

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN EN
ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA**

Temática: Formación integral de los alumnos

Autores:

M.F. Guadalupe Rivera Rangel, M.A.R.H. Claudia Patricia Pérez Heiras y M.A. Jorge Luis Carnero Porras

INDICE

RESUMEN.....	2
INTRODUCCION	3
MARCO TEORICO.....	4
OBJETIVOS.....	13
METODOLOGIA.....	13
RESULTADOS.....	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20
BIBLIOGRAFIA.....	21

RESUMEN

La investigación se realizó entre los alumnos que cursan las diferentes carreras profesionales, en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. El objetivo fundamental del trabajo fue determinar el conocimiento del alumnado respecto a la aplicación de la inteligencia emocional para conocer, regular y controlar sus emociones y sentimientos, dentro y fuera del aula, con el propósito de mejorar su entorno académico y social. El análisis se llevó a cabo a través de una encuesta aplicada, en forma aleatoria, a trescientos alumnos de las diferentes carreras que se imparten en la institución en el semestre de enero a junio del 2016 para detectar algunos problemas de conducta que pueden corregirse con ayuda de maestros, tutores, asesores autoridades académicas y encargados del área de psicología, para mejorar sus condiciones de vida académica y social. El análisis de la encuesta, llevada a cabo entre alumnos de los diversos semestres y carreras de licenciatura, revela las diferentes emociones que afectan al estudiante, su capacidad para controlarlas y la aplicación de la inteligencia emocional en sus actividades diarias. De los resultados obtenidos se puede tomar la decisión de la importancia que existe de que se impartan pláticas sobre la inteligencia emocional y en su caso se detecten los casos de alumnos que requieran apoyo del área de psicología.

Palabras clave: Emociones, sentimientos, inteligencia emocional

INTRODUCCIÓN

La inteligencia aparece relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para usarla de manera adecuada, igualmente está vinculada a la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. En la actualidad se ha detectado, que las relaciones en el salón de clases entre el maestro y los alumnos y entre los integrantes del grupo se han vuelto más complicadas, ya que las emociones se salen de control, generando bullying con resultados en ocasiones muy lamentables. Una de las funciones del educador es ayudar a sus alumnos a conocer, reflexionar y controlar sus emociones con el fin de mantener un ambiente armonioso en el aula, para lo cual puede apoyarse en las teorías más actualizadas sobre el comportamiento humano, como la inteligencia emocional que ayuda a tener un control sobre los sentimientos y emociones de las personas. Este problema se presenta desde los primeros años escolares de los alumnos, ya que en ocasiones la falta de respeto hacia las demás personas viene desde el hogar propiciada por los mismos padres en su afán de ser más amigos de sus hijos que ser guías como padres. Debido a que en la actualidad no pasan el tiempo suficiente con ellos por sus actividades laborales que ocupan tanto al padre como a la madre se justifican diciendo que dan calidad de tiempo a sus hijos no cantidad. Además, en la actualidad, un buen número de alumnos no tienen la cultura del esfuerzo de generaciones anteriores y al no lograr los resultados esperados en sus calificaciones, suelen volverse agresivos y groseros con sus maestros y compañeros, culpándolos de los resultados.

A nivel escolar es muy relevante la evolución, estudiada por Martín Covington, de la comprensión que tienen los niños y niñas de la relación entre el esfuerzo, la capacidad y el logro que se produce desde la infancia hasta la adolescencia: inicialmente esfuerzo es sinónimo de capacidad; de los 6 a los 10 años el esfuerzo se complementa con el factor capacidad innata; a partir de los diez algunos toman mal que su trabajo se vuelva más duro y requiera más tiempo, por lo que comienzan a desarrollar hábitos de postergar o evitar el trabajo; y a partir de los 13 se vuelven pesimistas sobre sus posibilidades de éxito. Ante este problema la mejor intervención es la prevención y la supervisión y apoyo familiar y la enseñanza de la habilidad de administración del tiempo.

Por lo tanto, si las bases de los jóvenes universitarios son frágiles desde sus inicios escolares, su actitud como universitarios continuará siendo la misma y la frustración de no lograr sus metas, afecta su desempeño académico y social.

El objeto de este estudio es determinar el conocimiento del alumnado respecto a la aplicación de la inteligencia emocional en las diversas situaciones que se les pueden presentar dentro y fuera del aula y la forma en que les puede ayudar la inteligencia emocional a encontrar las soluciones más adecuada, con el propósito de mejorar su entorno académico y social.

