

**VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

Adriana Mercado Tobías

Jimena Ramos Callejas

Asesoras:

Adriana Vásquez Del Rio

Martha Lucía Jiménez de Pardo

Chía, 27 de julio de 2.001

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	3
Introducción.....	4
Problema.....	5
Justificación.....	6
Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos específicos.....	7
Marco teórico y conceptual.....	8
Estudios realizados de inteligencia emocional.....	47
Método.....	57
Tipo de investigación.....	57
Sujetos.....	58
Instrumento.....	59
Procedimiento.....	61
Resultados.....	64
Discusión.....	67
Referencias.....	76
Anexos.....	79
Anexo A.....	80
Anexo B.....	88
Anexo C.....	95
Anexo D.....	102
Anexo E.....	103
Anexo F.....	112
Anexo G.....	113
Anexo H.....	132
Anexo I.....	135
Anexo J.....	137

Resumen

La teoría de la Inteligencia Emocional surge a partir de una inquietud de Daniel Goleman (1995), basándose en la teoría de inteligencias múltiples postulada por Howard Gardner (1995), haciendo ver la influencia que éste tema tiene en el ser humano, y el impacto sobre las actividades que él realiza. Según Goleman, el mundo está lleno de hombres y mujeres excelentemente entrenados, que inevitablemente han fracasado por sus fallas en la Inteligencia Emocional. Este tema es muy reciente, aunque no por esto ha dejado de despertar mucho interés, y por ende ha tenido gran relevancia, lo que hace que se presente la necesidad de crear un instrumento que permita hacer su medición y lograr una aproximación de este tema en el contexto cultural colombiano. El problema que se planteó para llevar a cabo la presente investigación fue la posibilidad de medir la Inteligencia Emocional en dicho contexto. Se aporta un instrumento para su medición, el cual mide los siguientes factores: automotivación, autoconocimiento, autocontrol, autoestima, empatía, comunicación y relaciones con los demás; para esto fue necesario realizar una revisión teórica de la literatura existente al respecto, así como de las investigaciones realizadas sobre éste tema, construir el cuestionario basado en dichos factores o categorías y validarlo mediante evaluación de consistencia interna, por medio de la prueba de Chi Cuadrado, con un nivel de probabilidad asociado a un alfa de 0,05; obteniendo un total de 120 ítems. Por lo anterior, se concluyó que es posible medir la inteligencia emocional en nuestro contexto cultural, ya que los resultados obtenidos en la aplicación y el análisis de consistencia interna nos demuestran que el cuestionario además de ser válido, es de gran utilidad para determinar un nivel de inteligencia emocional y predecir resultados tanto en personas que aspiren a un cargo como en los empleados, y así poder planear y programar capacitaciones en nuestras empresas.

VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Desde siempre el concepto de inteligencia fue utilizado única y exclusivamente para hacer referencia al Coeficiente Intelectual (CI), pero a raíz de observaciones que se han hecho en personas con un alto CI y poco éxito, nacen varias teorías que en cierta forma le quitaron jerarquía y peso a la forma común, antigua y además, única de ver la Inteligencia. Es así, como surge la teoría de la Inteligencia Emocional (IE), postulada por Daniel Goleman.

Dado que, la Inteligencia Emocional es un tema tan reciente pero con tanto éxito, se presenta la necesidad de crear un instrumento que permita hacer su medición y lograr una aproximación a ella en nuestro contexto.

Para poder comprender mejor el tema de Inteligencia Emocional, es necesario remitirse a autores que han trabajado de manera independiente la inteligencia y las emociones, especificando historia, fisiología, estudios y pruebas, entre otros, de cada uno de los temas que han despertado su interés.

Hasta hace muy poco, el concepto de inteligencia estaba relacionada con una concepción piramidal de la sociedad, en donde el triunfar era un problema de uno entre muchos, y la competitividad estaba jerarquizada en un modelo vertical de funcionamiento. Solo había un puesto destacado para uno, subordinándose los demás a esta realidad y aceptando el rol de primera, de segunda, de tercera, etc. (Carvajal 1999).

Con el surgimiento del CI, se convirtió en necesidad social el justificar las jerarquías y eliminar así, pretensiones imposibles para los no capacitados; había que escoger al mejor para darle lo que se merecía e ir dejando cosas de menor calidad para los inferiores.

La aparición de la democracia generó un cambio en esa concepción verticalista; se fundamentó en los derechos humanos y se comenzaron a exigir la igualdad de oportunidades, el logro de la satisfacción de todos, la alta autoestima como paradigma de bienestar, la felicidad como un fin en esta vida y la sensación de éxito para todos.

Se define la inteligencia como la capacidad de una persona para dar muestra de “una conducta adaptativa orientada hacia metas” (Myers, 1994). La Conducta inteligente refleja la capacidad para adaptarse, aprendiendo de la experiencia, resolviendo problemas y razonando con claridad. Las personas que se comportan con “inteligencia”, afrontan los desafíos y alcanzan sus metas.

Dado el interés de la Universidad de la Sabana por despertar la faceta investigativa en los alumnos, la presente se encamina al área de la Psicología Organizacional, con la intención de aportar una herramienta para la medición de un tema que aunque es reciente, ha despertado gran interés tanto de personas que se han dedicado por mucho tiempo a cuestionar y profundizar las diversas teorías, como de algunos que apenas inician en dicho campo.

Es por esto, que surge el cuestionamiento de si es posible medir la Inteligencia Emocional en el contexto social colombiano ya que, Goleman (1995) ha demostrado que la inteligencia emocional puede medirse y lo que es más importante, también puede mejorarse, pero esto, en un contexto diferente al colombiano, por lo que esta investigación como se mencionó anteriormente esta enfocada para nuestro contexto.

La teoría de la Inteligencia Emocional surge a partir de una inquietud de Daniel Goleman (1995), basándose en la teoría de inteligencias múltiples de Howard Gardner (1995), quien plantea el tema y la necesidad de mirar en la persona un conjunto de aptitudes, habilidades y posibilidades. Es así como Goleman, determina la influencia que éste

tema tiene en el ser humano y el impacto que ejerce sobre las actividades que realiza; según él mismo, el mundo está lleno de hombres y mujeres excelentemente entrenados, que inevitablemente han fracasado por sus fallas en la Inteligencia Emocional.

Por otro lado, Cooper (1998) afirma que las emociones son la energía activadora de los valores éticos, tales como la confianza, la integridad, la empatía, la flexibilidad y la credibilidad. También define la Inteligencia Emocional, como “aquello que nos motiva a buscar nuestro potencial único y nuestro propósito, y activa nuestros valores íntimos y aspiraciones, transformándolos de lo pensamos, en aquello que vivimos” (Cooper, 1998).

Teniendo en cuenta lo anterior y la revisión literaria realizada hasta el momento, se considera de gran importancia la realización de un instrumento que nos permita medir el nivel de Inteligencia Emocional dentro de una cultura latinoamericana, específicamente, la colombiana.

Se conoce que la Inteligencia Emocional es aquella capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

El clima de represión emocional y temor mata todas las ideas que llevan a la innovación, además se ha visto que las personas intelectualmente más brillantes no suelen ser las que más éxito tienen, ni en los negocios ni en su vida privada; según, Aguila (1998), se ha encontrado que el Coeficiente Intelectual (CI), indicador del nivel de inteligencia general, interviene sólo en un 20% de los factores que determinan el éxito profesional, el 80% restante está vinculado a otros factores, entre ellos la Inteligencia Emocional, por esto se destaca la importancia de su medición.

Como es un tema reciente, se espera que esta investigación aporte un instrumento para su medición en nuestra cultura, partiendo de las

emociones de cada individuo. Se pretende además de dar a conocer esta temática, lograr incorporarla de manera práctica en nuestro medio laboral.

Teniendo en cuenta la preocupación de la Universidad de La Sabana por darle a la persona el valor que ésta se merece dentro de la sociedad, la familia y el ámbito laboral, se vio la necesidad de realizar un instrumento que aporte la medición de la Inteligencia Emocional dentro del contexto cultural colombiano. Por esto es posible, que la presente investigación pueda aportar a la sociedad la opción de descubrir cada uno en sí mismo, el reconocimiento y la valoración de las emociones básicas que acompañan día a día al ser humano, permitiéndole tomar decisiones importantes y abriéndole caminos o posibilidades en su proyección.

La presente, además de sugerir una herramienta de medición para la Inteligencia Emocional, apoyará ésta teoría, ofreciendo la posibilidad de una exploración en nuestra cultura, sugiriendo ideas, recomendaciones o hipótesis a futuros estudios.

Finalmente, se considera que la posibilidad de llevar a cabo dicha investigación es factible, por el acceso a la población y la innovación del tema en nuestra cultura, considerando el gran aporte que ofrecerá el instrumento.

Por lo tanto, el objetivo general de la presente investigación es diseñar y validar un instrumento para medir la Inteligencia Emocional, adaptado al contexto cultural colombiano.

De lo anterior se derivan los siguientes objetivos específicos; realizar una revisión teórica sobre la literatura existente relacionada con el tema, construir un cuestionario basado en las categorías comprendidas en la inteligencia emocional y validar el cuestionario mediante evaluación de consistencia interna.

Para una mejor comprensión de la Inteligencia Emocional, se considera necesario acudir a la definición, historia y diferentes características de los conceptos de inteligencia y emoción, para entender su existencia, necesidad y urgencia; y así, condensarlos para llegar a la definición y caracterización de dicho término, sintetizando la revisión teórica obtenida.

Finalmente, por considerarse de gran importancia la revisión teórica de la medición de actitudes y de éstas mismas, para la adecuada elaboración del cuestionario y la determinación de su proceso de validación, se plasmará la teoría revisada al respecto.

Con la intención de seguir éste proceso, a continuación se hace referencia a los términos anteriormente nombrados.

La inteligencia se basa en la medición del C.I (Cociente Intelectual): Raciocinio lógico, habilidades matemáticas, habilidades espaciales, etc. Además de este término tradicional de inteligencia, existen otras clases de Inteligencias, entre ellas la Emocional. De este tipo se dice que es la responsable del éxito o fracaso de los profesionales, jefes y padres.

El recorrido histórico sobre el concepto de Inteligencia se debe remontar desde los inicios de la filosofía con Sócrates, quien fue el primero en definir la Inteligencia como capaz de reflejar no sólo el mundo sino también así mismo. Esto lo sintetiza en su frase “conócete a tí mismo”.

Además la psique se interpreta como realidad inmaterial distinta al cuerpo físico. Este primer sentido lo apoyó Aristóteles.

Por otro lado, Platón concibe la psique como algo independiente, separable del cuerpo e irreductible al mismo. Las cosas de vida como un alma racional, sujeto de la ciencia intemporal, muy distinta al cuerpo (Peters, 1967, Dodds, 1960).

Los antiguos y medievales al referirse a la mente se ocuparon del modo de ser de la naturaleza como un conjunto de sustancias con sus atributos, propiedades y accidentes que están por fuera del hombre.

Parménides en el s. VI aC, subrayó la dimensión logisista en el conocimiento de lo real tras distinguir como lo hizo Alcmeon, entre pensar y sentir; afirmando que en el pensar se da el ser, la verdadera realidad, una, total, compacta, indiferenciada mientras que la percepción colocaba a la persona en un plano mudable, de lo que es y no es. (Diles, 1968).

En el s. V a.C los filósofos pluralistas Empedoclés, Anaxagorás y los atomistas creyeron resolver el problema abierto por Parménides atribuyendo a un sin número de pequeñas partículas y produciendo a través de ellas la variedad del mundo sensible en que vivimos cotidianamente.

Por lo cual Empédocles (Citado por Harvey, 1992), creyó que el principio de todo lo formaban cuatro elementos (agua, aire, fuego y tierra) cuya mezcla producirían la totalidad de los seres, por intervención de dos fuerzas: el amor y el odio, que son responsables del dinamismo universal.

Además de referirse a las emociones hace una aproximación a lo que es el conocimiento que se entiende como un proceso que se aplica por una penetración en el sujeto, a través de una serie de interacciones basadas en el principio de que “lo igual conoce lo igual”. Enfatiza en que la relación de lo semejante produce placer, y la de lo diferente, dolor. Aquí se encuentra una explicación naturalista del conocimiento y de la actividad de la persona.

Por el contrario Anaxagorás postuló que el conocimiento dependía del contacto e interacción de elementos desiguales, y por ello conlleva cierto dolor consigo (Guthrie, 1965).

Demócrito, que pertenece al grupo de los atomistas, elaboró una visión mecánica y cuantitativa del universo. Esto se compone, por una parte, de lo vacío, y por otra de partículas homogéneas indivisibles, (átomos) que varían sólo en el tamaño, forma y velocidad y cuyas combinaciones dan origen a todas las cosas. El alma y la mente parecen ser epifenómenos, si bien se refiere la percepción en cuanto a los detalles y no a los átomos directamente (Gothrie, 1965).

Posteriormente, Platón toma algunos aportes y refuta aquellos que no se asemejan a su teoría. Este autor supuso que el alma es principio de movimiento, es lo que se mueve por sí, no puede por tanto, dejar de moverse ni perder el movimiento, por lo que es inmortal; su destino es moverse entre este mundo y el de las ideas. Al moverse y vivir se ponen de manifiesto tres funciones: el conocimiento que ordena la vida, el ánimo o fuerza que impulsa las acciones, y el impulso que atrae hacia el placer y la satisfacción.

Así mismo, sostuvo que estas acciones corresponden a tres partes del alma: (a) el *logistikón* o racional, (b) el *thymoidés* o ánimo irascible, y (c) el *epithymetkón* o ánima apetitiva. La primera parte se localizaba en la cabeza, la segunda en el pecho y la tercera en el vientre.

La psique, principio de movimiento es también principio de conocimiento. Distingue un conocimiento sensible de cualidades que varían y cambian, que son como sombras de las cosas que el sujeto recibe porque tiene la capacidad de ser afectado o padecer, y otro de índole intelectual, que construye hipótesis o modelos inmutables adaptables a las impresiones, que busca un conocimiento característico que sea salvación de apariencias, que explique su estructura y rasgos peculiares. (Duhem, 1990).

Por lo tanto, afirma que el conocimiento racional supone una reconstrucción de la realidad de las ideas y ello es posible porque el hombre viene a este mundo con la experiencia anterior del mundo

supraceleste; mediante la contemplación recuerda progresivamente las ideas vistas, elabora hipótesis que muestra su menor o mayor adecuación al adaptarse a lo real, el conocimiento supone entonces el recordar lo visto.

Aristóteles, escribió el primer tratado sistemático sobre la psique, que es aquello que explica el vivir de los seres vivos, la causa principal por la que vivimos, percibimos y pensamos. (Robinson 1989)

Este autor terminó con la dualidad de mundos, bajando la idea de que mundo es sensible. Así quedan unidas las entidades racionales eternas, inmutables, con los objetos o realidades que cambió y forman parte de la experiencia sensible.

Igualmente, identificó tres clases de psique: (a) la vegetativa, propia de las plantas, caracterizada por las funciones nutritivas, de asimilación y reproducción, (b) la sensitiva, propia de los animales capaces de efectuar las funciones anteriores más las de percepción sensible, movimiento local, y (c) la racional de la cual está dotado el hombre, que añade a lo anterior la posesión de una mente con que puede tener ciencia y vida moral.

Así mismo, ubica el alma en el corazón en lugar de la cabeza, como lo habían hecho sus antecesores. Se puede decir que esto es una de las primeras bases de la Inteligencia Emocional, ya que da relevancia a las emociones y a los sentidos dentro del proceso de conocimiento. Este autor, afirmaba que el primer conocimiento de lo individual y lo concreto tiene lugar a través de los sentidos, y esto supone un órgano sensorial, un movimiento o acción del objeto y un medio que transmita este movimiento al órgano.

De esta manera, concibe el sentir como un ser afectado, padecer bajo la acción de los objetos, y recibir la forma de estos, pero sin recibir su materia. Los órganos sensoriales están en potencia, hasta que llega el impulso del objeto y entonces pasa a estar en acto, este es un proceso

tanto subjetivo, porque quien siente es el órgano, como objetivo, porque el sentido es la forma sensible del objeto.

Con la sensación se indica el proceso de conocimiento en los animales y en el hombre. El movimiento de la sensación deja una imagen, conservada en los órganos que puede fundirse con otras imágenes y adquiere cierto grado de generalidad en la fantasía. Así, la mente concibe inductivamente, yendo de la sensación al concepto, es decir, mediante los conceptos se construye el conocimiento racional.

Es así como Aristóteles concibe una mente activa, única y la misma para toda la especie humana, viéndola como una tabla rasa donde no hay nada escrito en alto; todo el conocimiento lo va depositando en la experiencia y es fruto del aprendizaje (Duhem, 1990).

La primera condición para que se aprenda es la existencia de la memoria, ya que en ella las cosas se dan de manera organizada, enlazadas, según las leyes de asociación de ideas.

San Agustín distingue entre la inteligencia superior e inferior, sostiene que hay que admitir que la naturaleza del alma intelectual se haya constituida de tal forma que, sometidas las realidades inteligibles dentro de un orden natural las contempla como bajo una especie de luz que es de su misma naturaleza.

Este autor sostuvo que el hombre es un animal racional, mortal que se compone de alma y cuerpo. Además, consideró que el hombre es una sustancia creada por Dios y que posee una estructura de tres facultades: (a) memoria, (b) entendimiento y (c) voluntad. (Duhem, 1990).

San Agustín distingue los recuerdos por la índole de los objetos, y también por las funciones psíquicas implicadas; así, las cosas sensibles dejan su huella a través de los sentidos, mientras que las ideas abstractas, las matemáticas y los números, entran por la vía del entendimiento, también han penetrado allí los sentimientos y por ello

conserva el recuerdo de placeres y olores, pero sin que produzcan un sentimiento actual alguno.

Con la psicología moderna se pasa de la cosa a la idea. Existe una realidad caracterizada por el conocimiento, por la conciencia para todo lo que hay es fenómeno y consiste en ser percibido. Esta realidad es la mente, el sujeto consciente, la sustancia pensante. (Ortega, 1957).

Platón dice que el hombre es una inteligencia y un cuerpo; este autor fue el primero en ver con claridad el término de la percepción, es decir, el tratamiento intelectual de la sensación. Además, comprendió que la inteligencia era una función de la que el hombre puede aprender, y concluyó que ésta era el medio para adquirir una ciencia perfecta, respecto a una infinidad de cosas.

Posteriormente, se pasó a mirar la psique en términos de mente; como sustancia radicalmente distinta del cuerpo extenso, igualmente concebida como sustancia. El dualismo platónico es renovado en los términos del dualismo cartesiano. Es así, como la psicología de la mente nace a partir de la psicología del alma en el curso de una evolución gradual.

Locke (1690), se presenta como el primer psicólogo de la inteligencia, describió el proceso de aculturación o aprendizaje de la inteligencia, además estudió los problemas del lenguaje y sus relaciones con el pensamiento.

Kant, en el s. XVIII, citado por Carpintero (1996), sostuvo que las sensaciones y percepciones no tienen sentido de validez sino en cuanto se hayan organizado por la conciencia humana, a un tiempo, sensibilidad e inteligencia. Agregó que hay dos troncos del conocimiento humano que parten de una raíz común: la sensibilidad y el entendimiento. Por la primera se nos dan los objetos, por el segundo son pensados.

Spencer (1865) creía que el ajuste se lograba gracias a la inteligencia, en el hombre y a los instintos en los animales inferiores. Definió la inteligencia como el poder de combinar muchas impresiones separadas.

Galton (1869), citado por Morris (1985), fue pionero en la creación de pruebas mentales y en el estudio de las características que distinguen a las personas, inventó un test para medir las capacidades individuales, e ideó medios para comparar las calificaciones, descubriendo una amplia gama de capacidades y estrechas relaciones entre las habilidades.

Myers (1994), afirma que Galton, también se interesó por las imágenes mentales y asociaciones de palabras; por otro lado creó algunas técnicas estadísticas que todavía utilizamos en la medición de la capacidad mental general, aunque para esto tuvo que experimentar ciertos fracasos.

Además, concluyó que todo lo que conocemos ha entrado por el camino de nuestros sentidos y que por lo tanto, a buenos sentidos, buen intelecto. Además, enfatizó que los atributos tanto intelectuales como morales de los hombres dependían de los físicos.

Harvey (1992), reportó que Catell en 1890 inventó las pruebas mentales con el objeto de convertir la psicología en una ciencia aplicada.

Aproximadamente 20 años después, aparece Binnet, quien critica fuertemente los test tipo Galton, ya que los consideraba demasiado sencillos y de ambientación sensorial. En respuesta propone la exploración, mediante test de 10 funciones: (a) memoria, (b) fantasía, (c) imaginación, (d) atención, (e) comprensión, (f) sensibilidad, (g) apreciación estética, (h) sentimiento moral, (i) fuerza muscular y (j) capacidad viso-espacial.

Este autor elabora la primera escala para medir la inteligencia en los niños y afirma: “el órgano fundamental de la inteligencia, es el juicio, es decir, el sentido común, el sentido práctico, la iniciativa, la facultad de adaptarse”.

Con esto quiere significar que el juzgar bien, el comprender bien y el razonar bien, son las bases de la inteligencia.

La inteligencia como la concebía Binnet, es una capacidad global, una capacidad mental general de carácter complejo. Creía además, que la inteligencia no difiere de manera cualitativa entre los individuos, sino que se revela solo por las diferencias cuantitativas.

La escala de Sanford Binnet fue modificada en 1916 apareciendo por primera vez el termino de C.I. definido como la razón entre edad mental y la edad cronológica.

A raíz de las investigaciones de Binnet, se dio comienzo a la polémica entre los teóricos que sostienen que la inteligencia depende de un único factor general, como Terman y Spearman, quienes defendían la existencia de un único factor estructural que intervenía en la ejecución de todos los test y los defensores de una teoría correlacional de la inteligencia más pluralista como Thurstone y Guilford, quienes concebían la inteligencia como un gran numero de vínculos estructurales e independientes que incluían los reflejos, los hábitos, las asociaciones aprendidas, etc. (Molero, 1998).

En 1920, Thorndike introduce el componente social en su definición de inteligencia. Además, señala la existencia de tres tipos: (a) Inteligencia Abstracta, (b) Inteligencia mecánica y (c) Inteligencia Social. La primera, la define como la habilidad para manejar ideas y símbolos; la segunda, como la habilidad para detener y manejar objetos y utensilios; y la tercera, como la capacidad de actuar adecuadamente en las relaciones humanas.

Molero (1998), menciona que hacia 1921, se realizó un simposio sobre el significado de la palabra inteligencia, de dicho encuentro se concluyó la imposibilidad de llegar a una misma definición por lo que cada científico daba la suya y se encargaba de defenderlo. Entre estas definiciones se pueden destacar las siguientes:

“El poder de dar buenas respuestas desde el punto de vista de la verdad o del hecho” (Thorndike); “Capacidad de pensar aún siendo un pensamiento abstracto” (Terman); “Capacidad de adaptarse a la vida en situaciones relativamente nuevas” (Pintner); “Inteligencia no es otra cosa que la capacidad de lograr buenas calificaciones en un test de inteligencia” (Boring); “Capacidad conjunta, gradual del individuo para actuar con propósito, pensar racionalmente es relacionarse eficazmente con su ambiente” (Weshler, 1939); “Capacidad que debe tener significado en la realización de las tareas de aprendizaje” (Husband, sin fecha).

A partir de los años 30 el conductismo concebió la inteligencia como asociaciones entre estímulos y respuestas; y Thorndike (1936), como uno de sus representantes, afirma: “en su carácter más profundo las formas superiores del funcionamiento intelectual son idénticas a la simple formación de asociación o conexión, dependiendo de las mismas clases y conexiones fisiológicas, pero requiriendo muchas más. (Molero & cols, 1998).

Weshler (1939), diseña la escala Weshler-Bellevue que evalúa los procesos intelectuales de adolescentes y adultos, presentándose como una alternativa a la escala de Stanford- Binnet.

Desde la psicología de la Gestalt, varios psicólogos contribuyeron a ampliar la perspectiva del concepto de inteligencia, de esta forma se introdujo el concepto de discernición (Kohler, 1927). Wertheimer, afirma que la conducta inteligente se caracteriza principalmente por el pensamiento productivo con discernimiento, más que por el pensamiento reproductivo de memoria (Molero & cols., 1998)

Ferguson (1954), consideró la inteligencia como las técnicas generalizadas de aprendizaje, comprensión, resolución de problemas, pensamiento y nivel conceptual general, que ha crecido debido a las

experiencias cognoscitivas durante la crianza del individuo en el hogar y la escuela.

Piaget, sostiene que la inteligencia en el ser humano, es la forma en que los hombres adquieren y emplean el conocimiento. Distingue tres conceptos fundamentales de la inteligencia: (a) Contenido, (b) función y (c) Estructura.

El primero implica los aspectos observables de la conducta; el segundo supone los grandes principios de la actividad intelectual, se puede decir, que la función esta constituida por las leyes y conceptos que el científico deduce del contenido observado; y la tercera, la estructura, es equivalente al conocimiento.

El sistema psicológico elaborado por Piaget postula la continuidad entre los esquemas biológicos y psicológicos, dada por el principio funcional de adaptación del organismo al ambiente.

La adaptación se realiza a través de un doble proceso: la asimilación, mediante la cual el organismo se apropia de los elementos del ambiente externo introduciéndolos en sus propias estructuras, y la acomodación, por la cual las estructuras del organismo quedan modificadas por los nuevos elementos proporcionados por la nueva asimilación.

La teoría de Piaget abarca toda la escala de edades desde la primera infancia hasta la adolescencia. Uno de los supuestos planteados por este autor, era que la regularidad relacionada con la edad se observan a través de estos conceptos, y que éstas regularidades reflejan los estadios cualitativamente distintos del desarrollo. Es así como Piaget sostenía la existencia de cuatro estadios del desarrollo: a) sensomotor, b) preoperacional, c) operacional concreto y finalmente, d) operaciones formales.

