

# La inteligencia emocional basada en la adaptabilidad social

Autores: Paola Viridiana Ángeles Calderón  
Raúl Silva Jiménez  
Pablo Rodríguez Ramírez  
Asesores: Mtro. Fernando González Figueroa  
Mtra. Clara Jeannet Flores Delgado

## Introducción

La presente investigación se refiere a la inteligencia emocional ya que es un tema interesante e innovador, se define como la inteligencia que se desarrolla durante la infancia en un grupo social primario como lo es la familia y nos permite saber nuestras emociones y las de los demás, tolerar las presiones y problemas, incrementar nuestra empatía con los demás y las habilidades sociales y por último aumentar nuestra adaptabilidad social.

La inteligencia emocional engloba varios aspectos y la adaptabilidad social es uno de ellos. Ésta, se puede medir mediante una herramienta confiable, por lo tanto esta investigación se enfocará únicamente a lo que es la adaptabilidad social que se define como la capacidad de proporcionar una respuesta adecuada y coherente a lo que exige el medio. El objetivo principal es explicar la adaptabilidad social tomando como base la inteligencia emocional, así como conocer la relación de estos ámbitos, por lo que desarrollaremos una investigación a fondo para comprobarlo dentro de la Universidad La Salle Pachuca, tomando en cuenta a los docentes de las diferentes escuelas que la conforman; y de ser cierto daremos la pauta para otra investigación que sería el por qué y cómo afecta a las personas.

Los cálculos se tomarán de una muestra efectuada en forma aleatoria simple,



mediante muestreo estratificado basándonos en el total de docentes que conforman las diferentes escuelas de la Universidad La Salle Pachuca.

Para efectuar este estudio nos apoyaremos de un cuestionario psicológico que califica cinco áreas que éstas, al estar en conjunto, arrojarán el resultado de nivel de adaptabilidad social, el cual es nombrado "Cuestionario de adaptabilidad social MOSS", en honor a sus creadores.

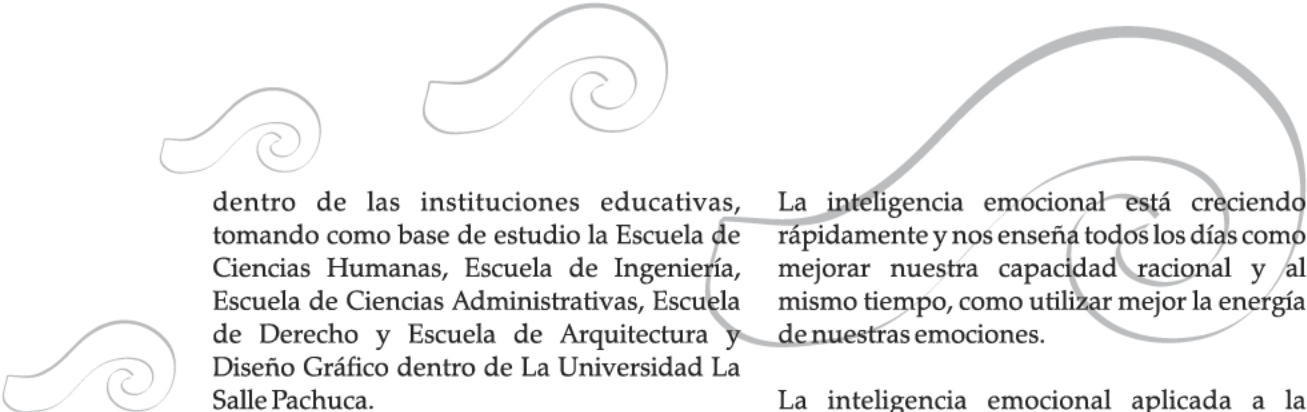
Finalmente el trabajo contiene los objetivos, preguntas de investigación, hipótesis, justificación, alcances y limitaciones junto con el alcance de la investigación. En el capítulo uno encontraremos la descripción del problema. En el capítulo dos se verán los antecedentes y marco teórico. En el capítulo tres encontraremos las fuentes de información, la delimitación de la población objeto de estudio, la unidad muestral, tipos de muestreo, diseño de la muestra y el diseño del cuestionario. En el capítulo cuatro se verá el análisis de resultados con tablas, análisis de datos por escuela y la comprobación de hipótesis. El trabajo también contiene un esquema preliminar y finalmente las conclusiones.

## Objetivos de la investigación

### Objetivo general:

Conocer el impacto de la inteligencia emocional, basada en la adaptabilidad social





dentro de las instituciones educativas, tomando como base de estudio la Escuela de Ciencias Humanas, Escuela de Ingeniería, Escuela de Ciencias Administrativas, Escuela de Derecho y Escuela de Arquitectura y Diseño Gráfico dentro de La Universidad La Salle Pachuca.

#### **Objetivo particular:**

- Describir acerca del impacto de la inteligencia emocional y adaptabilidad en la investigación.
- Definir el concepto y aplicación de la adaptabilidad social, como una herramienta indispensable de la inteligencia emocional.
- Inferir, a partir de una muestra tomada en las diferentes escuelas de la Universidad, si influye la inteligencia emocional de cada persona en su adaptabilidad social.

#### **Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad social y la capacidad de decisión en las relaciones humanas dentro de la universidad La Salle Pachuca?
- ¿Qué género tiene mayor adaptabilidad social dentro de las escuelas de la Universidad La Salle Pachuca?
- ¿Cuál es la relación entre la habilidad en supervisión y la actitud ante el trabajo en las diferentes escuelas de la Universidad La Salle Pachuca?

#### **Justificación**

El propósito de esta investigación es conocer el valor de la inteligencia emocional para interpretar los sentimientos más profundos de quienes colaboran en una organización y donde se incluyen la creatividad y la motivación relacionándose con la adaptabilidad social.

La inteligencia emocional está creciendo rápidamente y nos enseña todos los días como mejorar nuestra capacidad racional y al mismo tiempo, como utilizar mejor la energía de nuestras emociones.

La inteligencia emocional aplicada a la adaptabilidad social incluye la toma de decisiones, la estrategia, la comunicación abierta, las relaciones de confianza, trabajo en equipo, entre muchas otras cosas.

Lo que se pretende con esta investigación es saber si realmente una persona se ve influida por su inteligencia emocional y si esto impacta en manera significativa dentro de su adaptabilidad social.

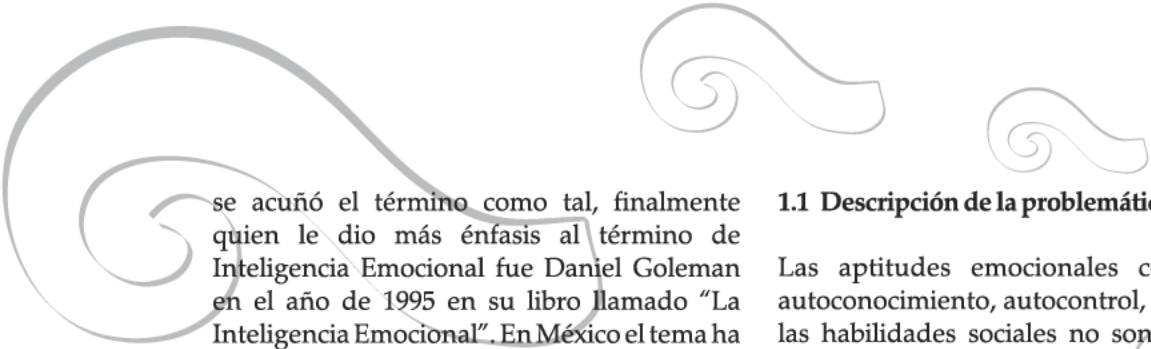
El aporte de la investigación que será efectuada, es que se da la pauta para un posible estudio posterior a éste, en el que se enfoque a alguna de las áreas específicas en las que nosotros nos basaremos, ya que con los resultados obtendremos nuevas preguntas de investigación que nos incitarán a profundizar en el tema.

Este estudio puede beneficiar a todos los docentes de la Universidad La Salle Pachuca, ya que podrán saber que tanto y en qué área es en la que se ven más afectados en cuanto a su adaptabilidad social. Al igual el estudio podrá ser analizado por los rangos superiores de la Universidad y así poder tomar las medidas necesarias para que los alumnos no sean perjudicados por los docentes.

#### **Alcance de la investigación**

Esta investigación tiene un alcance exploratorio. Exploratorio debido a que al ser un tema novedoso que indaga desde una perspectiva contemporánea, prepara el terreno para nuevos estudios y tiene su origen en los años 20's con el psicólogo Edward Thorndike (quien la llamó inteligencia social), no fue hasta a principios de los años 90's con los psicólogos Peter Salovey y John Mayer que





se acuñó el término como tal, finalmente quien le dio más énfasis al término de Inteligencia Emocional fue Daniel Goleman en el año de 1995 en su libro llamado “La Inteligencia Emocional”. En México el tema ha sido poco explorado y no ha sido abordado antes con énfasis. También se analizarán los temas como la habilidad en supervisión, capacidad de decisión en las relaciones humanas, capacidad de evaluación de problemas interpersonales, habilidad para establecer relaciones interpersonales y sentido común y tacto en las relaciones interpersonales apoyándose del Cuestionario Moss, para saber la adaptabilidad social de las diferentes escuelas.

### **Hipótesis**

H1: Los docentes de la Escuela de Ciencias Humanas tienen un mayor nivel de capacidad de decisión en las relaciones humanas comparada con la Escuela de Derecho y la Escuela de Ingeniería.

H2: Las emociones impactan en mayor manera a las mujeres que a los hombres en la adaptabilidad social.

H3: La Escuela de Ciencias Administrativas tiene mayor habilidad en supervisión y la aplica en su vida laboral más que en la Escuela de Arquitectura.

## **Capítulo 1**

### **“Descripción del problema”**

Las relaciones interpersonales a través del tiempo suponemos que las emociones podrían afectar la adaptabilidad social tanto de los docentes como ellos a sus alumnos.