MARCO TEORICO

Definición de Inteligencia Emocional

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "*la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas*".

Para Thorndike, además de la inteligencia social, existen también otros dos tipos de inteligencias: la abstracta - habilidad para manejar ideas y la mecánica - habilidad para entender y manejar objetos - un ilustre antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de 'las inteligencias múltiples' del Dr. Howard Gardner, de la *Universidad de Harvard*, quien plantea ("*Frames of Mind*", 1983) que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

Inteligencia Lingüística: Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.

Inteligencia Lógica: Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.

Inteligencia Musical: Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.

Inteligencia Visual - Espacial: La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.

Inteligencia Kinestésica: Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.

Inteligencia Interpersonal: Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.

Inteligencia Intrapersonal: Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Inteligencia Intrapersonal. Gardner definió a ambas como sigue:

"La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado... "

Y a la Inteligencia Intrapersonal como *"el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta..."*

La inteligencia emocional, se debe relacionar también con el asertividad, la cual se puede definir como un estilo de comunicación que permite expresar pensamientos, sentimientos y opiniones en el momento oportuno, de manera desenvuelta sin experimentar nerviosismo, considerando los derechos de uno y de los demás. (Javiera de la plaza, 2013)

LA APARICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En 1990, dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Ese término es ‘inteligencia emocional’.

Hoy, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran el término o su significado. Y esto se debe, fundamentalmente, al trabajo de Daniel Goleman, investigador y periodista del *New York Times*, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de su obra ‘*La Inteligencia Emocional*’ (1995).

El nuevo concepto, investigado a fondo en esta obra y en otras que se sucedieron con vertiginosa rapidez, irrumpe con inusitado vigor y hace tambalear las categorías establecidas a propósito de interpretar la conducta humana (y por ende de las ciencias) que durante siglos se han dedicado a desentrañarla: llámense Psicología, Educación, Sociología, Antropología, u otras.

Inteligencia emocional aplicada

Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo.

La inteligencia emocional determina la manera en que nos relacionamos y entendemos el mundo; tiene en cuenta las actitudes, los sentimientos y engloba habilidades como: el control de los impulsos, la autoconciencia, la automotivación, la confianza, el entusiasmo, la empatía, y sobre todo es el recurso necesario para ofrecer nuestras mayores prestaciones profesionales.

Por lo General, en nuestra sociedad describimos las emociones en términos de sentimientos, es decir aquellos acontecimientos que nos pueden hacer sentir felices, enfadados o nerviosos, de modo que para hacer un análisis de la inteligencia emocional, se necesita entender los tres componentes básicos de las emociones: el cognitivo, el fisiológico y el conductual. El cognitivo es la manera en que los pensamientos, las expectativas y las convicciones pueden influir en el estado emocional, el fisiológico son las reacciones del cuerpo ante ciertas situaciones en las cuales nuestra vida o nuestro

trabajo pueden estar en peligro y el conductual es la forma en que se expresan las emociones: alegría, tristeza, llanto etc. Los componentes cognitivos y conductuales de las emociones, son las dos áreas en las que el ser humano debe concentrarse a la hora de pensar en la inteligencia emocional (Adele B Lynn, 2006)

Sobre la inteligencia emocional y la ética

El concepto de la inteligencia emocional postula ampliar la noción de inteligencia (tradicionalmente ceñida a una serie de habilidades racionales y lógicas) incorporando una serie de habilidades emocionales.