En el estadio sensomotor, se da una indiferenciación sustancial entre el niño y el mundo externo. El bebé comprende el sentido del mundo, primordialmente a través de sus reflejos, sus percepciones sensoriales y

sus acciones físicas en el mundo. Enseguida, el niño empieza a caminar, desarrolla luego acciones interiorizadas u operaciones mentales. Se trata de acciones que potencialmente se pueden formar en el mundo de los objetos, pero, debido a una capacidad que apenas emerge, basta con que estas acciones se realicen cerebralmente, dentro de la cabeza, quizá a través de la imaginaria. Al mismo tiempo, también se vuelve capaz de usar símbolos, empleando ahora varias imágenes o elementos tales como palabras, gestos o cuadros y puede volverse hábil en el despliegue de diversos sistemas simbólicos, como el idioma y los dibujos.

Estas capacidades que evolucionan de la interiorización y simbolización alcancen un punto alto al rededor de los 7 u 8 años, cuando el niño pueda realizar operaciones concretas. De esta forma el niño puede razonar sistemáticamente a cerca del mundo de los objetos, número, tiempo, espacio, causalidad y cosas parecidas. El niño puede apreciar las relaciones que se obtienen entre una serie de acciones sobre los objetos, de manera que comprende que éstos se pueden reacomodar y la cantidad sigue siendo la misma; que la forma de un material, se puede cambiar sin que afecte la masa; que una escena se puede ver desde una perspectiva distinta sin que deje de contener los mismos elementos. Finalmente, el tercer estadio del desarrollo se define por la aparición de las operaciones formales: las estructuras operatorias permiten, ahora, la construcción de operaciones proposicionales mediante las cuales es posible razonar por medio de hipótesis. (Piaget, 1963)

Para Howard Gardner (1995), si se quiere hacer justicia al ámbito de la cognición humana, es necesario mirar con mayor amplitud el repertorio de aptitudes y posibilidades de cada persona y no solo centrarse para hablar de inteligencia en las capacidades lógicas y lingüísticas.

Por lo anterior, es que en compañía de su equipo de trabajo surgió el concepto de “Inteligencias Múltiples”; el cual implica un nuevo concepto de inteligencia que se refiere al desarrollo de la capacidad funcional que tengamos más dotada y podamos triunfar en ese punto de la habilidad.

Por eso a la luz de las inteligencias múltiples, define la inteligencia como: “el conjunto de habilidades, talentos o capacidades mentales que todos los individuos difieren en el grado de capacidad y en la naturaleza de la combinación de estas capacidades”.

Establece ocho tipos de inteligencia principales:

Inteligencia Lingüística: Capacidad para usar las palabras de forma efectiva, sea oral o escrito. Esto incluye cosas como el uso de las estructuras, los sonidos, el significado y el uso práctico del lenguaje. Este tipo de inteligencia es muy desarrollado en contadores de cuentos, oradores, políticos, poetas, editores, periodistas.

Inteligencia Lógico-Matemática: Capacidad de utilizar números de forma efectiva y razonar bien. Esto incluye sensibilidad para estructuras y relaciones lógicas, manejo de proposiciones y otras abstracciones relacionadas. Este tipo de inteligencia es altamente desarrollada en matemáticos, contadores, especialistas en estadística, científicos, programadores de computadores y especialistas en lógica.

Inteligencia Musical: Capacidad para percibir, discriminar, transformar y expresar formas musicales. Esto incluye sensibilidad al ritmo, melodía, timbre y tono. Este tipo de inteligencia es muy desarrollado por interpretes, compositores, aficionados, y críticos.

Inteligencia Espacial: Habilidad para percibir el mundo espacial-visual de forma cuidadosa y de hacer transformaciones en las propias percepciones. Esto incluye sensibilidad al color, la línea, la forma, el espacio y las relaciones entre estos elementos. Incluye además la capacidad de visualizar, presentar gráficamente la representación visual

o espacial de las ideas. Es muy desarrollada en cazadores, scouts, guías, diseñadores de interiores, arquitectos, artistas e inventores.

Inteligencia Interpersonal: Habilidades para percibir y distinguir los sentimientos, intenciones, motivaciones y emociones de otras personas. Puede incluirse sensibilidad en las expresiones faciales, voz, gestos, así como también la habilidad de responder efectivamente e influenciar en otras personas. Este tipo de inteligencia la desarrolla en buen grado, los consejeros, vendedores, profesores, políticos.

Inteligencia Cinestésico-Corporal: Habilidad para usar el propio cuerpo y expresar ideas y sentimientos a través de él, así como la habilidad de usar las propias manos para transformar y crear cosas. Incluye habilidades físicas específicas, como: coordinación, balance, destreza, fuerza, flexibilidad, velocidad, así como capacidades táctiles. Es altamente desarrollada en actores, mimos, atletas, bailarines, escultores, mecánicos, masajistas, cirujanos. (Gardner, H., 1995)

Inteligencia Intrapersonal: Habilidad para actuar partiendo del conocimiento personal. Incluye la capacidad de tener conciencia de las propias limitaciones y fortalezas, conocer los propios sentimientos y motivaciones y entender el propio temperamento, los deseos, tener disciplina en lo personal, buena comprensión personal y autoestima. Es muy desarrollado en individuos descritos como personas integradas.

Inteligencia Naturalista: Capacidad para reconocer flora y fauna, hacer distinciones en el mundo natural y usar estas habilidades de forma productiva en la casa, la siembra y las ciencias biológicas. Habilidades como el vivir del campo, gozar del aire libre, clasificar e identificar plantas y animales. El ejemplo más claro de una persona con alta inteligencia naturalista es Charles Darwin. (Ramírez, M., McEwen, C., 1998)

Myers (1994), define la inteligencia como la capacidad de una persona para dar muestra de “una conducta adaptativa orientada hacia

metas”. La Conducta inteligente refleja la capacidad para adaptarse, aprendiendo de la experiencia, resolviendo problemas y razonando con claridad. Las personas que se comportan con inteligencia, afrontan los desafíos y alcanzan sus metas.

Por otro lado, cita que “los psicólogos coinciden en que la gente posee cualidades específicas, por ejemplo, aptitudes verbales y matemáticas. Sin embargo, discuten la posibilidad de que un factor de inteligencia general vincule los diferentes aspectos”.

Existen muchas clases de inteligencia, pero pueden resumirse en dos grupos; inteligencia fluida y cristalizada. La primera no depende de la educación ni de los antecedentes del individuo, es aplicable a una amplia gama de actividades; una clase de inteligencia fluida, por ejemplo, es el razonamiento inductivo, la capacidad para hallar una regla general a partir de un conjunto de acontecimientos y aplicarla a otro. Otra es el correspondiente a las relaciones espaciales, como ser capaz de encontrar el elemento que falta en un diseño. Por otro lado, otra clase es la memoria asociativa.

La inteligencia cristalizada es más específica que la de tipo fluido, surge cuando las habilidades fluidas de orden general se mezclan con las experiencias y la educación. Alcanza su punto máximo cuando la persona tiene entre 20 y 30 años de edad, normalmente la etapa de mayor creatividad (Coleman & Cols. 1987).

Partiendo de lo anterior, podemos concluir que la inteligencia es un elemento indispensable para la buena convivencia. Un buen carácter es importante para que las relaciones sociales se vean facilitadas, pero no lo es todo; la inteligencia debe presidir los estados de ánimo. Las personas somos tan distintas y los estados de ánimo tan volubles que no es fácil dirigir con acierto las relaciones sociales entre nosotros. Quien sabe decir en cada momento lo oportuno o conveniente, tiene garantizado el éxito: es aquí donde todos deberíamos hacer hincapié,

porque con facilidad damos por bueno lo primero que se nos ocurre, sin tener en cuenta que es difícil que algo que no ha pasado por la inteligencia sea un mensaje acertado. La inteligencia respaldada por la afectividad, se debe convertir en norma rectora de todas las conversaciones, y sobretodo de todas las acciones. Hay que empeñarse inteligentemente, en no decir sin pensar lo primero que se nos ocurra. Es imperdonable que como fruto de la irreflexión surjan problemas de convivencia (Marti, 1995).

Durante más de un siglo, psicólogos y filósofos, han dado diferentes significados y se han referido constantemente a la “emoción”, que es definida literalmente en el Oxford English Dictionary como: “cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado”. En síntesis, el término se refiere a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una serie de maneras de actuar.

Por otro lado, es importante tener en cuenta la procedencia de la palabra emoción, que se deriva del latín *emovere*, que significa agitar o excitar (Whittaker, 1989).

Dos clases de respuestas reflejan con frecuencia la emoción; la primera de ellas es una respuesta externa o declarada que se hace al medio, se puede notar en cambios de la expresión facial, la sonrisa, el llanto; o puede hacer intervenir manifestaciones de agresión, como el golpear a un adversario o patear una silla. El segundo tipo de respuesta es interno o fisiológico. Cuando la emoción es intensa, sobrevienen cambios dentro del organismo como por ejemplo: El latido del corazón se vuelve más rápido, se libera azúcar a partir del hígado, las pupilas se dilatan, etc.

Las emociones varían de intensidad desde los estados moderados tales como variaciones ligeras del carácter hasta las pasiones intensas que desintegran y desorganizan la conducta. Varían también paralela a

una dimensión de agrado-desagrado, a lo cual se le ha llamado "tono hedónico", que se describe como el tono del sentimiento asociado con la emoción.

Whittaker (1989), también afirma que las emociones son selectivas, ya que pueden excluir algunos estímulos, provocando una concentración sobre otros; y son subjetivas, ya que nos debemos limitar al relato de la persona que experimenta la emoción, lo que nos impide saber a ciencia cierta de cómo la otra persona siente lo que vivió en un momento determinado.

Es de gran importancia mencionar que en el estudio de las emociones, corrientes como el psicoanálisis, las ha visto como respuestas físicas a experiencias excitantes, teniendo la capacidad de ser despertadas nuevamente, al tocar el recuerdo de las imágenes de la experiencia grabada en la memoria. La psiquis almacena imágenes y las conecta con las emociones.

El psicoanálisis también resalta, el componente mental de la emoción, haciendo la diferenciación entre afecto y vínculo, siendo el primero una emoción mantenida en el tiempo, pero de baja intensidad, y el segundo es la permanencia temporal de un afecto en una relación, y es esto lo que hace parte del mundo de los sentimientos.

Existen cientos de emociones, incluso varias investigaciones discuten actualmente sobre cuales son primarias, cuales no y si realmente existen. Según Goleman (1995), "algunos teóricos proponen familias básicas, aunque no todos coinciden en cuáles son. Los principales candidatos y algunos miembros de sus familias son:

1. Ira: Furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y, tal vez en el extremo violencia y odio patológico.

2. Tristeza: Congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en casos patológicos, depresión grave.
3. Temor: Ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror, en un nivel patológico, fobia y pánico.
4. Placer: Felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y, en el extremo, manía.
5. Amor: Aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, ágape (amor espiritual).
6. Sorpresa: Conmoción, asombro, desconcierto.
7. Disgusto: Desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, repulsión.
8. Vergüenza: Culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación arrepentimiento, mortificación y contrición.

Científicamente, no existe aún, una clasificación específica de las emociones; por otro lado, por éstas reflejarse en la conducta y en la experiencia subjetiva del organismo, se han agrupado en dos clases de respuestas evidentes: la respuesta externa o manifiesta y la interna o fisiológica.

Las tres formas o dimensiones de experiencia emocional son: tensión-relajación, agrado-desagrado y atención-rechazo. También comprende la concentración sobre ciertos estímulos.

Con frecuencia, las emociones son de naturaleza social, un individuo las puede transmitir a un grupo o incluso a una nación completa, a esto se le da el nombre de "Histeria Colectiva". También sirven como auxiliares que nos ayudan a enfrentar situaciones de urgencia. Parece

existir cierto grado de relación entre la intensidad de las emociones y la eficacia de la acción.

Por esto, las emociones pueden guiar todas las actitudes de nuestra vida hacia pensamientos constructivos, que mejoren en forma absoluta los resultados finales que queremos alcanzar. Tienen aplicaciones infinitas en nuestro entorno, nuestra familia, nuestro trabajo, etc. Son un precioso instrumento para solucionar desde una situación desagradable con un empleado que trabaja con nosotros, finalizar un trato con un cliente particularmente difícil hasta resolver en forma definitiva y tranquila las difíciles situaciones familiares que la mayor parte de las personas viven como algo destructivo, cansador y frustrante.

Por otro lado, Goleman (1995), dice que “solo en los últimos años ha surgido un modelo científico de la mente emocional, que explica cómo gran parte de lo que hacemos puede ser dirigido emocionalmente y el sentido en el cual las emociones tienen sus propias razones y su propia lógica”.

Entre las evaluaciones de la mente más importantes se destacan la de Paul Ekman, Jefe del Laboratorio de Interacción Humana de la Universidad de California, en San Francisco, y la de Seymour Epstein, un psicólogo clínico de la Universidad de Massachusetts; en las que se expone una lista básica de las cualidades que distinguen las emociones del resto de la vida mental, entre las cuales encontramos; la rapidez que tiene la mente emocional sobre cualquier momento racional o de reflexión, es decir, sobre la mente racional. Las acciones que surgen de la mente emocional acarrearán una sensación de certeza especialmente fuerte, una consecuencia de la forma rápida, sencilla y simplificada de ver las cosas que puede ser desconcertante para la mente racional. Dice Goleman (1995), que la ventaja que tiene la mente emocional es que puede interpretar una realidad emocional en un instante, emitiendo

juicios intuitivos que nos dicen con quién debemos ser cautelosos, en quién debemos confiar, etc. La mente emocional es como un radar para percibir el peligro; el problema está en que los juicios emitidos emocionalmente por ser tan rápidos pueden llegar a ser falsos o erróneos.

Aunque la mente racional se demora más en registrar y responder, que la emocional, existe una segunda vía para activar las emociones, en la que hay una evaluación más extendida; los pensamientos juegan un papel importante en la determinación de qué emociones serán provocadas. Una vez realizada la evaluación se produce una emoción adecuada.

Parece, por lo tanto, que el sentimiento y el pensamiento se dan casi simultáneamente. Nuestros sentimientos más profundos e intensos son reacciones involuntarias, no podemos decidir cuándo aparecerán.

La lógica de la mente emocional es asociativa; elige elementos que simbolizan una realidad, para ser igual a dicha realidad. Es una lógica del corazón, la cual fue bien descrita por Freud, en su concepto de “proceso primario” de pensamiento; dicho proceso es la llave que abre diferentes significados y se relaciona con el pasado.

Goleman (1995) afirma que “si la mente emocional sigue esta lógica y estas reglas, con un elemento que representa a otro, las cosas no necesariamente deben estar definidas por su identidad objetiva: lo que importa no es cómo son percibidas; las cosas son lo que parecen”.

Cuando alguna característica de un acontecimiento resulta ser similar a un recuerdo pasado cargado emocionalmente, la mente emocional responde activando los sentimientos que acompañan al acontecimiento pasado. “La mente emocional reacciona al presente como si fuera el pasado” (Goleman pg. 339).

El funcionamiento de la mente emocional es generalmente específico para cada estado, teniendo en cuenta el sentimiento que predomine en

la situación determinada; cada sentimiento tiene su repertorio de pensamientos, reacciones, e incluso recuerdos.

Este repertorio se encuentra presente y se activa gracias a la memoria selectiva.

La evaluación de las emociones está determinada también por las reacciones fisiológicas que pueda tener el individuo, tales como, aumento de la frecuencia cardiaca, respiración más rápida y dilatación de la pupila, entre otros.

Fisiológicamente hablando, Whittaker (1989) afirma que el hipotálamo es muy importante en las emociones, tanto que una lesión en esta parte del cerebro, puede dar como resultado la pérdida de la emocionalidad.

Goleman (1995) afirma, que el cerebro emocional existió mucho tiempo antes que el racional y de allí la relación existente entre pensamiento y sentimiento. El tronco cerebral fue la raíz más primitiva, de donde surgen los centros emocionales, años más tarde, en la historia de la evolución, aparece el cerebro pensante o neocorteza.

Los “asaltos nerviosos” son considerados como estallidos emocionales, son momentos en los que un centro del cerebro límbico declara una emergencia y recluta al resto del cerebro para que se cumpla la orden inmediata. El asalto se produce en un instante, antes de que la neocorteza, el cerebro pensante, haya tenido oportunidad de vislumbrar plenamente lo que está ocurriendo, y no darle tiempo de decidir si es o no una buena idea. No todos los asaltos límbicos son perturbadores; cuando por ejemplo, un chiste le parece a alguien gracioso y su risa casi resulta explosiva, esa también es una respuesta límbica.

Este autor también describe que la amígdala del cerebro, ubicada cerca de la base del anillo límbico, es igualmente clave en el proceso emocional. Afirma que existen dos amígdalas, una a cada costado del

cerebro, apoyadas hacia el costado de la cabeza. Dice que “una lesión en la amígdala se considera como una ceguera afectiva”. Su función esta directamente relacionada con el hipocampo, por ser las primeras estructuras formadas en la neocorteza.

La amígdala actúa como depósito de la memoria emocional y así tiene importancia por sí misma. Por otro lado, las lágrimas, una señal emocional singular de los seres humanos, son desencadenadas por la amígdala y por una estructura cercana, la circunvolución singular; un abrazo, unas caricias o cualquier otro tipo de consuelo alivia estas mismas regiones cerebrales, interrumpiendo los sollozos.

Joseph LeDoux, citado por Goleman (1995), fue el primero en descubrir el papel clave que juega la amígdala en el cerebro emocional. Sus descubrimientos sobre el circuito del cerebro emocional echan por tierra una antigua noción con respecto al sistema límbico, colocando la amígdala y adjudicando papeles muy distintos a otras estructuras límbicas. También explica, cómo la amígdala puede ejercer el control sobre lo que hacemos incluso mientras el cerebro pensante, está intentando tomar una decisión. El funcionamiento de la amígdala y su interjuego con la neocorteza, esta en el núcleo de la Inteligencia Emocional.

Por otro lado, para los antropólogos, el cerebro orgánico se divide en tres partes: el cerebro externo, el cerebro medio o mamífero inferior, y el cerebro antiguo llamado también reptil por su forma anatómica. De todos ellos, el que más se relaciona con la mente es el cerebro reptil, porque contiene las emociones primitivas y los instintos de supervivencia y conquista; además se encuentran en él, entre otras, las funciones primarias vitales como la respiración y la regulación del calor corporal. El cerebro externo o neocortex, tiene a su cargo la importante función del pensamiento y el razonamiento intelectual. Aunque el cerebro está compuesto de dos hemisferios cerebrales, siendo el

izquierdo quien maneja la lógica y todo lo relacionado con ella, mientras que el derecho tiene que ver con la emoción y los sentimientos.

Es importante tener en cuenta que el equilibrio pasa por la función conjunta de ambos hemisferios, pero casi todos manejamos inconscientemente uno de los dos, más que el otro. Las personas con predominio del hemisferio izquierdo son lógicas, razonan todo paso a paso, se informan exhaustivamente antes de actuar, y muchas veces no concretan lo que quieren por exceso de razonamiento. Las personas con predominio del hemisferio derecho son emocionales, intuitivas, poco dadas a razonar, en algunos casos extremadamente sensibles y perceptivas. Estas personas suelen sacar conclusiones por lo que sienten y no por lo que piensan; pese a ello, cuando se guían por su intuición, generalmente no se equivocan.

Varios autores han realizado estudios referidos a las emociones de los cuales han surgido teorías que explican la relación entre excitación fisiológica, comportamiento y conciencia, por lo que siempre se ha destacado una contradicción entre lo que sentimos y lo que pensamos. A continuación se esbozan algunas teorías de las anteriores mencionadas:

1. Teorías de James-Lange y Cannon-Bard: De acuerdo con James, “nos sentimos tristes porque lloramos, estamos enfadados porque golpeamos, tememos porque temblamos”; la anterior idea fue propuesta por el fisiólogo Carl Lange, independientemente, por lo que la presente teoría ha tomado su nombre también.

Por otro lado, al fisiólogo Walter Cannon, le pareció poco coherente la teoría propuesta por James y Lange, ya que él pensó, por una parte, que las reacciones del cuerpo no estaban tan diferenciadas como para originar las distintas emociones y por otra, que los cambios del ritmo cardíaco, la sudoración y la temperatura corporal, parecen sobrevenir con excesiva lentitud como para desencadenar una emoción súbita. Cannon y, después otro fisiólogo, Philip Bard, llegaron a la conclusión

de que la excitación corporal y la experiencia emocional son simultáneas. El estímulo que produce la emoción se encamina hacia la corteza, determinando la conciencia subjetiva de la emoción, y hacia el sistema nervioso simpático, determinando las respuestas del cuerpo. Con lo anterior, la hipótesis de James-Lange, de que experimentamos las emocionales a través de distintos estados corporales, parecía poco improbable. Las nuevas pruebas que muestran la existencia de sutiles diferencias fisiológicas entre las diversas emociones, hace más probable dicha teoría.

Cabe anotar que a James le tocó lidiar con sus sentimientos de depresión y pesar, pero para sentirse mejor decía que había que erguir el cuerpo en una actitud animosa, mirar alrededor animosamente, y actuar como si la alegría ya estuviese presente.

Según la teoría propuesta por Cannon-Bard nuestras experiencias de las emociones afectan la actividad cognitiva de la corteza, además que dicha experiencia no se agota en nuestra fisiología (Myers 1994)

2. Teoría bifactorial de la emoción de Schachter: Este autor propone que los sentimientos tienen dos ingredientes, la excitación física y la calificación cognitiva. También afirma que nuestra experiencia emocional se origina en la conciencia de la excitación de nuestro cuerpo, pero así mismo, postula que las emociones son fisiológicamente semejantes, y por lo tanto, una experiencia emocional exige una interpretación consciente de la excitación.

Richard Lazans, citado por Myers (1994), admite que nuestros cerebros procesan grandes cantidades de información y reaccionan frente a ellas sin un conocimiento consciente de nuestra parte y no duda en aceptar que algunas reacciones emocionales no exigen el pensamiento consciente.

Por otro lado, para seguir con el curso de esta investigación, es importante determinar que la Inteligencia Emocional se define como la

habilidad de lograr que nuestras emociones trabajen a nuestro favor usándolas en la forma que produzcan los resultados deseados. Es, en otras palabras, la aplicación inteligente de las emociones; cuando la persona tiene un conocimiento eficaz sobre su Inteligencia Emocional, puede encauzar, dirigir y aplicar sus emociones, procurando su propio desarrollo y el de los demás.

Para De Zubiría (1999), el término Inteligencia Emocional hace referencia a la capacidad que tiene el ser humano de *comprender* a otros y a sí mismo, lo que afirma, es esencial para la supervivencia social. Además, dice que corresponde a una habilidad que requiere de múltiples procesos intelectuales que van desde la percepción de los comportamientos, tanto propios como de las demás personas, hasta la generalización y construcción de una teoría sobre los afectos, creencias y destrezas del ser humano. Como inteligencia, se desarrolla desde el momento del nacimiento, e incluso desde la concepción, ya que es a partir de la vinculación del bebé con su madre, su padre y su familia, que se van estructurando las operaciones intelectuales relativas a la lectura e interpretación de los comportamientos, sentimientos, creencias y afectos.

Cooper, la define como la “capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia” (Cooper, 1997, p.14).

Esto se refiere, a la destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfechos y ser eficaces en la vida a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.

Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como la capacidad de introspección, autodomínio, intuición, empatía, expresión de sentimientos, tolerancia y altruismo.

Brockerty y Broun (1996), definen la Inteligencia Emocional como autoconciencia, control de las emociones, motivación, empatía y habilidad social.

Doris y Karin (1996), la definen como autoconocimiento, manejo de emociones, expresión de emociones, empatía y habilidad social.

Shapiro (1996), la define como conducta moral, interacción social, éxito en la vida y control de las emociones.

Segal (1997), la define como compasión, empatía, adaptabilidad y autocontrol.

Finalmente, Simmons & Simmons (1998), la define como el conjunto de necesidades emocionales de impulsos y de valores verdaderos de una persona y que dirige toda su conducta visible.

Entre las características de la Inteligencia Emocional es importante tener en cuenta que un nivel adecuado de esta requiere diferentes habilidades personales, en las cuales encontramos las siguientes: suficiente motivación y persistencia en los proyectos, resistencia a las frustraciones, controlar los impulsos, demorar la gratificación, regular el humor, mostrar empatía y abrigar esperanzas, entre otras.

Por otro lado, Goleman estableció cinco parámetros o dimensiones básicos de la Inteligencia Emocional, los cuales son explicados a continuación, y a los que, para efectos de la presente investigación, se les ha agregado comunicación y autoestima, ya que se consideran de gran relevancia en el tema:

1. Autoconocimiento: que se refiere a averiguar cómo hacemos nuestras evaluaciones y cómo manejamos simultáneamente nuestros papeles de actores y observadores en este aspecto, reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Debemos identificar las propias emociones, conocer las propias fortalezas y limitaciones, tener un fuerte sentido del propio valor y capacidad.

Hay que tener en cuenta que es la valoración y no el comportamiento del otro lo que causa nuestra reacción, ser conscientes de que nuestra valoración es solo nuestra y aceptar que las valoraciones están sujetas a cambio.

El objetivo es buscar el equilibrio, no la represión emocional: cada sentimiento tiene su valor y su significado.

Cuando las emociones están fuera de control y son persistentes, se vuelven patológicas, como por ejemplo, la depresión inmovilizante, ansiedad abrumadora y la agitación maníaca.

Según De Zubiría (1999), hay una estructura subjetiva en las personas y éstas poseen un yo, entonces, un sujeto, una persona, una subjetividad tienen que ver fundamentalmente con las creencias, los afectos y los comportamientos de cada quien.