El trabajo de investigación que haremos se llevará a cabo en la Universidad La Salle Pachuca a docentes de esta institución, el cual nos dará una idea de qué tanto influye su inteligencia emocional y el de los demás en su adaptabilidad social.

### **1.1 Descripción de la problemática**

Las aptitudes emocionales como son el autoconocimiento, autocontrol, motivación y las habilidades sociales no son tomadas en cuenta para el desarrollo de procesos y procedimientos en las organizaciones, esto hace que no se cumplan los objetivos deseados.



La toma de decisiones en las relaciones interpersonales y de grupo puede afectar el desarrollo de las actividades organizacionales, tenemos el ejemplo más claro en las empresas, ya que en ellas podemos observar cómo las actitudes de los colaboradores pueden influir en su trabajo, al igual, que influye en el desempeño de los demás. Esto puede traer como consecuencia la mala toma de decisiones ya que los trabajadores podrían ser intervenidos en su mentalidad.

Las emociones pueden afectar a una persona positiva o negativamente, pero el problema que tenemos es que las emociones positivas no son aprovechadas por las personas para hacer mejor sus labores, sino que las emociones negativas son las más utilizadas y las que más predominan en los demás. No se puede explicar aún el porqué, pero se podría decir que es porque son más fáciles de contagiar, de realizar y de imitar.


Hoy por hoy, la visión que tienen los directivos y jefes, es que ordenan, mandan, deciden e imponen sus criterios y supervisan las tareas pero nunca consultan y menos interpretan las emociones de sus dependientes, por lo que no se contribuye al buen ambiente y comunicación formal e informal mucho menos a la optimización de dicho proceso.

Así mismo, partimos de la idea de que en La Universidad La Salle Pachuca, algunos jefes y directivos pueden no disponer del tiempo para acudir a medios de información que les permita organizar y desarrollar sus esfuerzos





de la manera más adecuada y elevar la efectividad, calidad y pensamiento estratégico para lograr los resultados esperados. Es decir es deseable que tomen en cuenta a los subordinados para conocerlos mejor.



Otra visión de la problemática, ocurre cuando el director o demás personal administrativo de alto mando que opera en la escuela, te ordena cumplir alguna tarea extraordinaria o para un momento imprevisto en tu agenda, que por lo general es lo que causa más problemas porque no estaba previsto en tus planes.

Bajo esta situación tienes que cumplir una labor de manera rápida pero bien; no olvidemos que el profesionalismo siempre tiene que estar presente en cualquier caso durante el transcurso laboral, pero hay momentos en los que uno trae consigo diferentes sucesos o quizá hasta problemas de cualquier índole que al momento de pasar algo como lo que ya mencionamos y de manera no intencional, uno puede desquitar esa energía o sentimiento en otra persona o al menos afectar su desempeño durante el día. Aunque esto no pasa diario, si es algo notorio en su adaptabilidad social.

Al momento de saber la nueva tarea que te dejaron encargada esa emoción que se despertó dentro de ti se puede mantener durante todo el día; además si tienes otras actividades con personas ajenas a lo que te ha pasado, notarán en ti algo distinto y las personas que te conocen bien preguntarán si estás bien; si esto te pasa varias veces, es necesario controlar tu inteligencia emocional y sobre todo usarla para que mantengas ese equilibrio y armonía en tu vida diaria y una cosa no te afecte en otra cuando esta última no tenga nada que ver.

Supongamos que las personas con las que estás, notan algo sería tu actitud y no te conocen, crearán un juicio negativo acerca de

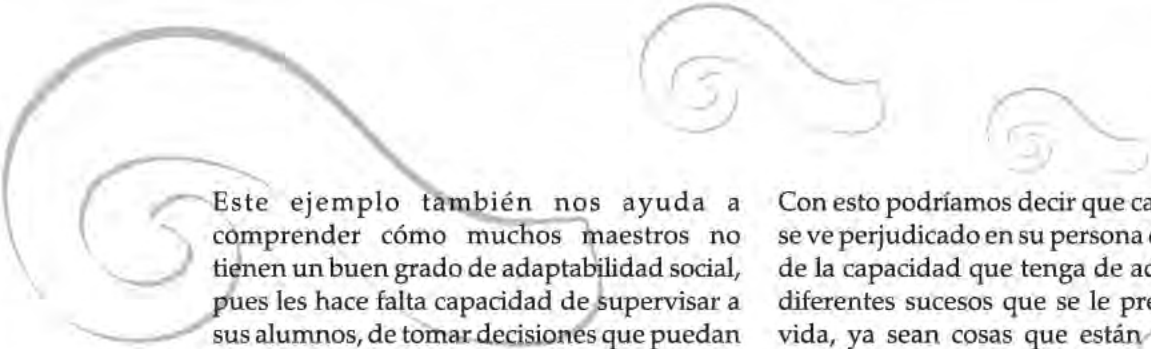
í, con lo que consecutivamente poco a poco te vas ganando y obtienes una cierta fama que disfrazas en sí, la persona que realmente eres. Aunque esto se vea un poco peculiar, estas cosas pasan y el objetivo es conseguir y manejar apropiadamente tus sentimientos para no tener diferencias en lo que los demás notan en tu adaptabilidad social.

Es muy difícil de manejarla y sobre todo controlarla ya que hay diversos factores en los que la persona como tal puede influir a pesar de su madurez, todavía no acaba de aprender y el instinto es el que nos hace reaccionar de esa forma. A una persona normal le pueden pasar diversas cosas en las que el nivel de importancia también implica si se pone a pensar en ello todo el día y para las demás actividades no da el cien por ciento de atención, empeño o actitud ante las relaciones sociales y más si te mueves en ese ámbito donde haces diversas actividades y te ves involucrado con la demás gente que trabajas.

Se podrá ver las repercusiones que esto genera en la forma en que se trabaja, como ya se explicó cuando un docente tiene la obligación de responder a una orden puede ser que afecte sus actividades diarias o bien puede ser que las emociones negativas las convierta para hacerlas útiles en sus demás actividades.

Por otro lado, hablemos de cómo las emociones de los docentes se ven afectadas por el comportamiento y la forma de relacionarse con los alumnos por ejemplo, cuando un docente llega al salón de clases con toda intención de enseñar y ayudar a los alumnos y éstos no dan su mayor esfuerzo para poder obtener conocimientos nuevos que les servirán en su vida futura, el profesor (a) partirá del salón de clases con la idea de que no ha hecho bien su trabajo y llegará a su casa u otros empleos frustrado por no haber hecho algo en ese momento además de que sus actividades no serán productivas para el mismo ni para los demás.





Este ejemplo también nos ayuda a comprender cómo muchos maestros no tienen un buen grado de adaptabilidad social, pues les hace falta capacidad de supervisar a sus alumnos, de tomar decisiones que puedan ayudar a su clase como cambiar el método de enseñanza o probar cosas nuevas, resolver problemas como el que no hagan caso a su clase los alumnos o establecer relaciones sociales.

Como ya se ha mencionado, este fenómeno, tiene un lado negativo como el que ya se ha descrito antes, pero también hay casos en los que se da positivamente como en el que se mencionará a continuación.

Se tomará como ejemplo a un docente que desde que llega a su salón de clase ya están todos sus alumnos esperándolo para tomar su clase, en ese momento el docente se sentirá motivado a realizar una clase en donde sus alumnos puedan aprender cosas nuevas, al ver que los alumnos responden de manera positiva, al salir del salón de clases el docente partirá a su casa u otros lugares con una satisfacción y seguirá haciendo sus actividades con gusto y con el mayor esfuerzo. En este caso se podrá observar que los maestros con un buen grado de adaptabilidad social, tienen la capacidad de supervisar a sus alumnos, de tomar decisiones para que sus alumnos comprendan correctamente lo que les enseña y a relacionarse con los alumnos de manera en que pueda ayudar a su clase.

Como ya se sabe, todos deben tener profesionalismo, es decir, no debe de afectar nada para hacer el trabajo; sin embargo, controlar nuestras emociones es algo que no todas las personas saben cómo hacer pues es complicado, es algo que todas las personas deben de aprender, pues no sólo nos sirve tenerlas bajo control, sino también canalizarlas para que los malos sentimientos o emociones las pasemos a ser buenas y nos ayuden en nuestras actividades diarias, de trabajo y hasta nos ayuden a nuestra vida.

Con esto podríamos decir que cada individuo se ve perjudicado en su persona dependiendo de la capacidad que tenga de adaptarse a los diferentes sucesos que se le presentan en la vida, ya sean cosas que están a favor o en contra de cada quien, y como fue mencionado anteriormente, hay que tomar con madurez lo que se nos presente.

Sabemos que no todo va a estar a nuestro favor y por tanto hay que tratar encontrarle el lado positivo a todas las cosas, proyectar lo que sea bueno y no tomar las cosas malas para que nos afecten, sino que tomarlas como una enseñanza más de vida.

Tampoco vamos a tener todo en contra, por lo cual la mejor propuesta o recomendación sería aprovechar esos momentos en los que la inteligencia emocional y nuestras emociones están en equilibrio para proyectar las cosas buenas, transmitiendo así con esto cosas positivas y así hacer una cadena en la que se aprovechen al máximo estos momentos.

## Capítulo 2


### “Aspectos teóricos”

#### 2.1 Antecedentes

Según Lawrence E. Shapiro (1997), en su libro *La Inteligencia Emocional de los Niños*, nos habla un poco acerca de los antecedentes de la inteligencia emocional, remontándose a más de sesenta años, señalando que, después de que Freud y Jung sacaran a la luz el funcionamiento interno de la mente, quedó en manos de precursores como Carl Rogers, Maslow y Rollo May la tarea de puntualizar la importancia de las emociones y la relevancia de la autenticidad, que es la capacidad de ser sinceros y francos en la expresión de las emociones.

