





**MÁSTER UNIVERSITARIO DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO, DE LAS  
ORGANIZACIONES Y EN RECURSOS HUMANOS  
Facultad de Ciencias de la Salud**

**Trabajo Final de Máster**

**Propuesta de Intervención Organizacional:  
INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESARROLLO DE UNA  
SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL DE CALIDAD**

**Tutora: Eva Ferrando Daufi**

**Autora: Stephany Riveros Martínez – Y6548614E – [al386429@uji.es](mailto:al386429@uji.es)**

**5 de julio de 2019**

## RESUMEN

Desde el presente estudio proponemos una intervención que tiene el propósito de validar la efectividad del programa RULER basado en Inteligencia Emocional con relación al proceso de Socialización Organizacional. Para ello, los niveles de habilidades emocionales y las percepciones de los participantes frente al proceso de socialización han sido medidos previa y posteriormente a la intervención, lo que permitirá analizar la correlación resultante entre las variables de ambos constructos y generar puentes de beneficio mutuo.

El estudio será realizado en una multinacional bancaria del sector servicios. Los instrumentos de medición que se usarán son el MSCEIT, desarrollado por Mayer, Salovey y Caruso (2002), para la Inteligencia Emocional, y el OSI de Taormina (1994).

Una de las hipótesis que se contempla es que el desarrollo de las habilidades en Inteligencia Emocional faciliten el proceso de adaptación de los nuevos miembros de la organización, permitiendo así la reducción de percepciones erróneas y/o negativas frente al nuevo entorno y que de esta forma puedan integrarse más rápidamente.

También se reducirían los niveles de ansiedad mediante el desarrollo de la regulación emocional y, a su vez, al ser dotados con otras herramientas de uso emocional, los participantes podrán mantenerse motivados, tener un buen clima laboral, saber gestionar los conflictos, dar y obtener apoyo social, desarrollar mayores niveles de empatía y cambio de perspectiva y sofisticar su vocabulario emocional. Finalmente, a nivel organizacional se podrían evidenciar mayores niveles de productividad, compromiso y satisfacción laboral.

*Palabras clave: Inteligencia Emocional; Socialización Organizacional.*

## *ABSTRACT*

From the present study, we propose an intervention that has the purpose of validating the effectiveness of the RULER program based on Emotional Intelligence and the relationship with the Organizational Socialization process. For this intervention, the levels of emotional skills, and the participants' perceptions of the socialization process have been measured before and after the intervention, this will allow us to analyze the resulting correlation between the variables of both constructs and generate bridges of mutual benefit.

The study will be implemented in three offices belonging to a Multinational Bank in the services sector. The measurement instruments that we will be use are the MSCEIT, developed by Mayer, Salovey y Caruso (2002), for Emotional Intelligence, and the OSI of Taormina (1994) for the Socialization.

One of the hypothesis that are contemplated is that the development of skills in Emotional Intelligence facilitate the process of adaptation of the new members of the organization, thus allowing the reduction of erroneous and/or negative perceptions in the new environment and in that way, they can integrate into the organization more quickly.

The levels of anxiety would also be reduced by the development of emotional regulation and, in turn, by being equipped with other tools of emotional use, the participants will be able to stay motivated, have a better work climate, know how to manage conflicts, give and obtain social support, develop higher levels of empathy and change perspective, and sophisticate their emotional vocabulary. Finally, at the organizational level, higher levels of productivity, commitment, and job satisfaction could be evidenced.

*Key words: Emotional Intelligence; Organizational Socialization.*

*"Educar la mente sin educar el corazón no es educación en absoluto"*

– Aristóteles

### *Dedicatoria*

Dedico el cierre de esta etapa, en primer lugar, a Dios, pues fue quién me trajo hasta aquí de la manera más inesperada y cumpliendo uno de mis deseos más profundos.

A mis padres, porque siempre me han brindado su apoyo total, permanente, invariable y, estoy segura, ¡lleno de amor! Gracias por ser mi fortaleza en la distancia y mi compañía cada uno de estos días.

Por último, quiero agradecer a mi tutora Eva Ferrando por todo su apoyo y comprensión en cada etapa del desarrollo de este proyecto. Y a todos aquellos que han hecho parte de este proceso y han contribuido en algo para hacerlo posible; enseñándome, guiándome, corrigiéndome, acompañándome y divirtiéndonos en cada paso.

## ÍNDICE

1.	Introducción .....	- 8 -
1.1.	Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar .....	- 8 -
1.2.	Revisión de la literatura .....	- 11 -
1.2.1.	INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	- 11 -
1.2.2.	Definición a usar en este proyecto y por qué .....	- 17 -
1.2.3.	SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL.....	- 17 -
1.3.	Creando puentes.....	- 20 -
1.4.	Estudio Previos Investigados Relacionando Ambos Constructos .....	- 21 -
2.	Objetivos .....	- 21 -
2.1.	Objetivo general.....	- 21 -
2.2.	Objetivos específicos .....	- 22 -
3.	Metodología .....	- 22 -
3.1.	Participantes.....	- 22 -
3.2.	Diseño e Instrumentos.....	- 23 -
3.3.	Procedimiento .....	- 24 -
3.4.	Intervención – Método RULER.....	- 24 -
3.5.	Temporalización .....	- 27 -
4.	Resultados esperados.....	- 28 -
5.	Conclusiones finales.....	- 29 -
5.1.	Limitaciones al trabajo.....	- 30 -
5.2.	Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster. -	30 -
5.3.	Competencias adquiridas relacionadas al TFM.....	- 33 -
6.	Análisis de las posibles transferencias de conocimientos .....	- 33 -
7.	Referencias y web grafía.....	- 34 -
8.	Anexos.....	- 37 -

## 1. Introducción

Mi nombre es Stephany Riveros Martínez, mi profesión es Administración de Empresas y soy graduada de la Universidad Autónoma de Occidente, Cali-Colombia, año 2013. Desde siempre he tenido un auténtico interés por el bienestar general de las personas, incluso mi primera opción de desarrollo profesional fue Medicina, dado que me gusta contribuir con la ayuda a los demás desde muy temprana edad. He hecho parte de diferentes ONG como voluntaria para ayudar a aquellos que más lo necesitan y por este mismo impulso de preocupación por los demás, decidí presentarme para cursar este máster de Psicología del Trabajo, las Organizaciones y Recursos Humanos, con el objetivo de adquirir los conocimientos suficientes que me facultaran para realizar una labor importante dentro de la sociedad, para las organizaciones y principalmente para las personas. Una vez sumergida en los conocimientos que he podido descubrir a través de mi recorrido y desarrollo por este máster, me incliné por el tema de la Inteligencia Emocional, no por primera vez durante mi carrera, pues anteriormente también había hecho estudios relacionados con la IE en lo laboral en mi país, sin embargo, fue con el estudio un poco más profundo de la psicología organizacional, la psicología ocupacional y la psicología positiva, cuando pude ver con mayor claridad la profundidad que tiene la dimensión emocional en los seres humanos y cómo debe tenerse muy en cuenta en todas las áreas de su vida. Es por esta razón que he desarrollado este proyecto de TFM.

### 1.1. Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar

---

En la actualidad, a nivel empresarial se habla mucho de la importancia del bienestar de los miembros de las organizaciones, muchas empresas están interesadas en conocer estrategias y prácticas organizacionales saludables que les permitan fomentar el bienestar empresarial, con esto se hace referencia a los aspectos positivos generados en las empresas que permiten que un individuo sea más feliz, lo cual a su vez mejora su salud. Según la definición de la Organización Mundial de la Salud - OMS (1948) “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La idea de fortalecer el bienestar en los miembros de la organización no es meramente filantrópica, pues se habla de círculos virtuosos que se desencadenan a partir de la implementación de estas prácticas, dando como resultado el buen desempeño y rendimiento de los empleados/as en su trabajo, debido a que, a mayor nivel de bienestar, mayor nivel de productividad, como sostiene la hipótesis del trabajador feliz y productivo (*Happy and*

*Productive worker Hypothesis*), la cual refiere la felicidad como el bienestar psicológico del trabajador/a (Wright y Cropanzano, 2007).

Esta búsqueda de recursos y prácticas organizacionales para mejorar la salud de los trabajadores/as, hace parte de una de las dimensiones del modelo HERO (*Healthy and Resilient Organizations*), que se entiende como “aquellas organizaciones que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar los procesos y resultados de los empleados/as y las organizaciones” (Salanova, 2008, 2009; Salanova, Cifre, Llorens, Martínez y Lorente, 2011. Citado en Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2012, p.37). Dentro de esta dimensión de recursos y prácticas organizacionales saludables del modelo, encontramos lo que se refiere a los recursos sociales, señalando entre estos el tipo de comunicación, el tipo de liderazgo, el trabajo de equipos y las relaciones interpersonales (Acosta, Cruz-Ortiz, Salanova y Llorens, 2015). En esta línea, es importante destacar la relevancia que tienen los recursos sociales dentro del área laboral para las personas, debido a que son estos los que facilitan las interacciones entre los individuos y los procesos organizacionales, más allá de los elementos cognitivos necesarios que se demandan para cada puesto de trabajo.

Dentro de las organizaciones, que son agrupaciones de carácter social, las personas son el elemento fundamental, pues son el motor de las mismas y son quienes permiten el correcto funcionamiento de los procesos que se necesitan para que cada empresa llegue al cumplimiento de sus objetivos. Partiendo de esto, vemos que es importante mantener a los integrantes motivados y satisfechos laboralmente, ya que el trabajo es una de las áreas más importantes en la vida de las personas, pues es un espacio al que se le dedica mucho tiempo y dentro del cual se desarrolla el ser humano, permitiéndole su auto realización y el alcance de objetivos importantes para sí mismo, además, es un instrumento para la satisfacción de sus necesidades económicas y se encuentra interrelacionado con otras áreas de la vida. El área laboral, por tanto, necesita ser un espacio de equilibrio, motivación y desarrollo no sólo intelectual sino también emocional, lo que se reflejaría en el tan anhelado bienestar psicosocial laboral que buscan las organizaciones.

Las personas somos seres sociales y en consecuencia, vivimos expuestos a experimentar grandes cantidades de emociones diariamente, especialmente en el entorno laboral, debido a que en las organizaciones suelen darse situaciones que desencadenan una gran cantidad de emociones fuertes; es aquí donde entra a jugar un papel crucial la tan mencionada Inteligencia Emocional, para conseguir la gestión efectiva de estos estados emocionales, siendo el canal mediante el cual las personas pueden aprender a utilizar sus habilidades

emocionales positivamente, pues estas emociones son generadoras de pensamientos, que direccionan nuestras reacciones, nuestras actuaciones y en general las decisiones que se toman en todas las áreas de la vida, lo que en consecuencia puede afectar los estados biológicos y psicológicos de cada uno, que se reflejan en el comportamiento, las relaciones sociales y la salud. Como lo definen Salovey y Mayer (1990) “La inteligencia emocional es un tipo de inteligencia social que implica la capacidad de controlar las emociones propias y de los demás, discriminarlas y utilizar la información para guiar el pensamiento y las acciones” (p.5). En esta dirección y teniendo en cuenta que las organizaciones son agrupaciones de personas, resulta necesario aprender a gestionar las emociones para lograr alcanzar una vida laboral exitosa, dado que, como refieren Fernández-Berrocal y Extremera (2002), la mera inteligencia académica (o cociente intelectual) no es suficiente para que una persona alcance su éxito profesional. Adicionalmente, esto contribuye a que se genere un clima laboral positivo dentro de la organización, haya menos desgaste profesional y se incremente la productividad.