De esta dosis peculiar y exclusiva e irreplicable procede nuestra singularidad o subjetividad singular. Comprender(se) se reduce a descifrar y poner a flote la estructura subjetiva personal, hacer explícitas mis creencias, mis sentimientos y mis comportamientos, constituyen mi yo.

La trilogía; creer, amar, actuar; configura los propios estados internos, tomar conciencia de ellos, es decir, proposicionarlos y conceptualizarlos, corresponde a la tarea esencial llevada a cabo por el modo de comprensión.

Buena parte del ser humano son sus afectos, emociones, sentimientos, actitudes, valores y principios, reconocer cada uno de ellos puede resultar un tanto sencillo o complejo. Tener conciencia de alguna emoción es muy sencillo, partiendo de la base que las emociones elementales son furia, miedo y placer. Concientizarnos de los sentimientos ya no es tan sencillo, son muchos y conservan alguna duración temporal, requiere paciencia y prolongada educación e interacciones interpersonales múltiples. Reconocer nuestras actitudes

es tremendamente complicado, son formas de valorar: generales y transituacionales, atañen al ser no al actuar, situacional, episódico. En cuanto a los valores y principios es cosa de talentos intrapersonales, la inmensa mayoría de los mortales carecemos de ellos.

2. Autocontrol: Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, impulsos y recursos, teniendo en cuenta que las emociones en sí mismas, no son ni buenas ni malas. Se necesita tomar el mando de nuestros pensamientos, dirigir oportunamente nuestras excitaciones nerviosas, llegar a ser buenos solucionadores de problemas, asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral, flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio, sentirse cómodo con la nueva información, ideas o situaciones.

Es vital admitir que los problemas son parte normal de la vida, la clave está en solucionarlos más no en negarlos.

Según De Zubiría (1999), consiste en los poderes mayores o menores para encausar energías yojicas sobre las emociones, los sentimientos y las actitudes que deseamos modificar y colocar al servicio del yo. Comprehunde al yo actuando sobre él, por consiguiente, a) domina sentimientos contrarios al yo, y, b) canaliza motivaciones.

Las emociones son prácticamente ingobernables por la voluntad, procesos conscientes, entre otras razones por depender de los núcleos subcorticales conocidos en conjunto como sistema límbico. Los sentimientos comparten con las emociones una elevada intensidad límbica, pero pueden estar bajo control inicial de los lóbulos prefrontales conscientes. Las actitudes conservan un fondo límbico lejano pero se sitúan, bajo el gobierno de los lóbulos prefrontales.

Es de suponer que la voluntad es un mecanismo de control afectivo de tal manera que las formas superiores tienen poder para bloquear o desechar de la conciencia formas afectivas inferiores.

El autocontrol se aprehende y como tantos otros aprehendizajes requiere notable ejercicio y muchas frustraciones.

Con lo anterior, De Zubiría (1999, p.93), define autocontrol como “la capacidad de mantener el control y persistir en la meta, no importando las repetidas frustraciones y los diversos e innumerables obstáculos que se interponen entre nuestros propósitos y el lograr el resultado previsto y esperado”.

3. Automotivación: Es usar nuestro sistema emocional para canalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento, es decir, tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas. Se presenta un esfuerzo por mejorar o alcanzar la excelencia, para esto, contamos con nuestro pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, sentido del humor, actividad física, amigos, familia, colegas, un mentor emocional, ya sea real o ficticio, y el propio entorno. También hay que establecer las metas del grupo, disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades y la persistencia en la persecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos que puedan presentarse.

Según De Zubiría (1999), automotivación no consiste en hacer lo que a cada momento a cada quien le venga en gana, todo lo contrario. La persona que hace lo que a cada momento le viene en gana es un esclavo de sus pasiones, emociones y sentimientos elementales, de sus caprichos.

Automotivarse para por descubrir en los propios sentimientos, en las propias actitudes, en los propios valores, y muy particularmente en los propios principios o valores prospectivos fuerzas, significados y sentido para luchar.

Una persona con dotes automotivacionales, en lugar de sucumbir negativamente y ponerse ansioso, convierte el sentimiento negativo en positivo, tiene un incentivo adicional.

4. Dominio de relaciones interpersonales (Relaciones con los demás): Implica inducir respuestas deseadas en los otros. Se divide en dos ámbitos; relaciones esporádicas y relaciones en el tiempo. Depende del poder idear efectivas tácticas de persuasión, saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes, negociar y resolver los desacuerdos que se presenten en el equipo de trabajo, inspirar y guiar a los individuos del grupo, iniciar o administrar las situaciones nuevas, alimentar y reforzar las relaciones interpersonales, trabajar con otros para alcanzar metas, ser capaz de crear empatía para la persecución de metas colectivas.

Según De Zubiría (1999), el juego interpersonal requiere reconocer a cada momento la situación afectiva específica y única en que se encuentra el otro, analizar la manera en que cambia y reacciona ante nuestras intervenciones y ajustar nuestra estrategia interpersonal a los cambios observados. Hay que conocer la sensibilidad básica para compartir los sentimientos de otros, sin juzgarlos, sin teorizar sobre ellos, sin menospreciarlos, tan solo transportándolos a su propio corazón. Cada interacción es única e irrepetible.

Ser diestro interpersonalmente, significa realizar con la persona adecuada, el comportamiento adecuado en el momento adecuado.

La destreza interpersonal consta de cinco fases, la primera es iniciar relaciones, se expresa nítidamente en quienes interactúan fluidamente con los extraños; la segunda es profundizar, que requiere muy pocos intercambios, muy profundos, lentos y sostenidos, se trata de la capacidad interpersonal para poner en juego la propia intimidad y la del otro, desnudarla sin tapujos, sin prejuicios; la tercera es mantener las relaciones humanas, la vida de las relaciones hasta de las mejores, esta plagada de conflictos, de sinsabores, desaveniencias, desacuerdos. Buena parte del éxito o de la derrota consiste en detectarlos a tiempo y aplicar los correctivos; la cuarta es concluir, en ella descansa la

inaprendida destreza básica para dar muerte a tiempo a los vínculos sin futuro; y la quinta, es el liderazgo, la cual es un combinado preciso de porciones de diversas subdestrezas, pero se localiza sobre el plano de las destrezas grupales transpersonales.

5. Empatía: Se refiere a tener consciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros. Hay que cultivar las oportunidades a través de distintos tipos de personas, ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

Según Howe, citado por De Zubiría (1999), el grado de empatía o sensibilidad interpersonal que cada cual alcanza, brota del modo en que el niño fue tratado, con amor o con indiferencia.

6. Autoestima: Es el concepto que cada individuo tiene de sí mismo, puede ser negativo o positivo, tener un fuerte sentido del propio valor y capacidad.

De Zubiría (1999) afirma que, autovalorarse resulta ser un proceso, para nada un estado afectivo complejo, extenso, continuo u siempre inacabado. Extenso por abarcar no solo un campo, o una actitud particular, sino buena gama de las aptitudes e ineptitudes que hacen parte de cada cual. Continuo, pues a cada momento de la vida surgen diferentes valoraciones y siempre inacabado por ser la existencia humana devenir y cambio.

El autovalorarse involucra áreas neurológicas que corren a cargo de los lóbulos prefrontales, no a cargo de las zonas parietotemporoccipitales, que dominan los procesos cognitivos.

7. Comunicación: Es la habilidad para manifestar por medio del lenguaje verbal y/o no verbal sentimientos, emociones, pensamientos e ideas, entre otros. Es la aptitud que tienen algunas personas de ser efectivas en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje, enfrentar directamente los asuntos difíciles, saber

escuchar, buscar el entendimiento mutuo y compartir información de buen grado.

Así mismo, Simmons & Simmons (1998), plantean trece características que comprende la Inteligencia Emocional, éstas son complementadas con sus opuestas para determinar 26 tipos de inteligencia básicos. Es importante tener en cuenta que estos autores desarrollan su teoría básicamente a nivel organizacional, es decir, se focalizan en el desempeño laboral.

1. Energía emocional: Es la energía de la cual dispone una persona para enfrentarse al estrés, a la frustración, a los conflictos, o a la presión. Es aquella parte de la energía personal que se utiliza para llevar a cabo los impulsos individuales.

2. Estrés emocional: es el grado en que los sentimientos incómodos inquietan a una persona

3. Optimismo: Es el grado en que la persona ve el mundo bajo una luz positiva o negativa.

4. Autoestima: Es la tendencia a valorarse y a aceptarse uno mismo. Mide el grado en que las personas se aprecian a sí mismas y lo positiva o negativamente que se ven a sí mismas.

5. Compromiso con el trabajo: Es la tendencia a trabajar duro, a hacer las cosas y a asumir las responsabilidades.

6. Atención a los detalles: Indica el grado atencional que presta una persona a lo que hace, es también un indicador de la perfección en las tareas que realiza un individuo.

7. El deseo de cambio: Indica el grado en que a las personas les gustan los cambios en su entorno, en sus creencias o en su conducta.

8. Valentía: Es la disposición para arriesgarse a daños, pérdidas, penalidades o incomodidades físicas, para alcanzar una meta deseada.

9. Decisión: Tendencia a formarse opiniones, a marcarse objetivos y a tomar decisiones.

10. Dominación: Indica el grado en que una persona intenta motivar a los demás para que crean o hagan algo, de igual manera, indica el grado en que una persona se resiste a someterse a los demás.

11. Tolerancia: Es la paciencia que una persona pueda tener con las personas que le causan los demás y hasta que punto esta dispuesta a soportarlas.

12. Consideración con los demás: Indica el grado en que la persona es comprensiva, atenta, servicial y responsable.

13. Sociabilidad: Tendencia a conocer gente, a pasar tiempo hablando y a orientarse al grupo.

Por otro lado, Robert Stenberg, citado por Triana (1999), afirma que la Inteligencia Emocional ha demostrado tener más valor que los factores cognoscitivos y las competencias derivadas de la práctica y el sentido común; la anterior afirmación, es tomada también por los teóricos que actualmente trabajan en este tema.

Como afirma Triana (1999), no es necesario realizar diversos estudios exhaustivos, para demostrar lo anterior, basta con dar un vistazo a nuestro alrededor y comprobar, que la inteligencia no es suficiente para sobresalir ni obtener niveles destacados en áreas de desempeño laboral; y por esto se destaca la importancia de la Inteligencia Emocional en contextos organizacionales.

Un nivel alto de Inteligencia Emocional, le permite al individuo desarrollar mayor capacidad de relacionarse con otros individuos (compañeros de trabajo), integrarse fácilmente a los equipos de trabajo, tomar decisiones acertadas más allá de la lógica, y liderar adecuadamente procesos organizacionales. Los anteriores factores son considerados como elementos centrales que garantizan el éxito en el desempeño laboral.

Para nadie, en el área de la Psicología Organizacional, es un secreto, que el modelo de trabajadores eficientes, pero con malas relaciones interpersonales, ya es algo obsoleto, cada vez se tienen más en cuenta las habilidades sociales, el interés y consideración por el otro, las habilidades relacionadas con la posibilidad de controlarse y reconocerse a sí mismo, y en general todas las habilidades relacionadas con la Inteligencia Emocional, y por ende, con la intra e interpersonal.

Según describe Triana (1999), un nivel adecuado de Inteligencia Intrapersonal, comprende diversos factores totalmente positivos para el desempeño de los individuos en su ambiente laboral, dichos factores son citados textualmente a continuación:

1. "Garantiza que los individuos tengan un buen nivel de *autoadministración* y, por ende, que puedan regular sus acciones sin ser dependientes de las cargas emocionales que son por su naturaleza; pasajeras, coyunturales y sin posibilidad alguna de reflexión sobre los motivos de las situaciones y las consecuencias que de ello se derivan.
2. Al poseer una adecuada *autovaloración* se logra que las críticas frente al desempeño o a las actitudes, sean asumidas e integradas al accionar cotidiano del individuo dentro de un proceso de búsqueda de mejoramiento y equilibrio, y al no lesionarse la autoestima se neutralizan las reacciones negativas propias de los individuos carentes de esta capacidad (en los que son muy comunes las respuestas de rencor, las ideas persecutorias y la búsqueda de justificaciones como respuesta defensiva ante la crítica). Adicionalmente, y como el optimismo es característica esencial de este aspecto, se garantiza un enfoque positivo ante los problemas y por ende ante la búsqueda de soluciones.
3. Por último, la presencia de un elevado *Autoconocimiento*, permite a los sujetos al reconocer sus propias creencias, sentimientos y

comportamientos ser coherente con ellos en todos los aspectos de su accionar cotidiano".

Por otro lado, también afirma que la Inteligencia Emocional Interpersonal provee a las personas de unas valiosas herramientas para afrontar exitosamente el mundo laboral, a continuación se citan dichas herramientas:

1. Al poder *conocer* al otro, más fácilmente puede construir sobre él un modelo conceptual que lo explique y por tanto puedo interpretar con mayor precisión sus conductas, sus valores, sus ideas, etc. Lo anterior es de un valor fundamental cuando estoy relacionándome a diario con múltiples personas que tienen múltiples comportamientos, múltiples ideas, múltiples valores, etc. Si conocer al otro me permite anticiparlo, saber que se puede esperar de cada cual, que lo violenta y por expresarlo de alguna manera facilitar los "análisis DOFA de los demás".

2. De otra parte las destrezas interpersonales, constituyen uno de los valores agregados más apreciados en el campo laboral actual, un individuo que pueda por lo menos iniciar fácilmente relaciones interpersonales, es vital de cara a las relaciones externas de una empresa en los campos relacionados con el servicio al cliente, el mercadeo, la atención a proveedores, y similares donde es garantía de satisfacción de los usuarios y proyección de una imagen institucional positiva.

3. Adicionalmente, estas habilidades de cara al ambiente interno de la organización facilita el trabajo grupal, la integración de equipos y en general el desempeño no solo de sí mismo sino además de los que le rodean.

Desde nuestro punto de vista, los anteriores aspectos citados por Triana, son la clave de la importancia de la Inteligencia Emocional en el contexto organizacional, nos permiten entender claramente todo el valor

que le puede agregar la misma, a la institución, favoreciendo el desempeño óptimo y sobresaliente en los empleados.

Teniendo en cuenta el impacto que ha tenido este tema en Colombia, hay que mencionar a la Fundación Alberto Merani, en donde varios profesionales se han preocupado por estudiar e ir un poco más allá en el tema, entre ellos se encuentra el Dr. Miguel De Zubiría, quien propone un modelo de Inteligencia Emocional, el cual intenta darle peso a la teoría en cuestión.

Este investigador, en su modelo, comienza por dar importancia al hecho de “comprender” a los demás, y lo define como tres actividades complementarias y solidarias, aunque distinguibles, y que pueden actuar cada una por aparte de la otra. La actividad-conocer, la actividad-apreciar y la actividad-compartir(se). La primera hace referencia a una comprensión de tipo racional; que implica en el otro un paquete de nociones, proposiciones y conceptos; la segunda da lugar a la comprensión emocional; en donde se compara valorativamente a la persona en cuestión, le otorga valía y afecto, la convierte en interesante, atractiva, en admirada; y por último la tercera conlleva a la comprensión existencial; que captura los momentos en que se es con el otro, las interacciones, momentos que se graban indeleblemente en la memoria humana.

Comprender a otra persona requiere de conocimiento, aprecio y compartir(se) con ella, luego, comprender significa más que conocer, apreciar y compartir.

La comprensión humana no ocurre como mero ejercicio imaginativo intelectual; exige compartir-la, convivir-la, co-existir con ella, sin negar el rol cognitivo de las experiencias vitales (pasear, bailar, discutir, etc.).

En nuestras relaciones establecemos nexos con una persona predominantemente existenciales, con otra predominantemente tiernos-afectivos, y con otra predominantemente cognitivos.

Los seres humanos, entonces, disponemos de tres mecanismos para interactuar con la realidad (física o social): cognición, afectividad e interacción. Conocer interpersonalmente consiste en “conceptualizar” sus comportamientos y sacar a flote sus creencias (pensamientos), sus afectos (desafectos). Necesita una labor intelectual enorme; implica una gran dosis de atención, observación y análisis.

Una de las leyes más importantes del conocimiento interpersonal es la utilización progresiva de cromatizadores en las proposiciones, inicialmente elementales afirmativas o negativas; es decir, encubrir dichas proposiciones, haciendo ver las cosas menos sencillas de lo que son.

Por otro lado, los afectos adoptan la forma de intenciones, motivaciones, sentimientos, actitudes subyacentes a cada comportamiento, exigen lectura por parte del observador externo, no mera ni simple percepción. Los sentimientos se expresan, y se examinan (teorizan) abiertamente. Así los niños aprehender a teorizar acerca de sus sentimientos, las creencias de los demás, es decir, aprehenden las nociones, proposiciones y conceptos.

Además, De Zubiría (1999) hace mención del aprendizaje afectivo como un mecanismo ligado con el autocontrol. Administrar-se y dirigirse son puntos de llegada, nunca de partida. Los niños, los jóvenes e inclusive los adultos deben aprehender a administrar sus recursos motivacionales, a dirigirlos en dirección a sus metas y propósitos. Aprehender a domar sus estados afectivos, de idéntica manera en que se debe tomar un potro salvaje, a propósito de convertirlo en un brioso caballo.

Las personas en general, reaccionan a cada comportamiento en unos casos con alegría y orgullo, en otros con furia, con tosquedad o brusquedad. Estas reacciones brindan invaluable información al niño que está en pleno proceso de aprehendizaje emocional.

En algunos casos el aprehendizaje es largo, lento y doloroso, en otros muy fácil y sencillo. Aquellos niños que tienen hermanos y familiares en abundancia tienen la gran ventaja de aprehender en un día lo que los demás aprehenden en dos o nunca aprehenden. Es sabido, que el recurrir al castigo, es decir, apelar a los sentimientos negativos, no es definitivamente la idea de una buena educación. Por el contrario, la idea es educar mediante estímulos positivos, reforzamientos y explicaciones.

Shapiro, citado por De Zubiría (1999), afirma que las emociones negativas como la vergüenza y la culpa son indudablemente más poderosas que las positivas en términos de aprendizaje emocional y cambio de conducta. Estos y otros sentimientos negativos producen impresión imborrable en los niños, mucho más pronunciada que los incidentes que se relacionan con sentimientos positivos.

Para que una persona sea emocionalmente inteligente, es necesario que se tengan en cuenta los sentimientos, pensamientos y acciones reales de eventos conductuales que reflejan el comportamiento de las personas frente a las competencias.

La Inteligencia Emocional puede ser aprendida, pese a que sus raíces están en motivaciones de la infancia, como lo afirma Karen McCown, citada por Goleman (1994), “el aprendizaje no es un hecho separado de los sentimientos. Ser un alfabeta emocional es tan importante para el aprendizaje como la instrucción en matemática y lectura”.

En la alfabetización emocional interviene el término educación afectiva: en lugar de usar el afecto para educar, se educa el afecto mismo. El proceso de alfabetización emocional, empieza desde muy temprano. Cuando los niños reciben suficiente aprobación y estímulo,

son animados a asumir pequeños desafíos, miran la vida con optimismo y son afirmados en sus propias destrezas, sin duda van a adquirir una amplia gama de habilidades sociales y emocionales a medida que pasan los años.

En diferentes situaciones que se ven implicados nuestras emociones, dejando una marca profunda, sobretodo en los años de infancia, aunque se intente vivir como de costumbre, nos vemos perturbados por los recuerdos que aparecen una y otra vez, ya que éstos son intensas experiencias de la percepción: el aspecto, el sonido, el ruido, son elementos que hacen más intensas las situaciones vividas y se convierten en “recuerdos grabados” en el circuito emocional. Los síntomas son, en efecto, señales de una amígdala excesivamente excitada que impulsa los recuerdos vividos de un momento clave en la vida de la persona y seguir inmiscuyéndose en la conciencia.

Una persona que halla experimentado horror, en algún momento de su vida, va a guardar en su memoria esta experiencia, provocando una actitud de hipervigilancia y puede suceder que dicha sensación dure por mucho tiempo en ella, debido a que sus emociones estaban involucradas.

Estos recuerdos parecen permanecer como accesorios de la función cerebral, porque interfieren el subsiguiente reaprendizaje de una respuesta más normal a esos acontecimientos; en niños se puede trabajar dicho reaprendizaje a través del juego y en adultos, el arte parece ser en sí mismo un medio de comunicación del inconsciente. El cerebro emocional está sumamente sintonizado con significados simbólicos.

El reaprendizaje emocional, de ninguna manera es un proceso espontáneo. En algunos casos, los acontecimientos naturales de sus vidas contrarrestan las huellas de sus traumas emocionales, en otros

casos el circuito emocional tiene que ser reeducado, es decir, que tome el curso positivo de las emociones para poder ser reaprendido.

Este nuevo aprendizaje significa poder construir una nueva vida con relaciones sólidas y confiables y un sistema de creencias que encuentre significado incluso en un mundo en el que la injusticia o la violencia tienen su lugar preferente. Todos estos elementos son señales de éxito en la reeducación del “cerebro emocional”.

Dada la arquitectura cerebral que subyace al reaprendizaje emocional, lo que parece permanecer, incluso después, es una reacción rudimentaria, residuo de la sensibilidad o de miedo originales que se encuentran en la raíz de una pauta emocional conflictiva.

Con lo anterior, se puede decir que las personas que han tenido un desequilibrio emocional, reflejan un desempeño más pobre en aspectos tales como: aislamiento o problemas sociales; se manifiesta en la preferencia por estar solos; reserva, malhumor extremo, pérdida de energía, sentimiento de infelicidad, dependencia exagerada, ansiedad, depresión, conducta solitaria, diferentes miedos y preocupaciones, necesidad de ser perfectos, sensación de no ser amados, sentimientos de nerviosismo, tristeza, problemas de la atención o del pensamiento, incapacidad de permanecer quietos, actuación sin reflexión previa, nerviosismo excesivo, pobre desempeño, incapacidad de pensamientos que indiquen preocupación por los demás, delincuencia y agresividad: vinculación con otros que se involucran en conflictos, mentiras, marcada tendencia a discutir, demanda de atención, desobediencia, obstinación y capricho, y actitud burlona (Goleman, 1994).

En cuanto a la educación de las emociones, se puede decir que hay ciertas características que se deben tener en cuenta, como son:

1. Domar la agresión; la vida familiar influye notablemente en el individuo, esto incluye a padres que alternan el abandono con castigos severos y caprichosos, lo que posiblemente vuelve a las personas un

poco paranoicas y combativas. Quien es inusualmente agresivo actúa sobre la base de la existencia de hostilidad o de amenazas, mientras que los agresivos, generalmente son emocionalmente vulnerables ya que tienen un umbral bajo para soportar cualquier malestar, irritándose cada vez con mayor frecuencia, por más cosas.

2. Prevención de la depresión: Incluye el manejo de habilidades emocionales básicas. Las personas depresivas son incapaces de hablar sobre las causas de su tristeza, parece no poder clasificar apropiadamente sus sentimientos, mostrándose hoscos e irritables, con impaciencia, caprichos y enfado, especialmente hacia los otros, lo que dificulta para quienes lo rodean, el poder ofrecer el apoyo emocional y la orientación que se necesita. El objetivo es que puedan manejar mejor sus relaciones, sentir confianza en sí mismos, establecer límites, y sobretodo expresar sus sentimientos.

Por otro lado, actualmente, los cuatro campos que han estado investigando sobre Inteligencia Emocional son la psicología, la neuropsicología, la psiquiatría y la sociobiología. A continuación se mencionan algunos autores destacados y sus investigaciones:

Goleman, en 1995 despertó la atención mundial al publicar su libro “La Inteligencia Emocional”, que logró revolucionar el concepto de inteligencia y cambió el modo en que percibimos la excelencia personal.

El mismo autor en 1999, publica el libro llamado “La Inteligencia Emocional en la Empresa”, en el cual revoluciona la forma en que abordamos nuestra carrera profesional. Brindó a las empresas una nueva comprensión de lo que realmente importa a la hora de trabajar. Gracias al estudio realizado en más de 500 organizaciones, demostró que las capacidades que definen la Inteligencia Emocional son las más requeridas en el mercado de trabajo actual. Mientras más se avanza en la escala de liderazgo, más se percibe la importancia de la Inteligencia

Emocional, la que con frecuencia determina si alguien se incorpora a la empresa o si es despedido, y resulta decisiva para ser ascendido.

Howard Gardner en 1994, en su libro “Estructuras de la Mente”, postuló la teoría de las inteligencias múltiples y hace referencia a la Inteligencia Emocional, relacionándola con la inteligencia interpersonal y la intrapersonal. Además propone una concepción distinta de los fenómenos cognitivos, dándole una visión múltiple al concepto de inteligencia.

Jeanne Segal en 1997, en su libro “Su Inteligencia Emocional, aprenda a incrementarla y a usarla”, plantea la importancia de la Inteligencia Emocional y una serie de actividades para incrementarla.

Martin, D. y Boeck K., en 1997, publicaron el libro “Qué es Inteligencia Emocional?, Cómo lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de nuestra vida”, en donde abordan el tema, refiriéndose a las emociones y el comportamiento de uno mismo.

La obra de Brockert y Broun, en 1997, “Los test de la Inteligencia Emocional”, contiene una serie de test y ejercicios, que según ellos, se estructura basado en las cinco habilidades que determinan la Inteligencia Emocional.

Cooper, en 1998, publica su libro “La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones”, en el cual mostró el camino del desarrollo y aplicación de los valores y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional en el liderazgo y las organizaciones. Se basó en numerosas investigaciones sobre el cerebro y la conducta, y se valió de ejemplos tomados de sus años de trabajo de consultoría y desarrollo de liderazgo con organizaciones muy importantes de Estados Unidos y Canadá, planteó los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional (un modelo funcional que desarrolló en colaboración con Ayman Sawaf).