1. Conciencia de las propias emociones. *Quien no se percata de sus emociones queda a merced de las mismas.* Identificar las propias emociones al evaluar situaciones pasadas implica una primaria inteligencia emocional. Distinguir un sentimiento mientras está aconteciendo supone una inteligencia emocional desarrollada.
2. Manejo de las emociones. Se refiere a la capacidad de controlar los impulsos para adecuarlos a un objetivo. Habilidad que se puede "entrenar" como, de hecho, hacen los actores que son capaces de generarse el estado emocional más apropiado para representar un papel. Aprender a crear un determinado estado emocional... son palabras mayores. Es recomendable empezar por intentar controlar la duración de las emociones. Algo que sucede hace emerger nuestra furia. Parece inevitable. Pero esa furia puede durar un minuto, una hora o un día. Algo que acontece nos pone tristes. ¿cuánto tiempo haremos durar esa tristeza?
3. Capacidad de automotivación. Las emociones nos ponen en movimiento. Desarrollar la capacidad de entusiasrnos con lo que tenemos que hacer, para poder llevarlo a cabo de la mejor manera, aplacando otros impulsos que nos desviarían de la tarea mejora el rendimiento en cualquier actividad que se emprenda.
4. Empatía. Es el nombre que recibe la aptitud para reconocer las emociones en los demás. Proviene del griego *empathia*, que significa algo así como "sentir dentro", es decir, percibir lo que el otro siente dentro suyo. Los sentimientos no suelen expresarse verbalmente sino a través del tono de voz, los gestos, miradas, etc. La clave para la empatía reside en la destreza para interpretar el lenguaje corporal.

5. Manejo de las relaciones. Así como un paso posterior a reconocer nuestras emociones consiste en aprender a controlarlas; de modo análogo, una instancia ulterior a la empatía estriba en manipular las emociones de los demás.

Esto último promueve la inquietud acerca de la ética. Las habilidades descritas arriba, una vez desarrolladas pueden ser empleadas de distintas maneras. Pueden sujetarse a un fin solidario o a una motivación egoísta. Por ejemplo, la empatía puede ser utilizada por un profesor para mejorar la transmisión de una enseñanza a sus alumnos. Puede ser usada por un vendedor para vender un producto.

Si se desarrolla el autocontrol emocional y la empatía, se puede efectivamente manipular a otra persona que no haya desarrollado estas capacidades. Se puede saber cómo hacerla enojar, entristecerla, hacerle sentir miedo, etc. Cómo van a canalizarse estas habilidades es un tema que es preocupante. Por cierto, la inteligencia emocional ha despertado aún mucho mayor interés en el ámbito empresarial que en el terapéutico. ¿Por qué han sido recibidas con tanta atención las ideas de la inteligencia emocional en las empresas? para contestar esta pregunta es necesario realizar una profunda investigación sobre el tema.

HABILIDADES PROPIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La primera, la toma de conciencia y expresión de las propias emociones es la capacidad de reconocer una emoción o sentimiento en el mismo momento en que aparece y constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. Hacernos conscientes de nuestras emociones requiere estar atentos al estado internos y a nuestras reacciones en sus distintas formas (pensamiento, respuesta fisiológica, conductas manifiestas) relacionándolas con los estímulos que las provocan. La comprensión se ve facilitada o inhibida por nuestra actitud y valoración de la emoción implicada: se facilita si mantenemos una actitud neutra sin juzgar o rechazar lo que sentimos, y se inhibe la percepción consciente de cualquier emoción si la consideramos vergonzosa o negativa

La segunda de las habilidades es la capacidad de controlar las emociones, de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, la tristeza y la irritabilidad exageradas. No se trata de reprimirlas sino de su equilibrio, cada una tiene su función y utilidad. Podemos controlar el tiempo que dura una emoción no el momento en que nos veremos arrastrados por ella. El arte de calmarse

a uno mismo es una de las habilidades vitales fundamentales para controlar el enfado, el miedo o la tristeza. Respecto al miedo, conviene recordar que, como reacción ante un peligro real y objetivo, tiene un indudable valor adaptativo y está relacionada con la conducta de huida o lucha, para las cuales el organismo se prepara biológicamente mediante la movilización de sus recursos energéticos. Cuando esta movilización de los recursos energéticos se origina ante causas más subjetivas o difusas, y de forma más persistente, también ante las más variadas actividades que suponen un reto, la emoción resultante la podemos denominar ansiedad. La ansiedad se ha relacionado con el rendimiento o el éxito en la actividad, concretamente en la escolar, comprobando que mientras que a niveles moderados es beneficiosa e imprescindible, su exceso es contraproducente. Una buena prevención de la ansiedad es el aumento del ejercicio, una dieta baja en calorías, una cantidad apropiada de sueño y descanso, es decir, los hábitos de conducta asociados al incremento de la secreción de serotonina, lo cual también se puede aplicar a la tristeza en su manifestación extrema: la depresión.