Para nuestro propósito, que es lograr que los empleados/as lleguen a alcanzar exitosamente ciertas características de comportamiento que contribuyan con la creación y sostenibilidad de un clima organizacional sano y positivo, haciendo que a la vez la organización sea más rentable y se incurra menos en reprocesos que pueden generar sobre costos para la organización, en este proyecto se utilizará una de las técnicas de gestión de recursos humanos llamada Socialización Organizacional, visto que es un proceso que permite que los nuevos empleados/as inicien una fase de enseñanza-aprendizaje, que les permitirá adaptarse positivamente a su entorno laboral y a la organización como tal, con la finalidad de que aprendan a comportarse de una forma adecuada y coherente con la cultura organizacional, recordando que también se requiere de la implicación de sus participantes para un resultado exitoso. Van Maanen y Schein (1979) definieron la socialización organizacional como "el proceso mediante el cual un individuo adquiere el conocimiento social y las habilidades necesarias para asumir un rol organizacional". Por otro lado, encontramos que las organizaciones gestionan la inducción de las personas dentro del contexto organizacional mediante la realización de actividades informativas e inductivas sobre la cultura, las prácticas y la filosofía propias, y a su vez, apoyando a los nuevos miembros en el proceso de desaprender viejos hábitos y prejuicios que la organización opta por quitar del comportamiento del nuevo empleado/a. De forma que aprendan a comportarse de manera adecuada, de acuerdo a las expectativas de la organización (Chiavenato, Mascaro y Roa, 2007).

La presente propuesta, se ha desarrollado con el fin de proponer una intervención comparativa, que permita validar la efectividad de la implementación de un programa de entrenamiento en Inteligencia Emocional asociado a la Socialización Organizacional. Para esto, se eligió una empresa que representara el tercer sector, dado que los requerimientos en habilidades sociales, trabajo en equipo y en este caso, cumplimiento de metas comerciales, hacen indispensable que los trabajadores/as tengan buenos niveles de inteligencia emocional que les permitan lidiar con las demandas de su trabajo. Para el caso, se intervendrán 3 oficinas de una multinacional bancaria, fundado a mediados del siglo XIX, la cual opera en España, contando en este momento con oficinas en Castellón. Esta multinacional bancaria se caracteriza por ocuparse del bienestar de sus empleados/as y adicionalmente contribuye con el desarrollo educativo como parte de su cultura empresarial, por tanto, se le propone a la entidad participar en este proyecto que pretende generar nuevo conocimiento referente a la asociación de Inteligencia Emocional y Socialización Organizacional en el sector de servicios financieros, puesto que no se han encontrado investigaciones que hagan esta asociación, al menos en España, en la revisión de literatura realizada.

Por lo tanto, desarrollar este proyecto generaría nuevos conocimientos que podrían ser útiles y aplicables a nivel profesional y educativo. Así mismo, es una propuesta innovadora, debido a la falta de investigación científica referente a la temática propuesta.

## **1.2. Revisión de la literatura**

---

### **1.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

*Un poco de historia:* Los primeros indicios que encontramos de referencias a las emociones y el comportamiento, datan de 1855 con Alexander Bain, filósofo y psicólogo escocés, quien en su libro “*The sense and the intellect*”, alude a dos tipos de personas; Emotiva e Intelectual, mencionando que la emotiva lo es por instinto, vibran con las situaciones de la vida y no controlan sus emociones con frecuencia, y la intelectual tiende a ser más analítica, racional y autocontrolada. A su vez, en el año 1859, Londres, publica una nueva obra llamada “*The Emotions and the Will*” su obra más relevante. Este autor reconoció la importancia de los impulsos internos en la vida de las personas, también tenía una inquieta comprensión de la motivación y aludía a la influencia de los eventos del entorno, el proceso de respuesta de las emociones (Bain, 1882).

Más adelante encontramos a Charles Darwin (1872) haciendo alusión a la relevancia de las emociones para la supervivencia y la adaptación, en su libro “*The Expression of the Emotions*

*in Man and Animals*”, dentro del cual también se mencionan las expresiones faciales de las emociones.

Luego, encontramos a Wilhelm Dilthey en el año 1910, quien hace referencia al humano desde la espiritualidad, diciendo que el hombre es un cruce histórico-social de sus impulsos. “Considerado figura central de la ‘Gnoseología de las Emociones’ por su positiva valoración de la afectividad en el proceso cognoscitivo” (Fernández Labastida, 2001, p.233).

En 1920, Thorndike, hace alusión a la habilidad de comprender y motivar a otras personas y conducirse sabiamente en las relaciones humanas, como *inteligencia social*, propuesta a partir de la ley del efecto. Esta inteligencia está estrechamente relacionada con el constructo actual de *inteligencia emocional* (Thorndike y Stein, 1937)

En 1943 Wechsler, D., señala que un IQ elevado no garantiza que una persona tenga la capacidad de conducir su vida y su entorno adecuadamente, comparándolo con aquellas personas con IQ medio, que por el contrario pueden tener gran éxito en la forma de manejar sus relaciones, debido a esto, argumenta que existe factores no-intelectuales que influyen en el comportamiento de las personas (Wechsler, 1943)

El Dr. Wayne Dyer, en el año 1976, en su libro “Tus Zonas Erróneas” diverge abiertamente de la concepción de “inteligencia” establecida como el nivel de cociente intelectual, señalando que una persona es inteligente cuando es dueña de sus propias emociones y además está a cargo de sí, mental y emocionalmente (Dyer, 1976)

En el año 1983, Howard Gardner, habla de la teoría de las inteligencias múltiples, a través de la cual rescata a la inteligencia del campo netamente “intelectual”, permitiendo su apreciación desde otras perspectivas aparte de las lógico-lingüísticas, redefiniendo la inteligencia como un conjunto de capacidades, habilidades o talentos, que pueden ser aplicados a diferentes materias. Dos de sus inteligencias expuestas, (la intrapersonal, que es la capacidad de introspección, autoconocimiento, amor propio; y la interpersonal, que es la habilidad de percibir y reconocer los estados emocionales en los demás, utilizando estos conocimientos para responder adecuadamente en diferentes circunstancias), simplificaron el futuro desarrollo de la inteligencia emocional como la conocemos hoy en día (Gardner, 1983)

Dos años más tarde, en 1985 Wayne Leon Payne, escribió una tesis doctoral llamada “*A study of emotion: developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire*” (Un estudio de la emoción: el desarrollo de la inteligencia emocional; autointegración; relacionado con el miedo, el dolor y el deseo), introduciendo por primera vez el constructo Inteligencia Emocional, al cual hacía referencia cómo la capacidad de percibir, interpretar y responder a los diferentes eventos estimulantes externos, con una

“Teoría Holográfica...” dentro de la cual explica el proceso que desencadena un *Evento*, su evaluación, impresión, interpretación, formación de creencia y respuesta que, para Payne, es una especie de respuesta sincrónica; emocional, física, intelectual y visual. Muestra gran preocupación por el efecto de la cultura de la supresión emocional de la sociedad y dice que “la *ignorancia emocional* es la causa de los problemas graves de la sociedad como: depresión, adicción, enfermedad, conflictos religiosos, violencia y guerra” (Payne, 1985, p.1)

En 1987, Ayman Sawaf popularizó el término alfabetización emocional, haciendo referencia a la educación en el campo de las emociones, cómo aprender a percibirlas y transmitirlos. Dos años más tarde, en 1989, creó una compañía de medios que tenía el propósito de promover la alfabetización emocional para niños en sus hogares y colegios. En ese mismo año inició estudios sobre la IE aplicada a las organizaciones (Sawaf, 2018).

Más adelante en 1990, los profesores Salovey y Mayer formalizaron su concepto de *Inteligencia Emocional* como: “la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones”. En sus investigaciones buscaban la forma de desarrollar una herramienta que les permitiera medir, de forma válida, la inteligencia emocional. Así, dieron inicio a la investigación formal concerniente al campo de la Inteligencia Emocional. Basaron sus estudios en la Inteligencia Social de Gardner, vista por este como la inteligencia personal que estaba compuesta por la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal (Salovey y Mayer, 1990, p.5).

En el año 1995, Daniel Goleman publicó el libro *Inteligencia Emocional*, impulsando así, el concepto acuñado por Salovey y Mayer algunos años atrás, sin embargo, no solo se basó en este concepto, sino también en diferentes contribuciones de varios autores de diferentes disciplinas que se relacionan con la IE, y así éste desarrolló su propio modelo y definición de la inteligencia emocional: “es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (Goleman, 2006)

Entrando en el mundo organizacional, en el año 1997, Sawaf y Cooper, publican el libro “*Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y las Organizaciones*” en el cual se encuentra una definición de inteligencia emocional como “la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.” Dentro del cual se describen los 4 pilares (conocimiento emocional, aptitud emocional, profundidad emocional y alquimia emocional) de la inteligencia emocional que los autores establecieron dentro de su modelo.

Es interesante destacar que existen significativas publicaciones de base biológica, como los de Joseph LeDoux, neurobiólogo de la Universidad de Nueva York y uno de los representantes internacionales más relevantes en neurofisiología de la emoción, quien ha demostrado que la amígdala tiene la capacidad de asumir el control cerebral en determinados casos de urgencia o amenaza, convirtiéndose en una “especie de centinela psicológico” (Hernando, 2013). La gran influencia de la amígdala se debe a que, de ella parte muchas más conexiones neuronales hacia la corteza cerebral, que en dirección contraria. Según LeDoux “anatómicamente hablando, el sistema emocional puede actuar independientemente del neocórtex. Existen ciertas reacciones y recuerdos emocionales que tienen lugar sin la menor participación cognitiva consciente” (LeDoux Citado por Goleman, 1995, p.18).

En el contexto organizacional se le atribuyen algunos beneficios al desarrollo de la IE, por ejemplo: según investigadores de la Universidad de Bonn, las personas que tienen mayor habilidad para reconocer las emociones en otros, obtienen mejores salarios anualmente, se les facilita la construcción de relaciones y su perdurabilidad en el tiempo y es más probable que tengan éxito en diferentes áreas de su vida, debido a que la percepción y el uso de los estados emocionales de otros les permite obtener influencia, buena reputación y redes sociales, sus habilidades políticas les permiten obtener beneficios en el trabajo y, como consecuencia, éxito en ésta área (Whiler, Momm, Menges y Blickle, 2014).

Adicionalmente, podemos encontrar otros beneficios asociados a la Inteligencia Emocional, como la productividad; atribuyendo a la inteligencia emocional, la más fuerte predicción de rendimiento, justificando hasta un 58% del éxito laboral. Y el hecho de que tener empleados/as felices, incrementa en un 12% la productividad (Oswald, Proto y SgROI, 2014. Citado por Sanchez, 2017.) La implementación de programas que ayuden efectivamente a la salud de los trabajadores/as, incrementa en un 11% los ingresos por empleado/a y en un 28% los rendimientos de los accionistas de la compañía (Sanchez, 2017).