Claude Steiner con Paul Perry, en 1998 hacen una descripción de la Inteligencia Emocional y plantean la educación emocional como parte fundamental de las capacidades personales. Su libro contiene un programa de entrenamiento que según los autores ha sido efectivo para determinar la Inteligencia Emocional.

En el mismo año, también publicó el libro “La Inteligencia Emocional de los Niños”, en donde combinó la investigación de vanguardia sobre el desarrollo infantil con más de 20 años de experiencia clínica para ofrecer a los padres una guía práctica y accesible que permitió ayudar a los niños a dominar las capacidades sociales y emocionales que les permitirán ser felices y sentirse adaptados.

J. Simmons y S. Simmons, en 1998, dieron a conocer su libro “Como medir la Inteligencia Emocional”, el cual permite comparar las características de un puesto. Explica el modo de lograrlo a base de desarrollar los elementos de la Inteligencia Emocional tales como la capacidad de llevarse bien con los demás y la de dominar la propia actitud o los recursos para resolver las situaciones para resolver las situaciones tensas. Enseña a evaluar los elementos del carácter que constituye la Inteligencia Emocional y la forma de aplicar lo aprendido para incrementarla. Incluye un cuestionario personal Simmons que mide 13 características claves de la Inteligencia Emocional, determinando 26 tipos de inteligencia básicos (estipulados como tipos de personas) y ha ayudado a muchas empresas a la hora de seleccionar, situar, desarrollar, formar y ascender a muchas personas en sus puestos de trabajo.

En Colombia el tema ha despertado gran interés y por consiguiente la motivación por realizar investigaciones sobre el mismo, entre algunas de estas se encuentran las siguientes:

1. El Concepto de Inteligencia Emocional, “Cómo evaluarla”. Aura Victoria Duque de A. Universidad Católica de Manizales (1998). El objetivo de esta investigación fue diseñar una batería de pruebas diagnósticas para la evaluación de la Inteligencia Emocional. Se abrió y se determinó el diálogo discursivo con argumentos derivados de preceptos de un cambio paradigmático hacia la complejidad del pensamiento.
2. Test de Inteligencia Interpersonal. Ana Tilia Flores, Nubia Romero. Universidad Autónoma de Bucaramanga - Fundación Alberto Merani (1999). El objetivo fue diseñar un test de Inteligencia Interpersonal, para niños entre 10 y 12 años, con la intención de desarrollar en los educandos habilidades y destrezas para manejar sentimientos, emociones y formas de relacionarse con el mundo.
3. Inteligencia Emocional Intrapersonal en Estudiantes Universitarios de Manizales. María Isabel Ramírez, Carlos Mario McEwen. Universidad Católica de Manizales - Fundación Alberto Merani (1998). En esta investigación no experimental se pretendió valorar la Inteligencia Emocional intrapersonal en estudiantes universitarios. Se realizó un estudio de casos para determinar los factores relacionados con la Inteligencia Emocional intrapersonal. Se centró la mirada en la construcción del concepto Inteligencia Emocional Intrapersonal y en el diseño de un test prototipo de inventario de rasgos, mediante una prueba objetiva para una escala de medición ordinal. Los resultados obtenidos demuestran que el test “McR”, mide a través de 10 factores y 3 dimensiones un perfil de Inteligencia Emocional Intrapersonal en la población estudiada, presentando una validez y confiabilidad alta.
4. Abordaje Teórico del Concepto de Inteligencia Emocional. Alcances dentro del marco de la psicología. Lida Paola Navas Lindo, Yuly Alexandra Serrano. Universidad de la Sabana (1999). El objetivo de esta investigación, fue identificar el alcance del concepto de Inteligencia

Emocional, dentro del marco de la psicología; con esta, se asume una posición frente al concepto en mención, y se identifican variadas aplicaciones hacia el futuro, teniendo presente su novedad y la aplicación práctica, por otro lado, se destaca el hecho de la integración del alma emocional y la parte racional que hace del ser humano alguien que piensa y siente con la misma intensidad. Se concluyó que desde todas las perspectivas la teoría de la Inteligencia Emocional contribuye a esclarecer y a ampliar el concepto que sobre inteligencia y sus posibles aplicaciones se tenía, por lo que se convierte en una herramienta útil para la psicología en general.

5. Incidencia que ejerce la inteligencia general y la inteligencia emocional sobre el éxito laboral de los empleados de Coasmendas en la dirección general. Yamilé Rodríguez, Universidad Antonio Nariño (1998). El objetivo de la investigación era determinar dicha incidencia a través del diseño, validación por conjueces y aplicación de un test que evaluó la inteligencia emocional en los funcionarios de la entidad, y la aplicación del D-70, prueba estandarizada que evaluó la inteligencia general, así como, el análisis del éxito laboral de éstos. El resultado fue que las puntuaciones obtenidas de las inteligencias general y emocional en el total de la muestra fueron adecuadas según el éxito laboral de los sujetos, ya que en aquellos con éxito laboral alto predomina la inteligencia emocional y aquellos con éxito laboral bajo, obtuvieron predominancia en la inteligencia general.

Finalmente, siguiendo con lo propuesto, se hace referencia a la actitud, que se define como la tendencia a reaccionar favorable o desfavorablemente hacia una clase de estímulos, como un grupo social, una costumbre, un hecho, etc. En la práctica el término actitud se ha asociado frecuentemente con estímulos sociales y respuestas matizadas emocionalmente. (Anastasi, 1998)

De igual forma, es importante tener en cuenta que las actitudes como tal, son las formas habituales de como pensamos, amamos, sentimos y nos comportamos; es el sistema fundamental por el cual el hombre ordena y determina la relación y conducta con su medio ambiente. Se puede decir que son las formas que tenemos de reaccionar ante los valores; predisposiciones estables a valorar de una forma y actuar en consecuencia de ella.

Las actitudes no se pueden observar directamente, sino que deben inferirse de la conducta, tanto verbal como no verbal.

Se ha considerado que el término actitud puede utilizarse como sinónimo de opinión; aunque también se ha especulado que son diferentes y se ha atribuido a las opiniones un carácter más específico.

Igualmente, se ha determinado que, la opinión es una actitud expresada en palabras y la actitud es la forma de responder a algo o a alguien.

Por otro lado, se considera que la concepción más popular de la actitud es la formulada por Katz y Stotland (1959) y por Krech y colaboradores (1962). Según estos autores, una actitud consiste en tres componentes o elementos básicos: a) cognoscitivo; b) emocional y c) conductual. Dichos componentes, según Morales y Cols. (1994) son en sí, evaluaciones del objeto de la actitud.

En el componente cognoscitivo se incluyen las creencias que se tienen acerca de un objeto, las cualidades deseables o indeseables, aceptables o inaceptables, y buenas o malas (Summers, 1986).

El componente emocional se denomina también afectivo o sentimental, y se refiere a las emociones o sentimientos ligados con el objeto de la actitud.

El componente comportamental o de tendencia a la acción incorpora la disposición conductual del individuo a responder al objeto de la actitud.

Existen diferentes investigaciones dedicadas a estudiar las interrelaciones entre los diferentes elementos de la actitud; conocer los tres niveles supone encontrar formas de medir actitudes, utilizando escalas diferentes para los pensamientos, los sentimientos y las acciones.

Según Aiken (1996), se pueden utilizar diferentes métodos para obtener información sobre la actitud de una persona hacia algo, incluyendo la observación directa del comportamiento. Las medidas conductuales de las actitudes frecuentemente producen resultados diferentes a partir de otros métodos, entre los cuales se encuentran las técnicas proyectivas y los cuestionarios o escalas de actitudes.

Las escalas que miden actitudes intentan dar una puntuación total que supuestamente indica la dirección e intensidad de un sujeto hacia una categoría especial de estímulos. Estas escalas se han utilizado para diversos fines: sondeos de opinión pública, en política, en mercadeo, en temas sociales, en educación, etc.

Constantemente se ha discutido si las opiniones expresadas verbalmente pueden considerarse como indicadoras de actitudes reales. Hay estudios que demuestran discrepancias entre las actitudes expresadas verbalmente y la conducta manifiesta. Algunos autores diferencian entre las actitudes públicas y privadas. A pesar de estas limitaciones, las escalas de actitud han permitido hacer mediciones relativamente válidas en grupos y comunidades sobre algunos temas y problemáticas específicas (Aiken, 1996).

La relación entre lo que la persona dice y lo que hace, así como la relación entre las actitudes expresadas en público y en privado, será lo que le de o no, validez a una escala de actitudes. Algunos autores plantean la necesidad de contrastar las respuestas a una escala de actitudes y declaraciones de familiares que conozcan más de cerca al

sujeto evaluado, con el fin de poder tener alguna estimación de la validez.

Es de gran importancia tener en cuenta la definición de una escala de medición de actitudes, la cual sugiere que son las opiniones emitidas por personas ante situaciones, temas y aspectos de carácter social.

Según Cardozo (1999), se deben tener en cuenta las siguientes reglas para la construcción de escalas de actitudes;

1. Operacionalizar la actitud a medir: La definición operacional de una actitud debe estar redactada a manera de conductas que puedan ser evaluadas con mayor profundidad utilizando las premisas.

2. Generar un banco de afirmaciones, aseveraciones o premisas. Esto tiene el propósito de que la escala no carezca de reactivos una vez se hayan realizado los análisis de reactivos iniciales. Las premisas deben ser fraseadas de forma positiva, minimizando el uso de frases negativas, ya que éstas tienden a confundir y, por ello, afectan la medición de la actitud. Se recomienda no incluir hechos, ya que éstos tienden a ser ciertos o verdaderos y no reflejan un nivel de actitud. No se recomienda incluir términos absolutos. Además, se debe incluir una idea por premisa.

3. Decidir la escala de respuestas. Las escalas de actitudes no asumen respuestas correctas o incorrectas. Las mismas presumen un nivel de total acuerdo o total desacuerdo con unas opiniones. Existen varias escalas de respuestas que varían en términos de complejidad y extensión.

4. Evaluar el contenido de las premisas: Se le pide a un grupo de expertos que evalúen el contenido de las premisas, para que éstos determinen si las mismas miden o no el concepto que se pretende medir, determinen el nivel de claridad y presenten recomendaciones al respecto.

5. Introducir afirmaciones de control, según el número de ítems del cuestionario, las cuales buscan medir el grado de confiabilidad de las respuestas.
6. Construir la forma final de la escala. Se eliminan las premisas que no discriminen y se retienen las de mejor comportamiento. (Cardozo, 1999)

Según Aiken (1996), una escala de actitudes, que consta de un conjunto de afirmaciones tanto positivas como negativas respecto de un objeto de interés, puede elaborarse por medio de varios procedimientos; una de las primera escalas de actitudes fue la Escala de Distancia Social de Bogardus, la cual probó ser útil en la investigación sobre las diferencias regionales y otras variables asociadas con los prejuicios raciales, sin embargo, era rudimentario de acuerdo con los estándares actuales. Contrariamente, expertos en psicometría como Louis Thurstone, Rensis Likert y Louis Guttman, entre otros, hicieron posible la creación de medidas de actitudes más precisas.

Por otro lado, se considera que en la actualidad las más utilizadas son el diferencial semántico de Osgood, Suci y Tennembaum (1975) y la escala de Likert (1932), ya que han demostrado ser de mucha utilidad en diversos campos y cada una de ellas se adapta a problemas diferentes.

El Diferencial Semántico se centra en el significado que una palabra o concepto tiene para la persona, pidiéndole que valore el concepto en términos de un conjunto de dimensiones, tales como justo - injusto; fuerte - débil; caliente - frío (conceptos bipolares). De esta manera es posible evaluar el ítem que se está juzgando, la percepción de su fuerza y la percepción de su nivel de actividad, a través de una valoración cuantitativa.

Se destacan como adjetivos bipolares más usados al estudiar los elementos de este componente los siguientes: amor-odio, gusto-disgusto,

admiración-desprecio y otros que denotan sentimientos de tipo favorables o desfavorables.

Por su parte, la Escala Likert es la que mayor aceptación tiene en la comunidad científica, ya que contiene una lista de afirmaciones y pide al individuo que responda en una escala que va desde "Completamente de acuerdo" hasta "Completamente en desacuerdo". Se pueden utilizar tanto un número impar de alternativas, para dar a los sujetos la oportunidad de responder de manera neutra, como un número par de las mismas, para eliminar el valor intermedio (de indiferencia o neutralidad). Sin embargo, se considera que esta categoría se hace necesaria al estudiar algunos problemas.

Dichas alternativas de respuesta se puntúan de 1 a 4 dependiendo de la valencia positiva o negativa que se le haya otorgado a cada ítem, es decir, en sentido positivo, 4 será totalmente de acuerdo; 3, de acuerdo; 2, en desacuerdo y 1, totalmente desacuerdo, y en sentido negativo, 4 será totalmente desacuerdo; 3, desacuerdo; 2, de acuerdo, y 1, totalmente de acuerdo, para evitar sesgos en las respuestas. (Aiken, 1996)

Según Namakforoosh (2000), "los instrumentos de medición deben ser correctos, o que indiquen lo que interesa medir con facilidad y eficiencia". La literatura de psicología donde se habla más de medición, para la evaluación de un instrumento de medición hay que considerar tres características principales:

1. Validez: Se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir. Existen tres tipos de validez: a) Validez de Contenido, b) Validez con base en criterios externos y, c) Validez de construcciones hipotéticas (constructos).
2. Confiabilidad: Se refiere a la exactitud y a la precisión de los procedimientos de medición.

3. Factibilidad: Se refiere a los factores que determinan la posibilidad de realización, tales como: factores económicos, convivencia, y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretados. (Namakforoosh, 2000)

Summers (1986) dice que cuando se ha construido un instrumento de medida se necesita saber que tan confiable es, ya que si no es suficientemente confiable, no posee ninguna utilidad científica, puesto que sus resultados contendrán variados errores.

Sobre la confiabilidad también se presentan algunos problemas metodológicos que se centran alrededor de la formulación adecuada de las preguntas o afirmaciones para evitar la ambigüedad, la sugestión, el muestreo y el control de las condiciones en que se lleva a cabo la encuesta.

Método

Tipo de Investigación

La presente es una investigación de carácter exploratorio, ya que lo que se pretendió fue diseñar un instrumento para la medición de la Inteligencia Emocional, tema poco investigado.

Hernández (1999), hace referencia a los estudios exploratorios como aquellos que se efectúan cuando se pretende examinar un tema que ha sido poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir, estos estudios, sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos.

Estos estudios son muy comunes cuando se trata de investigar el comportamiento, en pocas ocasiones determinan un fin en sí mismos, determinan generalmente tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y dan pie a investigaciones posteriores. Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología y son más amplios y dispersos que los descriptivos o explicativos. Es indispensable considerar el riesgo

que implica y que requieren de gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador (Hernández, 1999).

La presente investigación se ubica en este tipo de estudios puesto que la Inteligencia Emocional es un tema muy reciente o novedoso y el cual en nuestra cultura ha sido poco estudiado, por otro lado, ofrece la posibilidad de realizar comparaciones entre el nivel de Inteligencia Emocional obtenido por cualquier sujeto, y otro tema relacionado como el liderazgo, el coeficiente intelectual, etc.

Sujetos

La validación del instrumento se llevó a cabo con una muestra de 383 personas, laborando actualmente, de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 23 y 57 años y de nivel educativo profesional y/o técnico en diferentes áreas.

Esta muestra se tomó de diferentes empresas de distintas áreas, tales como: educación; 4 universitarias privadas y 1 colegio público; cuerpo administrativo y docente, 2 de salud, 5 de servicios y 3 de comercio, los anteriores con su personal administrativo.

También es importante mencionar que el número de la muestra se obtuvo por medio de la fórmula que según Namakforoosh (2000), es la más elemental y la que mayor utilización tiene para determinar el tamaño indicado en un estudio cuando se quiere investigar un solo parámetro y la cual se explica a continuación:

$$\underline{N} = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

\underline{N} = Tamaño de la muestra

z^2 = Corresponden a un nivel de confianza seleccionado por el investigador. (1.96², Teniendo como nivel de confiabilidad 95%)

p y q = Varianza del perímetro poblacional que se va a estimar (0.05)

e^2 = Error permisible al cuadrado en la estimación del parámetro
(0.05²)

Instrumento

Cuestionario de Inteligencia Emocional (Anexo E), el cual se construyó teniendo como base los diferentes estudios realizados por autores que se han interesado en el tema, tales como: Hendrie Weisinger (1998), David Ryback (1998), Robert Cooper (1998), F. Silva Moreno (Sin fecha), Claude Steiner (1998), J. y S. Simmons (1998), S. Robbins (Sin fecha), María Isabel Ramírez y Carlos Mario McEwen (1998).

Las afirmaciones del cuestionario se clasificaron en 7 categorías, a saber: comunicación, empatía, autoconocimiento, automotivación, autocontrol, relaciones con los demás y autoestima (Anexo C)

Dichas categorías se operacionalizaron así;

1. Comunicación: Es la habilidad para manifestar por medio del lenguaje verbal o no verbal sentimientos, emociones, pensamientos e ideas, entre otros. Es la aptitud que tienen algunas personas de ser efectivas en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje, enfrentar directamente los asuntos difíciles, saber escuchar, buscar el entendimiento mutuo y compartir información de buen grado.
2. Empatía: se refiere a entender los sentimientos, emociones, necesidades y preocupaciones de los otros, es decir, comprender los intereses de los demás para tenerlos en cuenta.
3. Autocontrol: Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, impulsos y recursos, teniendo en cuenta que las emociones en sí mismas no son ni buenas ni malas. Se necesita tomar el mando de nuestros pensamientos, dirigir oportunamente nuestras excitaciones nerviosas, llegar a ser buenos solucionadores de problemas, asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral, flexibilidad en el

manejo de las situaciones de cambio, sentirse cómodo con la nueva información, ideas o situaciones

4. Automotivación: Es usar nuestro sistema emocional para canalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento, es decir, tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas. Se presenta un esfuerzo por mejorar o alcanzar la excelencia, para esto, contamos con nuestro pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, sentido del humor, actividad física, amigos, familia, colegas, un mentor emocional, ya sea real o ficticio, y el propio entorno

5. Autoconocimiento: Se refiere a averiguar cómo hacemos nuestras evaluaciones y cómo manejamos simultáneamente nuestros papeles de actores y observadores al mismo tiempo, reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Hay que identificar las propias emociones, conocer las propias fortalezas y limitaciones.

6. Relaciones con los demás: Implica inducir respuestas deseadas en los otros. Depende del poder idear efectivas tácticas de persuasión, saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes, negociar y resolver los desacuerdos que se presenten en el equipo de trabajo, inspirar y guiar a los individuos del grupo, iniciar o administrar las situaciones nuevas, alimentar y reforzar las relaciones interpersonales, trabajar con otros para alcanzar metas, ser capaz de crear empatía para la consecución de metas colectivas.

7. Autoestima: Es el concepto que cada individuo tiene de sí mismo, puede ser positivo o negativo. Es tener un fuerte sentido del propio valor y capacidad.

En la realización del cuestionario se obtuvo un total de 145 afirmaciones, de las cuales 6 conforman 3 pares de "afirmaciones de control" y las 139 restantes se encuentran distribuidas de la siguiente

manera: 20 de comunicación; de las cuales según su valencia, 8 son negativas y 12 positivas; 17 de empatía; siendo 6 negativas y 11 positivas; 18 de autoconocimiento; 7 son negativas y 11 positivas; 16 de automotivación; 5 negativas y 11 positivas; 23 de autocontrol; siendo 8 negativas y 15 positivas; 28 de relaciones con los demás; de las cuales 14 son negativas y 14 positivas; y 17 de autoestima; 10 negativas y 7 positivas.

Teniendo un total de 58 afirmaciones con valencia negativa y 81 con valencia positiva.

Además, el cuestionario consta de su respectiva hoja de respuestas, plantillas de calificación e instrucciones para su aplicación (Anexo E)

Procedimiento

1. Se revisó la bibliografía, estudios, pruebas y cuestionarios existentes sobre el tema.
2. Se construyó el Cuestionario de Inteligencia Emocional con un total de 230 afirmaciones, distribuidas en 7 categorías, a saber: 20 de comunicación, 30 de empatía, 30 de autoconocimiento, 34 de automotivación, 37 de autocontrol, 39 de relaciones con los demás y 30 de autoestima; dichas categorías fueron debidamente operacionalizadas. (Anexo A)
3. Se evaluaron las preguntas a través del juicio de ocho expertos, los cuales examinaron el cuestionario, con una hoja de calificación para cada categoría, en la que se determinó si cada una de las preguntas medía realmente lo que se esperaba medir, era clara y concisa, y si ofrecía ambigüedad o no. (Anexo B)
4. Se revisaron los comentarios y sugerencias hechos por cada uno de los jueces y se reconstruyó el cuestionario, dejando los ítems, afirmaciones o proposiciones en los cuales las diferencias entre las calificaciones de ellos no fueron significativas y eliminando aquellos en los que dicha diferencia haya resultado significativa; se obtuvo un total

de 142 preguntas, distribuidas así: en comunicación 20, en empatía 17, en autoconocimiento 20, en automotivación 17, en autocontrol 2, en relaciones con los demás 28 y en autoestima 18 (Anexo C).

5. Se presentó el cuestionario a cada uno de los jueces, con las correspondientes correcciones, y así mismo, ellos hicieron entrega de una carta certificando que sí se realizaron sus correcciones y corroborando su participación en la validación del cuestionario. (Anexo D)

6. Se revisó el cuestionario con el fin de unificar la escala con tendencia positiva; es decir, que estuvieran a favor del concepto, y negativa; en contra del mismo, de todos los ítems, afirmaciones o proposiciones, en general; ya que, la proporción entre unas y otras debe ser aproximadamente igual, para evitar el sesgo de los resultados. Además, se introdujeron tres "afirmaciones de control", las cuales hicieron pareja con tres afirmaciones que ya estaban incluidas dentro del cuestionario; dichas parejas son las siguientes; la número 1 con la 77, la número 15 con la 145, y la número 40 con la 105. Estas afirmaciones de control aumentaron el número total de preguntas del cuestionario, siendo éste de 145. (Anexo E)

7. Se construyó un formato para la recolección de datos; el cual consta de: a) Instrucciones: En donde va explicado el objetivo de la escala, las instrucciones sobre la manera de responder con un ejemplo, compromiso de guardar la identidad y confidencialidad de los datos, y agradecimiento. b) Un cuadernillo con los 145 ítems o afirmaciones, en el que las preguntas sobre el mismo tema no se dejaron juntas, para evitar la automatización, tampoco se dejaron juntas todas las afirmaciones negativas o todas las positivas, también para evitar la automatización, y por último, se ocultaron de la mejor manera posible las preguntas o afirmaciones de control. c) Una hoja de respuestas, en la cual los sujetos señalaron la respuesta en la que se sientan más

identificados (siempre, casi siempre, casi nunca o nunca), además dicha hoja de respuestas consta de algunos datos de identificación que tengan sentido dentro de la investigación, tales como: edad, sexo, ocupación y establecimiento. (Anexo E)

8. Se recolectó la información con una muestra piloto de 383 sujetos que cumplía con el perfil establecido para la población a la que va dirigida la escala definitiva. Cada cuestionario se puntuó con 4 aquella respuesta que mostró la tendencia positiva y con 1 aquella respuesta que mostró rechazo o tendencia negativa. Dicha puntuación se llevó a cabo con la plantilla de calificación (Anexo F).

9. Se realizó una matriz con los datos obtenidos por cada uno de los sujetos participantes, se obtuvo el puntaje total para cada uno de ellos, se ordenó de menor a mayor y se calculó la mediana de los puntajes totales con el fin de partir el grupo en sujetos con alta actitud y en sujetos con baja actitud. (Anexo G)

10. Se calcularon las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas. Con estos datos, se procedió a hallar la probabilidad asociada a la **prueba de Chi² de independencia de una sola cola**, para determinar la consistencia interna de cada ítem con el puntaje total de la prueba, con un alfa de 0.05, y teniendo en cuenta que la dirección de las frecuencias observadas, dado que la prueba chi cuadrado es una prueba que no tiene dirección (Anexo H)

11. Se organizaron de manera ascendente todos los ítems según el valor de probabilidad asociado al chi cuadrado para aceptar aquellos ítems con una probabilidad menor o igual a 0,05 (Anexo I). El cuestionario definitivo, con su respectiva hoja de instrucciones, cuestionario, hoja de respuestas y plantilla de calificación aparece en el Anexo J.

12. Finalmente, se realizó el análisis y discusión de resultados de la presente investigación.

Resultados

Para la obtención de resultados es importante partir de la construcción del cuestionario, la cual implicó una elaboración inicial con 230 afirmaciones, las cuales fueron revisadas por ocho jueces (Anexo D), y gracias a sus observaciones y sugerencias se logró determinar si dichas afirmaciones medían lo que realmente se esperaba, si eran claras y concisas, y si ofrecían ambigüedad, esto para determinar su validez específicamente en el contenido, y así eliminar aquellas que no cumplían con dichos parámetros. En este proceso se eliminaron 88 afirmaciones, que en porcentaje equivalen al 38%, lo que indica que la metodología que se usó en la construcción inicial del cuestionario fue apropiada, aunque se sugiere una revisión con un mayor número de jueces para darle mayor validez.

Después de este proceso se organizaron las 142 afirmaciones restantes, adicionando tres afirmaciones de control, que hicieran pareja con tres de las ya incluidas, obteniendo así un total de 145, que fueron las que sirvieron para la construcción del cuestionario al que se validó su consistencia interna con la prueba de Chi Cuadrado (Anexo G), de las que se obtuvieron 120 afirmaciones para el cuestionario final, las cuales se describen por categorías con sus respectivas valencias, de acuerdo con el peso relativo para cada una de ellas en la tabla 1.

