

**FACULTAD DE PSICOLOGIA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS
CONSULTORIA EN TALENTO HUMANO
BOGOTÁ D.C.**

AÑO DE ELABORACIÓN: 2014

TÍTULO: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, PARA OFICIALES DE LAS FUERZAS MILITARES

AUTOR (ES): JORDAN RADA, Angélica María., PABON VEGA, Juan Carlos Y RESTREPO GUZMAN, Laura Alejandra.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): TORRES, Hugo.

MODALIDAD:

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

Resumen

Justificación

Psicología Positiva

Primeras aproximaciones

Objetivos de la Psicología Positiva

Psicología positiva y el ámbito del trabajo

Psicología positiva en las organizaciones

Resiliencia

Engagement

Inteligencia emocional

Modelos de inteligencia emocional

Modelo de Salovey y Mayer

Modelo de Goleman

Modelo de Reuven Bar-On

Objetivos

Objetivo General

Objetivos Específicos

Método

Estudio del Mercado

- a. Objetivo General del Estudio de Mercado
- b. Objetivos Específicos del estudio de Mercado
- c. Presentación del producto
- d. Nombre, logo-símbolo y slogan
- e. Producto real
- f. Producto básico
- g. Producto ampliado
- h. Clientes – segmentación
- i. Mercado potencial
- j. Mercado objetivo
- k. Mercado meta
- l. Encuesta de mercado
- m. Competencia directa y sucedánea
- n. Productos de la competencia
- o. Análisis Dofa

p. Estrategias

q. Canales de distribución

Resultados

Conclusiones

Referencias

Apéndices

PALABRAS CLAVES: Psicología positiva SC(39619), inteligencia emocional SC (16770), clima laboral SC (17609).

DESCRIPCIÓN: Inteligencia emocional militar (IEM), es un programa que permite fortalecer y desarrollar habilidades de inteligencia emocional en la población militar, brindando herramientas que mejoran el desempeño y la productividad laboral, además de aumentar el nivel en la calidad de vida.

Este programa está constituido por una fase de diagnóstico una fase de intervención y una fase de seguimiento. El primero hace referencia a la identificación de las fortalezas y debilidades, frente al control de sus emociones, se realizara mediante una prueba que permita identificar, dentro de las fuerzas militares, los niveles de autocontrol de las personas que ocupan cargos gerenciales y mediante una observación participativa que permita identificar las conductas en el ambiente laboral con sus compañeros y subalternos. La segunda fase se realizara mediante un programa de fortalecimiento y desarrollo de habilidades en inteligencia emocional, se centra en tres aspectos de relevancia la motivación, las emociones y el liderazgo, y en la tercera fase se hará un seguimiento después de la intervención realizada, con el fin de complementar el producto en el cual se profundizara en el clima laboral mediante una prueba escrita, diseñada exclusivamente para el fuero militar, y retroalimentar el proceso.

METODOLOGÍA: Producto Real

IEM es un programa de desarrollo y fortalecimiento de habilidades en inteligencia emocional, basado en la psicología positiva que se compone por tres fases:

Fase 1: diagnóstico

Es fase abarca la aplicación de tres encuestas, en primer lugar previo a la implementación del programa se le pedirá a los subalternos responder una encuesta donde evaluarán a sus directivos de forma anónima, con el fin de identificar las principales fallas de cada uno de los directivos que asistirán al desarrollo del programa (Apéndice 1).

El segundo paso es la identificación del grado de Inteligencia emocional en el que se encuentra el equipo que asistirá a la capacitación IEM. Con el fin de determinar las habilidades con las que cuenta cada uno y que pueden incidir en la mejora de la inteligencia emocional y desempeño laboral. Esta será la primera actividad a realizar al llegar al punto donde se realizara la capacitación, a través de la prueba ICE de BarOn que Contiene 60 ítems distribuidos en 7 escalas. También incluye una escala que evalúa las respuestas inconsistentes (Índice de inconsistencia), que está diseñado para identificar las respuestas al azar. El ICE BarOn usa una escala de tipo likert de 4 puntos en la cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuestas: "muy rara vez", "rara vez", "a menudo" y "muy a menudo". Los puntajes altos del inventario indican niveles elevados de inteligencia emocional y social. (Apéndice 2).