Se consigue un 37% menos de ausentismo en los miembros de la organización (Gallup, 2017. Citado por Sanchez, 2017). Como estos, podemos encontrar muchos otros beneficios asociados a la IE que pueden resultar beneficiosos para los miembros de la organización, tanto, como para la misma, razón por la cual se desarrolla esta propuesta de intervención.

#### *1.2.1.1. Modelos de Inteligencia Emocional*

A continuación, se describen los tres principales modelos. Existen dos tipos de modelos de IE: los modelos mixtos y los modelos de habilidades. Dentro de los modelos mixtos podemos mencionar el modelo Bar-On y el modelo de Goleman.

#### 1.2.1.1.1. *Modelo Bar-On*

Según este modelo, “la inteligencia emocional es un conjunto de capacidades y destrezas socio-emocionales interrelacionadas, que determinan cuan efectivamente podemos entendernos y expresarnos a nosotros mismos y a los demás y relacionarnos con ellos, enfrentando las demandas del día a día” (Bar-On, 2006, p.14)

El modelo está compuesto por 5 dimensiones que contienen 15 subescalas, así: Dimensión Intrapersonal (autoestima, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autorrealización); Dimensión Interpersonal (Empatía, Responsabilidad Social y Relaciones Interpersonales); Gestión del estrés (tolerancia al estrés y control del impulso); Adaptabilidad (prueba de realidad, flexibilidad y resolución de problemas); Estado de ánimo general (optimismo y felicidad). Estas 5 dimensiones, compuestas por 15 subescalas describen y predicen el comportamiento socio-emocional inteligente en los individuos (Bar-On, 2006, p.15).

#### 1.2.1.1.2. *Modelo Goleman*

El modelo de Goleman, como el de Bar-On, incluye habilidades cognitivas y atributos de la personalidad y está compuesto por dos dimensiones, subdivididas en dos niveles; Competencias personales y Competencias sociales, cada una de estas con un nivel de conciencia y un nivel de gestión. En este modelo se incluyen habilidades y atributos que se relacionan con la conciencia y gestión emocional a nivel personal y la conciencia y gestión emocional hacia los demás. (Goleman y Cherniss, 2001).

Este modelo se presentó como una modificación de su anterior modelo de IE de 1998, en el libro “*Inteligencia Emocional en el Trabajo*” y ha sido aplicado principalmente en ámbitos organizacionales.

#### 1.2.1.1.3. *Modelo de Habilidades – Modelo de las 4 ramas:*

Este modelo describe cuatro áreas de habilidades que, en su conjunto, hacen que un individuo cuente con Inteligencia Emocional. Estas habilidades son: - *Percibir y expresar emociones*: Identificación de emociones en los estados de ánimo, sentimientos y pensamientos propios. En otras personas. En obras de arte, sonidos y lenguaje. – *Facilitación emocional*: Usar las emociones para dirigir la atención a la información importante y así facilitar el juicio y la memoria. Promoviendo el pensamiento productivo valorando desde diferentes puntos de vista problemas específicos. – *Comprensión emocional*: Habilidad para etiquetar emociones simples y complejas, comprender la relación y transición entre

emociones y sus causas posibles. – *Regulación emocional*: Habilidad para estar abierto a sentimientos positivos y negativos. Habilidad para mantenerse o no en una emoción según la utilidad de la misma. Poder monitorizar las emociones en uno mismo y en otros, regulándolas según sea beneficioso (Mayer y Salovey, 1997).

El primer conjunto de habilidades; Percepción y expresión emocional, hace que la persona sea capaz de identificar y entender sus propias emociones, sentimientos y pensamientos, qué los está disparando y que se deriva de estos estados emocionales. Igualmente se hace con los demás, se logran identificar en otros las emociones en sus expresiones faciales, o las emociones contenidas en una pieza de arte. Por último, la persona consigue aprender a expresar sus emociones efectivamente, según las necesidades generadas a partir de estos estados emocionales y sentimientos, con efectividad se hace referencia a que la expresión emocional sea útil a su fin.

El segundo conjunto de habilidades; Facilitación emocional del pensamiento, permite que la persona filtre la información más importante y de acuerdo a su respuesta emocional frente a esta información, pueda tomar decisiones acertadas y creativas, evaluando opciones y tomando la decisión más correcta.

El tercer conjunto de habilidades; Comprensión de las emociones, faculta a la persona para conocer y diferenciar las emociones básicas y poder referirlas con más precisión en sus estados emocionales. Finalmente, la persona es capaz de interpretar emociones complejas, que son la mezcla de dos emociones básicas, por ejemplo: el miedo y la sorpresa, e identificar transiciones emocionales, por ejemplo: pasar de la tristeza a la alegría.

El cuarto y último conjunto de habilidades; Gestionar las emociones, otorga al individuo la capacidad de elegir con qué emociones quedarse en función de si son útiles o no, sin embargo, se requiere de la voluntad de cada uno, especialmente con las emociones negativas que tienen un mayor grado de dificultad en su regulación. La persona también podrá manejar las emociones ajenas, disminuyendo la influencia de estados negativos y aumentando los estados positivos, por ejemplo: poder contener la ansiedad de un colega sin que se desborde, o saber dirigir su propio enojo tras una mala noticia.

Este modelo de habilidad mental, es predictivo de la inteligencia emocional en lo que se refiere a su estructura interna y a las repercusiones en la vida de las personas (Mayer, Salovey, Caruso y Cherkasskiy, 2011).

### **1.2.2. Definición a usar en este proyecto y por qué**

---

Este proyecto se basa principalmente en el concepto de *Inteligencia Emocional* de los profesores Salovey y Mayer, pues está enfocado en identificar los estados emocionales propios y ajenos, usando esta información para auto regularnos y resolver los problemas presentados. Adicionalmente, a partir de este modelo se ha desarrollado el Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT), el cual evalúa la IE a través de una serie de tareas y resolución de problemas emocionales (objetivos e impersonales), acerca de las cuatro ramas que lo componen. De forma que se pueda probar la capacidad del individuo para percibir, usar, comprender y regular emociones propias y ajenas, en lugar de una medida de autoinforme de sus percepciones emocionales que podría estar sesgada. Con este enfoque basado en el rendimiento, se hace ideal para entornos empresariales (Mayer, Salovey y Caruso, 2002). Adicionalmente, encontramos el método RULER, el cual consiste en el entrenamiento, desarrollo y potenciación de las habilidades y actitudes relacionadas con las cinco habilidades básicas que comprende el modelo teórico de la IE de Salovey y Mayer. La primera de ellas es (*Recognizing*) el reconocimiento de las emociones en uno mismo y en los demás, la segunda es (*Understanding*) la comprensión de las causas y consecuencias de esas emociones, la tercera es (*Labeling*) el vocabulario emocional o etiquetado, tener una amplia gama de emociones que permitan describir con precisión como nos sentimos, la cuarta sería (*Expressing*) la expresión adecuada y adaptada al contexto de lo que se nos demanda de las experiencias emocionales y la quinta habilidad (*Regulating*) es la regulación efectiva de las emociones, poner en marcha estrategias cognitivas y comportamentales para gestionar nuestras emociones ante un evento de alta demanda emocional; este método de intervención en educación socio-emocional (SEL- por sus siglas en inglés), es una herramienta científicamente validada con mucha evidencia empírica a nivel internacional. Fue creado por el Dr. Marc Brackett en el centro de inteligencia emocional de la Universidad de Yale (Castillo-Gualda, García, Pena, Galán, y Brackett, 2017).

### **1.2.3. SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL**

---

#### **1.2.3.1. ¿Qué es la socialización organizacional?**

Según Louis (1980) la socialización organizacional es un proceso de aprendizaje mediante el cual los nuevos miembros de la organización adquieren los valores, las habilidades, las conductas apropiadas y el conocimiento social necesario para asumir un rol dentro de la organización y participar como miembro de la misma (Calatayud, 1998).

Esta autora resume la socialización como un *proceso de adaptación* de carácter cognitivo en el cual el nuevo miembro tiene experiencias en la organización que desencadenan este proceso, así: (experiencia-sorpresa-interpretación-creación de sentido-respuesta), para Louis la socialización está caracterizada por las sorpresas, a las cuales se les debe dar un sentido, es decir, una explicación cuando los eventos generan una discrepancia, y de ahí en adelante se genera la respuesta, según si el miembro entiende los motivos de la discrepancia y decide adaptarse o abandonar la organización.

*El modelo del proceso de ajuste tiene cuatro dimensiones:*

- a- Las que identifican el ajuste: 1) desajuste por expectativas insatisfechas, 2) conductas proactivas de búsqueda de información, 3) elaboración de sentido funcional (con modos de adaptación).
- b- Respuestas de adaptación: conductas proactivas que ayudan a elaborar el sentido a las discrepancias encontradas, entendimiento de los motivos y decisión de adaptación, en la cual se usan los modos de adaptación; 1) ajustar las características personales, 2) renegociar condiciones laborales, aceptar las condiciones laborales, o ambas. Así, finalmente adaptar sus actitudes y conductas apropiadas al contexto laboral.
- c- El planteamiento del proceso de ajuste es de carácter cognitivo y se da a lo largo de la vida laboral del miembro, mientras este permanezca en la organización, generándose así el proceso (experiencia-sorpresa-interpretación-creación de sentido-respuesta), tantas ocasiones como las experiencias lo generen. Cabe mencionar que el cambio en las características personales, influye sobre el cambio en los desajustes experimentados por el individuo.
- d- Consecuencias: 1) el cambio cognitivo para una adaptación exitosa, generando actitudes y conductas adecuadas. 2) abandono de la organización.

Louis (1980) menciona que el proceso de elaboración de sentido cuando es práctico, no lleva una reducción de las disconformidades enfrentadas, sino a un cambio de *percepción* de las características del contexto laboral que son motivo de estas diferencias (Calatayud, 1998). Adicionalmente, hace énfasis en dos aspectos muy influyentes en la respuesta final del nuevo miembro; 1) la información e interpretación de los compañeros veteranos sobre la experiencia (apoyo social), 2) esquemas de interpretación de la cultura local (no comprender el lenguaje del entorno empresarial). Anotando que, la interpretación positiva ante las discrepancias percibidas, se facilita cuando el nuevo miembro tiene apoyo de los miembros veteranos de la organización.

Por otro lado, encontramos otros autores que definen la socialización organizacional como

“El proceso de difundir la cultura y permitir que los miembros la aprendan y la retroalimenten” (Van Maanen y Schein, 1979; Feldman, 1981. Citado en Calderón, Laca, Pando y Pedroza, 2015).

Van Maanen y Schein (1979) dicen que la socialización organizacional es “el proceso de adquirir el conocimiento social y las habilidades necesarias para asumir un rol dentro la organización” Y según Chao et al. (1994) “la socialización organizacional es el aprendizaje de contenidos y procesos para que un individuo se ajuste a un rol organizacional” (Calderón *et al.*, 2015, p.268).