Para determinar la consistencia de cada ítem, se tuvo en cuenta dos reglas, el Chi Cuadrado con un alfa de 0.05, lo que quiere decir que, si el resultado de la probabilidad del Chi Cuadrado de un ítem es igual o menor que 0.05 este es consistente, y la diagonal de las frecuencias de cada ítem, esto es, que la dirección de las frecuencias estén mostrando una tendencia positiva, es decir, que las mayores frecuencias estén en la dirección esperada en el cuadro de doble entrada (Anexo G), es decir, que los ítems que están por encima de la mediana tengan puntajes superiores. A continuación, se organizaron de forma ascendente los

ítems consistentes, de acuerdo con el valor de la probabilidad, para darles así una nueva numeración y distribución por categorías (Anexo H).

Tabla 1

Número y Porcentaje de Ítems del Cuestionario Final

Categoría	Porcentaje	# de ítems	Positivas	Negativas
Relaciones con los demás	17.5%	21	11	10
Comunicación	16.6%	20	13	7
Autocontrol	15.8%	19	12	7
Autoconocimiento	12.5%	15	10	5
Autoestima	12.5%	15	6	9
Automotivación	10.8%	13	7	6
Empatía	10%	12	7	5
Ítems de Control	4.1%	5	2	3
TOTALES	100%	120	68	52

Para concluir, se realizó la ficha técnica del instrumento, se determinaron las instrucciones para su aplicación y calificación y se elaboró el cuestionario final con sus hojas de respuesta y plantillas de calificación (Anexo I).

Finalmente, y para hacer mención de los resultados obtenidos, específicamente, dentro de las empresas, se muestra el informe que se le presentó a cada una de ellas, en el cual se determina el porcentaje de personas que obtuvieron puntajes por encima y por debajo de la mediana, lo que nos indica un nivel alto o bajo de I.E.

Empresa N° 1: Se determinó que el 48% de las personas que contestaron el cuestionario, se encuentran por debajo de la mediana, contrastado con el 52% que presenta una tendencia alta, lo que quiere decir que su nivel de inteligencia emocional tiende a ser alto.

Empresa N° 2: Se determinó que el 52% de las personas que contestaron el cuestionario, se encuentran por debajo de la mediana, lo que quiere decir que, en cuanto a inteligencia emocional, presenta una tendencia baja, contrastado con el 48% que presenta una tendencia alta.

Empresa N° 3: Se determinó que el 52% de las personas que contestaron el cuestionario, se encuentran por debajo de la mediana, lo que quiere decir que su nivel de inteligencia emocional tiende a ser bajo, contrastado con el 48% que presenta una tendencia alta.

Empresa N° 4: Se determinó que el 58% de los sujetos, se encuentran por debajo de la mediana, lo que quiere decir que su nivel de inteligencia emocional tiende a ser bajo, contrastado con el 42% que presenta una tendencia alta.

Empresa N° 5: Se determinó que el 52% de los sujetos, se encuentran por debajo de la mediana, lo que quiere decir que su nivel de inteligencia emocional tiende a ser alto, contrastado con el 48% que tiende a ser bajo.

Empresa N° 6: Se determinó que el 50% de los sujetos que contestaron el cuestionario, se encuentran por debajo de la mediana, y el 50% restante por encima de la misma, lo que quiere decir que el nivel general en inteligencia emocional tiende a ser medio.

Empresa N° 7: Se determinó que el 59% de las personas, se encuentran por debajo de la mediana, lo que quiere decir que éstos tienden a un nivel bajo de inteligencia emocional, contrastado con el 41% que presenta una tendencia a un nivel alto.

Con los resultados anteriormente citados, se reafirma la posibilidad de medir la inteligencia emocional, en un contexto cultural colombiano y específicamente en las diferentes organizaciones (financieras, educativas, prestadoras de servicios, etc.), ya que de ésta forma se puede descubrir el funcionamiento dinámico del desarrollo emocional y

de la conducta de los individuos, intuyendo así, el modo en que las características emocionales afectan al rendimiento laboral y relaciones sociales de los empleados y colaboradores.

Discusión

Teniendo en cuenta que el objetivo planteado en la presente investigación fue diseñar y validar un instrumento para la medición de la inteligencia emocional, enfocado a organizaciones en el contexto cultural colombiano, se puede concluir que aunque la aplicación del instrumento a una muestra tan amplia no fue sencilla, se cumplió a cabalidad con éste.

Por otro lado, es necesario destacar que se considera que la Inteligencia Emocional se puede desarrollar, ya que se han determinado tres influencias principales en dicho proceso, estas son: a) la herencia o naturaleza; debido a que cada persona hereda por el proceso genético ciertas características y tendencias de sus padres biológicos, pero rasgos como la laboriosidad, hostilidad, carácter amistoso, y valentía, entre otros, solo están influenciados parcialmente por la herencia genética. b) Aprendizaje o crianza; se puede aprender por aprendizaje vicario, es decir, de lo que nos pasa o de lo que hemos visto hacer a otros y sus consecuencias. Goleman (1995), afirma que cualquiera puede hacer grandes avances en aspectos como la autoestima, el autocontrol, la capacidad de delegar y de comunicarse. Según este autor, mientras que el coeficiente intelectual deja de desarrollarse a partir de los diez años, la inteligencia emocional puede mejorarse toda la vida. Cuando los padres constituyen un modelo de logros deseables y gratifican, sus hijos tienden a trabajar duro y suelen estar orientados hacia las metas, mientras que los niños que son castigados por expresar sus emociones tienden a inhibirlas en eventos futuros. c) Influencias físicas y químicas o lesiones; las lesiones cerebrales pueden tener profundos efectos tales como, la pérdida de control físico de partes del cuerpo o pérdida de la

memoria, los tumores cerebrales o lesiones en la cabeza suelen producir ataques de ira y de hostilidad inexplicables, que posterior a un proceso de acomodación pueden generar reaprendizaje.

De otra parte y partiendo del hecho de que la Inteligencia Emocional puede ser aprendida, pese a que sus raíces están en motivaciones de la infancia, el aprendizaje no es un evento separado de los sentimientos. Ser un alfabeto emocional es tan importante para el aprendizaje como la instrucción en matemática y lectura. En la alfabetización emocional interviene el término educación afectiva: en lugar de usar el afecto para educar, se educa el afecto mismo, para sacar un mejor provecho de el autocontrol, el autoconocimiento, la automotivación, la autoestima, las relaciones con los demás, la empatía y la comunicación.

También es importante señalar que el desarrollo emocional en niños se aprecia a partir de los seis años de edad y cambia durante la adolescencia, sin tener cambios significativos en su vida adulta a no ser que de manera consciente se provoque un cambio en la misma, para dicho proceso se recomienda conocer el nivel de cociente emocional de la persona, determinar qué áreas hace falta desarrollar y trabajar con metodologías de aprendizaje experiencial-vivencial, partiendo de las características intrapersonales y siguiendo con las interpersonales.

Finalmente, es indispensable para proseguir con la presente discusión, tener en cuenta la existencia de otras inteligencias planteadas por Gardner (1995), en su teoría de las inteligencias múltiples, ya que las dos últimas de éstas inteligencias son consideradas pilares de la teoría de la Inteligencia Emocional, y por otro lado, no podemos olvidar que en la teoría de inteligencias múltiples se propone que cada individuo posee una serie de talentos que le ayudan a desenvolverse mejor en diferentes áreas, dichas inteligencias son: a) Inteligencia Lingüística: que se refiere a la capacidad para usar las palabras de forma efectiva, sea oral o escrita b) Inteligencia Lógico-

Matemática: Es la capacidad de utilizar números de forma efectiva y razonar bien. c) Inteligencia Musical: Es la capacidad para percibir, discriminar, transformar y expresar formas musicales. d) Inteligencia Espacial: Habilidad para percibir el mundo espacial-visual de forma cuidadosa y de hacer transformaciones en las propias percepciones. e) Inteligencia Cinestésico-Corporal: Habilidad para usar el propio cuerpo y expresar ideas y sentimientos a través de él, así como la habilidad de usar las propias manos para transformar y crear cosas. f) Inteligencia Naturalista: Capacidad para reconocer flora y fauna, hacer distinciones en el mundo natural y usar estas habilidades de forma productiva en la caza, la siembra y las ciencias biológicas. g) Inteligencia Interpersonal: Habilidades para percibir y distinguir los sentimientos, intenciones, motivaciones y emociones de otras personas. h) Inteligencia Intrapersonal: Habilidad para actuar partiendo del conocimiento personal. Incluye la capacidad de tener conciencia de las propias limitaciones y fortalezas, conocer los propios sentimientos y motivaciones y entender el propio temperamento, los deseos, tener disciplina en lo personal, buena comprensión personal y autoestima.

Por otro lado, es de gran importancia tener en cuenta que en este instrumento se miden siete categorías de la inteligencia emocional, las cuales son: autoconocimiento, autocontrol, automotivación, relaciones con los demás, empatía, autoestima y comunicación, que a su vez, fueron postuladas por De Zubiría (1999), quien afirma que el ser humano está determinado en buena parte por sus afectos, emociones, sentimientos, actitudes, valores y principios, además como se ha mencionado anteriormente, ésta teoría ha sido estudiada desde hace más de diez años, por distintos autores, los cuales han determinado diferente número de categorías implícitas en la misma, por ejemplo, Goleman (1995), afirma que la inteligencia emocional está comprendida por cinco pilares fundamentales, los cuales son: autoconocimiento,

autocontrol, automotivación, relaciones con los demás y empatía; y Simmons & Simmons (1998), postula trece facetas de lo que llamaron carácter (inteligencia emocional), estas son: energía emocional, estrés, optimismo, autoestima, compromiso con el trabajo, atención a los detalles, deseo de cambio, valentía, decisión, dominancia, tolerancia, consideración con los demás y sociabilidad; éstas las complementan con sus opuestas, para determinar 26 tipos de inteligencia básicos.

Para la construcción de este cuestionario, como se mencionó anteriormente, se elaboró un cuestionario inicial que constaba de 230 afirmaciones, a las cuales se les realizó validez de contenido por medio de ocho jueces, analizando las sugerencias y comentarios de éstos, se obtuvo un total de 145, y a éstas se les hizo validez de consistencia interna con la prueba de Chi Cuadrado, de las que se obtuvieron 120 afirmaciones para el cuestionario final.

En cuanto a la validación de consistencia interna, se determinó una muestra obtenida por la fórmula de Namakforoosh (2000), en la que se determinó un 95% de confiabilidad, la cual dio como resultado un total de 383 sujetos con un perfil establecido previamente, dicho tamaño de la muestra sugirió tanto inconvenientes como aspectos positivos; en los primeros, es importante destacar que se presentaron algunos problemas en la consecución de los sujetos, ya que algunas empresas se mostraron reacias a permitir el ingreso a investigadores externos a su organización, lo que implica una tramitología de permisos para lograr dicho acceso. Además, en la recolección de datos muchos empleados se sienten evaluados y creían que de alguna manera esto podía repercutir en su trabajo, a pesar de aclarar con anterioridad, el objetivo de la aplicación, como investigación, independiente de la empresa. En este aspecto también se destacó la resistencia en personas mayores y con cargos de gran responsabilidad dentro de la misma. Finalmente, cabe anotar que,

fue muy complicado el acceso a grupos grandes para la aplicación, ya que esto de una u otra forma interfería con el horario de trabajo.

En cuanto a los aspectos positivos que sobresalen se pueden mencionar la receptividad y el interés mostrado por aquellas personas jóvenes, a tal punto de pedir sus resultados para saber su nivel de inteligencia emocional y qué aspectos deben mejorar de ella. Por otro lado, una muestra tan amplia da pie para realizar diferentes hipótesis y corroborarlas con varios tipos de análisis y así obtener resultados más específicos, en cuanto a edad, sexo, profesión, nivel educativo, cargo y horario de trabajo.

Como se explicó anteriormente, para la validación de consistencia interna se realizó una matriz, con los datos obtenidos por cada uno de los sujetos participantes, lo que facilitó el cálculo de la mediana y de la probabilidad asociada al Chi Cuadrado, con éste último se eliminaron 25 afirmaciones, lo que en porcentaje equivale a un 17%, obteniendo un cuestionario final de 120 afirmaciones. Lo anterior indica que el instrumento final, teniendo en cuenta los resultados arrojados por la validación interna, la de contenido y el tamaño de la muestra, es adecuado y permite una medición aproximada de cada una de las categorías incluidas en el mismo.

Finalmente, se reorganizaron los ítems según la probabilidad asociada al Chi Cuadrado, quedando distribuidos por categorías, sin tener en cuenta las valencias positivas o negativas, resultando que algunos de los ítems quedaron seguidos con la misma valencia, así que se podrían mezclar mejor para evitar el sesgo de los resultados, además, se obtuvo un número mayor, no muy diferente, en afirmaciones positivas, esto también es importante tenerlo en cuenta, ya que se debe procurar que la proporción entre unas y otras sea igual.

Por otro lado, para concluir la discusión, es necesario precisar que con el instrumento diseñado y validado en esta investigación se logró

aportar una herramienta bastante útil para el ejercicio de la psicología organizacional, específicamente en sus áreas de selección y capacitación, ya que diagnostica un conjunto de características psicológicas enfocadas al desarrollo intrapersonal e interpersonal, tales como, a nivel del primero, la capacidad de conocer las propias emociones y sentimientos, es decir, el conocimiento de uno mismo (autoconocimiento), el manejo apropiado de las emociones, evitando así sentimientos prolongados de ansiedad e irritabilidad (autocontrol), la capacidad de regular las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas (automotivación), la capacidad de tener un fuerte sentido del propio valor (autoestima); y a nivel del segundo, la habilidad de reconocer las emociones en los demás, es decir, sintonizarse con los deseos y necesidades de quienes nos rodean (empatía), la habilidad para la competencia social, lo que involucra la capacidad de relacionarse de manera adecuada con los demás (relaciones con los demás), y por último la habilidad de expresar adecuadamente los sentimientos y emociones (comunicación), características que determinan un nivel aproximado de sentimientos y conductas de las personas que afectan en su rendimiento laboral y cuyas consecuencias en éste ambiente, se ignoraban, tales como niveles elevados de rotación del personal, derroche del tiempo de trabajo dedicado a la selección, ausentismo, enfrentamientos interpersonales, baja productividad, despilfarro de material, retrasos costosos, mal servicio al cliente y pérdidas de ventas y de beneficios, lo cuales antes no se enfatizaban con tanta importancia. Las personas pertenecientes a una organización son las responsables del éxito o fracaso de ésta, ya que son ellas quienes toman las decisiones económicas y operativas, elaboran y venden los productos; un nivel alto de Inteligencia Emocional, le permite al individuo desarrollar mayor capacidad de relacionarse con otros individuos (compañeros de trabajo), integrarse

fácilmente a los equipos de trabajo, tomar decisiones acertadas más allá de la lógica, y liderar adecuadamente procesos organizacionales.

Con la presente investigación también se da pie para realizar diferentes profundizaciones en áreas de importancia como son: a) la medición precisa de la inteligencia emocional, ya que sin ella no se puede saber que áreas o características son sólidas y cuales se necesitan mejorar, cuales son compatibles con los demás y cuales no. Antes de indicar que es lo que se precisa mejorar, es necesario conocer el estado actual en que se encuentra. En el presente instrumento se tienen en cuenta las diferentes categorías y se sugiere una aproximación del nivel en que se encuentra la persona en cada una de ellas, pero dicha medición no es precisa, ya que por ser un instrumento de características autodescriptivas, se presenta una distorsión en los resultados, generada por los evaluados al querer presentar una imagen sobredimensionada. b) La serie completa de características que componen la inteligencia emocional: como se mencionó anteriormente, existen diferentes teóricos que han sugerido varios números de categorías que componen la inteligencia emocional, es necesario establecer que características son las realmente determinantes en dicha teoría. c) La aplicación: esto incluye hacer una especificación de las áreas o sectores para los que es útil el instrumento, por ejemplo, realizar aplicaciones en empresas de un mismo sector, como el financiero; y d) La validación: es necesario validar el instrumento dentro de organizaciones de un mismo sector, como se indicó anteriormente con la aplicación, esto ayuda a determinar su utilidad en sectores específicos. Por otro lado, es importante hacer análisis de algunas variables tales como: sexo, edad, nivel educativo, nivel del cargo y horario de trabajo. Dicho análisis, en la muestra ya utilizada para la presente validación.

Se espera que el instrumento elaborado, permita realizar estudios correlacionales entre los resultados arrojados y temas como: a)

Liderazgo: teniendo en cuenta las características personales del líder, tales como autoestima, autoconocimiento, autocontrol, automotivación, buenas relaciones con los demás, empatía y comunicación, las cuales son las mismas incluidas en este cuestionario. b) Nivel de desempeño: Partiendo de la idea de que un bajo nivel de desempeño, puede estar relacionado con una tendencia baja en el nivel de inteligencia emocional, c) Comunicación grupal: Teniendo en cuenta la tendencia del nivel obtenido en el cuestionario de inteligencia emocional en las categorías de inteligencia interpersonal, tales como: empatía, comunicación y relaciones con los demás; sin descuidar las de inteligencia intrapersonal, y d) Trabajo en equipo: Teniendo en cuenta el desarrollo de las categorías intrapersonales, para desglosar el desarrollo de las interpersonales. Estos estudios aportarían conclusiones valiosas al ejercicio del desempeño laboral tanto de psicólogos, como de otros profesionales en el área de recursos humanos.

Además, se sugiere un estudio diagnóstico a nivel organizacional en el que se determinen los diferentes niveles de inteligencia emocional de su personal en cada una de las categorías comprendidas en el instrumento.

Igualmente, para enfocar proyectos en las diferentes áreas de la psicología (Clínica, educativa, social), se propone trabajar con este instrumento como base de diagnóstico a nivel preventivo, partiendo de la hipótesis de que las categorías comprendidas en este instrumento no se encuentran adecuadamente desarrolladas en personas que presentan consumo de sustancias psicoactivas (SPA), suicidio, conductas delictivas, trastornos psicológicos (depresión, baja autoestima, etc.), y otros.

Además, se propone profundizar y comprobar dicha hipótesis, ya que una persona con bajo nivel de autocontrol, autoestima, automotivación, autoconocimiento, empatía, relaciones con los demás y comunicación,

es difícil que tenga control sobre su propia vida y se desvíe sus comportamientos, creando así algún tipo de desorden o trastorno psicológico.

Asimismo, puede ayudar a realizar estudios correlacionales entre patrones de crianza o modelos de padres e Inteligencia Emocional.

Por último, sería de mucho interés, relacionar aspectos como el desarrollo ético y moral, con la inteligencia emocional, ya que Shapiro (1997) define ésta última como: "la conducta moral, interacción social, éxito en la vida y control de las emociones", y partiendo de dicho aporte, se sugiere, a nivel de supuesto, que una persona carente de valores y moral posee un nivel muy bajo de inteligencia emocional, específicamente bajos niveles en autocontrol, autoestima y empatía.

REFERENCIAS

- Aiken, L. (1996). Test Psicológicos y Evaluación. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A., octava edición. México, D.F.
- Aguila, J. (1998). Gestión apoyada en la Inteligencia Emocional. www.ictnet.es/esp/serpro/informes/gestcal/20.html
- Cardozo, D. (1999). Documento Inédito sobre medición de actitudes.
- Carpintero, H. (1996). Historia de las Ideas Psicológicas. Editorial Pirámide. Madrid, España.
- Carvajal, G. (1999). Fundación Alberto Merani. Congreso de Inteligencia Emocional, Aplicada a La Educación, La Psicología y La Empresa. (Memorias Septiembre, 1999)
- Coleman, D., y Freedman, J. (1987). Los secretos de la Psicología. Salvat Editores. Barcelona, España.
- Cooper, R, y Sawaf, A. (1997). La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
- Dessler, G. (1996). Administración de Personal. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. Sexta Edición, México.
- De La Paz, F. (Diciembre 1999 - Enero, 1998). Las claves del éxito profesional. www2.quepasa.cl/revista/1446/31.html
- De Zubiría, M. (1999). Inteligencia Emocional. Fundación Alberto Merani; Diplomado de Inteligencia Emocional. Santafé de Bogotá, Colombia.
- Duhem, P. (1990). Noción de la Teoría Psíquica de Platón y Galileo. Editorial Blume. Madrid, España.
- Gardner, H. (1995). Inteligencias Múltiples. Editorial Paidós. Madrid, España.
- Goleman, D. (1995). La Inteligencia Emocional. Javier Vergara Editor. Bogotá, Colombia.

Guthrie, W. (1965). Historia de la Filosofía Griega. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.

Hardy, T. (1992). Historia de la Psicología. Editorial Debate.

Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., Y Baptista, L. P. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill, México.

Jiménez de Pardo, M. (Sin fecha). Documento inédito. Medición de actitudes. Bogotá, D.C.

Legrency, P. (1986). Historia de la Psicología. Editorial Herder. Barcelona, España.

Mayer, R. (1983). Pensamiento, Resolución de problemas y Cognición. Editorial Paidós. Barcelona, España.

Molero, C., Saiz, E. & Esteban, C. (1998). Revisión Histórica del concepto de Inteligencia. Una aproximación a la Inteligencia Emocional. Revista Latinoamericana de Psicología Nº. 30 p. 11-30.

Morris, Ch. (1985). Psicología: un nuevo enfoque. Séptima Edición. Prentice Hall. México.

Myers, D. (1994). Psicología. Editorial Médica Panamericana, tercera edición. Madrid.

Namakforoosh, M. (2000). Metodología de la Investigación. Editorial Limusa S.A. Noriega editores, segunda edición. México D.F.

Ortega & Gasset, J. (1957). Obras Completas. Editorial Occidente. Madrid, España.

Padua, J., Ahman, I., Apezechea, H. y Borsotti, C. (1981) Técnicas de Investigación aplicadas a las ciencias sociales. México.

Piaget, J. & Fraise, P. (1963). Tratado de Psicología Experimental VII. La Inteligencia. Ediciones Paidós. Barcelona, España.

Robinson, D. (1989). Aristotele's Psychology. Editorial Columbia U. Press. New York, USA.

Ryback, D. (1998). Trabaje con su Inteligencia Emocional. Edaf, Psicología y Autoayuda. Madrid, España.

Shapiro, L. (1997). La Inteligencia Emocional de los niños. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires.

Sierra, R. (1992). Técnicas de Investigación Social. Octava Edición, Editorial Paraninfo S.A. Magallanes, España.

Silva, F. & Martorell, M. BAS I-II: Batería de Socialización para profesores y padres. Segunda edición, Pallós Manual.

Simmons S. & Simmons J. (1998) EQ Cómo Medir la Inteligencia Emocional. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.

Stenberg, R. (1989). Inteligencia Humana. Editorial Paídos. Cuarta Edición. Barcelona, España.

Summers, G. (1986). Medición de Actitudes. Editorial Trillas, cuarta reimpresión. Colombia.

TEA. (1989). Publicaciones de Psicología Aplicada. Serie menor N°. 130. Publicado por TEA Ediciones S.A. Según acuerdo especial con los autores. Madrid, España.

Thorndike, E. (1920). Intelligence and Its Uses. Harper's Magazine.

Thorndike, E. (1926). Aprendizaje Humano. Editorial Occidente. Madrid, España.

Triana, A. (1999). Fundación Alberto Merani. Congreso de Inteligencia Emocional, Aplicada a La Educación, La Psicología y La Empresa. (Memorias Septiembre, 1999).

Valdés, H. (Septiembre, 1997). La otra cara de la inteligencia. www.quepasa.cl/revista/1379/30.html

Vernan, P. (1982). Inteligencia, Herencia y Ambiente. Editorial Manual Moderno. Mexico.

Weisinger, H. (1998). La Inteligencia Emocional en el Trabajo (La comprensión de las propias emociones, como una forma de lograr la comunicación óptica). Javier Vergara Editor. Bogotá, Colombia.

Weschler, D. (1939). The Measurement of Adult Inteligent. Tercera Edición. Editorial William's & William's. Baltimore, USA.