El término “Inteligencia Emocional” fue utilizado por primera vez en 1990 por los psicólogos Peter Salovey de la Universidad de





Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire. Se empleó para describir las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito. Estas pueden incluir:

- La empatía.
- La expresión y comprensión de los sentimientos.
- El control de nuestro genio.
- La independencia.
- La capacidad de adaptación.
- La simpatía.
- La capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal.
- La persistencia.
- La cordialidad.
- La amabilidad.
- El respeto.

Así mismo, en cuatro componentes resumieron las habilidades básicas de la inteligencia emocional (Shapiro, 1997):

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

Según Daniel Goleman (2001), McClelland realizó importantes hallazgos en sus investigaciones publicadas a inicios de los años setenta, que cambiaron radicalmente los enfoques que existían sobre los test de inteligencia como predicadores del éxito laboral, profesional o en una carrera directiva y cuestionó fuertemente: "La falsa pero extendida creencia de que el éxito depende exclusivamente de la capacidad intelectual". Entre los criterios que planteó McClelland en aquellos años, estaba que las aptitudes

académicas tradicionales, como las calificaciones y los títulos, nos permiten predecir adecuadamente el grado de desempeño laboral o el éxito en la vida.

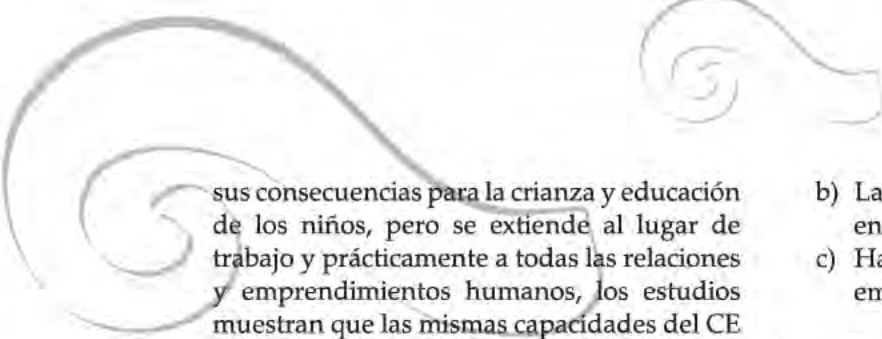
La obra más vendida de 1995, Emotional Intelligence de Daniel Goleman (2001) fue el que impulsó este concepto en la conciencia pública, colocándolo en la revista Time y convirtiéndolo en un tema de conversación desde las aulas hasta las salas de sesiones de las empresas. Las consecuencias y el significado de la inteligencia emocional o CE (Coeficiente Emocional) llegaron inclusive hasta la Casa Blanca en donde el ex presidente Bill Clinton ante los periodistas en el Tattered Cover Book Store de Denver, Colorado, dijo que era un libro muy interesante.

Con independencia de los antecedentes y experiencias personales, científicas o profesionales, que relatan diferentes autores, parece evidente que dos factores han influido significativamente en el desarrollo que ha tenido el tratamiento de la inteligencia emocional en los últimos años (Goleman, 2001).

- I. Los resultados de numerosas investigaciones sobre las prácticas y comportamientos que han proporcionado a muchas personas resultados más exitosos en diferentes esferas de la vida.
- II. Así mismo, los hallazgos de investigaciones que han permitido identificar procesos fisiológicos que se generan por las emociones, cómo estos procesos inducen determinados comportamientos y cómo puede ser posible controlarlos y utilizarlos; si tomamos conciencia de los estados que se generan y aplicamos determinados enfoques, técnicas y formas de comportamiento.

El entusiasmo respecto del concepto de inteligencia emocional comienza a partir de





sus consecuencias para la crianza y educación de los niños, pero se extiende al lugar de trabajo y prácticamente a todas las relaciones y emprendimientos humanos, los estudios muestran que las mismas capacidades del CE que dan como resultado que su niño sea considerado como un estudiante entusiasta por su maestra o sea apreciado por sus amigos, también lo ayudaran dentro de veinte años en su trabajo.

En muchos estudios efectuados en el ámbito empresarial de los Estados Unidos los adultos no parecen ser muy diferentes de aquellos niños que fueron alguna vez; las tareas sociales del trabajo recuerdan la política del patio de recreo. Esto no constituye sorpresa alguna para los consultores en materia de recursos humanos que han dicho durante años que las "capacidades de la gente" son importantes en cada nivel de las operaciones de una empresa, desde el sector de ventanas hasta la sala del directorio, pero el grado en que las capacidades del CE pueden llegar a afectar al lugar del trabajo resulta aun sorprendente.

Aun cuando el término inteligencia emocional ha comenzado a utilizarse comúnmente en forma reciente, la investigación en esta área es un fenómeno nuevo.

## 2.2 Marco teórico

Peter Salovey y Jonh Mayer son considerados los padres de la inteligencia emocional, ya que con ellos se empezó su estudio, pero no fue hasta que Goleman, quien es el fundador del término de la inteligencia emocional y dando las bases para su desarrollo, lleva a este término a ser muy conocido. Basa principalmente su trabajo en tres grandes puntos, en los que plasma sus más grandes aportaciones que son:

- a) La evolución de la historia de la inteligencia emocional.

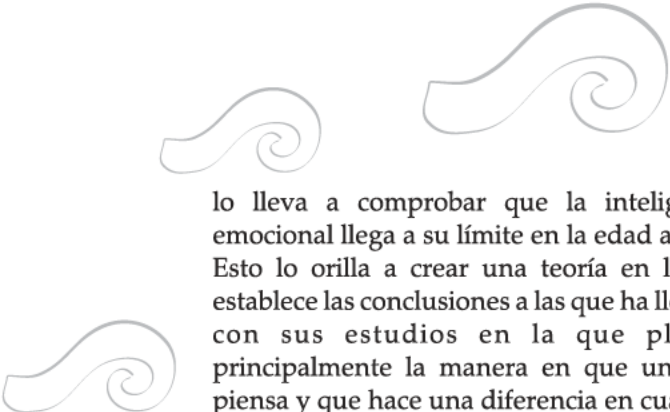
- b) La inteligencia emocional basándose en el trabajo.
- c) Habilidades técnicas cognoscitivas y emocionales.

Lawrence E. Shapiro (1997) basó sus estudios principalmente en la comunicación que se da dentro de la familia, en donde dice que la inteligencia emocional se va desarrollando poco a poco desde la infancia, y se da en un grupo social primario como es la familia, por tanto según Shapiro la inteligencia emocional tiene sus bases y cimientos forjados desde una edad temprana y ésta se da mediante el entendimiento de los procesos que se viven día con día, en la que los niños van adquiriendo los conocimientos que desarrollarán su inteligencia, dependiendo éstos de la capacidad de entendimiento en cuanto a su edad, ya que se cree que conforme una persona crece se va adquiriendo mas inteligencia, esta variando dependiendo de la capacidad de aprendizaje de cada persona.

Robert Cooper (1998) es considerado un personaje importante que ha dado un gran avance en el estudio de este tipo de inteligencia, ya que creó el primer test que ayuda a estudiar la inteligencia emocional, además de que este avance vuelve a este estudio parte de un sistema interactivo en el que la investigación no se da solamente por la observación.

Jean Piaget (2002) continua con los estudios de Goleman y trata de dar respuesta a la pregunta de cómo se funda la inteligencia emocional, es decir, él intenta saber si nacemos con una inteligencia emocional ya predefinida o si ésta se va desarrollando con el transcurso del tiempo y si es así, saber cómo o cuáles son los factores que van a hacer que ésta se desarrolle. Mediante distintos tipos de investigaciones y estudios aplicados a los niños llega a la conclusión de que la inteligencia emocional no sólo se funda desde la niñez sino que se construye progresivamente a lo largo del tiempo, lo que





lo lleva a comprobar que la inteligencia emocional llega a su límite en la edad adulta. Esto lo orilla a crear una teoría en la que establece las conclusiones a las que ha llegado con sus estudios en la que plasma principalmente la manera en que un niño piensa y que hace una diferencia en cuanto a la forma de pensar de un adulto.

En la Teoría de Piaget se establecen conceptos básicos para el mejor entendimiento del desarrollo de la inteligencia emocional. Mencionando algunos de los más importantes tenemos:

- a) Estructura: Es el conjunto de respuestas que adquiere un sujeto tomando ciertos factores del exterior para desarrollarse, es decir, la inteligencia emocional lleva un proceso de desarrollo que se da dentro de cada persona y que hace que pasemos de una etapa a otra dependiendo de la integración de las cosas a nosotros.
- b) Organización: Esta está formada por las diferentes etapas por las que cada persona debe pasar, estando estas sujetas al desarrollo que cada persona tendrá teniendo como base la edad.
- c) Adaptación Social: Siendo esta parte de la inteligencia emocional busca en algunos casos el equilibrio, y en otros el cambio, esto se da porque se va adquiriendo cada día información que sin la ayuda de esta inteligencia no podríamos comprender y así tener un cambio de etapas y una evolución.
- d) Asimilación: Esta es la integración y adaptación de los factores externos a las estructuras internas de cada persona para ser estas utilizadas como propias estructuras, esto sería como la incorporación de datos a las estructuras innatas de cada individuo.
- e) Acomodación: Es el proceso que se da para que una persona se ajuste a las condiciones externas, es decir, a las cosas que el entorno le demande hacer.

Cabe mencionar que los puntos anteriormente mencionados son parte de un proceso, es decir, estos puntos van de la mano uno con otro ya que todo va relacionado entre sí y esta teoría es la que fundamenta el sistema educativo en México y muchos otros países.

Daniel Goleman (2001), difundió el término de inteligencia emocional y lo define como “las habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir ante las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación; regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas”.

Goleman (2001) dice que la inteligencia emocional está conformada por cinco dimensiones:

**a. Autoconocimiento:** es el proceso reflexivo de conocerse a sí mismo, donde la persona sabe quién es, qué siente y qué hace; al mismo tiempo sabe sus cualidades y defectos.