Taormina (1997) hace referencia a la socialización organizacional como “un proceso de aprendizaje en el cual la persona aprende a trabajar, a relacionarse, conoce la organización en la cual ha ingresado y que, a su vez, lleva a aceptar y comprender cual es la forma más adecuada de comportarse dentro de la organización”. De forma que en la evaluación de la socialización se evidencie que ha sido efectiva para empleados/as y, consecuentemente, para la organización (Lisbona, Morales, Palací, 2009).

Este autor presenta un modelo de cuatro dominios que permiten medir la efectividad del proceso de socialización, estos cuatro dominios son: entrenamiento, comprensión, apoyo socio-emocional y perspectivas de futuro. Estos cuatro dominios funcionan en una sinergia y se nutren el uno del otro, influenciándose mutuamente. De igual forma el modelo muestra que este proceso sucede continua y simultáneamente a lo largo de la relación trabajador/a-organización.

#### *Descripción del modelo de Taormina*

Dominios: 1) Entrenamiento: hace referencia al ejercicio de adquirir alguna *habilidad* o conocimiento requeridos para el *efectivo desarrollo* del puesto de trabajo; 2) Comprensión: Taormina se refiere a este dominio como *aprendizaje* y búsqueda de información, lo que habilita al trabajador/a para comprender el cómo y el por qué se hacen las cosas de una forma determinada dentro de la organización, conociendo así las normas del nuevo entorno laboral y permitiéndole *relacionarse* con el mismo, lo que resulta esencial para el buen desempeño de los miembros de la organización; 3) Apoyo socio-emocional: el apoyo en el entorno laboral se recibe principalmente de los compañeros de trabajo, el autor menciona que este reduce los niveles de ansiedad que pueden ser producidos debido a las incertidumbres o dudas que pueda desarrollar el nuevo miembro, y que una vez conseguido este *soporte emocional*, varios autores refieren que se mejoran los niveles de desempeño, compromiso afectivo, conducta extra rol y satisfacción laboral (Filstad, 2011; Feldman, 1981; Mitus, 2006; Tierney, Bauer y Potter, 2002; Chao *et al.*, 1994; Taormina, 1997. Citado en Calderón *et al.*, 2015); 4)

Perspectivas de Futuro: se refiere a la percepción que tiene los /as del posible desarrollo de carrera que puedan tener dentro de la organización (Taormina, 1997). En este dominio se debe mantener un desajuste tolerable que le permita al trabajador/a percibir un reto, de forma que permanezca dentro de la organización con la expectativa de que podrá crecer profesionalmente en el futuro (Peiró y Prieto, 1997).

El contar con las habilidades y conocimientos que son requeridos y necesarios en un puesto de trabajo, hace que la ansiedad y el estrés de las personas disminuya, reflejando esto un mayor bienestar personal y satisfacción laboral (Hontangas y Peiró, 1996. Citado en Lisbona *et al.*, 2009).

Como indican Peiró y Prieto (1996) los modelos de las etapas de la socialización organizacional coinciden mucho entre sí, por lo general se distinguen tres etapas; una previa a la incorporación en la empresa, la siguiente es la etapa en la que la persona se ajusta al nuevo entorno laboral y la tercera es la etapa de cambio y asimilación de nuevas conductas.

Van Maanen (1976) refiere las 3 etapas así: Etapa 1- elección organizacional y socialización anticipatoria; Etapa 2- Entrada-encuentro; Etapa 3- Continuidad-metamorfosis.

Graen (1976) refiere: Etapa 1- Confrontación inicial; Etapa 2- Adaptación; Etapa 3- Integración. Schein (1978) refiere: Etapa 1- Entrada; Etapa 2- Socialización; Etapa 3- Aceptación mutua. Louis (1980) refiere: Etapa 1- Anticipatoria; Etapa 2- Encuentro; Etapa 3- Adaptación. Nelson (1987, 1990) refiere: Etapa 1- Anticipatoria; Etapa 2- Encuentro; Etapa 3- Cambio y adquisición.

En suma, se entiende que la socialización organizacional es un proceso permanente de adaptación y comunicación bilateral entre los trabajadores/as y la organización, dentro del cual se transmiten la cultura, los valores, normas y políticas, objetivos y metas. Y que tiene la finalidad de generar un sentido de pertenencia en sus integrantes, guiándolos hacia un punto en el que puedan converger los objetivos y propósito de la organización con los objetivos y propósito de cada individuo, de tal manera que se genere un beneficio mutuo en la relación laboral.

### **1.3. Creando puentes**

---

Revisada la literatura de ambos constructos, la finalidad de este proyecto se remarca en la creación de puentes entre los mismos, de forma que la Socialización Organizacional sirva de medio para el entrenamiento de los integrantes de la plantilla en Inteligencia Emocional, utilizando la etapa de encuentro, que se inicia el primer día de trabajo y finaliza antes del primer año de permanencia en la organización, sirviéndonos de que es una etapa de

aprendizaje, la cual se presta para intervenir eficazmente en la formación de los nuevos miembros. A su vez, se busca que la IE sirva como facilitadora y catalizadora para un proceso de SO exitoso y sostenible en el tiempo, mejorando los indicadores de una integración eficaz, como pueden ser los estados afectivos positivos, los cambios de los miembros en su identidad (actitudes, valores, destrezas), conductas personales positivas, asimilación de rol y desarrollo del mismo, altas capacidades de afrontamiento de conflictos y demandas, innovación, satisfacción laboral, motivación interna, compromiso, aceptación por parte de los demás miembros del grupo, buen desempeño, entre otras. Todos estos, con la posibilidad de ser incrementados mediante el desarrollo de las habilidades de percepción-expresión, facilitación, comprensión y regulación de la Inteligencia Emocional.

#### **1.4. Estudio Previos Investigados Relacionando Ambos Constructos**

Los estudios previos realizados en los últimos años que asocian la Inteligencia Emocional con la Socialización Organizacional han sido realmente pocos, entre los que pude encontrar hay estudios realizados principalmente en oriente entre 2015 y 2018, enfocados en el sector salud y desarrollados en el idioma persa, lo cual dificulta la comprensión del contenido, incluso con algunas traducciones propias. Adicionalmente, el contexto laboral y socioeconómico difiere mucho del contexto español.

Cito a continuación:

1. Relationship between Emotional Intelligence and Professional Socialization of Nursing Students. Strides in Development of Medical Education (Farshi, Jabraeili y Vahidi, 2015).
2. Association of Emotional Intelligence and Professional Socialization in Operating Room Students (Niknejad, Akbari, Moghaddasi, y Ghadami, 2018).
3. The relationship between emotional intelligence and organizational socialization and employee productivity city health centers Lamerd (Hashemi, 2018).

Otros estudios encontrados (6 concretamente) que asocian la inteligencia emocional con la socialización, se refieren a socialización estudiantil, de jóvenes adolescentes, y de niños entre 3 y 4 años, estudios que se han desarrollado en Perú. (Anexo 1)

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

El objetivo principal de este trabajo es realizar una propuesta de intervención comparativa que permita validar la efectividad que tiene la implementación de un programa de inteligencia emocional para el proceso de socialización organizacional y los beneficios

asociados para la organización y para la vida profesional de los miembros de la misma a mediano y largo plazo.

## **2.2. Objetivos específicos**

---

1. Exponer los beneficios (cualitativos y cuantitativos) que trae a la práctica organizacional tener una plantilla con altos niveles de inteligencia emocional.
2. Evaluar las variables Inteligencia Emocional y Socialización Organizacional en las tres oficinas que entrarán en el estudio, con sus dimensiones respectivas cada una, previamente a la intervención.
3. Integrar el programa de entrenamiento en Inteligencia Emocional dentro del programa de Socialización Organizacional en la oficina A.
4. Aplicar el programa de Socialización Organizacional estándar en la oficina B.
5. Realizar la evaluación de las variables IE y SO posterior a la intervención.
6. Identificar la variación en las diferentes dimensiones de la variable Inteligencia Emocional y la variación general, una vez se ha realizado el programa de entrenamiento.
7. Identificar la variación en las dimensiones de la variable Socialización Organizacional y la variación general posterior a la intervención.
8. Identificar los beneficios asociados al programa de entrenamiento en IE – RULER, para la organización.
9. Identificar los beneficios asociados al programa de entrenamiento en IE – RULER, para la vida laboral de los empleados/as que lo realizan a mediano y largo plazo.
10. Comparar los resultados de las tres oficinas (A, B, C), en la primera evaluación de control, 3 meses después de la intervención.
11. Realizar el entrenamiento RULER a los participantes de las oficinas B y C
12. Evaluar a los 6 y 12 meses después de concluida la intervención.

## **3. Metodología**

### **3.1. Participantes**

---

Los participantes del presente proyecto de intervención serán los integrantes de la plantilla de las 3 nuevas oficinas que se abrieron en Castellón de la multinacional bancaria que será intervenida, cada oficina cuenta con 20 integrantes, para un total de 60 participantes, 24 hombres (40%) y 36 mujeres (60%), con una edad promedio entre 20 y 60 años, los cuales tienen una jornada laboral a tiempo completo.

### 3.2. **Diseño e Instrumentos**

---

Para este proyecto de intervención se plantea un análisis correlacional entre las dos variables implicadas (Inteligencia emocional y Socialización organizacional), de tipo comparativo. Se han elegido técnicas cualitativas para la recopilación de información inicial en la multinacional bancaria y técnicas cuantitativas para la recolección de datos necesaria pre y post intervención. Respecto a la técnica cualitativa se usará una entrevista semiestructurada que tendrá como fin recopilar toda la información referente a la cultura de la organización, sus valores, sus métodos de socialización usados, los tipos de formación que se suelen impartir a la plantilla, si los hubiese. (Anexo 2). Con relación a las técnicas cuantitativas, se usará la versión en español del test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso MSCEIT (Mayer et al., 2002; Extremera y Fernández-Berrocal, 2002. Citado en Extremera, Fernández-Berrocal, y Salovey, 2006) para la medición de la Inteligencia Emocional, este es un test fundamentado en las competencias o conocimientos emocionales que tiene el individuo para realizar una tarea y está basado en el modelo de las cuatro ramas propuesto por los autores; está compuesto por 141 ítems agrupados en 8 tareas, 2 para cada dimensión; está diseñado para medir (1) percepción emocional: donde deben identificarse emociones en caras, así como sentimientos evocados por piezas de arte y paisajes, a través de una escala de Likert de 5 puntos, (2) el uso de las emociones para facilitar el pensamiento: son dos sub-test que miden la destreza de las personas para describir sensaciones emocionales y su paralelo con otras formas sensoriales en un vocabulario no emocional e identificación de sentimientos que faciliten o interfieran con la ejecución exitosa de las tareas cognitivo-conductuales, (3) la comprensión de las emociones: medida mediante 2 sub-test que evalúan la habilidad del individuo para razonar emociones combinadas o complejas y comprender cómo se transforman las reacciones emocionales en el tiempo y su sucesión, y (4) la regulación de las emociones: evaluado mediante 2 sub-test que valoran como manejan las personas las emociones propias y ajenas.