Seguido de esto se aplicara una encuesta da habilidades gerenciales, donde se pretende identificar las habilidades que actualmente tienen los directivos que hacen parte del programa IEM para responder a los retos de manera efectiva ante la dirección de la organización (Apendice3).

Fase 2: intervención

El programa está compuesto por un proceso de cambio cognitivo y conductual, que permita a los oficiales una modificación que permanezca en el tiempo, se abarca a partir de talleres, aplicaciones, refuerzos y campañas, que se verán especificadas en los resultados.

Fase 3: seguimiento

Se maneja la aplicación de la misma prueba inicial donde los subalternos calificaran a sus directivos, con el fin de comparar si al finalizar el programa los cambios se realizaron efectivamente.

Producto básico

IEM “Inteligencia emocional militar” es un programa que permite intervenir en el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional y habilidades de los cargos gerenciales, logrando:

1. mejora en los niveles de productividad,
2. mejoras en los estilos de comunicación descendentes, ascendentes y laterales, punto que ejerce una gran influencia en la eficacia del personal,
3. fortalecimiento del compromiso de los trabajadores frente a la institución,

4. mejoras en trato del personal del personal profesional y de apoyo.

Producto ampliado

Las personas asistentes al programa IEM contarán un acompañamiento continuo por medio de nuestra página web, donde se les garantiza absoluta. Nuestros clientes solo podrán acceder a este espacio por un lapso de hasta 6 meses luego de la capacitación, y solo si se encuentran registrados en nuestra base de datos.

CONCLUSIONES: Según los modelos teóricos descritos, el impacto de la inteligencia emocional a lo largo del tiempo ha permitido afianzar estrategias en el desarrollo personal y así mismo en el campo laboral. Según Goleman, el modo en que el líder gestiona y canaliza sus emociones para que un determinado grupo alcance sus objetivos depende de su grado de inteligencia emocional. Los líderes emocionalmente inteligentes alientan en sus equipos cierto grado de bienestar que les lleva a compartir ideas y aprender los unos de los otros, asumir decisiones grupales y permitir, que las cosas funcionen. Los líderes emocionalmente inteligentes despiertan el entusiasmo y compromiso en las tareas de todo el grupo. Las áreas de aplicación de la inteligencia emocional, abarcan la resolución de conflictos, la adaptación al cambio, la toma de decisiones, la negociación, el trabajo en equipo, entre otras.

Daniel Goleman realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

La inteligencia emocional se puede aprender. A nivel individual, sus elementos son fáciles de identificar, se pueden evaluar y mejorar, pero se ignora el elemento humano, es más probable el fracaso de una organización, el progreso

de las empresas y de los individuos que las componen depende cada vez más de la inteligencia emocional.

Los cargos gerenciales en las fuerzas militares, por su cultura no están abiertos a cambios, lo que permite al programa brindar la posibilidad a los directivos de modificar las situaciones de su vida, logrando que se sientan mejor con las decisiones que toman y ser capaces de crecer, permitir el cambio en los demás y en sí mismos.

El programa permite reflejar que el personal directivo del ejercito posee ciertas necesidades de adiestramiento en el contexto de la inteligencia emocional, lo cual le dificulta la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos de poder auto-motivarse, el programa IEM, logra mejorar las emociones internas y las relaciones con los demás, lo cual le va a permitir mantenerse dentro de un clima organizacional estable, además de mejorar su capacidad de motivación y persistencia ante las decepciones, y la regulación del humor.