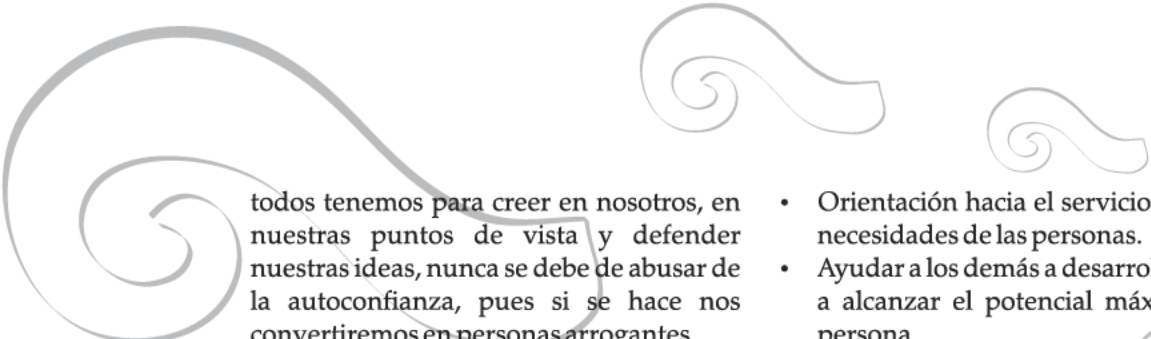
Es importante conocerse a sí mismo para saber qué es lo que sentimos y así confiar en nosotros mismos, que conozcamos nuestras fortalezas y debilidades. Cuando esto se logra somos capaces de trabajar con personas más exigentes, al igual que se adquieren mayores responsabilidades, también entenderemos que nuestras emociones pueden o no afectar a los demás.

Esta primera dimensión se basa en (Goleman, 2001)

- Conciencia emocional: Es identificar nuestras emociones, conocer nuestros sentimientos y demostrarlo a los demás, esto puede ocasionar sentimientos negativos como duda, vergüenza, etc.
- Autoevaluación precisa: Es importante conocer nuestras fortalezas y debilidades aceptando las críticas para poder desarrollar nuestra personalidad.
- Autoconfianza: es una capacidad que







todos tenemos para creer en nosotros, en nuestras puntos de vista y defender nuestras ideas, nunca se debe de abusar de la autoconfianza, pues si se hace nos convertiremos en personas arrogantes.

**b. Autorregulación:** según Goleman (2001) es saber controlar las emociones y adaptarlas al entorno. Es una habilidad importante pues quien la posee es optimista, se puede recuperar más fácilmente un fracaso y es más fácil liberarse del estrés emocional.

Esta dimensión se basa en:

- Autocontrol: no perder la razón y caer en estrés manejando las emociones e impulsos.
- Confiabilidad: Permanecer concentrado sin presiones.
- Adaptabilidad Social: manejar cambios y llevarlos al entorno.
- Innovación: Crear ideas y soluciones de los problemas.

**c. Motivación:** es el reconocimiento que el ser humano necesita para alcanzar un objetivo, buscar soluciones que haga sentir una satisfacción por haber alcanzado la meta.

Esta dimensión se basa en:

- Afán de triunfo: buscar objetivos difíciles y mejorar el desempeño.
- Compromiso: hacer los objetivos de la empresa personales y hacer correctamente la toma de decisiones.
- Iniciativa: alcanzaré la meta aprovechando las oportunidades que se presenten.
- Optimismo: acabar con los obstáculos que se presenten para alcanzar las metas.

**d. Empatía:** es auto conocerse, al igual que reconocer las emociones de uno mismo, y así poder identificar las emociones, sentimiento, problemas, deseos de las demás personas.

Esta dimensión se basa en:

- Comprender a los demás: saber lo que piensan, sienten y actúan las personas.

- Orientación hacia el servicio: Guiar en las necesidades de las personas.
- Ayudar a los demás a desarrollarse: ayudar a alcanzar el potencial máximo de cada persona.
- La empatía no se trata de simpatizar, sino de beneficiarse del conocimiento.

**e. Habilidades Sociales:** es saber manejar las emociones de los demás, aquí tiene un papel importante el liderazgo para obtener los resultados deseados.

Esta dimensión se basa en:

- Influencia: poder de decidir sobre los demás.
- Comunicación: entendimiento entre dos o más personas.
- Manejo de conflictos: saber resolver los problemas.
- Liderazgo: apoyar a los demás para alcanzar las metas deseadas.
- Habilidades de equipos: participar, respetar para ayudar a las personas.



A pesar de que mucha gente piensa que la inteligencia emocional, es sólo campo de estudio de la Psicología, Sawaf (1998) crea un modelo de cuatro pilares que nos saca de este error y nos enseña que la inteligencia emocional también es del conocimiento directo, el estudio y la aplicación.

El primer pilar, es el del conocimiento emocional, se crea un espacio de eficiencia personal y confianza mediante honestidad emocional, energía, conciencia, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión.


El segundo pilar, aptitud emocional, forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor partido del descontento constructivo.

El tercer pilar, profundidad emocional, uno





explora maneras de conformar su vida y trabajo con su potencial único y propósito, y de respaldar esto con integridad, compromiso y responsabilidad, que a su vez aumentan su influencia sin autoridad.



De allí se pasa al cuarto pilar, alquimia emocional, por la cual extenderá su instinto creador y capacidad de fluir con los problemas y presiones, y de competir por el futuro construyendo sus capacidades de percibir soluciones ocultas y nuevas oportunidades.

Según López (2008) la adaptabilidad está muy unida a la flexibilidad. Adaptarse de alguna manera es aceptar cien por ciento la situación actual. Es útil mencionar que la Humildad es una característica de todo líder; en momentos difíciles es cuando más se necesita de la humildad de los directivos de la Institución.

Adaptarse no es tarea simple, implica dejar algo de lo que uno es o a lo que se está acostumbrado para ser alguien distinto. Quizás en este tipo de situación influye la voluntad, la tolerancia y la inteligencia emocional y así desprenderse de beneficios que ya no se tienen por obligaciones nuevas o distintas que asumir.

En su historia, el hombre se ha adaptado a inundaciones, cambios climáticos, invasiones, guerras, pobreza, epidemias, etc. El hombre es un animal de costumbre; se acostumbró a vivir en los árboles, luego ocupó cuevas abandonadas, entonces decidió bajar de los árboles y vivir en ellas, pero cuando se dio cuenta de que necesitaba buscar su alimento debido a la escasez, se hizo completamente nómada, y como la situación siguió en constante cambio necesitó ubicarse en un lugar y cultivar plantas y criar ganado, se hizo sedentario.

Sin embargo, aprender a adaptarse a los cambios, creatividad ante los problemas, voluntad para afrontar dificultades, no son sino algunas de las características claves, pues

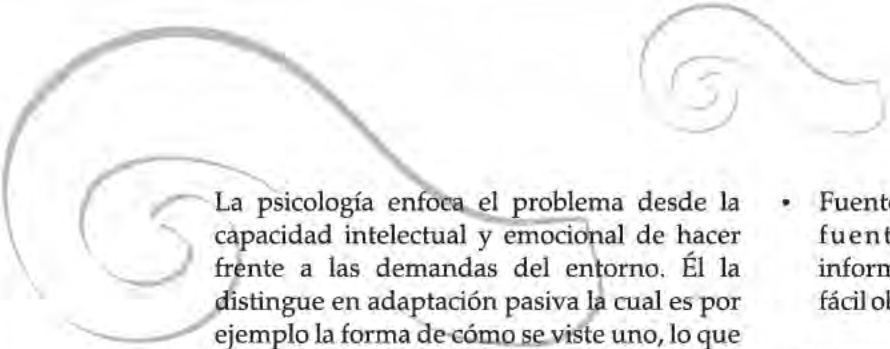
en realidad se necesitan un conjunto de cualidades para crear una organización de manera inteligente que pueda afrontar situaciones adversas.

Para llegar a una verdadera adaptación se deben atravesar cinco etapas:

- **Primero Negación Total:** Etapa caracterizada por el miedo, la ansiedad, estados de angustias normales que se generan por los cambios, la sensación de inestabilidad e inseguridad provoca una reacción de negación, aún sin saber las posibilidades de crecimiento que pueda experimentar la organización.
- **Segundo la Defensa Propia:** El individuo se aferra a sus ideas, sin embargo, comienza a entender que se trata de temores propios, así es capaz de visualizar algunas ventajas, que le permiten situarse en la etapa siguiente.
- **Tercero La Valoración:** En esta etapa se valora todo lo que se hace y comienza a nacer un principio de colaboración y participación, esta es la etapa previa a la aceptación.
- **Cuarta La Aceptación:** La organización completa acepta la nueva situación como algo irremediable, sin embargo lo positivo es que aparecen nuevas habilidades en aquellos que se mostraban reticentes al cambio.
- **Quinta La Adaptación:** Etapa final: la organización completa asimila la nueva forma de trabajar, generándose beneficios para todos.

Partiendo del conocimiento de la inteligencia emocional y enfocándonos en la adaptabilidad social según Enrique Pichón Revière (1999), en su teoría psicológica, menciona que la adaptabilidad social es una capacidad de proporcionar una respuesta adecuada y coherente a las exigencias del medio ya que la noción sociológica se centra en la compatibilidad de los hábitos con las características socialmente aprobadas.





La psicología enfoca el problema desde la capacidad intelectual y emocional de hacer frente a las demandas del entorno. Él la distingue en adaptación pasiva la cual es por ejemplo la forma de cómo se viste uno, lo que come regularmente etc. pero esto no implica modificaciones profundas en la estructura psíquica. La adaptación activa son las condiciones que impulsa el sujeto y que permite transformando.

### Capítulo 3

#### Metodología

##### 3.1 Fuentes de información

Silvestrini (2008) nos define que las fuentes de información son los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia. Existen de tres tipos, se clasifican en primarias, secundarias y terciarias; las cuales definiremos a continuación:

- Fuentes primarias: estas fuentes son datos de primera mano, es decir, son datos de investigaciones hechas que no han sido interpretadas o evaluadas por nadie, son aquellas que han sido publicadas por primera vez.