Para la medición de la Socialización Organizacional se usará el *Organizational Socialization Inventory (OSI)* - Inventario de Socialización Organizacional de Taormina (1994) en su versión en español validada por Bravo, Gómez Jacinto y Montalbán (2004) citado en (Calderón *et al.*, 2015), este cuestionario evalúa las percepciones de las personas frente a su proceso de socialización organizacional, cuenta con 4 factores (entrenamiento, comprensión, apoyo de los compañeros y perspectivas a futuro), subdivididos en 20 ítems y

cuenta con una escala tipo Likert de 5 puntos, desde 1 (totalmente falso) hasta 5 (totalmente verdadero) para su puntuación.

### **3.3. Procedimiento**

---

La presente intervención será realizada con tres sedes bancarias, la oficina A, será asignada para implementar el programa RULER en la etapa de encuentro de la Socialización. La oficina B, será asignada para implementar la Socialización Organizacional estándar. La oficina C, será el grupo control. Como todas las oficinas participantes son de nueva apertura, no se verá ningún perjuicio al no realizar un programa de Socialización en la Oficina control.

Para el primer acercamiento, se contacta con el director de RRHH de la Multinacional Bancaria operativa en Castellón, quién se interesa en la propuesta recibida y acepta la primera entrevista. Una vez tiene conocimiento de la finalidad de la propuesta y el procedimiento a seguir, facilita el contacto con los tres gerentes encargados de abrir las tres nuevas oficinas para que se pueda coordinar con ellos todo el proceso a seguir. Acto seguido, se programa una reunión con los tres gerentes de las sucursales bancarias para proporcionarles toda la información acerca de la propuesta de intervención y conseguir su consentimiento. (Anexo 3)

Una vez se inicie la puesta en marcha de la propuesta, se formará un comité responsable de coordinar la intervención, conformado por el profesional que realiza la intervención (yo en este caso), un representante de cada sucursal con quien se coordinarán los tiempos que serán designados para las diferentes actividades y el gerente de cada oficina.

El paso siguiente consiste en informar a la plantilla de cada oficina participante, sobre todo el programa que se pondrá en marcha, los objetivos que persigue, sus beneficios para la organización y para cada individuo, la voluntariedad de participación en la intervención, garantizándoles la absoluta confidencialidad de la información y su uso exclusivo para el beneficio empresarial y el ámbito educativo.

Las oficinas participantes, a priori, no serán informadas de la condición que ocuparán dentro de los tres grupos participantes, con la finalidad de que no haya sesgo en los resultados de las mediciones inicial y final, de igual manera, se les explicará que la formación impartida se realizará en las tres sedes posteriormente a la realización de esta intervención.

### **3.4. Intervención – Método RULER**

---

Como se mencionó previamente, el método RULER es una intervención SEL, basada en el modelo de habilidades de inteligencia emocional descrito por Salovey y Mayer (1997).

Este método ha sido utilizado principalmente para el desarrollo emocional de estudiantes en centros educativos a nivel internacional, sin embargo, he podido encontrar evidencia

científica de su aplicación a nivel laboral en un grupo de 54 profesores de dos escuelas en Madrid (España), donde se obtuvieron resultados muy relevantes referentes a la mejoría en las habilidades de percepción, comprensión y regulación emocional, al igual que en las variables satisfacción y compromiso en su trabajo docente, en comparación con el grupo control (Castillo-Gualda *et al.*, 2017).

En esta línea, se abre la posibilidad de implementar este método de intervención en la población adulta, para mejorar las habilidades emocionales de los miembros de organizaciones de diferentes sectores, con la finalidad de llevar los beneficios que proporciona este entrenamiento en cuanto a clima, toma de consciencia social y personal, aumento de los niveles de empatía, toma de perspectiva, regulación y manejo emocional a nivel interpersonal, etc., al plano laboral de cualquier organización. La idea de que las emociones son esenciales para el aprendizaje, la toma de decisiones, el éxito académico, personal, social y laboral, representa la base sobre la que se construye el método RULER.

El programa tendrá una duración de 6 meses, con sesiones de 3 horas presenciales cada 15 días, de forma que se pueda dar tiempo a los participantes de poner en práctica las metodologías aprendidas. Después de 3 meses se podrán ver resultados en los comportamientos de los participantes según la evidencia científica, sin embargo, por recomendación del catedrático y experto en evaluación y desarrollo de inteligencia emocional, Pablo Fernández-Berrocal, el período será extendido a 6 meses, con el fin de obtener resultados más significativos.

La primera fase de la formación está basada en que los participantes puedan aprender los pilares de la educación emocional, haciendo uso de las herramientas de anclaje RULER, desarrolladas con base en investigaciones científicas y que ayudan a desarrollar las habilidades de Inteligencia Emocional.

Las 4 herramientas son: (1) El Acuerdo Emocional (*Charter*), esta herramienta es una declaración que se realizará sobre el entorno laboral y el clima organizacional que se espera mantener en cada oficina. Los participantes deben reflexionar acerca de cómo quieren sentirse en su trabajo, qué deben hacer para experimentar esas sensaciones y sentimientos de manera permanente y desarrollar pautas que permitan prevenir y manejar situaciones difíciles, incluido el conflicto. (2) El Medidor Emocional (*The Mood Meter*), esta herramienta les enseña a los participantes a meditar sobre dos dimensiones emocionales, la sensación o nivel de amabilidad y el nivel de energía o excitación. Esta herramienta les permite a los participantes medir cada día, e incluso varias veces al día, sus niveles de humor y así obtener un sofisticado vocabulario emocional, teniendo muchas más opciones para identificar con

precisión sus estados emocionales. (3) El Meta-Momento, esta herramienta construye la autorregulación a través de la estrategia de “expandir el espacio”, es ese detenimiento que se debe tomar para “pensar antes de actuar”, es el espacio entre un disparador y la respuesta emocional que este puede generar, con la finalidad de mejorar las prácticas de reflexión y responder de manera asertiva, preguntándonos, por ejemplo: ¿cómo reaccionaría mi mejor-yo ante esta situación? ¿cómo puedo reflejar mi mejor-yo en esta situación?, con la práctica se van dejando atrás los viejos patrones y se establecen nuevos, con respuestas más productivas y empoderadoras ante situaciones difíciles. Se toman mejores decisiones, se construyen relaciones más sanas y se experimenta un mayor bienestar. (4) El Plan Emocionalmente Inteligente, esta herramienta puede ayudar a manejar los conflictos entre compañeros y entre compañeros y directivos de manera efectiva, permite el desarrollo de habilidades de empatía y toma de perspectiva, usando este plan, se busca que se considere un desacuerdo o conflicto desde la perspectiva de la otra persona, teniendo en cuenta los sentimientos de los demás y trabajando en conjunto para lograr una solución saludable. El Plan ayuda a reparar relaciones y restaurar climas, creando entornos más seguros y productivos (Castillo, Fernández-Berrocal, y Brackett, 2013; Yale Center for Emotional Intelligence, 2013).

Una vez implementada la intervención RULER, se realiza nuevamente la evaluación post-intervención en las tres oficinas participantes en el proceso, midiendo nuevamente las habilidades emocionales y las dimensiones de la socialización con las herramientas MSCEIT y OSI, ya mencionadas. Posteriormente se realizaría el análisis de datos y se desarrollaría el informe comparativo que permitirá identificar la varianza en las dimensiones de cada variable y también la comparación con la evaluación pre intervención, verificando cambios presentados en las variables, por oficina y en el cruce entre los tres grupos.

En un plazo de 3 meses, posterior a la intervención con RULER, se realiza nuevamente una evaluación, esta vez como primer control a la formación realizada y se presenta su correspondiente informe de análisis de datos. El paso a seguir, es la implementación de la formación en Inteligencia Emocional mediante el método RULER a las dos oficinas restantes que participarán en el proyecto, ya que por cuestiones de ética profesional no se debe dejar fuera de los beneficios a ninguno de los participantes. Finalmente se realizarían dos evaluaciones adicionales de control de la intervención, una a los 6 meses y la última a los 12 meses, cada una con su correspondiente informe de resultados.

### 3.5. Temporalización

ACTIVIDADES	MESES													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	14	17	20	
Contacto Inicial con Director de RRHH	■	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Primera Reunión con Gerentes de Oficina	■	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Segunda Reunión con Gerentes para Entrevista	■	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Establecimiento de Comité de Intervención en c/oficina	■	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Primer Contacto con Plantilla (Información)	.....	■	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Primera Evaluación	.....	■	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Análisis de Resultado 1a. Evaluación	.....	■	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Informe de Análisis de Resultado 1a. Evaluación	.....	■	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Intervención	.....	.....	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Evaluación Pos-Intervención	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	■	■	•	•	•	•
Análisis de datos de Evaluación	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	■	■	•	•	•	•
Informe Comparativo de Resultados Pos-Intervención	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	■	■	•	•	•	•
Evaluación de control 1 e Informe	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	■	■	•	•	•
Formación en método RULER a Oficinas B y C	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	■	■	■	■
Evaluación de control 2 e Informe	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	■	■	•
Evaluación de control 3 e Informe	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	■

Tabla 1: Planificación Temporal (Creación Propia).

#### 4. Resultados esperados

Respecto al objetivo específico No. 1 podemos evidenciar en la Introducción y puntos siguientes los beneficios (cualitativos y cuantitativos) que trae a la práctica organizacional tener una plantilla con altos niveles de inteligencia emocional.

Respecto al objetivo específico No. 2, una vez puesta en marcha la intervención, se hará la primera medición de las dos variables IE y SO, previamente a la aplicación del método RULER, con los instrumentos mencionados en la metodología.

Respecto al objetivo específico No. 3, una vez establecidos el programa de socialización en la oficina A, se implementará en la etapa de encuentro de la Socialización realizada para los nuevos miembros, la integración del método RULER de entrenamiento en IE.

Respecto al objetivo específico No. 4, en la oficina B se implementará el mismo programa de socialización que en la oficina A, con la diferencia de que este no llevará integrado el entrenamiento en IE.

Respecto al objetivo específico No. 5, una vez terminado el programa de intervención RULER, se medirá nuevamente a los participantes de las 3 oficinas en las dos variables estudiadas IE y SO, con las mismas herramientas que en la primera evaluación.

Respecto al objetivo específico No. 6, se realizará el análisis de datos pertinente para identificar las variaciones correspondientes, entre el tiempo 1 y el tiempo 2 de evaluación, en cada una de las dimensiones de la variable IE. Variaciones en la misma oficina entre evaluación en tiempo 1 y tiempo 2 y variaciones entre oficinas A, B y C cruzadas.

Respecto al objetivo específico No. 7, se realizará el análisis de datos correspondiente a la variable SO y sus dimensiones en el tiempo 1 y el tiempo 2 para cada una de las oficinas, y a su vez, se realizará la comparación cruzada de los resultados de las dimensiones.

Respecto al objetivo específico No. 8, se espera que las tasas de rotación, absentismo laboral, ausentismo por enfermedad, abandono temprano, entre otras; indicadores manejados por el departamento de RRHH del banco, tengan una variación positiva que refleje la efectividad del programa de intervención RULER.

Respecto al objetivo específico No. 9, se realizarán mediciones de control post intervención en tres plazos diferentes, a 3 meses, a 6 meses y a 12 meses. Con la finalidad de medir los beneficios asociados al programa de intervención en IE, RULER, para los participantes.