ANEXOS

ANEXO A

CUESTIONARIO INICIAL PRESENTADO A LOS JUECES

COMUNICACIÓN

1. Se me facilita pedir ayuda a otra persona
2. Me siento cómodo si tengo que contradecir a mi interlocutor
3. Me siento cómodo si debo expresar sentimientos positivos
4. Me siento cómodo si debo expresar sentimientos negativos
5. Me siento bien cuando respondo a una crítica que no merezco
6. Me gusta negociar para obtener algo que deseo
7. Tengo una buena comunicación con mis padres
8. Tengo una buena comunicación con mis compañeros
9. Tengo una buena comunicación con mis jefes
10. Digo a los demás cuando hacen algo positivo en su trabajo
11. Cuando hago un cambio en mi agenda que afecta compromisos de otras personas les aviso oportunamente
12. Cuando una persona cambia su actitud conmigo, le pregunto cuál es la causa
13. Doy razones para mis críticas hacia los demás
14. Explico por qué las cosas deben hacerse
15. Verifico que la otra persona entendió lo que le dije
16. Verifico que entendí lo que la otra persona me dijo
17. Entiendo con claridad lo que me dicen
18. Trato de escuchar a quien me habla
19. Me fijo en los movimientos de los demás cuando se dirigen a mí
20. Controlo mis propios ademanes cuando me dirijo a alguien
21. Escucho varias conversaciones al mismo tiempo
22. Cuando hablo con alguien le doy a entender que le estoy prestando atención (fruncir el ceño, asiento con la cabeza, etc.)
23. Puedo pedir una aclaración, en lugar de adivinar el significado
24. Soy asertivo
25. Doy a entender lo que quiero o lo que siento sin rodeos
26. Soy sincero al expresarme con los demás
27. Tengo cuidado con las palabras con las que me dirijo a alguien y la forma en que digo las cosas
28. Sé que detrás de una palabra hay una intención positiva
29. Sé que detrás de una palabra hay una intención negativa

30. Uso un tono adecuado cuando me dirijo a un grupo o a una persona

EMPATÍA

1. Comunico mis sentimientos de modo eficaz
2. Comunico con precisión lo que experimento
3. Influyo en los demás de forma directa o indirecta
4. Fomento la confianza con los demás
5. Hago que los demás se sientan bien
6. Proporciono apoyo y consejos a los demás, cuando es necesario
7. Reflejo con precisión los sentimientos de las personas
8. Reconozco la angustia de los demás
9. Ayudo a los demás a controlar sus emociones
10. Detecto incongruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas
11. Interpreto correctamente las emociones de las personas
12. Tengo habilidad para controlar la manera de acercarme a las personas
13. Percibo cambios faciales en otra persona aunque sean mínimos
14. Tengo facilidad para convencer a los demás
15. Me puedo llevar bien con los demás sin tener problemas con ellos
16. Puedo sentir en mi cuerpo lo que otros están sintiendo
17. Hago cosas por otras personas, porque simpatizo con ellas y no se responder que no
18. En una situación competitiva en la cual estoy ganando o soy superior me siento mal por el otro
19. Tuve la oportunidad de dispararle a un animal (un pájaro, conejo, ciervo) y no pude hacerlo porque me sentía mal por el animal
20. Puedo darme cuenta cuando los demás se incomodan por una broma de mal gusto
21. Puedo cambiar la imagen cuando siento que la proyectada no está dando resultado
22. Puedo ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre
23. Puedo darme cuenta cuando alguien me miente
24. Puedo regular las acciones de los demás para hacerlas acordes a los requerimientos
25. Evito intentar influir sobre los demás o persuadirlos
26. Evito las reacciones emocionales ante los sentimientos de los demás
27. Escucho lo que tienen que decir los demás
28. Me centro en los sentimientos de los demás

29. Juzgo a los demás sobre la base de su conducta anterior
30. Animo a los demás a asumir niveles más elevados de riesgo

AUTOCONOCIMIENTO

1. Identifico los cambios del estímulo
2. Asocio diferentes indicios físicos con emociones diversas
3. Sé cuando tengo pensamientos negativos
4. Sé cuando mi discurso interior es positivo
5. Sé cuando comienzo a enfadarme
6. Sé cómo interpreto los acontecimientos
7. Conozco que sentimientos utilizo actualmente
8. Identifico la información que influye sobre mis interpretaciones
9. Identifico mis cambios de humor
10. Sé cuando estoy a la defensiva
11. Mantengo un barniz de objetividad profesional
12. Calculo el impacto que mi comportamiento tiene sobre los demás
13. Tengo confianza en mis propias capacidades
14. Sé cuando me comunico sin darle sentido a lo que expreso
15. Soy adicto al poder
16. Expongo de manera abierta mi filosofía personal a los demás
17. Disfruto de mi capacidad para influir y persuadir a los demás
18. Me mantengo atento a las discrepancias y les presto pronta atención
19. Me gustan los desafíos complejos y me siento realizado con mi trabajo
20. Me gustan los desafíos complejos y me satisface ordenar los datos para aclarar la solución
21. Soy tan consciente de mi vulnerabilidad humana como de mi poder personal
22. Soy capaz de interpretar correctamente mis propias emociones
23. Al hablar frente a un grupo, me siento preocupado o temeroso
24. Siento que me manejo bien en una reunión social
25. Siento que puedo hacer todo bien
26. Estoy consciente de lo que soy
27. Siento que soy una persona exitosa
28. Tengo problemas de timidez
29. Me siento igual, superior o inferior a los demás
30. Sé cuando me siento que no valgo

AUTOMOTIVACIÓN

1. Cuando me desanimo, el dialogo interior me ayuda a recuperar la confianza
2. Soy capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee
3. Ante un contratiempo busco rápido una solución
4. Cuando realizo un trabajo poco interesante, busco la forma de llevarlo a cabo de buena manera
5. He cambiado hábitos inútiles en mi vida
6. Postergo las actividades que había planeado iniciar
7. Incumplo compromisos conmigo mismo
8. He desarrollado pautas de conducta más productivas
9. Cumpló lo que prometo
10. Tengo alguna dificultad en tomar decisiones sin consultar con alguien
11. Necesito del reconocimiento para lograr mis metas
12. Acostumbro a fijarme objetivos periódicamente
13. Me doy ánimo frecuentemente
14. Busco rodearme de personas positivas
15. Puedo escuchar personas negativas
16. Evito los medios de comunicación con información negativa
17. Mis ascensos me los he ganado por medio de trabajo duro y la persistencia
18. Creo que yo puedo contribuir a cambiar el rumbo del país
19. Me afectan las noticias malas en los medios
20. Pienso que mi ritmo no depende de la situación económica del país
21. Pienso que mi futuro depende de mi esfuerzo
22. Sé que voy a conseguir lo que me propongo
23. Siento que mis habilidades me permitirán lograr lo que me proponga
24. Cuando estoy triste busco alguna actividad que me anime a mejorar o mejor espero a que me pase
25. Sé recompensarme a mi mismo cuando alcanzo una meta
26. Pienso que hay problemas por los cuáles no vale la pena preocuparse
27. Ante un problema puedo ver el lado positivo de la situación
28. Dejo un asunto de lado para tener una nueva perspectiva
29. Ante un problema me concentro en que se puede hacer algo para resolverlo
30. Cuando tengo dificultad personal enseguida puedo buscar ayuda
31. Veo los retos como oportunidades para aprender
32. Mi trabajo ha sido muy significativo
33. He aprovechado al máximo mis capacidades
34. He obtenido de la vida más de lo que esperaba

AUTOCONTROL

1. Tengo consciencia de experimentar sentimientos de enojo, que va desde una ligera irritación hasta la ira
2. Tengo consciencia de experimentar sentimientos de temor
3. Tengo consciencia de experimentar fuertes sentimientos de amor y dicha
4. Soy bastante bueno para darme cuenta de lo que siento, de su magnitud, y del porque
5. Cuando tengo que tomar una decisión importante, sé como me siento al respecto: asustado, emocionado, enojado u otras combinaciones de emociones
6. Soy una persona que en ocasiones se siente avergonzada y culpable
7. Me describo como una persona que no tolera los insultos
8. En situaciones sociales, tengo la habilidad de modificar mi comportamiento si siento que debo cambiar algo
9. Soy capaz de relajarme en una situación de presión
10. Soy capaz de identificar cambios en el estímulo fisiológico
11. Soy capaz de trabajar de modo productivo cuando estoy de mal humor (enfadado)
12. Soy capaz de trabajar enfadado cuando estoy en situación de ansiedad
13. Me tranquilizo rápidamente cuando estoy de mal genio
14. Utilizo el "diálogo interior" para controlar mis estados emocionales
15. Puedo pensar en sentimientos negativos sin angustiarme
16. Puedo mantener la calma cuando soy el blanco del enfado de otros
17. Conozco el momento en que me empiezo a enfadarme
18. Me recupero rápido luego de mi contratiempo
19. Cuando siento que la imagen que estoy proyectando no da resultados, puedo cambiarla para que funcione
20. Puedo ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre
21. Se me facilita disimular algo que no siento
22. Puedo realizar alguna actividad que me interese aun cuando me produzca miedo llevarla a cabo
23. Soy capaz de hablar en público aún cuando siento un poco de vergüenza
24. Puedo aplazar un beneficio positivo a corto plazo para obtener uno mayor a largo plazo
25. Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme
26. Generalmente termino lo que comienzo
27. Sé decir que no cuando es necesario
28. Puedo concentrarme completamente en una tarea cuando es necesario
29. Hago cosas de las que después me arrepiento

30. Pienso que es lo que quiero antes de actuar frecuentemente
31. No sé cuál es el origen de mi enfado
32. Me da rabia cuando me critican
33. Para mí es fácil esperar con paciencia cuando es necesario
34. Cuando cometo un error estoy dispuesto a reconocerlo
35. Digo la verdad aún cuando sea fácil
36. Hago cosas contrarias a mis principios
37. Me dejo llevar por una situación aunque no este de acuerdo con ella

RELACIONES CON LOS DEMÁS

1. Puedo medir conflictos de los demás
2. Tengo la habilidad de desarrollar un consenso con los demás
3. Puedo expresar los sentimientos de un grupo
4. Fomento la confianza con los demás
5. Puedo montar grupos de apoyo
6. Puedo hacer que los demás se sientan bien
7. Proporciono apoyo y consejos a los demás para que se sientan bien
8. Reflejo con precisión los sentimientos de los demás
9. Ayudo a un grupo a controlar sus emociones
10. Detecto incongruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas
11. Tengo facilidad para mostrarme alegre
12. Hago amistades con facilidad
13. Trabajo más en grupo que individual
14. Mi apariencia es tranquila
15. Me muestro amable cuando sé que alguien tiene problemas
16. Puedo sugerir nuevas ideas que ayuden a los demás
17. Me acerco a alguien cuando es excluido por otras personas
18. Puedo aceptar a personas que son rechazadas por otros
19. Trato con respeto a los demás
20. Puedo comportarme de manera espontánea y natural
21. Puedo contribuir a que el trabajo sea más interesante y variado
22. Expreso simpatía por quienes me rodean
23. Me cuesta hablar y dirigirme a personas que no conozco
24. Manejo un vocabulario adecuado
25. Permanezco mucho tiempo sin establecer contacto con quienes me rodean
26. Me afectan mucho las bromas de los demás
27. Me retraigo cuando se trata de trabajar con los demás
28. Evito los lugares visibles o concurridos
29. Prescindo con facilidad de los demás
30. Me agrada organizar nuevas actividades
31. Sé escuchar a los demás cuando me hablan
32. Sé cuando tengo que hablar y cuando no en una reunión
33. Soy fácil de palabra
34. Cuando hago un comentario subrayo los aspectos positivos de los demás en lugar de criticar sus puntos débiles
35. Sé esperar mi turno
36. Animo, alabo o felicito a los demás, sin que esto represente problema alguno
37. Tomo la iniciativa al hacer algo nuevo
38. Disfruto de las situaciones que para los demás representan sentimientos de amor, esperanza y gozo
39. Puedo cambiar la manera de actuar con una persona para la relación con ella

AUTOESTIMA

1. Me considero una persona inteligente
2. Soy original y creativo
3. Siento que soy atractivo (a)
4. Siento que soy una persona exitosa
5. Soy competente para muchos trabajos
6. Soy alegre
7. Desconfío de mí mismo
8. Suelo ser una persona activa
9. Tengo el sentimiento de no poder hacer nada bien
10. Cuando hablo frente a un grupo soy temeroso y preocupado
11. Me siento bien en mis relaciones sociales
12. Tengo el sentimiento de poder hacer todo bien
13. Me siento cómodo cuando empiezo una conversación con gente que no conozco
14. Estoy consciente de lo que soy
15. Tengo problemas de timidez
16. Me siento inferior con respecto a los demás
17. Me siento superior con respecto a los demás
18. Me siento igual con respecto a los demás
19. Siento que no valgo
20. Estoy seguro (a) que el éxito en mi futuro trabajo o carrera está asegurado
21. Me siento seguro aún estando entre extraños
22. Sé que algún día la gente me buscará y me respetará
23. Estoy seguro de las habilidades que poseo
24. Estoy seguro de los defectos que poseo
25. Estoy seguro de mis conocimientos
26. Me preocupo por cuán bien me lleve con los demás
27. Me siento desalentado conmigo mismo y me pregunto si hay algo que valga la pena
28. Me preocupo si a los demás les gusta estar conmigo
29. Cuando hablo frente a un grupo me siento contento con mi desempeño
30. Me siento seguro de mí mismo cuando participo en una discusión social

ANEXO B**FORMATO DE EVALUACION PARA JUECES POR CATEGORIA****COMUNICACIÓN**

Pregunta #	La pregunta mide realmente lo que se espera?		La pregunta es clara y concisa?		La pregunta ofrece ambigüedad?		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							

EMPATÍA

Pregunta #	La pregunta mide realmente lo que se espera?		La pregunta es clara y concisa?		La pregunta ofrece ambigüedad?		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							

AUTOCONOCIMIENTO

Pregunta #	La pregunta mide realmente lo que se espera?		La pregunta es clara y concisa?		La pregunta ofrece ambigüedad?		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							

AUTOMOTIVACIÓN

Pregunta #	La pregunta mide realmente lo que se espera?		La pregunta es clara y concisa?		La pregunta ofrece ambigüedad?		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							
31.							
32.							
33.							
34.							

AUTOCONTROL

Pregunta #	La pregunta mide realmente lo que se espera?		La pregunta es clara y concisa?		La pregunta ofrece ambigüedad?		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							
31.							
32.							
33.							
34.							
35.							
36.							
37.							

RELACIONES CON LOS DEMÁS

Pregunta #	La pregunta mide realmente lo que se espera?		La pregunta es clara y concisa?		La pregunta ofrece ambigüedad?		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							
31.							
32.							
33.							
34.							
35.							
36.							
37.							
38.							
39.							

AUTOESTIMA

Pregunta #	La pregunta mide realmente lo que se espera?		La pregunta es clara y concisa?		La pregunta ofrece ambigüedad?		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							

ANEXO C

PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL COMUNICACIÓN

1. Se me facilita pedir ayuda a otra persona
2. Me siento cómodo si tengo que contradecir a mi interlocutor
3. Respondo eficazmente a una crítica que no merezco
4. Me gusta negociar para obtener algo que deseo
5. Tengo una mala comunicación con mis padres
6. Tengo una mala comunicación con mis compañeros
7. Tengo una mala comunicación con mis jefes
8. Digo a los demás cuando hacen algo positivo en su trabajo
9. Cuando una persona cambia su actitud conmigo, le pregunto cuál es la causa
10. Explico mis críticas hacia los demás
11. Verifico que la otra persona entendió lo que le dije
12. Verifico que entendí lo que la otra persona me dijo
13. Trato de escuchar a quien me habla
14. Estoy atento a los movimientos o gestos de los demás cuando se dirigen a mí
15. Controlo mis propios movimientos o gestos cuando me dirijo a alguien
16. Cuando hablo con alguien le doy a entender que le estoy prestando atención (fruncir el ceño, asiento con la cabeza, etc.)
17. Pido una aclaración de lo que me dicen, en lugar de adivinar el significado
18. Doy a entender lo que quiero o lo que siento sin rodeos
19. Tengo cuidado con las palabras con las que me dirijo a alguien y la forma en que digo las cosas
20. Uso un tono apropiado cuando me dirijo a un grupo o a una persona

EMPATÍA

21. Procuro que los demás no confíen en mí
22. Procuro que los demás se sientan bien conmigo
23. Identifico con precisión los sentimientos y emociones de las personas
24. Reconozco cuando alguien siente angustia
25. Ayudo a los demás a controlar sus emociones
26. Hago cosas por otras personas, porque simpatizo con ellas
27. En una situación competitiva en la cual estoy ganando o soy superior me siento mal por el otro
28. Puedo darme cuenta cuando los demás se incomodan por una broma de mal gusto
29. Puedo cambiar mi imagen cuando siento que la proyectada no está dando resultado
30. Me doy cuenta cuando alguien me miente
31. Evito influir o persuadir a los demás
32. Evito tener reacciones emocionales ante los sentimientos de los demás
33. Me intereso por los sentimientos de los demás
34. Me dejo influenciar por una conducta realizada anteriormente por otra persona
35. Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista
36. Me concentro en las cualidades positivas de los demás
37. Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón

AUTOCONOCIMIENTO

38. Identifico mis cambios físicos ante un estímulo
39. Identifico mis pensamientos negativos
40. Identifico mis pensamientos positivos
41. Sé cuando comienzo a enfadarme
42. Identifico mis cambios de humor
43. Sé cuando estoy a la defensiva
44. Desconfío de mis capacidades
45. Busco tener el control sobre los demás
46. Expongo mi filosofía personal a los demás
47. Disfruto de mi capacidad para influir y persuadir a los demás
48. Me gustan los desafíos complejos
49. Soy consciente de mi vulnerabilidad humana
50. Soy capaz de interpretar correctamente mis propias emociones
51. Me comporto adecuadamente en una reunión social
52. Me considero una persona exitosa
53. Tengo problemas de timidez
54. Sé cuando experimento sentimientos de temor
55. Sé cuando experimento sentimientos de amor y dicha
56. Me siento incómodo cuando me critican
57. Reconozco cuando cometo un error

AUTOMOTIVACIÓN

58. Cuando me desanimo puedo recuperar la confianza
59. Soy capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee
60. Cuando realizo un trabajo poco interesante, busco la forma de llevarlo a cabo de buena manera
61. Postergo las actividades que había planeado iniciar
62. Necesito del reconocimiento para lograr mis metas
63. Acostumbro a fijarme objetivos
64. Me desanimo fácilmente
65. Puedo escuchar a personas negativas sin contagiarme de lo que me digan
66. Trabajo duro y persistentemente para alcanzar una meta
67. Creo que puedo contribuir a cambiar el rumbo del país
68. Pienso que mi futuro depende de mi esfuerzo
69. Sé que puedo conseguir lo que me propongo
70. Cuando estoy triste busco alguna actividad que me ayude a mejorar mi estado de ánimo
71. Me recompensó a mí mismo cuando alcanzo una meta
72. Ante un problema puedo ver el lado positivo de la situación
73. Ante un problema sé que se puede hacer algo para resolverlo
74. Veo los retos como obstáculos para aprender

AUTOCONTROL

75. Cuando tengo que tomar una decisión importante, sé como me siento al respecto: asustado, emocionado, enojado u otras combinaciones de emociones
76. Me describo como una persona que tolera los insultos
77. En situaciones sociales, puedo modificar mi comportamiento si es necesario
78. Soy capaz de relajarme en una situación de presión
79. Soy capaz de trabajar de modo productivo cuando estoy de mal humor (enfadado)
80. Me tranquilizo rápidamente cuando estoy de mal genio
81. Utilizo el “diálogo interior” para controlar mis emociones
82. Me angustio cuando pienso en sentimientos negativos
83. Puedo mantener la calma cuando soy el blanco del enfado de otros
84. Manejo las situaciones aún cuando me empiezo a enfadarme
85. Me recupero rápido luego de un contratiempo
86. Puedo ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre
87. Puedo realizar alguna actividad que me interese aún cuando me produzca miedo llevarla a cabo
88. Soy capaz de hablar en público aún cuando siento un poco de vergüenza
89. Puedo aplazar un beneficio positivo a corto plazo para obtener uno mayor a largo plazo
90. Terminó lo que comienzo
91. Sé decir que no cuando es necesario
92. Puedo concentrarme en una tarea cuando es necesario
93. Pienso qué es lo que quiero antes de actuar
94. Me impaciento fácilmente
95. Hago cosas contrarias a mis principios
96. Me dejo llevar por una situación aunque no este de acuerdo con ella

RELACIONES CON LOS DEMÁS

97. Puedo mediar conflictos de los demás
98. Tengo la habilidad de desarrollar un consenso con los demás
99. Fomento la confianza de los demás hacia mí
100. Proporciono apoyo y consejos a los demás para que se sientan bien
101. Ayudo a un grupo a controlar sus emociones
102. Detecto incoherencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas
103. Se me dificulta mostrar mis emociones
104. Hago amistades con facilidad
105. Prefiero el trabajo en grupo al individual
106. Soy amable cuando sé que alguien tiene problemas
107. Sugiero nuevas ideas que ayuden a los demás
108. Me acerco a alguien cuando es excluido por otras personas
109. Trato con respeto a los demás
110. Puedo comportarme de manera espontánea y natural
111. Contribuyo a que el trabajo sea más interesante y variado
112. Expreso simpatía por quienes me rodean
113. Me cuesta hablar y dirigirme a personas que no conozco
114. Manejo un vocabulario adecuado
115. Me demoro en establecer contacto con quienes me rodean
116. Me dejo afectar por las bromas de los demás
117. Evito los lugares públicos o concurridos
118. Prescindo con facilidad de los demás
119. Me agrada organizar nuevas actividades
120. Sé cuando tengo que hablar y cuando no en una reunión
121. Me expreso con facilidad hacia los demás
122. Cuando hago un comentario subrayo los aspectos positivos de los demás en lugar de criticar sus puntos débiles
123. Animo, alabo o felicito a los demás, sin que esto represente problema alguno
124. Disfruto de las situaciones que para los demás representan sentimientos de amor, esperanza y gozo

AUTOESTIMA

- 125. Me considero una persona inteligente
- 126. Soy original y creativo
- 127. Siento que soy atractivo (a)
- 128. Siento que soy una persona exitosa
- 129. Soy competente para muchos trabajos
- 130. Tengo el sentimiento de no poder hacer nada bien
- 131. Siento que tengo buenas relaciones sociales con los demás
- 132. Siento que puedo hacer todo bien
- 133. Estoy consciente de lo que soy
- 134. Me siento inferior con respecto a los demás
- 135. Me siento superior con respecto a los demás
- 136. Me siento igual con respecto a los demás
- 137. Siento que no valgo
- 138. Sé que la gente me busca y me respeta
- 139. Estoy seguro de las habilidades que poseo
- 140. Estoy seguro de mis conocimientos
- 141. Me siento desalentado conmigo mismo y me pregunto si hay algo que valga la pena
- 142. Me preocupo si a los demás les gusta estar conmigo

ANEXO D

**CARTAS DE LOS JUECES CERTIFICANDO SU PARTICIPACION EN
LA VALIDACION DEL CUESTIONARIO Y LA REALIZACION DE SUS
CORRECCIONES Y SUGERENCIAS**

ANEXO E
CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (CON PREGUNTAS CONTROL) Y PLANTILLA DE CALIFICACIÓN

INSTRUCCIONES

A continuación encuentra un cuestionario, con el cual se pretende llevar a cabo una investigación de carácter académico. Es necesario colocar los datos que se piden en las hojas de respuestas y responder con la mayor sinceridad posible, para obtener excelentes resultados, teniendo en cuenta que, debe ser elegida SOLO una respuesta por pregunta, que no hay respuestas correctas o incorrectas, no hay tiempo límite y que debe procurar no dejar ninguna pregunta sin responder. Por favor no escriba nada, ni marque el cuadernillo.

En seguida se presenta un ejemplo del tipo de preguntas que encontrará en el cuadernillo así como la forma de respuesta:

Ejemplo:

Puedo identificar los cambios físicos que experimento cuando estoy enfadado(a).

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
	✗		

¡Gracias por su Colaboración!