Sampieri (2006), nos menciona que libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas de internet, etc. son ejemplos de fuentes primarias.

Las ventajas de esta fuente de información es que tienen la información a fondo y son más confiables aunque también tiene desventajas, la información no está actualizada y no son tan fáciles de conseguir.

- Fuentes secundarias: son síntesis de las fuentes primarias, reprocesan la información, son utilizadas cuando no es fácil obtener las fuentes primarias.

Sampieri (2006), cita que algunas de las fuentes de información tienen datos de la referencia y un breve resumen, aunque también existen otras fuentes que no tienen la referencia, sino citas.

Mientras que Bernal (2000), menciona que son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o situaciones, sino que los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos, documentales, los noticieros y medios de información.

Aquí podemos encontrar una diferencia entre Bernal y Sampieri ya que Bernal toma en cuenta las fuentes de información secundarias como la información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, organizaciones, el ambiente natural etc. Mientras que Sampieri no las toma así.

Las ventajas de esta fuente de información es que es más fácil de conseguir físicamente o en internet y que algunas las podemos conseguir gratuitas, las desventajas son que tiene un poco menos de confiabilidad y que algunas no las podemos conseguir en nuestro idioma, en muchas ocasiones están en inglés.

- Fuentes terciarias: Silvestrini (2008), menciona que este tipo de fuentes son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias. Forman parte de la colección de referencia de la biblioteca. Facilitan el control y el acceso a toda gama de repertorios de referencia, como las guías de obras de



referencia o a un solo tipo, como las bibliografías.

Las ventajas de estas fuentes es que son más rápidas de conseguir que las secundarias y facilitan el acceso a la información y la desventaja es que están muy sintetizadas.

Para fines de este trabajo se utilizarán fuentes primarias como primer apoyo como libros, internet y trabajos presentados, porque son fuentes que estudian el tema más a fondo que las otras fuentes; sin embargo, en algunos casos no será tan fácil conseguir las fuentes primarias por lo que se utilizará de apoyo las fuentes secundarias.

### 3.2 Delimitación de la población objeto de estudio

Para este proyecto se analizarán las diferentes escuelas de la Universidad La Salle Pachuca: Escuela de Ciencias Administrativas, Escuela de Ingeniería, Escuela de Ciencias Humanas, Escuela de Derecho y por último la Escuela de Arquitectura y Diseño. Elegimos estas escuelas puesto que son las que integran a la Institución en la que estudiamos.

#### Unidad muestral

La población estudiada son los docentes de la Universidad La Salle Pachuca y en este caso tomaremos como muestra a los docentes de las diferentes escuelas, seleccionadas mediante un muestreo estratificado por escuela y después aleatorio simple, porque son los más accesibles para analizarse por tener diferentes ocupaciones durante el día y una vida más estable que la de los alumnos, además de ser los mismos de la Universidad donde estudiamos, de tener el factor tiempo encima y la diferencia de que hay pocos maestros que están de planta en la institución.

### 3.3 Tipos de muestreo

Según Levin (2004) existen dos tipos de muestreo, el muestreo de juicio o no probabilístico y el probabilístico:

El muestreo no probabilístico de juicio, se emplea el conocimiento y la opinión personal para identificar a los elementos de la población que debe incluirse en la muestra.

El muestreo probabilístico, todos los elementos de la población tiene la oportunidad de ser escogidos para la muestra.

- Aleatorio simple: Levin (2004) nos dice que este tipo de muestreo selecciona muestras mediante métodos que permiten que cada posible muestra tenga una igual probabilidad de ser seleccionada y que cada elemento de la población total tenga una oportunidad igual de ser incluida en la muestra.
- Sistemático: Weimer (2006) nos dice que este tipo de muestreo resulta de una selección aleatoria de observaciones seguida de otra usando algún sistema o regla.
- Estratificado: Weimer (2006), dice que se debe de separar a la población en grupos (estratos), y a partir de estos grupos se utilizara una muestra aleatoria simple y la información de estas muestras constituirá una muestra global.
- Conglomerado: Levin (2004) se divide la población en grupos y luego seleccionamos una muestra aleatoria de estos grupos, asumiendo que cada uno de ellos es representativo de la población.

Para la investigación se utilizarán dos tipos de muestreo, el primero será el estratificado, la población que son los docentes de la Universidad La Salle Pachuca se dividirán en estratos, es decir, por escuelas en este caso será: la Escuela de Ciencias Humanas, Escuela de Ingeniería, Escuela de Ciencias Administrativas, Escuela de Derecho y la



Escuela de Arquitectura y Diseño Gráfico, del total de docentes de la escuela se tomaran a un cierto número de maestros por cada escuela, el segundo paso será hacer una muestra aleatoria simple ya que los secretarios académicos de cada escuela escogerán a los docentes más accesibles a su parecer, los que permanezcan más tiempo en el campus y que tengan tiempo entre sus clases para contestarlo, ya que hay varios que solo van a dar clases y tienen otro trabajo fijo.

### 3.4 Diseño de la muestra

Los docentes de cada escuela son:

Escuela de Ciencias	
Administrativas	46
Escuela de Derecho	24
Escuela de Ingeniería	22
Escuela de Ciencias Humanas	47
Escuela de Arquitectura y Diseño Gráfico	41

Se tomo en cuenta un nivel de significancia o nivel de confianza del 95%, un error del 5% y una proporción del 0.50. Por lo cual, se aplicó la fórmula a cada escuela de:

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 p (1 - p)}{E^2} = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5)}{0.18^2} = 30$$

Población  $\longrightarrow$  P= 0.5

Coefficiente de varianza  $\longrightarrow$  1-  $\alpha$  =0.90

Nivel de confianza  $\longrightarrow$   $Z_{\alpha/2}$  = 1.64

Error  $\longrightarrow$  E=0.18

Los valores por escuela quedaron de esta manera:

Escuela de Ciencias	
Administrativas	8
Escuela de Derecho	4
Escuela de Ingeniería	3
Escuela de Ciencias Humanas	8
Escuela de Arquitectura y Diseño Gráfico	7

A esta proporción de docentes se les aplicará el cuestionario por el tipo de muestreo aleatorio simple, los cuales serán seleccionados por medio de los secretarios académicos de cada escuela para que puedan responder a la prueba Moss.

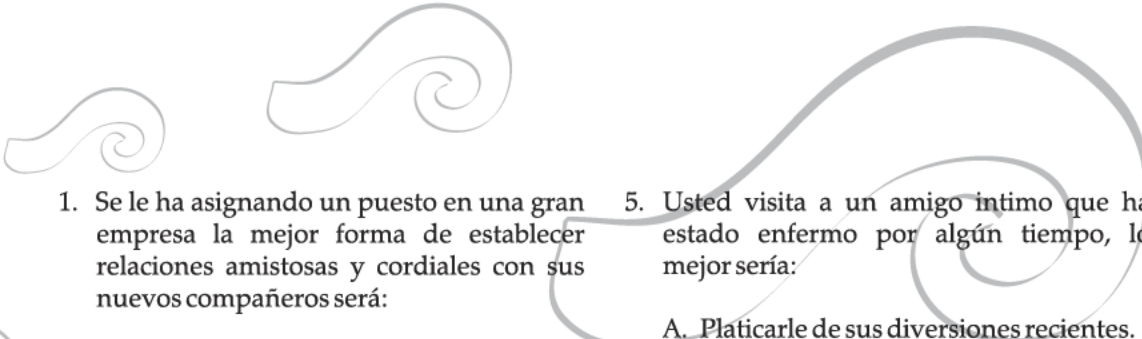

### 3.5 Diseño del cuestionario

Debido a que este tema está estudiado por personas ya especializadas y a que no somos personas calificadas para medir el grado de adaptabilidad mediante un cuestionario simple, se ha decidido que es más confiable apoyarse de un "Cuestionario de Adaptabilidad Social" llamado MOSS el cual fue realizado por Rudolf y Berenice L. Moss en la Universidad de Stanford con la finalidad de evaluar el grado que una persona se adapta a diferentes situaciones.

Este cuestionario nos ayudara a medir 5 áreas, las cuales son:

- A<sub>1</sub>. Habilidad en supervisión.
- B<sub>1</sub>. Capacidad de decisión en las relaciones humanas.
- C<sub>1</sub>. Capacidad de evaluación de problemas interpersonales.
- D<sub>1</sub>. Habilidad para establecer relaciones interpersonales.
- E<sub>1</sub>. Sentido común y tacto en las relaciones interpersonales.