La tercera de las habilidades es la motivación que son las tendencias emocionales que facilitan el cumplimiento de las metas establecidas. La capacidad de motivarse a uno mismo se pone especialmente a prueba cuando surgen las dificultades, el cansancio, el fracaso, es el momento en que mantener el pensamiento de que las cosas irán bien, puede significar el éxito o el abandono y el fracaso (aparte de otros factores más cognitivos, como descomponer los problemas y ser flexibles para cambiar de métodos y objetivos). El desarrollo del optimismo, la autoestima y la expectativa de éxito, están relacionados con las pautas de crianza y educación, evitando el proteccionismo y la crítica destructiva, favoreciendo la autonomía y los logros personales, utilizando el elogio y la pedagogía del éxito, complementado con la exigencia y la ayuda.

La cuarta habilidad de la inteligencia emocional, es la empatía, que es la capacidad de captar los estados emocionales de los demás y reaccionar de forma apropiada socialmente. En la base de esta capacidad están la de captar los propios estados emocionales y la de percibir los elementos no verbales asociados a las emociones, pero el desarrollo de la empatía está fundamentalmente ligado a las experiencias de apego infantil (los hijos maltratados que se convierten en maltratadores).

La quinta habilidad de la inteligencia emocional son las destrezas sociales que Implica ser un experto para inducir respuesta deseadas en los otros. Esta habilidad depende de las siguientes

capacidades emocionales: Influencia: idear efectivas tácticas de persuasión, Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes, Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo. Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto. Catalizador del cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas. Constructor de lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.

APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRACTICA DOCENTE

La caracterización de la inteligencia emocional como una aptitud (Froufe y Colom, 1999) sugiere que es un error contraponer la gestión de las emociones a las capacidades habitualmente asociadas al concepto de inteligencia. Si algo ha puesto de relieve la investigación científica de la inteligencia es que existe un enorme número de aptitudes (Colom, 1995, 1998; Juan-Espinosa, 1997). No obstante, esa variedad de capacidades es compatible con la existencia de una inteligencia general común a todas ellas. Por consiguiente, la aptitud para gestionar de un modo inteligente las emociones sería distinguible de todas las demás aptitudes, pero también tendría elementos en común con ellas. En consecuencia, por lo que a la práctica docente se refiere, la promoción de la inteligencia emocional debe llevarse a efecto de un modo coordinado con la promoción de las demás capacidades (Salovey y Sluyter, 1998).

Una de las premisas necesarias para promover que los alumnos desarrollen su inteligencia emocional, es que el docente desarrolle también su propia inteligencia emocional. Ello no debería sorprender, si tenemos en cuenta la vieja presunción de que el profesor enseña en su práctica docente básicamente su propia personalidad. Por tanto, la promoción y desarrollo de la inteligencia emocional en el aula, tanto del docente como del discente, debe producirse de un modo coordinado. El propio proceso de promoción potenciará un respeto mutuo de las propias sensaciones, facilitando de este modo la creación de ambientes positivos de aprendizaje.

Cuando los alumnos se sienten amenazados, dejan de aprender, por lo que el profesor debe conocer y estar atento a las señales del alumno que indican que se siente amenazado. Algunos alumnos viven como una amenaza el hecho de que constantemente se les bombardee con conocimientos que

no comprenden. En cambio, cuando el alumno se siente seguro con el profesor, se abre y dedica todas sus energías a aprender (Colom, 1997).

La inteligencia emocional del profesor constituye una de las variables que mejor explica la creación de un aula emocionalmente inteligente. Y su inteligencia emocional parece depender de cómo gestiona sus propias emociones, especialmente las de naturaleza negativa. El profesor no debería negar sus emociones negativas, sino ser capaz de expresarlas de un modo saludable dentro de la comunidad que construye con sus alumnos. (Daniel Goleman, 2001)

Algunas de las claves prácticas relacionadas con esta gestión emocional en el aula podrían ser las siguientes:

Identificar las propias sensaciones: preguntarse «¿cómo me siento?», responder comenzando las frases por «me siento...», y etiquetar a las propias sensaciones, no a los alumnos o a las situaciones.