Respecto al objetivo específico No. 10, se compararán los resultados de la evaluación realizada en las tres oficinas, 3 meses después de la intervención, para verificar si se

encuentran evidencias diferenciales en las mediciones de las dimensiones de ambas variables.

Respecto al objetivo específico No. 11, se iniciaría el entrenamiento para las oficinas B y C, tres meses después de terminado el entrenamiento y tendría una duración de 6 meses.

Respecto al objetivo específico No. 12, se realizarán las evaluaciones de control 2 (a 6 meses) y 3 (a 12 meses) posteriores a la intervención RULER, con su respectivo informe.

Adicionalmente, se espera un aumento en la optimización del bienestar psicosocial de la plantilla. Dado que nuestras emociones influyen en nuestro cuerpo al igual que nuestro cuerpo influye en nuestras emociones, la IE puede ayudar en la reducción de enfermedades psicosomáticas, que en un 25% se deben a causas psicológicas, ocasionadas por la ansiedad, el estrés y la depresión, pues se alteran hormonas que provocan cambios en el organismo, desencadenando enfermedades.

En suma, se espera que las variables de Inteligencia Emocional y Socialización Organizacional se encuentren correlacionadas positiva y significativamente, generando una sinergia efectiva y auténtica entre las dimensiones de cada modelo, de forma que se genere una relación laboral sostenible entre los integrantes de la organización con la misma, logrando acoplarse mutuamente y co-creando puntos de convergencia en los que ambas partes se vean positivamente beneficiadas.

## 5. Conclusiones finales

A modo de conclusión general, debo decir que he podido ver el progreso profesional que he adquirido durante el curso del máster, incrementando significativamente mis competencias profesionales en comparación al estado en el que inicié este proceso. La realización de este trabajo me ha permitido darme cuenta de las capacidades que tengo como profesional y de aquellos puntos por mejorar para poder convertirme poco a poco en la profesional que quiero ser, también de la gran responsabilidad que implica el hecho de trabajar con y para las personas. Labor que requiere de una dedicación ardua y responsable para lograr ofrecer calidad en nuestras intervenciones, bien sean con organizaciones en general o con personas en particular, concerniente al ámbito de la psicología organizacional.

Cabe resaltar que si antes me interesaba por trabajar para las personas, debo decir que después de cursar este máster y de todos los esfuerzos que ha supuesto el desarrollo de esta fase, ahora siento verdadera pasión por lo que hacemos, pues he podido ver de cerca, a través de la práctica, las diferentes conferencias y congresos, las experiencias contadas por algunos de los profesores, la gran tarea que tenemos en nuestras manos, lo mucho que hay aún por descubrir en nuestra disciplina y lo bonito de esta labor profesional.

Agradezco a todos los maestros que nos quisieron transferir sus conocimientos, desde su experiencia y desde su punto de vista, porque esto ha enriquecido increíblemente mi formación profesional y además me ha permitido entrenar mis niveles de Inteligencia Emocional en muchas ocasiones. Me llevo nuevos y valiosos aprendizajes y conocimientos que espero poder transferir al plano empresarial con éxito, poniendo en alto el nombre de nuestra universidad y el mío propio.

### **5.1. Limitaciones al trabajo**

---

Considero que una de las limitaciones más grandes para el desarrollo de este trabajo fue la poca información relacionada con la asociación de las dos variables que trabajé. El hecho de que los estudios existentes y más recientes se encontraran en persa, me supuso días de traducción de alguno de los artículos, con el fin de llevarme una idea un poco más clara del trabajo que se está realizando en medio oriente respecto a este tema. De forma que pudiese aclarar un poco más la perspectiva del desarrollo de mi trabajo y la forma en la que generaría los puentes entre las dos variables.

Otra de las limitaciones que encontré, fue el tiempo, realmente me supuso una gran cantidad estrés la realización del TFM, las prácticas empresariales y la preparación de exámenes finales. Pude percibir mucho peso académico al final del curso del máster, sin embargo, esta situación límite me da un poco de experiencia en lo que se suele encontrar en la realidad laboral de la actualidad dentro de las organizaciones y así mismo plantearme estrategias que me permitan lidiar con mis responsabilidades y mi vida personal.

En cuanto al desarrollo del proyecto de TFM, una de las limitantes más grandes que percibo, es el número de participantes, ya que, al ser un número pequeño, es insuficiente para realizar un aporte significativo sobre la materia.

### **5.2. Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster.**

---

*“Las competencias no solo son una forma de pensar, implican un hacer, un actuar en la realidad.”*

CE1 - Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía: Previo a cursar el máster, tenía algunas nociones de ergonomía y ninguna de psicología de la salud ocupacional. Una vez cursado el máster en la asignatura trabajo y salud ocupacional, he adquirido los conocimientos de estas teorías y la

utilidad dentro de las organizaciones. Sin embargo, considero importante que exista una guía inicial a fin de evitar errores inexpertos.

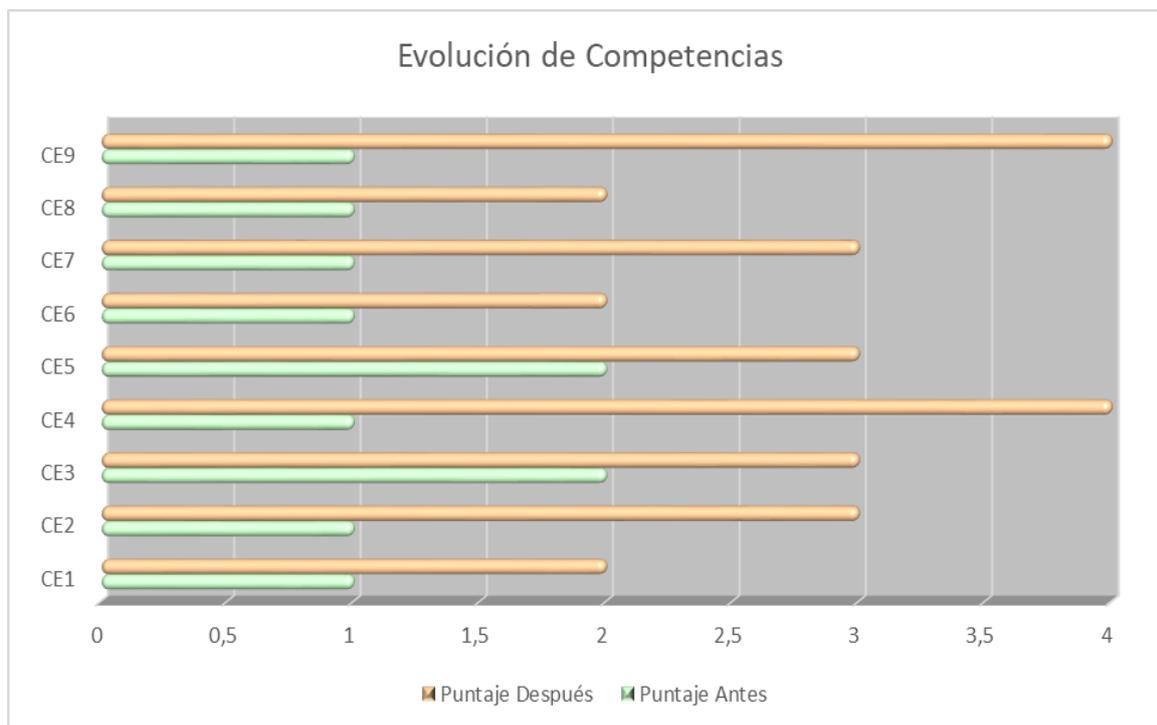


Tabla 2: Evolución de Competencias. (Creación Propia)

CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos: Previamente al cursado del máster, tenía el conocimiento y de hecho la práctica del desarrollo de investigaciones básicas en mi pregrado y pasantía realizadas. Más no en el área de la psicología. Una vez cursado el máster siento que tengo la capacidad para realizar una investigación básica en Psicología de la SO, de las organizaciones y RRHH, ya que durante el curso se realizaron, de hecho, una gran cantidad de trabajos de investigación para cada una de las materias que vimos, lo que con seguridad nos ha dado una muestra sobre cómo debemos hacer una investigación básica en esta materia.

CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos: Mi conocimiento previo en esta área se limitaba a la parte técnica, más desconocía la parte psicológica, más humana e indispensable en este campo. Una vez realizado este curso, considero que puedo realizar tareas básicas sin supervisión en esta materia, como, por ejemplo, siendo parte de un equipo de RRHH que desarrolle un plan estratégico anual para la organización, o identificando las necesidades de formación en

liderazgo, desarrollando KPIs para la gestión del área de RRHH.

CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva: Sobre la Psicología Organizacional Positiva no tenía ningún conocimiento antes de cursar el máster. En este momento, he adquirido el conocimiento para desarrollar actividades o workshops que puedan ser aplicados a una plantilla no-patológica en principio y que les ayudará a desarrollarse como individuos y como equipo con mayor seguridad porque parte de algo propio y cierto.

CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales, así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo: Antes de realizar el máster tenía conocimientos básicos sobre el clima y la cultura organizacional y la importancia de estos para el desarrollo efectivo de los objetivos organizacionales. Esos conocimientos han sido ampliamente reforzados una vez he realizado el máster y me ha dado una visión diferente respecto a la que ya tenía, pues ahora comprendo mucho mejor que el peso del clima y la cultura organizacional es un punto delicado y muy importante para que las empresas se puedan desarrollar con efectividad y sostenibilidad.

CE6 - Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones: El conocimiento previo en RRHH era medio, conocía la gestión de los recursos humanos desde el punto de vista administrativo, debido en parte a mi carrera y a cursos realizados posteriores a mi titulación, sin embargo, no conocía sobre las teorías desde el punto de vista de la psicología y sus inflexiones. Después de recibir estos conocimientos en el máster, puedo decir que sé los procedimientos que se deben seguir, cómo hacerlos y aplicarlos, sin embargo, al no tener la carrera base de psicología, sé que hay puntos específicos en los cuales requeriría supervisión, por ejemplo, en el establecimiento de perfiles psicológicos en la selección de personal, al menos en los puntos de decisión. Al igual que para la puesta en marcha de algunas técnicas de evaluación de personal o selección.

CE7 - Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados: Previamente no tenía ningún conocimiento de cómo intervenir en un entorno organizacional que tuviese el fin de promover la salud de los empleados/as o prevenir su enfermedad. En este momento, de hecho, a través de las prácticas curriculares, he podido sumergirme un poco en el proceso y lo que implica enfrentarse con la realidad empresarial. Desde el punto de vista de la evaluación y proposición de estrategias de intervención.

CE8 - Aplicar técnicas de Intervención/ optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional: Antes del curso no poseía conocimientos en este tema. Una vez cursado el máster conozco las técnicas de intervención desde la psicología de la salud ocupacional y su funcionamiento, sin embargo, considero importante la supervisión, al menos, en las primeras intervenciones encaminadas a la optimización, especialmente desde el punto de vista psicológico para los individuos y los efectos que esto pueda tener dentro de la organización.

CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos: No podría haberlo hecho porque no poseía la información necesaria para realizar una evaluación. Considero que se ha enriquecido mi conocimiento académico y que ahora soy una profesional mucho más competente que antes, que ha podido sortear las dificultades en el camino que se han presentado, saliendo adelante con mi propósito inicial y alcanzando mis objetivos.