En estudios realizados anteriormente se ha demostrado que el beneficio del uso de las herramientas de la Inteligencia Emocional y el desarrollo de las habilidades emocionales dan una comprobación de los beneficios para la actitud emocional y social, el comportamiento dentro y fuera del lugar de trabajo junto con la habilidad de ser emprendedores.

La inteligencia emocional en la empresa es la herramienta que se necesita para trabajar con humanidad y eficacia, una organización que aprende y está abierta a cambios asegura éxito en el entorno competitivo, el programa en su totalidad genera un cambio en la percepción de lo positivo y generar un manejo adecuado de las emociones y de los sentimientos en pro del bienestar con una permanencia en el tiempo. La implementación de la inteligencia emocional en las organizaciones permiten a estas ser más competitivas y es más factible que

tengan éxito en el mercado ya que mantienen una relación abierta y transparente con sus subalternos y sus clientes.

Este programa permite dar facilidades para resolver los problemas, por medio de la empatía y así tener una nueva percepción y facilitar una mediación y solución de problemas.

El programa desarrolla habilidades para expresar emociones y sentimientos amplificando las positivas. Existe una amplia variabilidad intercultural acerca de lo que es adecuado, y cuándo debe ser expresado. La inteligencia emocional se basa en minimizar, exagerar o sustituir emociones en función de los objetivos personales, con el programa se aprende a expresar emociones a través de modelos adecuados.

La metodología utilizada en este programa, como las actividades vivenciadas y lúdicas, conectan con los intereses de los directivos, lo que implica que el desarrollo de las dinámicas sea mucho más fructífero.

La inteligencia emocional, no solo contribuye a una mejor práctica laboral sino que también tiene un impacto directo en la vida de los individuos a nivel personal, ya que ser equilibrado frente a nuestras emociones, controlar las emociones y los sentimientos, conocerse y auto-motivarse, logra conexiones permitiendo crear hábitos positivos sobre las emociones, desarrollando la inteligencia emocional y pueden mejorar muchos aspectos en el ámbito laboral, familiar e interpersonal.

La aplicación del programa de Inteligencia Emocional incrementa los niveles de asertividad y fortalece las relaciones interpersonales en las áreas: Familiar, laboral y social.

Con la finalidad de seguir desarrollando la inteligencia emocional en el personal militar, se recomienda que los directivos se involucren en actividades que

beneficien la autoestima de sus subalternos, el desarrollo emocional y laboral, además de implementar un programa de adaptación dirigido a todos el personal que desee ingresar a la institución desarrollándose este en el ingreso y prevenir problemas de adaptación al ámbito social a largo plazo, y brindar material bibliográfico sobre la Inteligencia emocional a fin de que el personal que ingresa a laborar con el ejército, tenga acceso a esta información y puedan así auto ayudarse y mejorar las relaciones interpersonales como también la asertividad.

FUENTES:

Añez, S. (2006). Cultura Organizacional y Motivación Laboral de los Docentes Universitarios. *C/CAG*, 4(1), 102-126.

Ballesta , O. (2012) Psicología Positiva, elemento esencial de la empresa que es excelente lugar para trabajar. <http://talentoenexpansion.com/2012/11/19/la-psicologia-positiva-factor-esencial-en-organizaciones-que-son-excelentes-lugares-para-trabajar/> HYPERLINK
"http://talentoenexpansion.com/octavioballesta/"

Bowlby, J. (1992). Continuité et discontinuité: vulnérabilité et résilience. *Devenir* 4, 7-31.

Castro Solano, A. (2010). Psicología positiva: ¿Una nueva forma de hacer psicología? *Revista de Psicología*, 6(11), 113-131.

Castro, A. (2010). Psicología positiva: ¿Una nueva forma de hacer psicología? *Revista de Psicología*, 6(11), 113-131.

Contreras, F., & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Revista diversitas- perspectivas en psicología*, 2(2).