1. Ser responsable: no culpar a los alumnos de las sensaciones propias. Hay poco tiempo entre los estímulos y las respuestas, de modo que ser capaz de tomar decisiones sabias en ese reducido período de tiempo constituye una de las claves de una gestión inteligente de las emociones.
2. Usar la propia penetración emocional para aprender sobre uno mismo. Las sensaciones negativas indican que no se ha logrado satisfacer determinadas necesidades emocionales. Si el profesor siente que no se le respeta, que no se le obedece, o que la situación se le ha ido de las manos, entonces necesitará sentirse respetado, obedecido, y con la situación bajo control. Ahora bien, los alumnos no están sentados en los pupitres para satisfacer las necesidades del profesor, sino que es el profesor quien está allí para satisfacer las necesidades de sus alumnos. Por tanto, el profesor debe intentar satisfacer sus necesidades no constructivas en otro lugar o dejarlas correr.
3. Procurar ampliar los márgenes de lo aceptable: cuando el profesor se siente bien consigo mismo, está más dispuesto a aceptar, tolerar, ser paciente, comprensivo y pronosticable. Ello favorece que los alumnos se sientan aceptados, aprobados, seguros, relajados, lo que, dicho brevemente, favorece su autoestima. Algo que el profesor no debería olvidar nunca es que las emociones son contagiosas; son como el amor, que no se busca ni se encuentra, sino que se contrae.

4. Una de las tareas más trascendentales del profesor consiste en ayudar a sus alumnos a etiquetar sus emociones. Debería enseñarles un vocabulario amplio de palabras con connotaciones emocionales, a expresar sus propias emociones y a hablar de ellas abiertamente.
5. También debería ofrecerles posibilidades reales de elección, dando crédito a sus decisiones y pidiéndoles respetuosamente que le ayuden a satisfacer sus necesidades, si ello resulta posible y pertinente en el contexto del aula.
6. Respetar las emociones de sus alumnos es algo que el profesor debe cuidar especialmente, preguntándoles abiertamente por ellas. También debería esforzarse por validarlas, aceptarlas, comprenderlas, mostrar empatía, cuidar y preocuparse por ellas.
7. El profesor debe potenciar que los alumnos se pregunten activamente cómo se sienten y qué podría ayudar a mejorar.
8. Naturalmente, enseñarles a resolver sus propios problemas a través de la empatía y el respeto mutuo, resulta crucial.
9. Finalmente, el profesor podría evitar términos como «deberías», así como etiquetas subjetivas tales como «bueno/malo» o «cordial/bruto».
10. Estos diez componentes se podrían resumir en una regla básica para el desarrollo de la inteligencia emocional en el aula: el respeto mutuo por las sensaciones de los demás. Ello supone necesariamente saber cómo nos sentimos y ser capaces de comunicar abiertamente nuestras sensaciones.

Las cosas van sobre ruedas cuando los alumnos actúan voluntariamente, en lugar de hacerlo porque son coartados o amenazados de algún modo, por muy sutil que pueda ser. La escuela debería estar preparada para promover la auto-percepción emocional y la «alfabetización emocional». No basta con enseñarles a decir «me siento rabioso» o «me siento triste». Se le debe proporcionar al alumno un vocabulario preciso mediante el que expresarse, especialmente en lo relativo a las sensaciones negativas que, por alguna razón, suelen ser más difíciles de comunicar de un modo respetuoso.

OBJETIVOS

GENERAL: Recopilar, analizar y presentar la información de la encuesta aplicada a 300 alumnos de las cinco carreras que ofrece la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, para detectar las situaciones que se les presentan dentro y fuera del aula y la forma en que puede ayudar la aplicación de la inteligencia emocional a encontrar las soluciones más adecuadas.

Con la información obtenida se presentará un reporte a la Secretaría académica, con el fin de programar conferencias y actividades que permiten conocer más del tema a los alumnos.

ESPECÍFICOS:

1. Recopilar información con alumnos del ciclo escolar correspondientes al periodo Enero/Junio del 2016 en los diferentes grupos.
2. Detectar los problemas que se les pueden presentar dentro y fuera del aula y la forma en que les puede ayudar la inteligencia emocional a encontrar las soluciones más adecuadas.
3. Presentar los datos obtenidos a la Secretaria Académica de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, con el fin de que se programen conferencias y actividades que les permita tener mas conocimientos sobre la inteligencia emocional.