### **5.3. Competencias adquiridas relacionadas al TFM**

---

-En la elaboración de mi trabajo de TFM he podido desarrollar una investigación básica que hace parte de un proyecto de intervención dirigido a mejorar, analizar y estudiar los posibles resultados que surjan del mismo.

-También he logrado analizar y comparar las diferentes teorías referentes a la Inteligencia Emocional y la Socialización Organizacional, buscando puentes entre las mismas que permitan la creación de nuevo conocimiento.

-He conseguido valorar las características de ambos constructos, encontrando la forma en que la unión de ambos en una estrategia organizacional permita el desarrollo de los miembros dentro de una organización y, así mismo, el desarrollo de esta como consecuencia.

-El desarrollo de este proyecto me ha llevado al análisis cuidadoso de las herramientas o instrumentos y los modelos contenidos dentro de ambos constructos desarrollados en este proyecto, con el fin de seleccionar las técnicas más adecuadas para conseguir los objetivos planteados.

## **6. Análisis de las posibles transferencias de conocimientos**

Desarrollar este proyecto generaría nuevos conocimientos que podrían ser útiles y aplicables a nivel profesional y educativo, dando un esbozo sobre el estado de investigación en la temática desarrollada. Así mismo, es una propuesta innovadora, debido a la falta de investigación científica referente a la propuesta de este proyecto, lo que podría proporcionar

beneficios multidisciplinarios, ya que es un tema que toca el campo de la psicología, la administración de empresas, la salud y la gestión de RRHH en un sector que no se ha investigado hasta el momento, es decir, la presente propuesta aportaría información a todos estos campos y no solo en el ámbito educativo, sino también en el empresarial, generando así un círculo virtuoso que nos conduce a pensar ¿Cómo estamos haciendo nuestro trabajo?, ¿Estamos aportando lo correcto?, ¿A quiénes podríamos beneficiar? Esto nos ayuda a ampliar nuestra visión de la disciplina y los alcances de la misma, permitiéndonos generar un valor añadido como profesionales, conectando los conocimientos forjados en el ámbito académico con el espacio empresarial y así vincular el estudio de los constructos, con la realidad encontrada dentro de las organizaciones. Por esto, veo totalmente necesario el desarrollo de esta propuesta, pues los resultados obtenidos nos facultarían para abordar nuevos proyectos que refuercen nuestros conocimientos y salidas profesionales, al mismo tiempo que se benefician las personas y las organizaciones.

## 7. Referencias y webgrafía.

- Acosta, H., Cruz-Ortiz, V. M., Salanova, M., y Llorens, S. (2015). *Organizaciones saludables: Analizando su significado desde el Modelo HERO*. *Revista de Psicología Social*, 30, 323-350.
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. *Psicothema*, 18.
- Calatayud, D. P. (1998). *Evolución de desajustes de expectativas y habilidades cognitivas de los jóvenes recién incorporados a la organización* (Doctoral dissertation, Universitat Jaume I). Recuperado de: <http://www3.uji.es/~agrandio/fow/dani/louis.htm>
- Castillo-Gualda, R., García, V., Pena, M., Galán, A., y Brackett, M. A. (2017). *Resultados preliminares del método RULER en la inteligencia emocional y el compromiso laboral de profesores españoles*. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 15(43), 641-664
- Castillo, R., Fernández-Berrocal, P., y Brackett, M. A. (2013). *Enhancing teacher effectiveness in Spain: A pilot study of the RULER approach to social and emotional learning*. *Journal of Education and Training Studies*, 1(2), 263-272.
- Chiavenato, I., Mascaro Sacristan, P., y Roa, H. (2007). *Administración De Recursos Humanos: El Capital Humano De Las Organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana.
- Darwin, C. R. 1872. *“The Expression of the Emotions in Man and Animals”*. London: John Murray. 1st edition.

Bain, A., 1882. *Autobiography*. University of Aberdeen. Longmans, Green, And Co. Paternoster Row, London, New York And Bombay. 1904.

Dyer, W. W. (1976). *Your erroneous zones*. Random House Mondadori. New York.

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., y Salovey, P. (2006). Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Version 2.0: reliabilities, age and gender differences. *Psicothema*, 18, 42-48.

Fernández-Berrocal, P., y Extremera Pacheco, N. (2002). *La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela*. Revista Iberoamericana De Educación, 29(1), 1-6.

Fernández Labastida, F. (2001). *LA ANTROPOLOGÍA DE WILHELM DILTHEY*. (Thesis ad Doctoratum). Pontificia Universitas Sanctæ Crucis - Facultas Philosophiæ. Romæ

Filstad, 2011; Feldman, 1981; Mitus, 2006; Tierney, Bauer y Potter, 2002; Chao *et al.*, 1994; Taormina, 1997 Citados en: Calderón, J., Laca, F., Pando, M. y Pedroza, F. (2015). *Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos*. *Psicogente*, 18(34), 267-277.

Gardner, H. (1983). *Inteligencias múltiples*. Paidós.

Goleman, D. (2006). *Inteligencia emocional*. Gallito.

Goleman, D., y Cherniss, C. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. Jossey-Bass.

Hernando, M., (2013). Maruxa Hernando Martinez. *La Amígdala, Sede De Todas Las Emociones*. Recuperado de: [https://maruxahernando.typepad.com/mi\\_weblog/2013/08/la-am%C3%ADgdala-sede-de-todas-las-eemociones.html](https://maruxahernando.typepad.com/mi_weblog/2013/08/la-am%C3%ADgdala-sede-de-todas-las-eemociones.html)

Lisbona, A., Morales, J. F., y Palací, F. J. (2009). *El engagement como resultado de la socialización organizacional*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(1), 89.

Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence*. *Emotional development and emotional intelligence*. New York: Basic Books, 1, 3-31.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., y Cherkasskiy, L. (2011). *Emotional Intelligence*. In R. J. Sternberg y S.B. Kaufman, *The Cambridge Handbook of Intelligence* (pp. 528-549). New York, NY US: Cambridge University Press.

Mayer, J.D., Salovey, P., y Caruso, D (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*.

Peiró JM y Prieto F (1997). *Factores explicativos de la inserción y las condiciones laborales de los jóvenes*. En J García, J Palafox, JM Peiró y F Prieto (Eds.), *Capital humano*.

*La inserción laboral de los jóvenes en la Comunidad Valenciana* (pp. 218-221). Valencia: Fundació Bancaixa.

Peiró, J. M., y Prieto, F. (Eds.). (1996). *Tratado de psicología del trabajo: volumen II: aspectos psicosociales del trabajo. Síntesis, Socialización y Desarrollo del Rol Laboral*. (pp. 65-100).

Payne, W. L. (1985). *A study of emotion: developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire*. Doctoral Paper. Institution: The Union For Experimenting Colleges And Universities. EE.UU.

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Martínez, I. M. (2012). *We need a hero! Toward a validation of the healthy and resilient organization (HERO) model*. *Group y Organization Management*, 37(6), 785-822.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.

Sanchez, M., (2017). A Medium Corporation [US]. *¿Existe relación entre tu Inteligencia emocional y tu salario?* Recuperado de: <https://medium.com/meitpro-es/existe-relaci%C3%B3n-entre-tu-inteligencia-emocional-y-tu-salario-15e8d2641878>

Sawaf, A. (2018). *Ayman Sawaf: About Ayman*. Recuperado de: <http://sorel.aymansawaf.com/about-ayman/>

Sawaf, C. Y., y Cooper, R. (2006). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo ya las organizaciones. Estados Unidos. Editorial Norma*.

Thorndike, R. L., y Stein, S. (1937). *An evaluation of the attempts to measure social intelligence*. *Psychological Bulletin*, 34(5), 275.

Van Maanen, J., y Schein, E. H. (1979). *Toward a theory of organizational socialization* (Vol. 1).

Van Maanen y Schein, 1979; Feldman, 1981 Citado en Calderón, J., Laca, F., Pando, M., & Pedroza, F. (2015). *Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos*. *Psicogente*, 18 (34), 267-277.

Wechsler, D. (1943). *Non-intellective factors in general intelligence*. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(1), 101.

Wihler, A., Momm, T., Menges, J. I., y Blickle, G. (2014). *Linking Emotion Recognition and Income: An Examination of the Interpersonal Mechanisms*. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2014, No. 1, p. 13314). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

World Health Organization. (1975). *Official records of the World Health Organization*

(No. 227-228). United Nations, World Health Organization, Interim Commission.

Recuperado de: <https://www.who.int/about/who-we-are/constitution>

Wright, T. A., y Cropanzano, R. (2007). *The happy/productive worker thesis revisited*. In *Research in personnel and human resources management* (pp. 269-307)

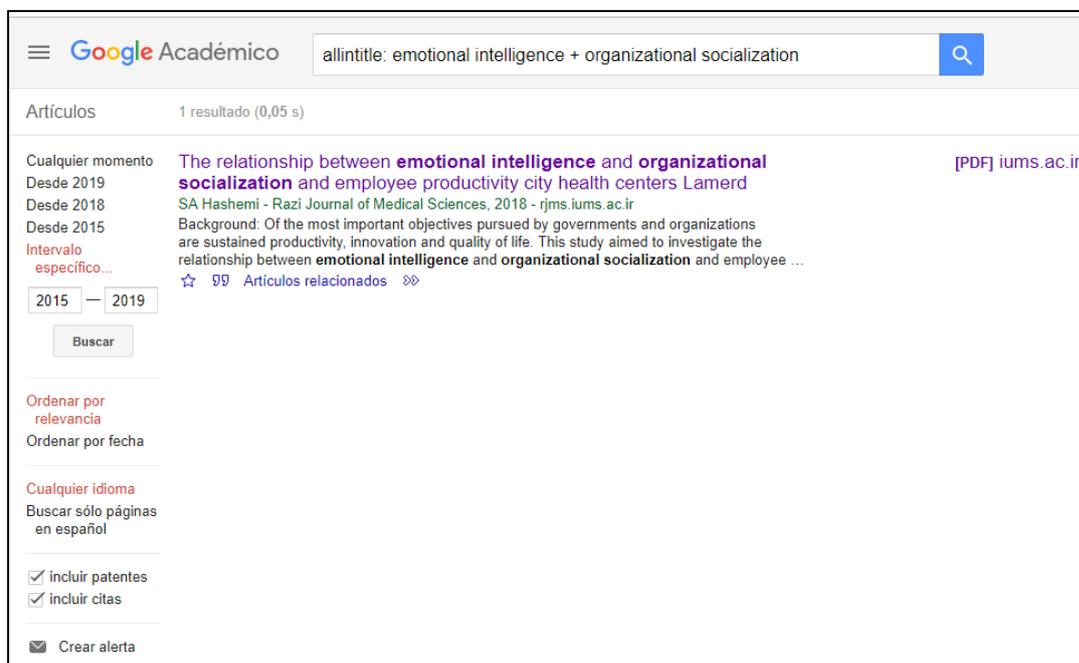
Yale Center for Emotional Intelligence. (2013). *RULER. The Anchor Tools*. EE.UU.