1. Me cuesta trabajo recuperarme después de haber tenido un inconveniente
2. Me parece complicado llegar a un consenso con los demás
3. Se me dificulta pedir ayuda a otra persona
4. Respondo crudamente a una crítica que no merezco
5. Procuro que los demás se sientan bien conmigo
6. Identifico mis pensamientos positivos
7. Cuando me desanimo puedo recuperar la confianza
8. Me siento cómodo si tengo que contradecir a mi interlocutor
9. En situaciones sociales, puedo modificar mi comportamiento si es necesario
10. Puedo mediar conflictos de los demás
11. Fomento la desconfianza de los demás hacia mí
12. Me considero una persona poco inteligente
13. Soy original y creativo
14. Identifico con precisión los sentimientos y emociones de las personas
15. Soy capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee
16. Me gusta negociar para obtener algo que deseo
17. Reconozco cuando alguien siente angustia
18. Sé cuando comienzo a enfadarme
19. Postergo las actividades que había planeado iniciar
20. Soy incapaz de relajarme en una situación de presión
21. Proporciono apoyo y consejos a los demás para que se sientan bien
22. Siento que soy una persona desaprovechada
23. Tengo una mala comunicación con mis padres
24. Prescindo con facilidad de los demás
25. Ayudo a los demás a controlar sus emociones
26. Identifico mis cambios de humor
27. Sugiero nuevas ideas que ayuden a los demás
28. Necesito del reconocimiento para lograr mis metas
29. Soy capaz de trabajar de modo productivo cuando estoy de mal humor (enfadado)
30. Ayudo a un grupo a controlar sus emociones
31. Soy competente en pocos trabajos
32. Tengo una mala comunicación con mis compañeros
33. Procuro que los demás no confíen en mí
34. Hago cosas por otras personas, porque simpatizo con ellas
35. Sé cuando estoy a la defensiva
36. Acostumbro a fijarme objetivos
37. Se me dificulta mostrar mis emociones
38. Tengo el sentimiento de no poder hacer nada bien
39. Hago saber a los demás cuando hacen algo positivo en su trabajo

40. Creo que soy físicamente agradable para los demás
41. Me desagradan organizar nuevas actividades
42. En una situación competitiva en la cual estoy ganando o soy superior me siento mal por el otro
43. Puedo darme cuenta cuando los demás se incomodan por una broma de mal gusto
44. Desconfío de mis capacidades
45. Identifico mis cambios físicos ante un estímulo
46. Me desanimo fácilmente
47. Puedo escuchar a personas negativas sin contagiarme de lo que me digan
48. Utilizo el “diálogo interior” para controlar mis emociones
49. Me angustio cuando pienso en sentimientos negativos
50. Hago amistades con facilidad
51. Prefiero el trabajo en grupo al individual
52. Siento que tengo buenas relaciones sociales con los demás
53. Cuando una persona cambia su actitud conmigo, le pregunto cuál es la causa
54. Explico mis críticas hacia los demás
55. Identifico mis pensamientos negativos
56. Se me dificulta tranquilizarme rápidamente cuando estoy de mal genio
57. Verifico que la otra persona entendió lo que le dije
58. Puedo cambiar mi imagen cuando siento que la proyectada no está dando resultado
59. Evito influir o persuadir a los demás
60. Expongo mi filosofía personal a los demás
61. Creo que no puedo contribuir a cambiar el rumbo del país
62. Me gustan los desafíos sencillos
63. Disfruto de mi capacidad para influir y persuadir a los demás
64. Pienso que mi futuro depende de mi esfuerzo
65. Puedo mantener la calma cuando soy el blanco del enfado de otros
66. Tengo una mala comunicación con mis jefes
67. Puedo ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de cualquier situación en la que me encuentre
68. Excluyo a alguien cuando es excluido por otras personas
69. Estoy consciente de lo que soy
70. Disfruto de las situaciones que para los demás representan sentimientos de tristeza, desesperanza y disgusto
71. Me describo como una persona que tolera los insultos
72. Me siento igual con respecto a los demás
73. Verifico que entendí lo que la otra persona me dijo
74. Evito tener reacciones emocionales ante los sentimientos de los demás

75. Soy consciente de mi fragilidad humana
76. Sé que puedo conseguir lo que me propongo
77. Me recupero lentamente luego de un contratiempo

78. Trato con respeto a los demás
79. Me siento superior con respecto a los demás
80. Trato de escuchar a quien me habla
81. Me doy cuenta cuando alguien me miente
82. Sé cuando tengo que hablar y cuando no en una reunión
83. Estoy atento a los movimientos o gestos de los demás cuando se dirigen a mí
84. Manejo las situaciones aún cuando empiezo a enfadarme
85. Me intereso por los sentimientos de los demás
86. Me dejo influenciar por una conducta negativa realizada anteriormente por otra persona
87. Detecto incoherencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas
88. Busco tener el control sobre los demás
89. Trabajo duro y persistentemente para alcanzar una meta
90. Soy amable cuando sé que alguien tiene problemas
91. Soy capaz de interpretar correctamente mis propias emociones
92. Me comporto adecuadamente en una reunión social
93. Cuando estoy triste busco alguna actividad que me ayude a mejorar mi estado de ánimo
94. Sé cuando experimento sentimientos de amor y dicha
95. Me recompenso poco aún cuando alcanzo una meta difícil
96. Puedo realizar alguna actividad que me interese aún cuando me produzca miedo llevarla a cabo
97. Soy capaz de hablar en público aún cuando siento un poco de vergüenza
98. Me dejo afectar por las bromas de los demás
99. Sé que la gente me busca y me respeta
100. Siento que no valgo
101. Contribuyo a que el trabajo sea estresante y aburrido
102. Descuido mis propios movimientos o gestos cuando me dirijo a alguien
103. Puedo comportarme de manera espontánea y natural
104. Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista
105. Siento que soy atractivo (a)
106. Me considero una persona exitosa
107. Ante un problema no veo el lado positivo de la situación
108. Tengo una mala comunicación con mis jefes

109. Cuando tengo que tomar una decisión importante, sé como me siento al respecto: asustado, emocionado, enojado u otras combinaciones de emociones
110. Dudo de las habilidades que poseo
111. Expreso simpatía por quienes me rodean
112. Animo, alabo o felicito a los demás, sin que esto represente problema alguno
113. Me siento inferior con respecto a los demás
114. Puedo aplazar un beneficio positivo a corto plazo para obtener uno mayor a largo plazo
115. Cuando hablo con alguien le doy a entender que le estoy prestando atención (fruncir el ceño, asiento con la cabeza, etc.)
116. Me concentro en las cualidades negativas de los demás
117. Tengo problemas de timidez
118. Ante un problema sé que se puede hacer algo para resolverlo
119. Termino lo que comienzo
120. Me cuesta hablar y dirigirme a personas que no conozco
121. Me siento inseguro (a) de mis conocimientos
122. Pido una aclaración de lo que me dicen, en lugar de adivinar el significado
123. Doy a entender lo que quiero o lo que siento sin rodeos
124. Sé cuando experimento sentimientos de temor
125. Veo los retos como obstáculos para aprender
126. Sé decir que no cuando es necesario
127. Me desconcentro fácilmente en la realización de una tarea
128. Manejo un vocabulario incorrecto
129. Me demoro en establecer contacto con quienes me rodean
130. Me siento desalentado (a) conmigo mismo y me pregunto si hay algo que valga la pena
131. Me preocupo si a los demás les gusta estar conmigo
132. Tengo cuidado con las palabras con las que me dirijo a alguien y la forma en que digo las cosas
133. Uso un tono apropiado cuando me dirijo a un grupo o a una persona
134. Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón
135. Me dejo llevar por una situación aunque no este de acuerdo con ella
136. Reconozco cuando cometo un error
137. Me impaciento fácilmente
138. Hago cosas contrarias a mis principios
139. Me siento incómodo (a) cuando me critican
140. Evito los lugares públicos o concurridos
141. Me expreso con facilidad hacia los demás
142. Siento que puedo hacer todo bien
143. Pienso que es lo que quiero antes de actuar

144. Cuando hago un comentario subrayo los puntos débiles de los demás

145. Se me dificulta iniciar una acción en el momento que lo quiera

HOJA DE RESPUESTAS #1

Edad: _____

Profesión: _____

Sexo: _____

Entidad: _____

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				

37				
38				
39				
40				

77				
78				
79				
80				

HOJA DE RESPUESTAS #2

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				
101				
102				
103				
104				
105				
106				
107				
108				
109				
110				
111				
112				
113				
114				
115				
116				
117				
118				

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
121				
122				
123				
124				
125				
126				
127				
128				
129				
130				
131				
132				
133				
134				
135				
136				
137				
138				
139				
140				
141				
142				
143				
144				
145				

119				
120				

**PLANTILLA DE CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN LA CATEGORIA Y LA VALENCIA
POSITIVA O NEGATIVA DE CADA ITEM INCLUYENDO PREGUNTAS
CONTROL**

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	4	3	2	1
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4
4	1	2	3	4
5	4	3	2	1
6	4	3	2	1
7	4	3	2	1
8	1	2	3	4
9	4	3	2	1
10	4	3	2	1
11	1	2	3	4
12	1	2	3	4
13	4	3	2	1
14	4	3	2	1
15	4	3	2	1
16	4	3	2	1
17	4	3	2	1
18	4	3	2	1
19	1	2	3	4
20	1	2	3	4
21	4	3	2	1
22	1	2	3	4
23	1	2	3	4
24	1	2	3	4
25	4	3	2	1
26	4	3	2	1
27	4	3	2	1
28	1	2	3	4
29	4	3	2	1
30	4	3	2	1
31	1	2	3	4
32	1	2	3	4
33	1	2	3	4
34	1	2	3	4
35	4	3	2	1

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
41	1	2	3	4
42	1	2	3	4
43	4	3	2	1
44	1	2	3	4
45	4	3	2	1
46	1	2	3	4
47	4	3	2	1
48	4	3	2	1
49	1	2	3	4
50	4	3	2	1
51	4	3	2	1
52	4	3	2	1
53	4	3	2	1
54	4	3	2	1
55	4	2	3	4
56	1	2	3	4
57	4	3	2	1
58	4	3	2	1
59	4	3	2	1
60	4	3	2	1
61	1	2	3	4
62	1	2	3	4
63	1	2	3	4
64	4	3	2	1
65	4	3	2	1
66	1	2	3	4
67	4	3	2	1
68	1	2	3	4
69	4	3	2	1
70	1	2	3	4
71	1	2	3	4
72	4	3	2	1
73	4	3	2	1
74	4	3	2	1
75	4	3	2	1

Inteligencia emocional 110

36	4	3	2	1
37	1	2	3	4
38	1	2	3	4
39	4	3	2	1
40	4	3	2	1

76	4	3	2	1
77	1	2	3	4
78	4	3	2	1
79	1	2	3	4
80	4	3	2	1

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
81	4	3	2	1
82	4	3	2	1
83	4	3	2	1
84	4	3	2	1
85	4	3	2	1
86	1	2	3	4
87	4	3	2	1
88	1	2	3	4
89	4	3	2	1
90	4	3	2	1
91	4	3	2	1
92	4	3	2	1
93	4	3	2	1
94	4	3	2	1
95	1	2	3	4
96	4	3	2	1
97	4	3	2	1
98	1	2	3	4
99	4	3	2	1
100	1	2	3	4
101	1	2	3	4
102	1	2	3	4
103	4	3	2	1
104	1	2	3	4
105	4	3	2	1
106	4	3	2	1
107	1	2	3	4
108	1	2	3	4
109	4	3	2	1
110	1	2	3	4
111	4	3	2	1
112	4	3	2	1
113	1	2	3	4
114	4	3	2	1
115	4	3	2	1
116	1	2	3	4
117	1	2	3	4
118	4	3	2	1
119	4	3	2	1
120	1	2	3	4

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
121	1	2	3	4
122	4	3	2	1
123	4	3	2	1
124	4	3	2	1
125	4	3	2	1
126	4	3	2	1
127	1	2	3	4
128	1	2	3	4
129	1	2	3	4
130	1	2	3	4
131	1	2	3	4
132	4	3	2	1
133	4	3	2	1
134	4	3	2	1
135	1	2	3	4
136	4	3	2	1
137	1	2	3	4
138	1	2	3	4
139	1	2	3	4
140	1	2	3	4
141	4	3	2	1
142	4	3	2	1
143	4	3	2	1
144	1	2	3	4
145	1	2	3	4

Cada categoría se identifica con un color diferente así: Comunicación, Empatía, Autoconocimiento, Automotivación, Autocontrol, Relaciones con los demás, Autoestima. La posición de los números, indica la valencia del ítem, cuando siempre es 4 y cuando es

1.

ANEXO F

MATRIZ ORGANIZADA ASCENDENTEMENTE POR SUMATORIAS

MEDIANA OBTENIDA

ANEXO G

CONSISTENCIA DE ÍTEMS

FRECUENCIAS OBSERVADAS				FRECUENCIAS ESPERADAS		PROBABILIDAD ASOCIADA AL CHI CUADRADO
	Item 1					0.000001 NO CONSISTENTE
	1,2	3,4				
Inf. Md	137	54	191	155.593	35.407	
Sup. Md	175	17	192	156.407	35.593	
	312	71	383			
	Item 2					0.003027 CONSISTENTE
	1,2	3,4				
Inf. Md	19	172	191	11.969	179.031	
Sup. Md	5	187	192	12.031	179.969	
	24	359	383			
	Item 3					0.000005 CONSISTENTE
	1,2	3,4				
Inf. Md	40	151	191	24.935	166.065	
Sup. Md	10	182	192	25.065	166.935	
	50	333	383			
	Item 4					0.065756 NO CONSISTENTE
	1,2	3,4				
Inf. Md	79	112	191	70.316	120.684	
Sup. Md	62	130	192	70.684	121.316	
	141	242	383			
	Item 5					0.018490 CONSISTENTE
	1,2	3,4				
Inf. Md	10	181	191	5.984	185.016	
Sup. Md	2	190	192	6.016	185.984	
	12	371	383			
	Item 6					0.047161 CONSISTENTE
	1,2	3,4				
Inf. Md	10	181	191	6.483	184.517	
Sup. Md	3	189	192	6.517	185.483	
	13	370	383			
	Item 7					0.051347 NO CONSISTENTE
	1,2	3,4				
Inf. Md	16	175	191	11.470	179.530	
Sup. Md	7	185	192	11.530	180.470	
	23	360	383			

	Item 8			0.707698	NO CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	75	116	191	76.799	114.201
Sup. Md	79	113	192	77.201	114.799
	154	229	383		
	Item 9			0.149410	NO CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	43	148	191	37.402	153.598
Sup. Md	32	160	192	37.598	154.402
	75	308	383		
	Item 10			0.000024	CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	37	154	191	23.439	167.561
Sup. Md	10	182	192	23.561	168.439
	47	336	383		
	Item 11			0.017373	CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	17	174	191	11.470	179.530
Sup. Md	6	186	192	11.530	180.470
	23	360	383		
	Item 12			0.028653	CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	11	180	191	6.982	184.018
Sup. Md	3	189	192	7.018	184.982
	14	369	383		
	Item 13			0.002134	CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	16	175	191	9.475	181.525
Sup. Md	3	189	192	9.525	182.475
	19	364	383		
	Item 14			0.000025	CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	30	161	191	17.953	173.047
Sup. Md	6	186	192	18.047	173.953
	36	347	383		
	Item 15			0.000140	CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	21	170	191	11.969	179.031
Sup. Md	3	189	192	12.031	179.969
	24	359	383		

	Item 16		0.003021	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	45 146 191	33.911 157.089		
Sup. Md	23 169 192	34.089 157.911		
	68 315 383			
	Item 17		0.007421	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	22 169 191	14.961 176.039		
Sup. Md	8 184 192	15.039 176.961		
	30 353 383			
	Item 18		0.080508	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	12 179 191	8.478 182.522		
Sup. Md	5 187 192	8.522 183.478		
	17 366 383			
	Item 19		0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	42 149 191	24.935 166.065		
Sup. Md	8 184 192	25.065 166.935		
	50 333 383			
	Item 20		0.000003	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	76 115 191	55.355 135.645		
Sup. Md	35 157 192	55.645 136.355		
	111 272 383			
	Item 21		0.563799	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	17 174 191	15.460 175.540		
Sup. Md	14 178 192	15.540 176.460		
	31 352 383			
	Item 22		0.007951	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	51 140 191	40.394 150.606		
Sup. Md	30 162 192	40.606 151.394		
	81 302 383			
	Item 23		0.013593	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	25 166 191	17.953 173.047		
Sup. Md	11 181 192	18.047 173.953		
	36 347 383			

	Item 24			0.000138	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	69 122 191		52.363 138.637		
Sup. Md	36 156 192		52.637 139.363		
	105 278 383				
	Item 25			0.004595	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	69 122 191		56.352 134.648		
Sup. Md	44 148 192		56.648 135.352		
	113 270 383				
	Item 26			0.028653	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	11 180 191		6.982 184.018		
Sup. Md	3 189 192		7.018 184.982		
	14 369 383				
	Item 27			0.042109	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	15 176 191		10.473 180.527		
Sup. Md	6 186 192		10.527 181.473		
	21 362 383				
	Item 28			0.000001	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	59 132 191		39.397 151.603		
Sup. Md	20 172 192		39.603 152.397		
	79 304 383				
	Item 29			0.000363	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	97 94 191		79.791 111.209		
Sup. Md	63 129 192		80.209 111.791		
	160 223 383				
	Item 30			0.000211	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	82 109 191		64.830 126.170		
Sup. Md	48 144 192		65.170 126.830		
	130 253 383				
	Item 31			0.009306	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	80 111 191		67.822 123.178		
Sup. Md	56 136 192		68.178 123.822		
	136 247 383				

	Item 32		0.100246 NO CONSISTENTE
	1,2 3,4		
Inf. Md	10 181 191	6.982 184.018	
Sup. Md	4 188 192	7.018 184.982	
	14 369 383		
	Item 33		0.247704 NO CONSISTENTE
	1,2 3,4		
Inf. Md	18 173 191	14.961 176.039	
Sup. Md	12 180 192	15.039 176.961	
	30 353 383		
	Item 34		0.019866 CONSISTENTE
	1,2 3,4		
Inf. Md	120 71 191	108.715 82.285	
Sup. Md	98 94 192	109.285 82.715	
	218 165 383		
	Item 35		0.038637 CONSISTENTE
	1,2 3,4		
Inf. Md	25 166 191	18.950 172.050	
Sup. Md	13 179 192	19.050 172.950	
	38 345 383		
	Item 36		0.014231 CONSISTENTE
	1,2 3,4		
Inf. Md	19 172 191	12.966 178.034	
Sup. Md	7 185 192	13.034 178.966	
	26 357 383		
	Item 37		0.000020 CONSISTENTE
	1,2 3,4		
Inf. Md	62 129 191	44.384 146.616	
Sup. Md	27 165 192	44.616 147.384	
	89 294 383		
	Item 38		0.001048 CONSISTENTE
	1,2 3,4		
Inf. Md	13 178 191	6.982 184.018	
Sup. Md	1 191 192	7.018 184.982	
	14 369 383		
	Item 39		0.001862 CONSISTENTE
	1,2 3,4		
Inf. Md	25 166 191	16.457 174.543	
Sup. Md	8 184 192	16.543 175.457	
	33 350 383		

	Item 40			0.002487	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	29 162 191	19.948	171.052		
Sup. Md	11 181 192	20.052	171.948		
	40 343 383				
	Item 41			0.000001	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	25 166 191	12.966	178.034		
Sup. Md	1 191 192	13.034	178.966		
	26 357 383				
	Item 42			0.010362	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	49 142 191	38.898	152.102		
Sup. Md	29 163 192	39.102	152.898		
	78 305 383				
	Item 43			0.784295	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	8 183 191	7.480	183.520		
Sup. Md	7 185 192	7.520	184.480		
	15 368 383				
	Item 44			0.064389	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	14 177 191	9.974	181.026		
Sup. Md	6 186 192	10.026	181.974		
	20 363 383				
	Item 45			0.049205	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	23 168 191	17.454	173.546		
Sup. Md	12 180 192	17.546	174.454		
	35 348 383				
	Item 46			0.000003	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	46 145 191	29.423	161.577		
Sup. Md	13 179 192	29.577	162.423		
	59 324 383				
	Item 47			0.000058	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	46 145 191	31.418	159.582		
Sup. Md	17 175 192	31.582	160.418		
	63 320 383				

	Item 48			0.002667	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	36 155 191	25.932	165.068		
Sup. Md	16 176 192	26.068	165.932		
	52 331 383				
	Item 49			0.026811	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	92 99 191	81.287	109.713		
Sup. Md	71 121 192	81.713	110.287		
	163 220 383				
	Item 50			0.000001	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	39 152 191	23.439	167.561		
Sup. Md	8 184 192	23.561	168.439		
	47 336 383				
	Item 51			0.001482	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	70 121 191	55.854	135.146		
Sup. Md	42 150 192	56.146	135.854		
	112 271 383				
	Item 52			0.098455	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	5 186 191	2.992	188.008		
Sup. Md	1 191 192	3.008	188.992		
	6 377 383				
	Item 53			0.000012	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	67 124 191	48.373	142.627		
Sup. Md	30 162 192	48.627	143.373		
	97 286 383				
	Item 54			0.016570	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	39 152 191	30.420	160.580		
Sup. Md	22 170 192	30.580	161.420		
	61 322 383				
	Item 55			0.004268	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	20 171 191	12.966	178.034		
Sup. Md	6 186 192	13.034	178.966		
	26 357 383				

	Item 56			0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	76 115 191	52.862	138.138		
Sup. Md	30 162 192	53.138	138.862		
	106 277 383				
	Item 57			0.043509	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	22 169 191	16.457	174.543		
Sup. Md	11 181 192	16.543	175.457		
	33 350 383				
	Item 58			0.010951	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	64 127 191	52.862	138.138		
Sup. Md	42 150 192	53.138	138.862		
	106 277 383				
	Item 59			0.282907	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	102 89 191	96.747	94.253		
Sup. Md	92 100 192	97.253	94.747		
	194 189 383				
	Item 60			0.039899	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	55 136 191	46.379	144.621		
Sup. Md	38 154 192	46.621	145.379		
	93 290 383				
	Item 61			0.000615	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	49 142 191	35.906	155.094		
Sup. Md	23 169 192	36.094	155.906		
	72 311 383				
	Item 62			0.004403	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	92 99 191	78.295	112.705		
Sup. Md	65 127 192	78.705	113.295		
	157 226 383				
	Item 63			0.795344	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	103 88 191	101.734	89.266		
Sup. Md	101 91 192	102.266	89.734		
	204 179 383				

	Item 64			0.047161	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	10 181 191	6.483	184.517		
Sup. Md	3 189 192	6.517	185.483		
	13 370 383				
	Item 65			0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	56 135 191	33.911	157.089		
Sup. Md	12 180 192	34.089	157.911		
	68 315 383				
	Item 66			0.000023	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	22 169 191	11.969	179.031		
Sup. Md	2 190 192	12.031	179.969		
	24 359 383				
	Item 67			0.002751	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	40 151 191	29.423	161.577		
Sup. Md	19 173 192	29.577	162.423		
	59 324 383				
	Item 68			0.002102	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	14 177 191	7.979	183.021		
Sup. Md	2 190 192	8.021	183.979		
	16 367 383				
	Item 69			0.004158	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	8 183 191	3.990	187.010		
Sup. Md	0 192 192	4.010	187.990		
	8 375 383				
	Item 70			0.064389	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	14 177 191	9.974	181.026		
Sup. Md	6 186 192	10.026	181.974		
	20 363 383				
	Item 71			0.710529	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	78 113 191	79.791	111.209		
Sup. Md	82 110 192	80.209	111.791		
	160 223 383				

	Item 72				0.926006 NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	44 147 191		44.384	146.616	
Sup. Md	45 147 192		44.616	147.384	
	89 294 383				
	Item 73				0.047670 CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	27 164 191		20.945	170.055	
Sup. Md	15 177 192		21.055	170.945	
	42 341 383				
	Item 74				0.278349 NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	82 109 191		76.799	114.201	
Sup. Md	72 120 192		77.201	114.799	
	154 229 383				
	Item 75				0.684053 NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	15 176 191		13.963	177.037	
Sup. Md	13 179 192		14.037	177.963	
	28 355 383				
	Item 76				0.002336 CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	9 182 191		4.488	186.512	
Sup. Md	0 192 192		4.512	187.488	
	9 374 383				
	Item 77				0.000029 CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	101 90 191		80.789	110.211	
Sup. Md	61 131 192		81.211	110.789	
	162 221 383				
	Item 78				0.001048 CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	13 178 191		6.982	184.018	
Sup. Md	1 191 192		7.018	184.982	
	14 369 383				
	Item 79				0.061299 NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	30 161 191		23.937	167.063	
Sup. Md	18 174 192		24.063	167.937	
	48 335 383				

	Item 80			0.002336	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	9 182 191	4.488	186.512		
Sup. Md	0 192 192	4.512	187.488		
	9 374 383				
	Item 81			0.001049	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	49 142 191	36.405	154.595		
Sup. Md	24 168 192	36.595	155.405		
	73 310 383				
	Item 82			0.002102	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	14 177 191	7.979	183.021		
Sup. Md	2 190 192	8.021	183.979		
	16 367 383				
	Item 83			0.009022	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	26 165 191	18.452	172.548		
Sup. Md	11 181 192	18.548	173.452		
	37 346 383				
	Item 84			0.000973	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	23 168 191	14.462	176.538		
Sup. Md	6 186 192	14.538	177.462		
	29 354 383				
	Item 85			0.004722	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	23 168 191	15.460	175.540		
Sup. Md	8 184 192	15.540	176.460		
	31 352 383				
	Item 86			0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	36 155 191	19.948	171.052		
Sup. Md	4 188 192	20.052	171.948		
	40 343 383				
	Item 87			0.000257	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	47 144 191	33.413	157.587		
Sup. Md	20 172 192	33.587	158.413		
	67 316 383				

	Item 88			0.337346	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	55 136 191	59.345	131.655		
Sup. Md	64 128 192	59.655	132.345		
	119 264 383				
	Item 89			0.010115	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	9 182 191	4.987	186.013		
Sup. Md	1 191 192	5.013	186.987		
	10 373 383				
	Item 90			0.063713	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	11 180 191	7.480	183.520		
Sup. Md	4 188 192	7.520	184.480		
	15 368 383				
	Item 91			0.000107	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	17 174 191	8.977	182.023		
Sup. Md	1 191 192	9.023	182.977		
	18 365 383				
	Item 92			0.013310	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	6 185 191	2.992	188.008		
Sup. Md	0 192 192	3.008	188.992		
	6 377 383				
	Item 93			0.000022	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	32 159 191	19.449	171.551		
Sup. Md	7 185 192	19.551	172.449		
	39 344 383				
	Item 94			0.001848	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	12 179 191	6.483	184.517		
Sup. Md	1 191 192	6.517	185.483		
	13 370 383				
	Item 95			0.000004	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	101 90 191	78.794	112.206		
Sup. Md	57 135 192	79.206	112.794		
	158 225 383				

	Item 96			0.001589	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	30 161 191	20.446	170.554		
Sup. Md	11 181 192	20.554	171.446		
	41 342 383				
	Item 97			0.005281	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	37 154 191	27.428	163.572		
Sup. Md	18 174 192	27.572	164.428		
	55 328 383				
	Item 98			0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	50 141 191	30.919	160.081		
Sup. Md	12 180 192	31.081	160.919		
	62 321 383				
	Item 99			0.010982	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	18 173 191	11.969	179.031		
Sup. Md	6 186 192	12.031	179.969		
	24 359 383				
	Item 100			0.031453	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	7 184 191	3.990	187.010		
Sup. Md	1 191 192	4.010	187.990		
	8 375 383				
	Item 101			0.000593	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	14 177 191	7.480	183.520		
Sup. Md	1 191 192	7.520	184.480		
	15 368 383				
	Item 102			0.011283	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	31 160 191	22.940	168.060		
Sup. Md	15 177 192	23.060	168.940		
	46 337 383				
	Item 103			0.047161	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	10 181 191	6.483	184.517		
Sup. Md	3 189 192	6.517	185.483		
	13 370 383				

	Item 104			0.000017	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	44 147 191	28.924	162.076		
Sup. Md	14 178 192	29.076	162.924		
	58 325 383				
	Item 105			0.000193	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	42 149 191	28.924	162.076		
Sup. Md	16 176 192	29.076	162.924		
	58 325 383				
	Item 106			0.000027	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	26 165 191	14.961	176.039		
Sup. Md	4 188 192	15.039	176.961		
	30 353 383				
	Item 107			0.001048	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	41 150 191	29.423	161.577		
Sup. Md	18 174 192	29.577	162.423		
	59 324 383				
	Item 108			0.000140	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	21 170 191	11.969	179.031		
Sup. Md	3 189 192	12.031	179.969		
	24 359 383				
	Item 109			0.015958	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	26 165 191	18.950	172.050		
Sup. Md	12 180 192	19.050	172.950		
	38 345 383				
	Item 110			0.000026	CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	24 167 191	13.465	177.535		
Sup. Md	3 189 192	13.535	178.465		
	27 356 383				
	Item 111			0.579221	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4				
Inf. Md	8 183 191	6.982	184.018		
Sup. Md	6 186 192	7.018	184.982		
	14 369 383				