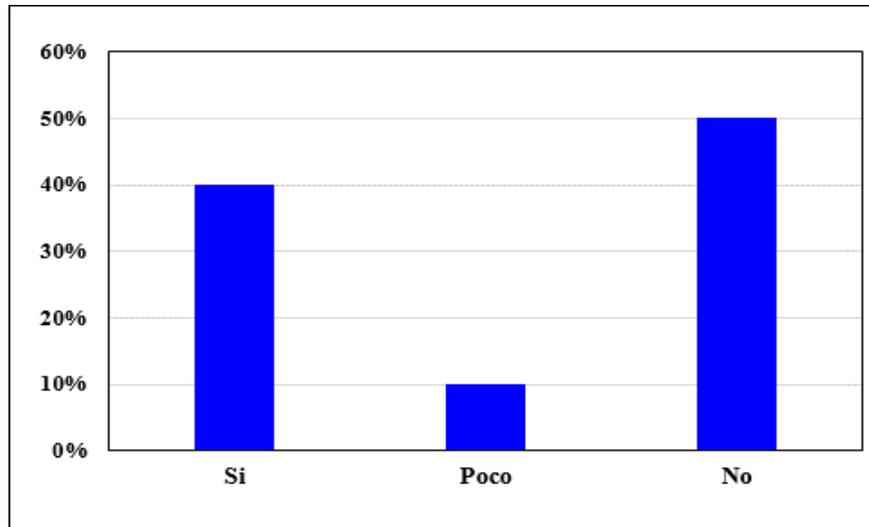
METODOLOGÍA

1. **Objetivo.** Determinar el control de las emociones y el conocimiento y la aplicación de la inteligencia emocional que tienen los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
2. **Diseño.** La investigación es un experimento puro, pues se realizó una recopilación de datos a través de un cuestionario, para obtener la información suficiente y dar sustento al estudio.
3. **Lugar y tiempo.** El estudio de caso se llevó a cabo en las instalaciones de la F.C.A. de la U.A.CH. campus ciudad de Chihuahua, de los meses de enero a junio de 2016.

4. **Carácter.** La investigación n se llevó a cabo con la recopilación de datos que contribuyan a determinar el conocimiento y aplicación de la inteligencia emocional que tienen los estudiantes, por lo que el estudio se considera no experimental.
5. **Población de Interés.** La población sujeta a estudio fue de 300 alumnos de diferentes semestres de las 5 carreras presenciales que se imparten en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
6. **Variables.** Conocimiento del concepto de emociones, sentimientos, y aplicación y utilidad de la inteligencia emocional y acciones que se pueden llevar a cabo
7. **Tipo y Tamaño de la Muestra.** Se analizó el 100% de la población, formada por 300 alumnos en modalidad presencial de las diferentes carreras que se imparten en la Facultad.
8. **Recolección de Datos.** La recolección de la información arrojada se obtuvo de las respuestas de un cuestionario que está conformado de 10 preguntas.
9. **9.- Análisis de la Información.** Por medio de una hoja electrónica se separaron las respuestas, lo cual permitió su análisis en forma porcentual.
10. **Interpretación de los Resultados.** Se elaboraron diversas gráficas que facilitaron la interpretación de los resultados de la investigación.

RESULTADOS

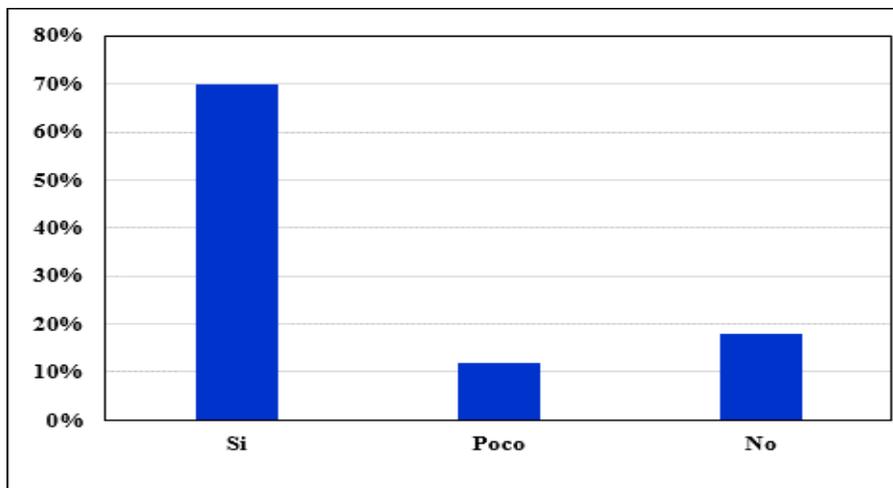
Gráfica 1
Conoce en qué consiste la inteligencia emocional



Fuente: Propia

El 40% de los encuestados si conoce en que consiste la Inteligencia emocional, el 10% conoce poco y el 50% desconoce del tema.