Recuperado de: <http://ei.yale.edu/ruler/the-anchor-tools/>

## 8. Anexos

### ANEXO 1

#### - Búsquedas web realizadas



The screenshot shows a Google Académico search interface. The search bar contains the query "allintitle: emotional intelligence + organizational socialization". The results section shows one article titled "The relationship between emotional intelligence and organizational socialization and employee productivity city health centers Lamerd" by SA Hashemi - Razi, published in the Journal of Medical Sciences in 2018. The article is available as a PDF from iums.ac.ir. The interface includes filters for date range (2015-2019), sorting options (relevance, date), language (Spanish), and checkboxes for including patents, citations, and creating alerts.

Google Académico

Artículos 2 resultados (0,04 s)

Cualquier momento  
Desde 2019  
Desde 2018  
Desde 2015  
Intervalo específico...  
2015 — 2019  
Buscar

Ordenar por relevancia  
Ordenar por fecha

Cualquier idioma  
Buscar sólo páginas en español

incluir patentes  
 incluir citas  
 Crear alerta

**Relationship between Emotional Intelligence and Professional Socialization of Nursing Students**  
M Rahkar-Farshi, M Jabraeili, M Vahidi - Strides in Development of Medical ..., 2015 - sdmej.ir  
Background & Objective: The professional socialization process of the field of nursing begins with entry into nursing education programs and continues with the completion of nursing education and entry into the work environment. In order to improve this process, its ...  
☆ 99 Citado por 4 Artículos relacionados Las 5 versiones

**Association of Emotional Intelligence and Professional Socialization in Operating Room Students**  
R Niknejad, M Akbari, J Moghaddasi... - Iran Journal of ..., 2018 - ijn.iuums.ac.ir  
Background & Aims: Socialization is a constant process throughout human life. The enhancers of socialization must be identified in order to promote this process. The present study aimed to investigate the correlation between the emotional intelligence and ...  
☆ 99 Artículos relacionados Las 2 versiones

Google Académico

Artículos 5 resultados (0,05 s)

Cualquier momento  
Desde 2019  
Desde 2018  
Desde 2015  
Intervalo específico...  
2015 — 2019  
Buscar

Ordenar por relevancia  
Ordenar por fecha

Cualquier idioma  
Buscar sólo páginas en español

incluir patentes  
 incluir citas  
 Crear alerta

**Relationship between Emotional Intelligence and Professional Socialization of Nursing Students** [PDF] sdmej.ir  
M Rahkar-Farshi, M Jabraeili, M Vahidi - Strides in Development of Medical ..., 2015 - sdmej.ir  
Background & Objective: The professional socialization process of the field of nursing begins with entry into nursing education programs and continues with the completion of nursing education and entry into the work environment. In order to improve this process, its ...  
☆ 99 Citado por 4 Artículos relacionados Las 5 versiones

**Association of Emotional Intelligence and Professional Socialization in Operating Room Students** [HTML] iuums.ac.ir  
R Niknejad, M Akbari, J Moghaddasi... - Iran Journal of ..., 2018 - ijn.iuums.ac.ir  
Background & Aims: Socialization is a constant process throughout human life. The enhancers of socialization must be identified in order to promote this process. The present study aimed to investigate the correlation between the emotional intelligence and ...  
☆ 99 Artículos relacionados Las 2 versiones

**Emotional Socialization and Emotional Intelligence Prevent Aggressive Behavior among School-age Children in the Rural Family** [PDF] ipb.ac.id  
A Afzari, M Rachmawati - Journal of Child Development ..., 2017 - ilkom.journal.ipb.ac.id  
Emotional socialization is important factor to shape emotional intelligence for children. Children who have high emotional intelligence will prevent to behave aggressively. Basic emotions in children such as anger, sadness, and fear is still regarded as inappropriate ...  
☆ 99 Artículos relacionados Las 5 versiones

**The relationship between emotional intelligence and organizational socialization and employee productivity city health centers Lamerd** [PDF] iuums.ac.ir  
SA Hashemi - Razi Journal of Medical Sciences, 2018 - rjms.iuums.ac.ir  
Background: Of the most important objectives pursued by governments and organizations are sustained productivity, innovation and quality of life. This study aimed to investigate the relationship between emotional intelligence and organizational socialization and employee ...  
☆ 99 Artículos relacionados

**The Effects of Maternal Meta-Emotion and Emotion Socialization on Preschoolers' Emotional Intelligence** [HTML] childstudies.org  
E Cho, N Shin - Korean Journal of Child Studies, 2015 - childstudies.org  
The main purpose of this study was to examine the direct and indirect effects of maternal meta-emotion on preschoolers' emotional intelligence through mothers' emotion socialization. A total of 252 preschool-aged children and their mothers residing in the Seoul ...  
☆ 99 Artículos relacionados Las 7 versiones

The screenshot shows the Google Académico search interface. The search bar contains the text "allintitle: inteligencia emocional + socialización". Below the search bar, there are filters for "Artículos" (6 resultados) and a date range from 2015 to 2019. The search results list several articles related to emotional intelligence and socialization in educational contexts.

Artículo	Formato	URL
<b>Inteligencia Emocional, Socialización y Efectos en la Solución de Conflictos en Estudiantes de Instituciones Estatales de Puno.</b> SA Huarsaya Sevillano - 2019 - repositorio.uancv.edu.pe Objetivos: Determinar la relación entre la <b>inteligencia emocional, socialización</b> y sus efectos en la solución de conflictos en los estudiantes del quinto de secundaria de instituciones educativas estatales de la Región Puno 2015. Material y Métodos: El estudio utilizó el ...	[PDF]	uancv.edu.pe
<b>[HTML] INTELIGENCIA EMOCIONAL, SOCIALIZACIÓN Y EFECTOS EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DE INSTITUCIONES ESTATALES DE ...</b> SAH Sevillanos - Revista Científica Investigación Andina, 2017 - revistas.uancv.edu.pe Objetivos: Determinar la relación entre la <b>inteligencia emocional, socialización</b> y sus efectos en la solución de conflictos en los estudiantes del quinto de secundaria de instituciones educativas estatales de la Región Puno 2015. Material y Métodos: El estudio utilizó el ...	[HTML]	uancv.edu.pe
<b>Relación entre la Inteligencia emocional, Socialización y sus efectos en la Solución de conflictos en estudiantes de quinto de Secundaria de Instituciones Educativas ...</b> SA Huarsaya Sevillano - 2018 - repositorio.uancv.edu.pe La investigación planteada tuvo por objetivo determinar la relación entre la <b>inteligencia emocional, socialización</b> y sus efectos en la solución de conflictos en los estudiantes del quinto de secundaria de instituciones educativas estatales de la Región Puno 2015. El ...	[PDF]	uancv.edu.pe
<b>FORTALECER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA SOCIALIZACIÓN DE NIÑOS Y NIÑAS DE 4 AÑOS DE EDAD. CREACIÓN DE CUADERNO PARA LAS ...</b> MJ CENTENO REA - 2018 - dspaoc.cordillera.edu.ec Para la elaboración del presente proyecto se tomaron en cuenta las medidas correspondientes, primero se investigó si los docentes del Centro Infantil del Buen Vivir Semilla tenían algún conocimiento sobre el tema—de la <b>inteligencia emocional</b> y la ...		
<b>La inteligencia emocional y su influencia en la socialización de los estudiantes de educación inicial. El Porvenir-Trujillo 2018</b> L Meléndez, L Roseni - 2018 - repositorio.uct.edu.pe La presente investigación tiene por finalidad determinar si la <b>inteligencia emocional</b> influye en la <b>socialización</b> de los estudiantes de educación inicial 4 años de la Educativa Privada "San Vicente de Paul", del Distrito El Porvenir 2018. Esta tesis se realiza porque no todos ...	[PDF]	uct.edu.pe
<b>Influencia de la Inteligencia Emocional en la socialización de los niños de 3 años de la IE 224 "Indoamérica", Víctor Larco Herrera-2016</b> IN Leiva Ramirez, V Vasquez, Y Fiana - 2017 - dspaoc.untru.edu.pe La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer el nivel de <b>socialización</b> a través del programa de juegos, en los niños de 3 años de edad de la Institución Educativa N° 224 Indoamérica de la ciudad de Trujillo. La investigación es aplicada, con diseño cuasi ...	[PDF]	untru.edu.pe

## ANEXO 2:

### MODELO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN CUALITATIVA.

1. ¿Qué percepción tiene usted del tipo de comunicación que se maneja dentro de la organización?
2. ¿Cómo es la comunicación entre supervisores, gerencia y la plantilla?
3. ¿Qué clase de reconocimientos se les otorgan a los miembros de la organización?
4. ¿Qué nivel de confianza considera usted que existe entre supervisores y colaboradores?
5. ¿Conocen todos los miembros de la organización los valores de la misma con claridad?
6. ¿Considera usted que los miembros de la organización están motivados en su trabajo?
7. ¿Qué técnicas de socialización utilizan dentro de la organización?
8. ¿Suelen impartir formaciones o capacitaciones para los miembros de la

organización?

9. ¿Se suele tener en cuenta a la plantilla para las decisiones que se toman en la organización?

### ANEXO 3

#### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

<b>Título de proyecto: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA CONSEGUIR UNA SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL DE CALIDAD</b>
--

El objetivo principal de este trabajo es realizar una propuesta de intervención comparativa que permita validar la efectividad que tiene la implementación de un programa de inteligencia emocional para el proceso de socialización organizacional y los beneficios asociados para la organización y para la vida profesional de los miembros de la misma a mediano y largo plazo.

Hola mi nombre es Stephany Riveros M. y trabajo me encuentro desarrollando un trabajo académico de máster en Psicología Organizacional y RRHH de la Universitat Jaume I. Este es un estudio para conocer acerca de la Inteligencia Emocional y la Socialización Organizacional y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría en formar parte de uno de los grupos participantes, dentro del cual se llenarían unos cuestionarios tipo test en 3 tiempos diferentes y adicionalmente se participaría en un entrenamiento en inteligencia emocional.

Tu participación en el estudio es voluntaria. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema.

Toda la información que nos proporciones y las mediciones que realicemos nos ayudarán a desarrollar nuestros análisis y obtener nuevos conocimientos en el ámbito de estudio presente, además de darnos la información suficiente sobre el estado actual de la organización y buscar hacer lo mejor posible por ayudarle a mejorar.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas (O RESULTADOS DE MEDICIONES), sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de este estudio.

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadrado de abajo que dice “Sí quiero participar” y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna (✓), ni escribas tu nombre.

Sí quiero participar

Nombre: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de la persona que obtiene el asentimiento:

---

Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

ANEXO 4.

Gráfico de número de trabajadores/as en España por sector. El grueso de los trabajadores/as se encuentra en el sector servicios con un 74,6%.

Tabla 4. Trabajadores por sectores

Gráfico 7. Distribución sectorial empleo

Sectores	Trabajadores	Tasa de variación %	
		Mensual	Anual
Agrario	617.225	-7,02	4,76
Industria	2.045.076	0,89	2,20
Construcción	837.259	4,47	7,43
Servicios	10.269.224	-1,63	3,85
<b>Total Trabajadores</b>	<b>13.768.784</b>	<b>-1,17</b>	<b>3,85</b>

