- A la coordinadora general de la Pastoral Social, incluir dentro de la propuesta psicoterapia individual basada en la psicología positiva para poder estar en sincronía con los objetivos de la parroquia.

4.3. Referencias

- Ahumada, F. (2011). Inteligencia emocional relacionada a salud mental. . *Congreso Internacional de Investigación*, (pág. 6). Buenos Aires, Argentina .
- Alvarez, J. (24 de 08 de 2023). *Gabinete de Psicología*. Obtenido de <https://gabinetede-psicologiamalaga.com/consecuencias-de-la-falta-de-inteligencia-emocional/>
- Aquino, C. (2005). *ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN EMOCIONAL*. Guatemala.
- Asana. (s/f.). *Asana*. . Obtenido de <https://www.asana.com/trust>.
- Bisquerra, R. (2020). Inteligencia emocional según Salovey y Mayer . *RIEEB (Red Internacional de Educación)*. Obtenido de <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer>
- Casado, F. (s/f). *Psicología y Salud*. Obtenido de <https://www.psicologiaysaludsevilla.com/category/psicologia-y-salud-psicologia-y-salud/>
- CEG. (2016). Plan global Conferencia Episcopal de Guatemala ., (pág. 112). Guatemala.
- Cims, F. P. (2022). *Noums Cims* . Obtenido de <https://www.nouscims.com/que-hacemos/bienestar-emocional/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20OMS%2C%20el%20bienestar,una%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20comunidad%E2%80%9D>.
- CIOMS. (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*.
- Díaz, R. &. (2019). *Inteligencia emocional para el manejo de conflictos. Una propuesta desde y para los*. Bogotá.
- Duarte, M. (13 de 06 de 2023). *Crecimiento Personal* . Obtenido de <https://elcomercio.pe/bienestar/crecimiento-personal/autovaloracion-cuales-son-las-senales-de-que-no-te-estas-valorando-lo-suficiente-baja-autoestima-comparacion-social->
- Episcopal, P. G. (2016). Conferencia episcopal de Guatemala 2008-2016. *Plan global de la conferencia episcopal de Guatemala*, (pág. 112). Guatemala.
- Etecé, E. (23 de 11 de 2021). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/abrumado/#ixzz8TjSVIY4b>
- Franco, Y. (07 de 2014). *Tesis de investigadores* . Obtenido de <http://tesisdeinvestigadores.blogspot.com>
- Galileo, U. (15 de 03 de 2021). *Revista Galileo*. Obtenido de <https://www.galileo.edu/noticias/como-enfrentar-los-efectos-psicologicos-en-tiempos-de-covid-19/>

- Gardner, H. (29 de 05 de 2015). *Psicología y Mente* . Obtenido de <https://psicologiaymente.com/inteligencia/teoria-inteligencias-multiples-gardner>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional* . Barcelona, España: Kairós.
- Gómez, J. D. (2020). Manual Test de Inteligencia Emocional. En J. D. Gómez. Bogotá: THT.
- Hernandez, F. B. (2014). "Metodología de la Investigacion" 6a. edición. *"Metodología de la Investigacion"*. D.F. , México: Mc Graw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación 6a. edición* (págs. 170-191). México : Mc-Graw Hill .
- INE, I. N. (7 de 10 de 2022). *Countrymeters*. Obtenido de <https://countrymeters.info/es/Guatemala>
- J. Duque, M. G. (08 de 06 de 2010). Estudios Gerenciales. *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*, págs. 250-260. Obtenido de www.elsevier.es/estudios-gerenciales
- Latinoamérica", ". d. (29 de 09 de 2022). *Question Pro* . Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/#:~:text=El%20muestreo%20por%20conveniencia%20es,pr%C3%A1ctica%20de%20un%20elemento%20particular.>
- Libre, P. (11 de 07 de 2022). Informe de PNUD refleja que Guatemala ha ampliado sus rezagos y desigualdades. *Guatemala ocupa la posición 127 de 189 países en el Índice de Desarrollo Humano, con una calificación de 0.633, el más bajo de Latinoamérica*.
- M, A. (10 de 01 de 2024). *AVEEC*. Obtenido de https://aveec.org/author/ana-m/#google_vignette
- Mercosur. (2011). La relación entre inteligencia emocional y salud mental. . *LA RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL* , (pág. 6). Buenos Aires .
- MIDES. (2022). *MPPN*. Obtenido de <http://www.mides.gob.gt/webtwo/ipm/>
- OMS. (2019). Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/08-10-2019-who-launches-first-world-report-on-vision>
- Oriol-Bosch, A. (2012). *Repositorio tesis scielo*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-181320\(2012\)12000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-181320(2012)12000200004&lng=es&tlng=es).
- Perugini, L. (2010). *Scielo.edu.uy*. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v4n1/v4n1a05.pdf>
- Piña López, J. A. (2015). *Anales de Psicología* . Obtenido de 31(3), 751-758. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.3.185631>
- Plan global de la conferencia Episcopal de Guatemala. (s.f.), (pág. 112).

Reyes, S. (2018). Guatemala.

Salovey, M. y. (1990). Escrito sobre Inteligencia Emocional. *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos.

Salovey, M. y. (1997). Inteligencia Emocional . *Definición Inteligencia Emocional* .

Sarmiento, D. (2018). *“Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala*. Guatemala.

Triana C, M. A. (2020). *Test de Inteligencia Emocional THT*. Bogotá.

Tut, A. (2014). *“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA ACTITUD*. *“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA ACTITUD*.