- Cooper, R. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá D.C.: Editorial Norma S.A.
- Cubas, M. (s.f.). *Psicología Positiva: qué es y cómo aplicarla*. Universidad panamericana.
- Díaz Vilela, L. (1999). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, historia y método*. Resma.
- Domínguez, J., Herrera, F., Villaverde, M., Padilla, I., Martínez, M., & Domínguez, J. (2012). *Síndrome de desgaste profesional en trabajadores de atención a la salud en el área sanitaria de Ceuta*. Atención primaria.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., & Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en psicología social*, 1(5), 260-265.
- Fernández, L. (2008). Una revisión crítica de la psicología positiva: historia y concepto. *Revista colombiana de psicología*.(17).
- Fulquez, S.C. (2008). La inteligencia emocional y las conductas antisociales en adolescentes. Trabajo de investigación no publicado. Universitat Ramon Llull, Barcelona.
file:///C:/Users/Sacriud/Desktop/Tesis_Sandra_Carina_Fulquez_Castro_parte_2.pdf
- Garassini Chávez, M. E., & Camilli Trujillo, C. (2012). *La felicidad duradera. Estudios sobre el bienestar en la Psicología Positiva*. Caracas: Editorial Alfa.
- Gallego, J (2007). *Educación en la adolescencia*. Madrid: Paraninfo
- Goleman, D (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. España: Editorial Kairós.

- Grotberg, E. (1995). *Fortalciendo el espíritu humano*. (N. S. Ojed, Ed.) La Haya: Fundación Bernard van Leer.
- Guerrero, F. G. (2006). Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. *TELOS. Revista de estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 8(3), 420-438.
- Gutiérrez, J. (2011). *La Gestión del Talento y la Generación de Valor en la Empresa* (15 ed.). Escuela de PostGrado de la UPC.
- Juarez, A. (2004). Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México. *Ciencia y trabajo*, 6(14), 189-196.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Graduate School of Business Administration. Harvard University Press.
- Llorens, S., Salanova, M., & Martínez, I. (2004). Psicología de la salud ocupacional positiva: concepto y metodología para su evaluación. *Promoción de la salud ocupacional. Colección Psicosociología de la Salud Ocupacional 2*.
- López De Bernal, M., & González Medina, M. (2003). *Inteligencia Emocional*. Ediciones Gamma.
- Lösel, F., Bliesener, T., & Koferl, P. (1989). On the concept of invulnerability: evaluation and first results of the bielefeld project. En M. Brambring, F. Lösel, & H. Skowronek (Edits.), *Children and risk: Assessment, longitudinal research, and intervention* (págs. 186-219). New York, USA: Walter de Gruyter.
- Lupana, M., & Castro, A. (2010). Psicología positiva: análisis desde su surgimiento. *Ciencias psicológicas*, 4(1).
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: developing and maintaining psychological strengths. *Academy of Management Executive*(16), 57-72.

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442.
- Melillo, A., & Suárez Ojeda, E. (2001). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas.* . Buenos Aires: Paidós.
- Mikulic, I., Crespi, M., & Cassullo, M. (2009). Evaluación de la Inteligencia Emocional, la Satisfacción Vital y el Potencial Resiliente en una muestra de estudiantes de Psicología. *XVII Anuario de Investigaciones*, 169 - 169.
- Ministerio de defensa, (2014). Documento de manejo interno.
- Mish, F. C., Morse, J. M., Gilman, E. W., Copeland, R. D., Lowe, J. G., Pease, R. W., y otros. (1989). *The New Merriam-Webster Dictionary.* , MA, USA: Springfield, MA, USA: Merriam-Webster.
- Muñoz, A. (s.f.). ¿Qué es la Psicología Positiva? s.f. Recuperado el 3 de Agosto de 2014. http://motivacion.about.com/od/psicologia_positiva/a/Que-Es-La-Psicologia-Positiva.htm
- Palací, D., & Angulo, E. (2004). *Psicología de la organización.* Pearson Education.
- Park, N., & Peterson, C. (Julio de 2009). Achieving and sustaining a good life. *Perspectives on Psychological Science*, 4(4), 422-428.
- Park, N., Peterson, C., & Sun, J. (2013). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. *Terapia Psicol*, 31(1).
- Patlan, J. (2010). Comportamiento organizacional positivo vs negativo: análisis y confrontación. México: Universidad autónoma del estado de hidalgo.
- Petrides, K. & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.