- 
- 
1. Se le ha asignando un puesto en una gran empresa la mejor forma de establecer relaciones amistosas y cordiales con sus nuevos compañeros será:
    - A. Evitando tomar nota de los errores en que ellos incurrir
    - B. Hablando bien de ellos al jefe
    - C. Mostrando interés en el trabajo de ellos
    - D. Pidiéndoles le permitan hacer los trabajos que usted puede hacer mejor.
  2. Tiene usted un empleado muy eficiente pero que constantemente se queja del trabajo; sus quejas producen mal efecto en los demás empleados, los mejor será:
    - A. Pedir a los demás empleados que traten de no hacer caso.
    - B. Averiguar la causa de esa actitud y preocupar su modificación.
    - C. Cambiarlo de departamento donde quede a cargo de otro jefe.
    - D. Permitirle plantear lo más posible su trabajo.
  3. Un empleado de 60 años de edad que ha sido leal a la empresa durante 25 años se queja de exceso de trabajo, lo mejor será:
    - A. Decirle que vuelva a su trabajo so pena de cese.
    - B. Despedirlo sustituyendo por alguien más joven.
    - C. Darle un aumento de sueldo que evite que continúe quejándose.
    - D. Aminorar su trabajo.
  4. Uno de sus socios sin autoridad sobre usted le ordena haga algo en forma distinta de lo que planeaba. ¿Qué haría usted?
    - A. Acatar la orden y no armar mayor revuelo.
    - B. Ignorar las indicaciones y hacer según usted lo que había planeado.
    - C. Decirle que esto es asunto que no le interesa y hará las cosas a su modo.
    - D. Decirle que lo haga el mismo.
  5. Usted visita a un amigo íntimo que ha estado enfermo por algún tiempo, lo mejor sería:
    - A. Platicarle de sus diversiones recientes.
    - B. Platicarle nuevas referentes a amigos mutuos.
    - C. Comentar su enfermedad.
    - D. Enfatizar lo mucho que le apena verle enfermo.
  6. Trabaja usted en una industria y su jefe quiere que tome un cargo relacionado con su trabajo pero es incompatible con el horario nocturno de su carretera, lo mejor sería:
    - A. Continúa normalmente con su carrera e informa al jefe si le pregunta.
    - B. Explicarle la situación y obtener su opinión en cuanto a la e importancia relativa de ambas situaciones.
    - C. Dejar la escuela en atención a los intereses del trabajo.
    - D. Asistir en forma alterna y no hacer comentarios.
  7. Un agente viajero con 15 años de antigüedad decide, presionado por su familia sentar raíces, se le cambia a las oficinas generales, es de esperar:
    - A. Guste de los descansos del trabajo de oficina.
    - B. Se sienta inquieto por la rutina de oficina.
    - C. Busque otro trabajo.
    - D. Resulte muy ineficiente en el trabajo de oficina.
  8. Tiene dos invitados a cenar, el uno radical y el otro conservador, surge una acalorada discusión respecto de política, lo mejor sería:
    - A. Tomar partido.
    - B. Intentar cambiar de tema.
    - C. Intervenir dando los propios puntos de vista y mostrar donde ambos pecan de extremosos.



- D. Pedir cambios de tema para evitar mayor discusión.
9. Un joven invita a una dama al teatro; al llegar se percata de que ha olvidado la cartera, sería mejor:
- A. Tratar de obtener boletos dejando el reloj en prenda.
  - B. Buscar a un amigo a quien pedir prestado.
  - C. Decidir de acuerdo con ella lo procedente.
  - D. Dar una excusa posible para ir a casa por dinero.
10. Usted ha tenido experiencia como vendedor y acaba de conseguir otro trabajo en una tienda grande, la mejor forma de relacionarse con los empleados del departamento sería:
- A. Permitirles hacer la mayoría de las ventas durante unos días en tanto observa sus métodos.
  - B. Tratar de instituir los métodos que anteriormente le fueron útiles.
  - C. Adaptarse a las condiciones y aceptar consejo de sus compañeros.
  - D. Pedir al jefe todo el consejo necesario.
11. Es usted un joven empleado que va a comer con una maestra a quien conoce superficialmente, lo mejor sería iniciar la conversación acerca de:
- A. Algún tópico de actualidad en interés general.
  - B. Algún aspecto interesante de su propio trabajo.
  - C. Las tendencias actuales en el terreno docente.
  - D. Las sociedades de padres de familia.
12. Una señora de especiales méritos que por largo tiempo ha dirigido trabajos benéficos, dejando las labores de la casa a cargo de la servidumbre, se cambia a otra población, es de esperarse que ella:
- A. Se sienta insatisfecha en su nuevo hogar.
  - B. Se interese más en los trabajos domésticos,
  - C. Intervenga un poco a poco en la vida de la comunidad.
  - D. Adopte nuevos intereses en la nueva comunidad.
13. Quiere pedirle un favor a un conocido con quien tiene poca confianza, la mejor forma de lograrlo sería:
- A. Haciendo creer que él será quien se beneficie más.
  - B. Enfatice la importancia que para usted tiene que se lo conceda.
  - C. Ofrecer algo en retribución.
  - D. Decir lo que desea en forma breve explicando los motivos.
14. Un joven de 24 años gasta bastante tiempo y dinero en diversiones, se le ha hecho ver que así no lograra el éxito en el trabajo, probablemente cambie sus costumbres si:
- A. Sus hábitos nocturnos lesionan su salud.
  - B. Sus amigos enfatizan el daño que se hace a sí mismo.
  - C. Su jefe se da cuenta y lo previene.
  - D. Se interesa en el desarrollo de alguna fase de su trabajo.
15. Tras haber hecho un buen número de favores a un amigo, este empieza a dar por hecho que será usted quien le resuelva todas sus pequeñas dificultades. La mejor forma de readaptar la situación sin ofenderlo sería:
- A. Explicar el daño que se está causando.
  - B. Pedir a un amigo mutuo que trate de arreglar las cosas.
  - C. Ayudarle una vez más, pero de tal manera que sienta que mejor hubiera sido no haberlo solicitado.



D. Darle una excusa para no seguir ayudándole.

16. Una persona recién ascendida a un puesto de autoridad lograría mejor su metas y la buena de los empleados:

- A. Tratando que cada empleado entienda que es la verdadera.
- B. Ascendiendo cuanto antes a quienes considera que lo merezcan.
- C. Preguntando confidencialmente a cada empleado en cuanto los cambios que estima necesarios.
- D. Darle una excusa para no seguir ayudándole.

17. Vive a 15 km. Del centro y se ha ofrecido llevar de regreso a un vecino a las 4 p.m. él lo espera desde las 3 p.m. y a las 4 p.m. se entera usted que no podrá salir antes de las 5:30, sería mejor:

- A. Pedirle un taxi.
- B. Explicarle y dejar que él decida.
- C. Pedirle que espere hasta las 5:30 p.m.
- D. Proponerle que se lleve su auto.

18. Es usted un ejecutivo y dos de sus empleados se llevan mal, ambos son eficientes, lo mejor sería:

- A. Despedir al menos eficiente.
- B. Darles trabajo en común que a ambos les interese.
- C. Hacerles ver el daño que se hacen.
- D. Darles trabajo distinto.

19. Ballesteros ha conservado su puesto subordinado por 10 años, desempeña su trabajo callada y confiablemente y se le extrañara cuando se vaya; de obtener trabajo en otra empresa muy probablemente:

- A. Asuma fácilmente responsabilidad como supervisor.

B. Haga ver de inmediato su valor.

C. Sea lento para abrirse las oportunidades necesarias.

D. Renuncie ante la más ligera crítica de su trabajo.

20. Va usted a ser maestro de ceremonias en una cena el próximo sábado, día en que por la mañana y debido a enfermedad en la familia, se ve imposibilitado para asistir, lo indicado sería:

- A. Cancelar la cena.
- B. Encontrar quien lo sustituya.
- C. Detallar los planes que tenía y enviarlos.
- D. Enviar una nota explicando la causa de su ausencia.

21. En igualdad de circunstancias el empleado que mejor se adapta a un nuevo puesto, es aquel que:

- A. Ha sido bueno en puestos anteriores
- B. Ha tenido éxito durante 10 años en su puesto.
- C. Tiene sus propias ideas e invariablemente se rige por ellas.
- D. Cuanta con una buena recomendación de su jefe anterior.

22. Un conocido le platica acerca de una afición que él tiene, su conversación le aburre lo mejor sería:

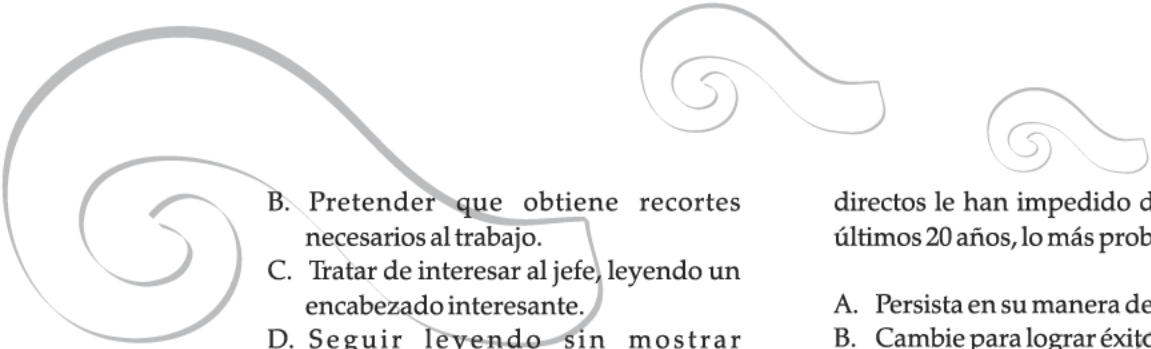
- A. Escuchar de manera cortés pero aburrida.
- B. Escuchar con fingido interés.
- C. Decirle francamente que el tema no le interesa.
- D. Mirar el reloj con impaciencia.

23. Es usted un empleado ordinario en una oficina grande, el jefe entra cuando usted lee en vez de trabajar, lo mejor sería:

- A. Doblar el periódico y volver al trabajo.





- 
- B. Pretender que obtiene recortes necesarios al trabajo.
  - C. Tratar de interesar al jefe, leyendo un encabezado interesante.
  - D. Seguir leyendo sin mostrar embarazo.

24. Es usted maestra de primaria, camina a la escuela tras la primera nevada, algunos de sus alumnos le lanzan bolas de nieve; desde el punto de vista de la buena administración escolar, usted debería:

- A. Castigar ahí mismo por su indisciplina.
- B. Decirles que de volverlo a hacer los castigaré.
- C. Pasar la queja a sus padres.
- D. Tomarlo como broma y no hacer nada al respecto.

25. Preside el comité de mejoras materiales en su colonia, las últimas reuniones han sido de escasa asistencia, ésta mejoraría:

- A. Visitando vecinos prominentes, explicándoles problemas.
- B. Avisar de un programa interesante para la reunión.
- C. Poner avisos en lugares públicos
- D. Enviar avisos personales.