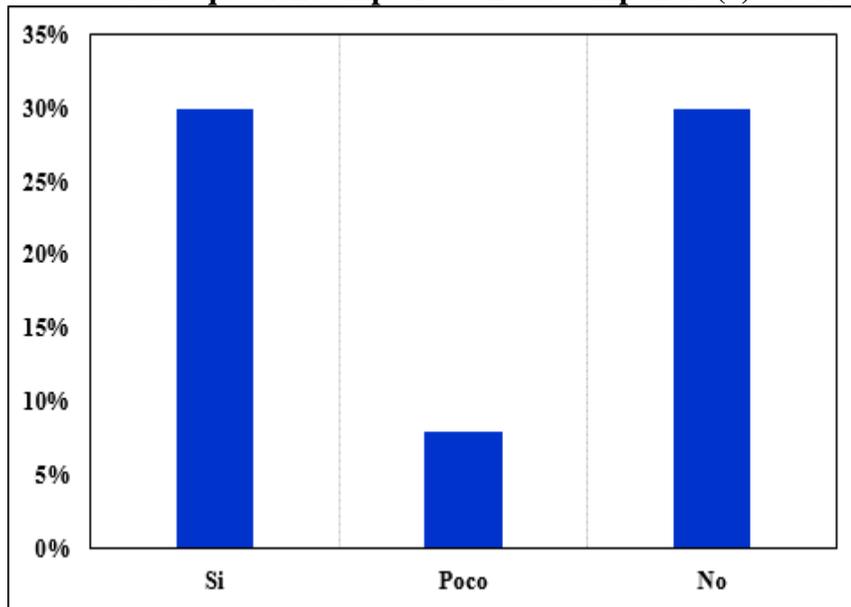
Gráfica 2
Piensa que las emociones dirigen nuestras vidas



Fuente: Propia

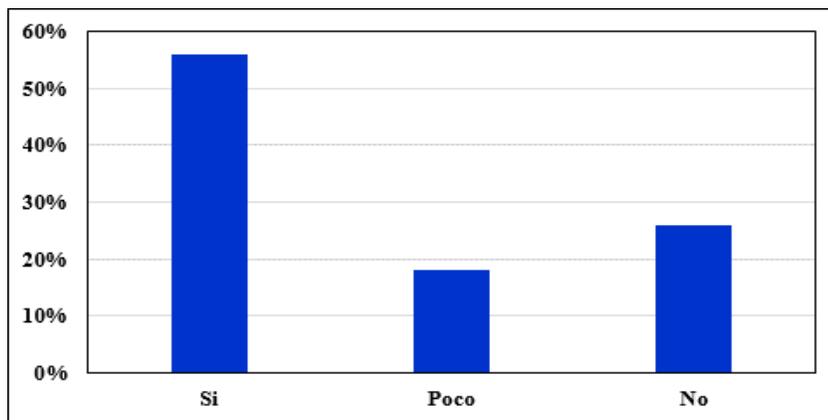
El 70% piensa que las emociones dirigen nuestras vidas, 12% piensa que poco y el 18% piensa que no.

Gráfica 3
Siente que tiene empatía con sus compañero(a)s de clase



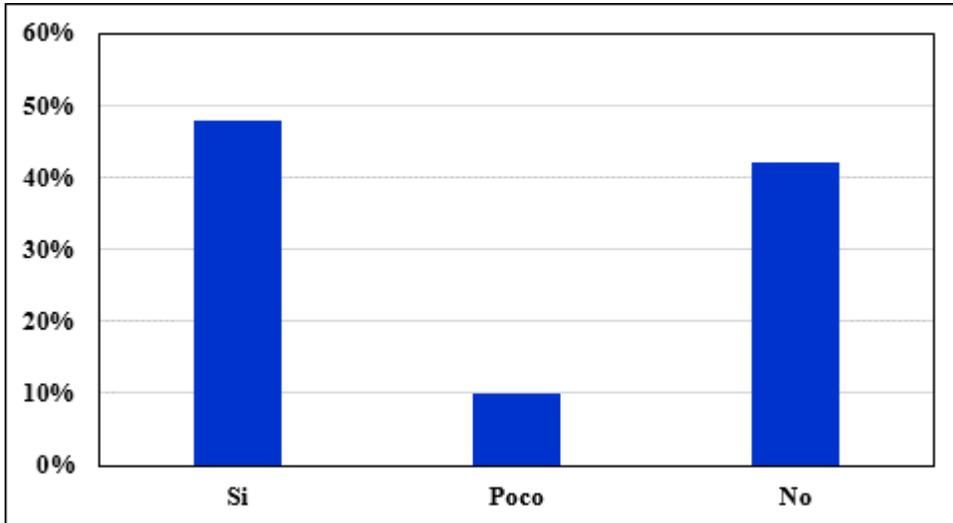
Fuente: Propia
Siente empatía con sus compañeros en el grupo: 70% si, 11% poco y 19% no