- Raigosa, D., & Marín, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92.
- Revilla, E. (1995). *Factores determinantes del aprendizaje organizativo: un modelo de desarrollo de productos*. Valladolid: Club Gestión de la Calidad y Universidad de Valladolid.
- Roberts, R. Zeidner, M., & Matthews, G. M. (2001). Does Emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. *Emotion*, 1, 196-231.
- Salanova, M. (2006). La Emoción Inteligente y Positiva: Organizaciones con Engagement. *Executive Excellence*.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-138.
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (Enero de 2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Snyder, C., & López, S. (2004). *Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press Inc.
- Suárez, O. (2001). Una concepción latinoamericana: la resiliencia comunitaria.
- Strumpfer, D.J.W. (2003). Resilience and burnout: A stitch that could save nine. *South African Journal of Psychology*, 33(2), 69-79.
- Stys, Y & Brown, S (2004). Rapport de reserche étude de la documentation sur l'intelligence emotionnelle et ses consequences en milieu correctionnel.
- Vera, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Revista papeles del psicólogo.*, 1(27).

- Zarate, R. A., & Matviuk, S. (2012). *La Inteligencia Emocional De Los Líderes Latinoamericanos: Comparación Entre Chile Y Colombia*. Comité Editorial.
- Zeidner, M., Shani-Zinovich, I., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2005). Assessing emotional intelligence in gifted and non-gifted high school students: Outcomes depend on the measure. *Intelligence*, 33(4), 369-391.

LISTA DE ANEXOS:

- Apéndice 1, Encuesta de diagnóstico a subalternos, 80
- Apéndice 2, Cuestionario de diagnóstico de Inteligencia emocional, 82
- Apéndice 3, Cuestionario de diagnóstico de habilidades gerenciales, 88
- Apéndice 4, encuesta de mercadeo, 91
- Apéndice 5, análisis de la competencia, 92
- Apéndice 6, Cronograma de actividades Etapa II, 99
- Apéndice 7, Lecturas de autoconciencia, 101
- Apéndice 8, Presentación ¿Qué son las emociones? ¿Cómo se vivencian y exteriorizan las emociones?, 105
- Apéndice 9, Mapa emocional, 106
- Apéndice 10, Que es la inteligencia emocional, 107
- Apéndice 11, Guía de autoevaluación, 108
- Apéndice 12, Dinámica: “DECISION Y RETO”, 109
- Apéndice 13, Encuesta de satisfacción, 112
- Apéndice 14, Cronograma de actividades etapa III, 113
- Apéndice 15, Presentación sobre autorregulación, 115
- Apéndice 16, Presentación sobre confiabilidad, 116
- Apéndice 17, Presentación sobre innovación, 117

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Apéndice 18, Cronograma de actividades etapa IV, 118

Apéndice 19, Presentación guía de motivación, 120

Apéndice 20, Guía de motivación, 121

Apéndice 21, Presentación impuso hacia el logro, 122

Apéndice 22, Matriz Dofa, 123

Apéndice 23, Presentación sobre compromiso, 124

Apéndice 24, Cronograma de actividades etapa V, 125

Apéndice 25, Presentación acerca de la empatía y su impacto en el ámbito laboral, 127

Apéndice 26, Cronograma de actividades Etapa VI, 128

Apéndice 27, Dinámicas de grupo liderazgo, 130