26. Zaldívar eficiente, pero de esos que "todo lo saben" critica a Montoya, el jefe opina que la idea de Montoya ahorra tiempo, probablemente Zaldívar:

- A. Pida otro trabajo al jefe.
- B. Lo haga a su modo sin comentarios.
- C. Lo haga como Montoya, pero siga criticándolo.
- D. Lo haga como Montoya, pero mal a propósito.

27. Un hombre de 65 años tuvo algún éxito cuando joven como político; sus modos

directos le han impedido desarrollar los últimos 20 años, lo más probable es que:

- A. Persista en su manera de ser.
- B. Cambie para lograr éxito.
- C. Forme un nuevo partido político.
- D. Abandone la política por inmoral.

28. Es usted un joven que encuentra en la calle a una mujer de más edad, a quien apenas conoce y parece haber estado llorando, lo mejor sería:

- A. Preguntarle porque esta triste.
- B. Pasarle el brazo consoladoramente.
- C. Simular no advertir su pena.
- D. Simular no haberla visto.

29. Un compañero flojea de tal manera, que a usted le toca más de lo que corresponde, la mejor forma de conservar las buenas relaciones es:

- A. Explicar el caso al jefe.
- B. Cortésmente indicarle que debe hacer lo que le corresponde o que usted se quejara con el jefe.
- C. Hacer tanto como pueda eficientemente y no decir nada del caso al jefe.
- D. Hacer lo suyo y dejar pendiente lo que el compañero no haga.

30. Se le ha asignado un puesto ejecutivo en la organización, para ganar el respeto y la admiración de sus subordinados sin perjuicio de sus planes, habría que:

- A. Ceder en todos los pequeños puntos posibles.
- B. Tratar de convencerlos de todas sus ideas.
- C. Ceder parcialmente en todas las cuestiones importantes.
- D. Abogar por muchas reformas.



**Hoja de respuesta del cuestionario otorgado a docentes.**

Este cuestionario, se hará con la finalidad de saber cuánto una persona se adapta a diferentes situaciones sociales, para ello nos apoyaremos en el Cuestionario de Adaptabilidad Social MOSS creado por Rudolf y Berenice L. Moss. Los resultados de esta prueba se utilizarán para fines de investigación, por lo que se hará con la seriedad correspondiente.

**Instrucciones:**

Aquí tiene usted una serie de problemas, los cuales contiene cuatro respuestas. Usted tendrá que seleccionar la que considere que es la más acertada y colocar la letra en el paréntesis de la hoja de respuestas correspondiente a cada pregunta.

Edad: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_  
 Sexo:   F     M    
 Escuela: \_\_\_\_\_

- |         |         |
|---------|---------|
| 1. ( )  | 16. ( ) |
| 2. ( )  | 17. ( ) |
| 3. ( )  | 18. ( ) |
| 4. ( )  | 19. ( ) |
| 5. ( )  | 20. ( ) |
| 6. ( )  | 21. ( ) |
| 7. ( )  | 22. ( ) |
| 8. ( )  | 23. ( ) |
| 9. ( )  | 24. ( ) |
| 10. ( ) | 25. ( ) |
| 11. ( ) | 26. ( ) |
| 12. ( ) | 27. ( ) |
| 13. ( ) | 28. ( ) |
| 14. ( ) | 29. ( ) |
| 15. ( ) | 30. ( ) |

**Capítulo 4**

**“Análisis de datos”**

**4.1 Análisis con tablas**

El cuestionario de Moss, califica cinco áreas y todas en conjuntó, la adaptabilidad social; para poder sacar el porcentaje de las escuelas tanto de cada área como todas en conjunto, el mismo cuestionario nos otorga unas tablas para convertir los puntos que obtuvo en el cuestionario, es decir, las repuestas correctas, al porcentaje total en esa área y el rango que corresponde a cada una. Cabe mencionar que también nos proporciona la lista de las repuestas correctas para cada pregunta. De esta manera calificamos cada cuestionario y sacamos el porcentaje de cada área y de la adaptabilidad social, como se presentan a continuación:

Tabla para convertir de puntos a percentiles		
Puntos	Percentil	Rango
27	100	I Medio Superior
26	99	I Superior
24	97	
23	96	
22	93	II Superior
21	86	
20	78	
19	68	III Medio Superior
18	59	
17	44	III Medio Medio
16	38	
15	30	III Medio Inferior
14	22	
13	14	IV Inferior
12	7	
11	6	
10	4	V Deficiente



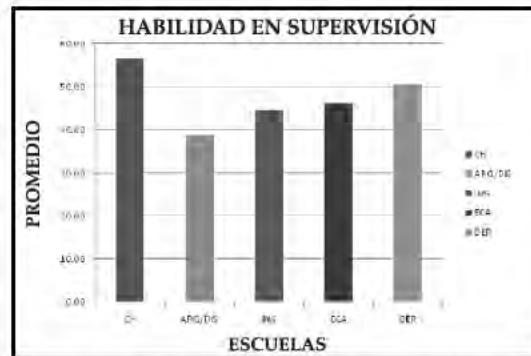
RANGO POR ÁREA	
RANGO	PERCENTILES
I Medio Superior	90
II Superior	75
III Medio Superior	60
III Medio Medio	50
III Medio Inferior	40
IV Inferior	25
V Deficiente	10

Las áreas que se evaluarán son:

- A<sub>1</sub>. Habilidad en supervisión.
- B<sub>1</sub>. Capacidad de decisión en las relaciones humanas.
- C<sub>1</sub>. Capacidad de evaluación de problemas interpersonales.
- D<sub>1</sub>. Habilidad para establecer relaciones interpersonales.
- E<sub>1</sub>. Sentido común y tacto en las relaciones interpersonales.

**Gráfico 1**

En el gráfico uno podemos observar que la escuela más alta en habilidad en supervisión es Ciencias Humanas ya que esta escuela por su misma naturaleza tiene una mayor capacidad en supervisión en cuanto a los alumnos, esta es seguida por la Escuela de Derecho lo que nos lleva a observar que esto se da ya que forma parte de las ciencias sociales, le sigue la Escuela de Ciencias Administrativas, después la Escuela de Ingeniería y por último la Escuela de Arquitectura y Diseño porque el trabajo de esta escuela es más independiente y no tan social.



FUENTE: Cálculos propios con encuesta levantada en la Universidad La Salle Pachuca.

**Gráfico 2**

En el gráfico dos se puede ver que la escuela más baja en Capacidad de decisión en las relaciones humanas es la Escuela de Ingeniería debido a que ésta al ser muy pequeña en cuanto a su número de docentes, no tienen una fuerte interacción unos con otros; le sigue la Escuela de Ciencias humanas porque cada persona trabaja independientemente y no tienen tanta capacidad de decidir en sus relaciones humanas, después la Escuela de Arquitectura y Diseño se coloca a la mitad de esta capacidad porque sí es importante las decisiones pero no tanto como en las escuelas que a continuación serán mencionadas, como son la Escuela de Derecho y la de Ciencias Administrativas porque las decisiones para estas escuelas en cuanto a las relaciones humanas son de gran impacto porque pueden influir en la vida de los demás (en el ámbito laboral).



FUENTE: Cálculos propios con encuesta levantada en la Universidad La Salle Pachuca.



### Gráfico 3

En el gráfico tres vemos que la escuela más alta en Capacidad de evaluación de problemas interpersonales es la de Ingeniería ya que dan soluciones a problemas evaluándolos dependiendo las necesidades, después la Escuela de Ciencias Humanas tiene un buen nivel de evaluación debido a que al ayudar a las personas en cuestiones más que nada de auge mental se debe de evaluar la mentalidad, la Escuela de Ciencias Administrativas evalúa los problemas y los aplica a la mejora o constitución de un nuevo proyecto, la Escuela de Arquitectura y Diseño y la Escuela de Derecho evalúan las cosas más superficialmente y toman decisiones sin dar gran importancia a la evaluación.



FUENTE: Cálculos propios con encuesta levantada en la Universidad La Salle Pachuca.

### Gráfico 4

En el gráfico cuatro podemos localizar a la Escuela de Ingeniería como la más alta en Habilidad para establecer relaciones interpersonales ya que para el desempeño de su trabajo se necesita interactuar mucho con las personas, después la Escuela de Ciencias Administrativas porque las relaciones interpersonales definen la forma de trabajo de ésta, la Escuela de Derecho debido al apoyo que se les da a las personas y por lo tanto a la interacción entre ellas, después le sigue la Escuela de Ciencias Humanas y por último la Escuela de Arquitectura y Diseño

porque para el desempeño de sus tareas no son tan necesarias las relaciones interpersonales.



FUENTE: Cálculos propios con encuesta levantada en la Universidad La Salle Pachuca.

### Gráfico 5

En el gráfico cinco se puede observar cómo la escuela más baja en Sentido común y tacto en las relaciones interpersonales es la Escuela de Ingeniería porque en cuanto al tacto con las personas, ésta es muy fría, le sigue la Escuela de Ciencias humanas debido a que cada persona es independiente y no tienen tanto tacto a la hora de relacionarse, después la Escuela de Ciencias Administrativas, seguida por la Escuela de Arquitectura y Diseño y por último la Escuela más alta es Derecho debido a que su perfil se enfoca al tacto entre las relaciones interpersonales, basándose en la idea de que resuelvan problemas de aspecto legal entre personas.



FUENTE: Cálculos propios con encuesta levantada en la Universidad La Salle Pachuca.



### Gráfico 6

En el gráfico seis vemos que la escuela más alta en cuanto a su Adaptabilidad social es la Escuela de Ciencias Humanas, después la Escuela de Derecho, seguido de la Escuela de Ciencias Administrativas, después la Escuela de Ingeniería y por último la Escuela de Arquitectura y Diseño con lo que podemos observar que debido a la naturaleza de los perfiles de cada escuela, las ciencias sociales son las que tienen una mayor adaptabilidad social, seguido por las ciencias exactas en la que no es su enfoque realmente de carácter social pero tiene parte de ello y teniendo el nivel más bajo en cuanto a la adaptabilidad social es el área de arquitectura y diseño.