	Item 112		0.000351	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	25 166 191	15.460 175.540		
Sup. Md	6 186 192	15.540 176.460		
	31 352 383			
	Item 113		0.001199	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	19 172 191	11.470 179.530		
Sup. Md	4 188 192	11.530 180.470		
	23 360 383			
	Item 114		0.001049	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	49 142 191	36.405 154.595		
Sup. Md	24 168 192	36.595 155.405		
	73 310 383			
	Item 115		0.030295	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	27 164 191	20.446 170.554		
Sup. Md	14 178 192	20.554 171.446		
	41 342 383			
	Item 116		0.000129	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	19 172 191	10.473 180.527		
Sup. Md	2 190 192	10.527 181.473		
	21 362 383			
	Item 117		0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	80 111 191	54.358 136.642		
Sup. Md	29 163 192	54.642 137.358		
	109 274 383			
	Item 118		0.003640	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	13 178 191	7.480 183.520		
Sup. Md	2 190 192	7.520 184.480		
	15 368 383			
	Item 119		0.010982	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	18 173 191	11.969 179.031		
Sup. Md	6 186 192	12.031 179.969		
	24 359 383			

	Item 120		0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	57 134 191	36.405 154.595		
Sup. Md	16 176 192	36.595 155.405		
	73 310 383			
	Item 121		0.000134	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	25 166 191	14.961 176.039		
Sup. Md	5 187 192	15.039 176.961		
	30 353 383			
	Item 122		0.000038	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	31 160 191	18.950 172.050		
Sup. Md	7 185 192	19.050 172.950		
	38 345 383			
	Item 123		0.000046	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	23 168 191	12.966 178.034		
Sup. Md	3 189 192	13.034 178.966		
	26 357 383			
	Item 124		0.210738	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	11 180 191	8.478 182.522		
Sup. Md	6 186 192	8.522 183.478		
	17 366 383			
	Item 125		0.574777	NO CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	95 96 191	97.744 93.256		
Sup. Md	101 91 192	98.256 93.744		
	196 187 383			
	Item 126		0.000036	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	41 150 191	26.930 164.070		
Sup. Md	13 179 192	27.070 164.930		
	54 329 383			
	Item 127		0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	50 141 191	29.922 161.078		
Sup. Md	10 182 192	30.078 161.922		
	60 323 383			

	Item 128		0.001211	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	15 176 191	8.478 182.522		
Sup. Md	2 190 192	8.522 183.478		
	17 366 383			
	Item 129		0.000001	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	34 157 191	19.449 171.551		
Sup. Md	5 187 192	19.551 172.449		
	39 344 383			
	Item 130		0.000107	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	17 174 191	8.977 182.023		
Sup. Md	1 191 192	9.023 182.977		
	18 365 383			
	Item 131		0.003121	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	78 113 191	64.332 126.668		
Sup. Md	51 141 192	64.668 127.332		
	129 254 383			
	Item 132		0.000003	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	34 157 191	19.948 171.052		
Sup. Md	6 186 192	20.052 171.948		
	40 343 383			
	Item 133		0.047161	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	10 181 191	6.483 184.517		
Sup. Md	3 189 192	6.517 185.483		
	13 370 383			
	Item 134		0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	38 153 191	21.943 169.057		
Sup. Md	6 186 192	22.057 169.943		
	44 339 383			
	Item 135		0.000091	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	36 155 191	23.439 167.561		
Sup. Md	11 181 192	23.561 168.439		
	47 336 383			

	Item 136		0.000047	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	25 166 191	14.462 176.538		
Sup. Md	4 188 192	14.538 177.462		
	29 354 383			
	Item 137		0.000002	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	91 100 191	68.820 122.180		
Sup. Md	47 145 192	69.180 122.820		
	138 245 383			
	Item 138		0.024835	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	13 178 191	8.478 182.522		
Sup. Md	4 188 192	8.522 183.478		
	17 366 383			
	Item 139		0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	88 103 191	61.838 129.162		
Sup. Md	36 156 192	62.162 129.838		
	124 259 383			
	Item 140		0.000000	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	70 121 191	47.875 143.125		
Sup. Md	26 166 192	48.125 143.875		
	96 287 383			
	Item 141		0.000041	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	21 170 191	11.470 179.530		
Sup. Md	2 190 192	11.530 180.470		
	23 360 383			
	Item 142		0.003629	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	15 176 191	8.977 182.023		
Sup. Md	3 189 192	9.023 182.977		
	18 365 383			
	Item 143		0.000421	CONSISTENTE
	1,2 3,4			
Inf. Md	19 172 191	10.971 180.029		
Sup. Md	3 189 192	11.029 180.971		
	22 361 383			

	Item 144			0.030523	CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	42	149	191	33.911	157.089
Sup. Md	26	166	192	34.089	157.911
	68	315	383		
	Item 145			0.000000	CONSISTENTE
	1,2	3,4			
Inf. Md	31	160	191	16.956	174.044
Sup. Md	3	189	192	17.044	174.956
	34	349	383		

ANEXO H

ITEMS FINALES POR CATEGORIA

Nº DE ITEM	Nueva Numeración	PROBABILIDAD ASOCIADA AL CHI CUADRADO	RESULTADO	CATEGORIA
65	1	0.000000	CONSISTENTE	Autocontrol
117	2	0.000000	CONSISTENTE	Autoconocimiento
139	3	0.000000	CONSISTENTE	Autoconocimiento
127	4	0.000000	CONSISTENTE	Autocontrol
86	5	0.000000	CONSISTENTE	Empatía
120	6	0.000000	CONSISTENTE	R. con los demás
98	7	0.000000	CONSISTENTE	R. con los demás
56	8	0.000000	CONSISTENTE	Autocontrol
140	9	0.000000	CONSISTENTE	R. con los demás
19	10	0.000000	CONSISTENTE	Automotivación
134	11	0.000000	CONSISTENTE	Empatía
145	12	0.000000	CONSISTENTE	Autocontrol
28	13	0.000001	CONSISTENTE	Automotivación
129	14	0.000001	CONSISTENTE	R. con los demás
41	15	0.000001	CONSISTENTE	Autoconocimiento
50	16	0.000001	CONSISTENTE	R. con los demás
137	17	0.000002	CONSISTENTE	Autocontrol
132	18	0.000003	CONSISTENTE	Comunicación
46	19	0.000003	CONSISTENTE	Automotivación
20	20	0.000003	CONSISTENTE	Autocontrol
95	21	0.000004	CONSISTENTE	Automotivación
3	22	0.000005	CONSISTENTE	Comunicación
53	23	0.000012	CONSISTENTE	Comunicación
104	24	0.000017	CONSISTENTE	Empatía
37	25	0.000020	CONSISTENTE	R. con los demás
93	26	0.000022	CONSISTENTE	Automotivación
66	27	0.000023	CONSISTENTE	Comunicación
10	28	0.000024	CONSISTENTE	R. con los demás
14	29	0.000025	CONSISTENTE	Empatía
110	30	0.000026	CONSISTENTE	Autoestima
106	31	0.000027	CONSISTENTE	Autoestima
77	32	0.000029	CONSISTENTE	Automotivación
126	33	0.000036	CONSISTENTE	Autocontrol
122	34	0.000038	CONSISTENTE	Comunicación
141	35	0.000041	CONSISTENTE	R. con los demás
123	36	0.000046	CONSISTENTE	Comunicación
136	37	0.000047	CONSISTENTE	Autoconocimiento
47	38	0.000058	CONSISTENTE	Automotivación
135	39	0.000091	CONSISTENTE	Autocontrol

91	40	0.000107	CONSISTENTE	Autoconocimiento
130	41	0.000107	CONSISTENTE	Autoestima
116	42	0.000129	CONSISTENTE	Empatía
121	43	0.000134	CONSISTENTE	Autoestima
24	44	0.000138	CONSISTENTE	R. con los demás
15	45	0.000140	CONSISTENTE	Autocontrol
108	46	0.000140	CONSISTENTE	Comunicación
105	47	0.000193	CONSISTENTE	Autoestima
30	48	0.000211	CONSISTENTE	R. con los demás
87	49	0.000257	CONSISTENTE	R. con los demás
112	50	0.000351	CONSISTENTE	R. con los demás
29	51	0.000363	CONSISTENTE	Autocontrol
143	52	0.000421	CONSISTENTE	Autocontrol
101	53	0.000593	CONSISTENTE	R. con los demás
61	54	0.000615	CONSISTENTE	Automotivación
84	55	0.000973	CONSISTENTE	Autocontrol
107	56	0.001048	CONSISTENTE	Automotivación
38	57	0.001048	CONSISTENTE	Autoestima
78	58	0.001048	CONSISTENTE	R. con los demás
81	59	0.001049	CONSISTENTE	Empatía
114	60	0.001049	CONSISTENTE	Autocontrol
113	61	0.001199	CONSISTENTE	Autoestima
128	62	0.001211	CONSISTENTE	Comunicación
51	63	0.001482	CONSISTENTE	R. con los demás
96	64	0.001589	CONSISTENTE	Autocontrol
94	65	0.001848	CONSISTENTE	Autoconocimiento
39	66	0.001862	CONSISTENTE	Comunicación
68	67	0.002102	CONSISTENTE	R. con los demás
82	68	0.002102	CONSISTENTE	R. con los demás
13	69	0.002134	CONSISTENTE	Autoestima
76	70	0.002336	CONSISTENTE	Automotivación
80	71	0.002336	CONSISTENTE	Comunicación
40	72	0.002482	CONSISTENTE	Autoestima
48	73	0.002667	CONSISTENTE	Autocontrol
67	74	0.002751	CONSISTENTE	Autocontrol
16	75	0.003021	CONSISTENTE	Comunicación
2	76	0.003027	CONSISTENTE	Comunicación
131	77	0.003121	CONSISTENTE	Autoestima
142	78	0.003629	CONSISTENTE	Autoestima
118	79	0.003640	CONSISTENTE	Automotivación
69	80	0.004158	CONSISTENTE	Autoestima
55	81	0.004268	CONSISTENTE	Autoconocimiento
62	82	0.004403	CONSISTENTE	Autoconocimiento
25	83	0.004595	CONSISTENTE	Empatía
85	84	0.004722	CONSISTENTE	Empatía
97	85	0.005281	CONSISTENTE	Autocontrol
17	86	0.007421	CONSISTENTE	Empatía

22	87	0.007951	CONSISTENTE	Autoestima
83	88	0.009022	CONSISTENTE	Comunicación
31	89	0.009306	CONSISTENTE	Autoestima
89	90	0.010115	CONSISTENTE	Automotivación
42	91	0.010362	CONSISTENTE	Empatía
58	92	0.010951	CONSISTENTE	Autoestima
99	93	0.010982	CONSISTENTE	Autoestima
119	94	0.010982	CONSISTENTE	Autocontrol
102	95	0.011283	CONSISTENTE	Comunicación
92	96	0.013310	CONSISTENTE	Autoconocimiento
23	97	0.013593	CONSISTENTE	Comunicación
36	98	0.014231	CONSISTENTE	Automotivación
109	99	0.015958	CONSISTENTE	Autocontrol
54	100	0.016570	CONSISTENTE	Comunicación
11	101	0.017373	CONSISTENTE	R. con los demás
5	102	0.018490	CONSISTENTE	Empatía
34	103	0.019866	CONSISTENTE	Empatía
138	104	0.024835	CONSISTENTE	Autocontrol
49	105	0.026811	CONSISTENTE	Autocontrol
12	106	0.028653	CONSISTENTE	Autoestima
26	107	0.028653	CONSISTENTE	Autoconocimiento
115	108	0.030295	CONSISTENTE	Comunicación
144	109	0.030523	CONSISTENTE	R. con los demás
100	110	0.031453	CONSISTENTE	Autoestima
35	111	0.038637	CONSISTENTE	Autoconocimiento
60	112	0.039899	CONSISTENTE	Autoconocimiento
27	113	0.042109	CONSISTENTE	R. con los demás
57	114	0.043509	CONSISTENTE	Comunicación
6	115	0.047161	CONSISTENTE	Autoconocimiento
64	116	0.047161	CONSISTENTE	Automotivación
103	117	0.047161	CONSISTENTE	R. con los demás
133	118	0.047161	CONSISTENTE	Comunicación
73	119	0.047670	CONSISTENTE	Comunicación
45	120	0.049205	CONSISTENTE	Autoconocimiento

Los ítems 12, 32, 45, 47 y 72, que se encuentran identificados con diferentes colores son las afirmaciones de control.

ANEXO I

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL E INSTRUCCIONES PARA SU APLICACIÓN Y CALIFICACIÓN

FICHA TÉCNICA

Nombre Original:	Cuestionario de Inteligencia Emocional
Autores:	Adriana Margarita Mercado Tobías Inés Jimena Ramos Callejas Adriana Vásquez del Río
Administración:	Individual y/o colectiva
Duración:	30 minutos de ejecución. 60 minutos incluyendo instrucciones previas a la aplicación y calificación.
Aplicación:	Individuos entre 22 y 55 años
Nivel Cultural Previo:	Técnico - Profesional
Puntuación:	Escala Likert
Tipificación:	Muestra de 383 sujetos
Significación:	Medición de las siguientes categorías de la Inteligencia Emocional: Autoconocimiento, Autocontrol, Autoestima, Automotivación, Empatía, Relaciones con los demás y comunicación.
Material:	Cuadernillo con 120 afirmaciones, 2 hojas de respuestas.

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

A continuación se presenta un instrumento para la medición de la inteligencia emocional, el cual consta de un cuadernillo de 120 ítems relacionados con las siete categorías comprendidas en la inteligencia emocional, las cuales son: comunicación, empatía, autoconocimiento, automotivación, autocontrol, relaciones con los demás y autoestima; dos hojas de respuestas y dos plantillas de calificación en las que se encuentra el puntaje establecido para cada una de las respuestas, de tal forma que colocando cada plantilla sobre la respectiva hoja de respuesta, se pueda realizar la sumatoria correspondiente para hallar un nivel alto medio o bajo de inteligencia emocional; es importante tener en cuenta que no se deben sumar los puntajes correspondientes a las afirmaciones 12, 32, 45, 47 y 72, ya que estas son de control, es decir, que se tienen en cuenta para la confiabilidad del cuestionario.

Los puntajes para la interpretación del nivel de inteligencia emocional son los siguientes:

Puntaje alto:	Entre 361 y 480
Puntaje medio:	Entre 241 y 360
Puntaje bajo:	Entre 120 y 240

Se determinaron estos tres niveles, teniendo en cuenta que todas las preguntas deben ser contestadas aunque sea con el puntaje mínimo, siendo éste 1, ya sea en siempre o en nunca, dependiendo de su valencia.

ANEXO J

CUESTIONARIO FINAL

INSTRUCCIONES

A continuación encuentra un cuestionario, con el cual se pretende obtener una aproximación de su nivel de Inteligencia Emocional. Es necesario colocar los datos que se piden en las hojas de respuestas y responder con la mayor sinceridad posible para obtener excelentes resultados, teniendo en cuenta que, debe ser elegida **SOLO** una respuesta por pregunta, que no hay respuestas correctas o incorrectas, no hay tiempo límite y que debe procurar no dejar ninguna pregunta sin responder. Por favor no escriba nada en el cuadernillo, ni lo marque.

En seguida se presenta un ejemplo del tipo de preguntas que encontrará en el cuadernillo así como la forma de respuesta:

Ejemplo:

Puedo identificar los cambios físicos que experimento cuando estoy enfadado(a).

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
	✗		

¡Gracias por su Colaboración!

1. Puedo mantener la calma cuando soy el blanco del enfado de otros
2. Tengo problemas de timidez
3. Me siento incómodo (a) cuando me critican
4. Me desconcentro fácilmente en la realización de una tarea
5. Me dejo influenciar por una conducta negativa realizada anteriormente por otra persona
6. Me cuesta hablar y dirigirme a personas que no conozco
7. Me dejo afectar por las bromas de los demás
8. Se me dificulta tranquilizarme rápidamente cuando estoy de mal genio
9. Evito los lugares públicos o concurridos
10. Postergo las actividades que había planeado iniciar
11. Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón
12. Se me dificulta iniciar una acción en el momento que lo quiera
13. Necesito del reconocimiento para lograr mis metas
14. Me demoro en establecer contacto con quienes me rodean
15. Me desagrada organizar nuevas actividades
16. Hago amistades con facilidad
17. Me impaciento fácilmente
18. Tengo cuidado con las palabras con las que me dirijo a alguien y la forma en que digo las cosas
19. Me desanimo fácilmente
20. Soy incapaz de relajarme en una situación de presión
21. Me recompensó poco aún cuando alcanzo una meta difícil
22. Se me dificulta pedir ayuda a otra persona
23. Cuando una persona cambia su actitud conmigo, le pregunto cuál es la causa
24. Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista
25. Se me dificulta mostrar mis emociones
26. Cuando estoy triste busco alguna actividad que me ayude a mejorar mi estado de ánimo
27. Tengo una mala comunicación con mis jefes
28. Puedo mediar conflictos de los demás
29. Identifico con precisión los sentimientos y emociones de las personas
30. Dudo de las habilidades que poseo
31. Me considero una persona exitosa
32. Me recupero lentamente luego de un contratiempo
33. Sé decir que no cuando es necesario
34. Pido una aclaración de lo que me dicen, en lugar de adivinar el significado
35. Me expreso con facilidad hacia los demás
36. Doy a entender lo que quiero o lo que siento sin rodeos
37. Reconozco cuando cometo un error

38. Puedo escuchar a personas negativas sin contagiarme de lo que me digan
39. Me dejo llevar por una situación aunque no este de acuerdo con ella
40. Soy capaz de interpretar correctamente mis propias emociones
41. Me siento desalentado (a) conmigo mismo y me pregunto si hay algo que valga la pena
42. Me concentro en las cualidades negativas de los demás
43. Me siento inseguro (a) de mis conocimientos
44. Prescindo con facilidad de los demás
45. Soy capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee
46. Tengo una mala comunicación con mis superiores
47. Siento que soy atractivo (a)
48. Ayudo a un grupo a controlar sus emociones
49. Detecto incoherencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas
50. Animo, alabo o felicito a los demás, sin que esto represente problema alguno
51. Soy capaz de trabajar de modo productivo cuando estoy de mal humor (enfadado)
52. Pienso que es lo que quiero antes de actuar
53. Contribuyo a que el trabajo sea estresante y aburrido
54. Creo que no puedo contribuir a cambiar el rumbo del país
55. Manejo las situaciones aún cuando empiezo a enfadarme
56. Ante un problema no veo el lado positivo de la situación
57. Tengo el sentimiento de no poder hacer nada bien
58. Trato con respeto a los demás
59. Me doy cuenta cuando alguien me miente
60. Puedo aplazar un beneficio positivo a corto plazo para obtener uno mayor a largo plazo
61. Me siento inferior con respecto a los demás
62. Manejo un vocabulario incorrecto
63. Prefiero el trabajo en grupo al individual
64. Puedo realizar alguna actividad que me interese aún cuando me produzca miedo llevarla a cabo
65. Sé cuando experimento sentimientos de amor y dicha
66. Hago saber a los demás cuando hacen algo positivo en su trabajo
67. Excluyo a alguien cuando es excluido por otras personas
68. Sé cuando tengo que hablar y cuando no en una reunión
69. Soy original y creativo
70. Sé que puedo conseguir lo que me propongo
71. Trato de escuchar a quien me habla
72. Creo que soy físicamente agradable para los demás
73. Utilizo el "diálogo interior" para controlar mis emociones
74. Puedo ajustar mi comportamiento para satisfacer las exigencias de

- cualquier situación en la que me encuentre
75. Me gusta negociar para obtener algo que deseo
 76. Me parece complicado llegar a un consenso con los demás
 77. Me preocupo si a los demás les gusta estar conmigo
 78. Siento que puedo hacer todo bien
 79. Ante un problema sé que se puede hacer algo para resolverlo
 80. Estoy consciente de lo que soy
 81. Identifico mis pensamientos negativos
 82. Me gustan los desafíos sencillos
 83. Ayudo a los demás a controlar sus emociones
 84. Me intereso por los sentimientos de los demás
 85. Soy capaz de hablar en público aún cuando siento un poco de vergüenza
 86. Reconozco cuando alguien siente angustia
 87. Siento que soy una persona desaprovechada
 88. Estoy atento a los movimientos o gestos de los demás cuando se dirigen a mí
 89. Soy competente en pocos trabajos
 90. Trabajo duro y persistentemente para alcanzar una meta
 91. En una situación competitiva en la cual estoy ganando o soy superior me siento mal por el otro
 92. Puedo cambiar mi imagen cuando siento que la proyectada no está dando resultado
 93. Sé que la gente me busca y me respeta
 94. Termino lo que comienzo
 95. Descuido mis propios movimientos o gestos cuando me dirijo a alguien
 96. Me comporto adecuadamente en una reunión social
 97. Tengo una mala comunicación con mi familia
 98. Acostumbro a fijarme objetivos
 99. Cuando tengo que tomar una decisión importante, sé como me siento al respecto: asustado, emocionado, enojado u otras combinaciones de emociones
 100. Explico mis críticas hacia los demás
 101. Fomento la desconfianza de los demás hacia mí
 102. Procuro que los demás se sientan bien conmigo
 103. Hago cosas por otras personas, porque simpatizo con ellas
 104. Hago cosas contrarias a mis principios
 105. Me angustio cuando pienso en sentimientos negativos
 106. Me considero una persona poco inteligente
 107. Identifico mis cambios de humor
 108. Cuando hablo con alguien le doy a entender que le estoy prestando atención (fruncir el ceño, asiento con la cabeza, etc.)
 109. Cuando hago un comentario subrayo los puntos débiles de los demás

110. Siento que no valgo
111. Sé cuando estoy a la defensiva
112. Expongo mi filosofía personal a los demás
113. Sugiero nuevas ideas que ayuden a los demás
114. Verifico que la otra persona entendió lo que le dije
115. Identifico mis pensamientos positivos
116. Pienso que mi futuro depende de mi esfuerzo
117. Puedo comportarme de manera espontánea y natural
118. Uso un tono apropiado cuando me dirijo a un grupo o a una persona
119. Verifico que entendí lo que la otra persona me dijo
120. Identifico mis cambios físicos ante un estímulo

HOJA DE RESPUESTAS #1

Edad: _____

Profesión: _____

Sexo: _____

Entidad: _____

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				

HOJA DE RESPUESTAS #2

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
101				
102				
103				
104				
105				
106				
107				
108				
109				
110				
111				
112				
113				
114				
115				
116				
117				
118				
119				
120				

**PLANTILLA DE CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO FINAL DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN LA CATEGORIA Y LA VALENCIA
POSITIVA O NEGATIVA DE CADA ITEM INCLUYENDO PREGUNTAS
CONTROL**

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	4	3	2	1
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4
4	1	2	3	4
5	1	2	3	4
6	1	2	3	4
7	1	2	3	4
8	1	2	3	4
9	1	2	3	4
10	1	2	3	4
11	4	3	2	1
12	1	2	3	4
13	1	2	3	4
14	1	2	3	4
15	1	2	3	4
16	4	3	2	1
17	1	2	3	4
18	4	3	2	1
19	1	2	3	4
20	1	2	3	4
21	1	2	3	4
22	1	2	3	4
23	4	3	2	1
24	1	2	3	4
25	1	2	3	4
26	4	3	2	1
27	1	2	3	4
28	4	3	2	1
29	4	3	2	1
30	1	2	3	4
31	4	3	2	1
32	1	2	3	4
33	4	3	2	1
34	4	3	2	1
35	4	3	2	1
36	4	3	2	1
37	4	3	2	1
38	4	3	2	1
39	1	2	3	4
40	4	3	2	1

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
41	1	2	3	4
42	1	2	3	4
43	1	2	3	4
44	1	2	3	4
45	4	3	2	1
46	1	2	3	4
47	4	3	2	1
48	4	3	2	1
49	4	3	2	1
50	4	3	2	1
51	4	3	2	1
52	4	3	2	1
53	1	2	3	4
54	1	2	3	4
55	4	3	2	1
56	1	2	3	4
57	1	2	3	4
58	4	3	2	1
59	4	3	2	1
60	4	3	2	1
61	1	2	3	4
62	1	2	3	4
63	4	3	2	1
64	4	3	2	1
65	4	3	2	1
66	4	3	2	1
67	1	2	3	4
68	4	3	2	1
69	4	3	2	1
70	4	3	2	1
71	4	3	2	1
72	4	3	2	1
73	4	3	2	1
74	4	3	2	1
75	4	3	2	1
76	1	2	3	4
77	1	2	3	4
78	4	3	2	1
79	4	3	2	1
80	4	3	2	1

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
81	4	3	2	1
82	1	2	3	4
83	4	3	2	1
84	4	3	2	1
85	4	3	2	1
86	4	3	2	1
87	1	2	3	4
88	4	3	2	1
89	1	2	3	4
90	4	3	2	1
91	1	2	3	4
92	4	3	2	1
93	4	3	2	1
94	4	3	2	1
95	1	2	3	4
96	4	3	2	1
97	1	2	3	4
98	4	3	2	1
99	4	3	2	1
100	4	3	2	1

#	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
101	1	2	3	4
102	4	3	2	1
103	1	2	3	4
104	1	2	3	4
105	1	2	3	4
106	1	2	3	4
107	4	3	2	1
108	4	3	2	1
109	1	2	3	4
110	1	2	3	4
111	4	3	2	1
112	4	3	2	1
113	4	3	2	1
114	4	3	2	1
115	4	3	2	1
116	4	3	2	1
117	4	3	2	1
118	4	3	2	1
119	4	3	2	1
120	4	3	2	1

Cada categoría se identifica con un color diferente así: Comunicación, **Empatía**, Autoconocimiento, **Automotivación**, **Autocontrol**, Relaciones con los demás, **Autoestima**. La posición de los números, indica la valencia del ítem, cuando siempre es 4 y cuando es 1.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500
B270	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500

Reservorio Activos bajos