Wikipedia. (17 de 09 de 2022). *Teh free encyclopedia*. Obtenido de
https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=motivation_and_personality&oldid=1110730060

Zárate, E. (2012). *"Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Guatemala.

Anexos

1. Consentimiento Informado

Yo, _____

- ✓ He leído la hoja de información al paciente en relación al estudio arriba citado.
- ✓ He tenido la oportunidad de comentar los detalles del mismo con las estudiantes Brenda Azucena García Rivera y Wendy Aracely Cáceres Yol.
- ✓ He recibido suficiente información sobre el estudio.
- ✓ He entendido por completo el propósito del estudio.

Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo en el momento en que lo desee y 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 del profesional _____

Firma del profesional. _____

Fecha: _____

Guatemala, junio de 2023

2. Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24

TMMS-24.

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxima a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

La TMMS-24 está basada en *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional. En la tabla 1 se muestran los tres componentes.

Tabla 1. Componentes de la IE en el test

	Definición
Atención	Soy capaz de <i>sentir y expresar</i> los sentimientos de forma adecuada
Claridad	<i>Comprendo bien</i> mis estados emocionales
Reparación	Soy capaz de <i>regular</i> los estados emocionales correctamente

Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor *atención emocional*, los ítems del 9 al 16 para el factor *claridad emocional* y del 17 al 24 para el factor *reparación de las emociones*. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

	Puntuaciones <i>Hombres</i>	Puntuaciones <i>Mujeres</i>
Atención	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

Claridad	Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
	Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
	Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
	Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

Reparación	Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
	Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
	Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
	Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Algunas referencias sobre la utilización de la escala:

- Carranque, G.A., Fernández-Berrocal, P., Baena, E., Bazán, R., Cárdenas, B., Herraiz, R., y Velasco, B. (2004). Dolor postoperatorio e inteligencia emocional. *Revista española de Anestesiología y Reanimación*, 51, 75-79.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2002). Relation of perceived emotional intelligence and health-related quality of life in middle-aged women. *Psychological Reports*, 91, 47-59.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., y Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.
- Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*, 332, 97-116.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Mestre, J. M. y Guil, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36, 2.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (en prensa). Inteligencia emocional y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el Trait Meta-Mood Scale. *Ansiedad y Estrés*.
- Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N. (2002). Evaluando la inteligencia emocional. Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N. (Eds.), *Corazones inteligentes*. Editorial Kairós: Barcelona.
- Fernández-Berrocal, P., Alcaide, R., Domínguez, E., Fernández-McNally, C., Ramos, N. S., y Ravira, M. (1998). Adaptación al castellano de la escala rasgo de metaconocimiento sobre estados

3. Guía de entrevista

Objetivo: Describir la influencia de la Inteligencia emocional en coordinadores de pastoral social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva, ante la gestión de las demandas de la población.

1. ¿Considera que tras la pandemia se incrementó la demanda de los usuarios de la Pastoral Social (PS) ¿

- a. (si)
- b. (no)

2. ¿Considera que los usuarios presentan mayor vulnerabilidad en algunos aspectos?

- a. (si)
- b. (no)

3. ¿Cuáles?

4. ¿Qué tipo de apoyo ha identificado usted que se ha incrementado en el último año en la Pastoral Social?

- a. médico
- b. psicológico
- c. social
- d. otro

5. ¿Cómo se siente al ejercer el cargo de coordinador de la Pastoral Social de la Parroquia Inmaculada Concepción de Villa Nueva?

- a. Frustrado
- b. preocupado
- c. cómodo

- d. Feliz
6. ¿Le alegra tener la oportunidad de ayudar a otras personas que lo necesitan?
- a. (si)
 - b. (no)
7. ¿Cómo percibe usted el estado emocional de las personas que se acercan a la pastoral a solicitar apoyo?
-
8. Qué elementos considera usted relevante para poder gestionar de manera eficiente a la feligresía que acude a la Pastoral Social.
-
9. ¿De alguna forma se ha sentido afectado por alguna situación que haya llegado a la pastoral?
- a. (si)
 - b. (no)
10. ¿Considera usted que las demandas de la población le abruman de alguna manera?
- a. (si)
 - b. (no)
11. ¿Piensa usted que la felicidad es indispensable para solventar de alguna manera las problemáticas de la población?
- a. (si)
 - b. (no)
12. ¿Podría decir que el trabajo como coordinador hace que usted se sienta feliz y cómodo al apoyar a otras personas?
- a. (si)

b. (no)

13. ¿En una situación difícil, que a usted le afecta emocionalmente, considera que la puede manejar y lograr el objetivo de la pastoral social y que las personas se sientan apoyadas?

a. (si)

b. (no)

14. ¿Considera que las emociones a las que se ha visto expuesto en la gestión de las demandas de los feligreses; ¿de alguna forma, han afectado su vida personal?

a. (si)

b. (no)

15. ¿Considera que las emociones a las que se ha visto expuesto en la gestión de las demandas de los feligreses; ¿de alguna forma, han afectado su vida familiar?

a. (si)

b. (no)

16. ¿Considera que las emociones a las que se ha visto expuesto en la gestión de las demandas de los feligreses; ¿de alguna forma, han afectado su vida social?

a. (si)

b. (no)

17. En su opinión, ¿qué considera deberían hacer los coordinadores como pastoral social, para lograr el objetivo de la Iglesia Católica.

18. ¿Podría mencionar alguna sugerencia para mejorar la gestión de las demandas de la población?

Gracias por su colaboración en este estudio.

Brenda Azucena García Rivera

Wendy Aracely Cáceres Yol