FUENTE: Cálculos propios con encuesta levantada en la Universidad La Salle Pachuca.

### Gráfico 7

En el gráfico siete podemos observar que las mujeres de la Universidad La Salle Pachuca tienen una mayor adaptabilidad social que los hombres aunque la diferencia varía sólo en 1.4%, pues los hombres tiene un promedio de 16% mientras las mujeres cuentan con 17.4%.



FUENTE: Cálculos propios con encuesta levantada en la Universidad La Salle Pachuca.

### 4.2 Análisis de datos por escuela

En la Facultad de Ciencias Humanas se cuenta con un promedio de 56.6 puntos lo que la posiciona en un nivel medio-medio en el área de habilidad de supervisión; en capacidad de decisión en las relaciones humanas la escuela tiene 52.2 puntos y un rango medio-medio; en capacidad de evaluación de problemas interpersonales tiene 67.8 puntos con un rango medio-superior; en habilidad para establecer relaciones interpersonales cuenta con 65 puntos con un rango de medio-superior; en sentido común y tacto en las relaciones interpersonales tiene 46.1 puntos con un rango medio-inferior y por último teniendo como resultado general cuenta con porcentaje de 44% en adaptabilidad social y posiciona a la escuela en un rango medio-medio. Con esto se puede observar que el área más alta en la escuela de Ciencias Humanas es la capacidad de evaluación de problemas interpersonales y la más baja es sentido común y tacto en las relaciones interpersonales.

En la Escuela de Arquitectura y Diseño se obtuvo un promedio de 39 puntos lo que la coloca en un nivel inferior en el área de habilidad de supervisión; en capacidad de decisión en las relaciones humanas cuenta con 54 puntos y un rango medio-medio; en capacidad de evaluación de problemas interpersonales tiene 50 puntos y un rango medio-medio; en habilidad para establecer relaciones interpersonales tiene 63 puntos y un rango medio-superior; en sentido común y tacto en las relaciones interpersonales cuenta con 53 puntos y un rango medio-medio y por último un promedio general del 30% en adaptabilidad social lo que sitúa a la escuela en un rango medio-inferior. Con esto se observa que el área más alta en la escuela de Arquitectura y Diseño es la habilidad para establecer relaciones interpersonales y la más baja es el área de habilidad de supervisión.



En la Escuela de Ingeniería se obtuvo un promedio de 45 puntos en el área de habilidad de supervisión por lo tanto cuenta con un rango medio-inferior, en capacidad de decisión en las relaciones humanas cuenta con 47 puntos y un rango medio-medio, en capacidad de evaluación de problemas interpersonales tiene 69 puntos y un rango medio-medio, en habilidad para establecer relaciones interpersonales tiene 73 puntos y un rango superior; en sentido común y tacto en las relaciones interpersonales tiene 44.7 puntos y un rango medio-inferior y en general un porcentaje de 38% en adaptabilidad social, podemos localizar en la tabla de rango que la escuela cuenta con un nivel medio-inferior. Esto nos muestra que el área más alta en la escuela de Ingeniería es la habilidad para establecer relaciones interpersonales y la más baja es sentido común y tacto en las relaciones interpersonales.

En la Facultad de Ciencias Administrativas se cuenta con un promedio de 46 puntos y un rango medio-inferior en el área de habilidad de supervisión; capacidad de decisión en las relaciones humanas cuenta con 58 puntos y un rango medio-medio; en capacidad de evaluación de problemas interpersonales tiene 57 puntos y un rango medio-medio; en habilidad para establecer relaciones interpersonales tiene 67.5 puntos y un rango medio superior; en sentido común y tacto en las relaciones interpersonales cuenta con 48.3 puntos y un rango medio-inferior, que en conjunto nos da un porcentaje de 44% en cuanto a su adaptabilidad social lo que coloca a la escuela en un rango medio-medio. Con esto se observa que el área más alta en la escuela de Ciencias Administrativas es la habilidad para establecer relaciones interpersonales y la más baja es sentido común y tacto en las relaciones interpersonales.

En la Escuela de Derecho se cuenta con un promedio de 51 puntos y un rango medio-

medio en el área de habilidad de supervisión; capacidad de decisión en las relaciones humanas tiene 55 puntos y un rango medio-medio; en capacidad de evaluación de problemas interpersonales tiene 50 puntos y un rango medio-medio; en habilidad para establecer relaciones interpersonales tiene 67 puntos y un rango medio-superior; en sentido común y tacto en las relaciones interpersonales tiene 62.75 puntos y un rango medio-superior y por último la escuela cuenta con un promedio final de 44% en adaptabilidad social y un rango medio-medio. Con esto se observa que el área más alta en la escuela de Derecho es la habilidad para establecer relaciones interpersonales y la más baja es capacidad de evaluación de problemas interpersonales.

Con esta investigación se concluye que en habilidad en supervisión la escuela con mayor porcentaje es la de Ciencias Humanas.

En cuanto a la capacidad de decisión en las relaciones humanas, la Facultad Ciencias Administrativas es la que tiene un mayor porcentaje.

La capacidad de evaluación de problemas interpersonales, siendo esta la tercer área a estudiar, encontramos que la escuela de Ciencias Humanas es la que obtuvo un mayor porcentaje.

El mayor porcentaje obtenido en el área de habilidad para establecer relaciones interpersonales encontramos a la escuela de Ingeniería.

La Escuela de Derecho resultó tener un mayor porcentaje en el área de sentido común y tacto en las relaciones interpersonales.

Y por último la escuela con mayor adaptabilidad social es la de Ciencias Humanas, obteniendo un 17.38% de promedio general.



### 4.3 Comprobación de hipótesis

Se puede observar que la Facultad de Ciencias Humanas no tiene un mayor nivel de capacidad de decisión en las relaciones humanas comparada con la escuela de Derecho, pues ésta última tiene 55 puntos mientras la Facultad de Ciencias Humanas cuenta con 52.50 puntos así que no tiene mayor capacidad de decisión en las relaciones humanas, pero la escuela de Ciencias Humanas sí es mayor que la escuela de Ingeniería pues ésta sólo tiene 46.67 puntos, por lo tanto no se acepta la hipótesis ya que como fue antes mencionado la Escuela de Ciencias Humanas tiene menor capacidad de decisión que la Escuela de Derecho pero tiene mayor capacidad que la Escuela de Ingeniería. Con la investigación se acepta la segunda hipótesis, pues las mujeres sí tienen mayor adaptabilidad social que los hombres ya que sus emociones impactan en ellas.

La tercer hipótesis se acepta pues la Facultad de Ciencias Administrativas cuenta con un 46.13 puntos mientras que la escuela de Arquitectura y Diseño tienen un 38.57 puntos.

#### Conclusiones

Se aplicó el instrumento de recolección de datos (cuestionario psicológico MOSS) a los docentes, que fueron la población objeto de estudio, de las diferentes escuelas de la Universidad La Salle Pachuca, como son la Facultad de Ciencias Humanas, la Escuela de Ingeniería, la Facultad de Ciencias Administrativas, la Escuela de Arquitectura y Diseño y la Escuela de Derecho. Con base en ello se calificaron cinco áreas diferentes y se obtuvo un análisis que ayudó a llegar a la siguiente conclusión:

El cuestionario psicológico MOSS arrojó los datos que las escuelas en las que sus perfiles son de carácter social sobresalen ante las demás escuelas que no están tan ligadas a las ciencias sociales como son el caso de las

escuelas que se enfocan a las ciencias exactas o técnicas.

Por lo tanto, la Escuela con menor adaptabilidad social es la Escuela de Arquitectura y Diseño, posteriormente la Escuela de Ingeniería, seguida de la Ciencias Administrativas, le sigue la Escuela de Derecho y con mayor adaptabilidad la Familia de Ciencias Humanas. Ésta última escuela en tres capacidades y/o habilidades siempre obtuvo el mayor puntaje.

Así mismo las mujeres tienen una mayor adaptabilidad social en relación a los hombres, los factores que pueden afectar son causa de una investigación posterior.

La adaptabilidad social es una herramienta indispensable de la Inteligencia emocional ya que tiene mucho que ver, porque es parte de ella, sólo hay que aprender a canalizarlas.

#### Fuentes de consulta:

Álava, C. (2004). *Psicología de las emociones y actitudes*. México: Editorial San Marcos.

Bernal, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Bogotá, Colombia: Prentice Hall.

Cuestionario de adaptabilidad social Moss extraído de la Sociedad de Psicología Aplicada A.C.

Doris, M. y Boeck, K. (2000). *Qué es inteligencia emocional*. (7ta Edición). España: Editorial EDAF.

Gerencia y Negocios de Hispanoamerica. (2009). Recuperado el 6 de abril de 2009, en línea: [http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia\\_emocional\\_para\\_el\\_trabajo\\_gerencia](http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia_emocional_para_el_trabajo_gerencia)

Goleman, D. (2001). *La inteligencia emocional*. (27ª Edición). México: Javier Vergara Editor.



Lenzi, M. (2003). Una Breve Biografía de Jean Piaget. Recuperado el 6 de abril de 2009, en línea: <http://www.psico.unlp.edu.ar/externas/genetica/piagetbiograf.htm>

Levin, R. (2004). Estadística para Administración y Economía. (7ta Edición). México: Pearson Educación.

López, C. (2008). Gestipolis. Recuperado el 15 de mayo de 2009, en línea: <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/fleximpresapaulina.htm>

Pichón, J. (1995). Diccionario de Psicología Social. Bueno Aires, Argentina: Editorial Nueva Visión.

Ruiz, S. (2008). Fuentes de información. Recuperado el 5 de abril de 2009, en línea: <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). Metodología de la investigación. (4ta Edición). México: McGraw-Hill Interamericana.

Shapiro, L. (1997). La inteligencia Emocional de los niños. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.

Universidad de las Americas. (2005). Marco Teorico. México. Recuperado el 5 de abril de 2009, en línea: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/carranza\\_a\\_a/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/carranza_a_a/capitulo2.pdf)