Gráfica 4
Cuando Tiene dificultades con sus maestros y/o compañeros reacciona con enojo



Fuente: Propia
Las dificultades en el grupo le hace reaccionar con enojo: 56% si, 18% poco y 25% no.

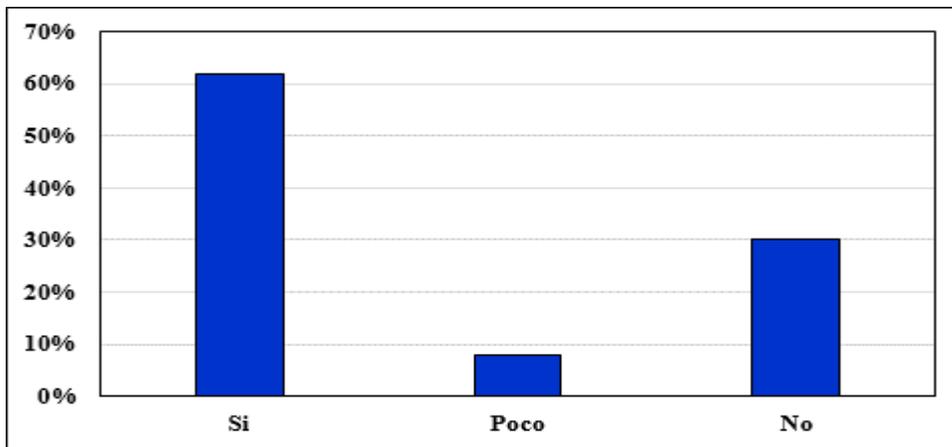
Gráfica 5
Cuando el maestro se dirige a usted haciendo alguna pregunta se siente nervioso y no puede contestar



Fuente: Propia

Nerviosismo ante los cuestionamientos del maestro: 48% si, 10% poco y 42% no.

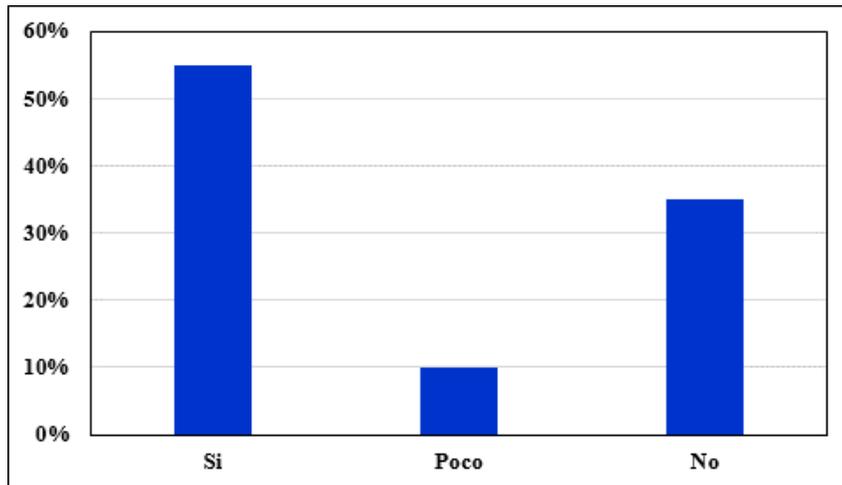
Gráfica 6
Logra mantener la calma en situación que le provoca tensión



Fuente: Propia

Mantiene la calma en situaciones de tensión: 62% si, 8% poco y 30% no.

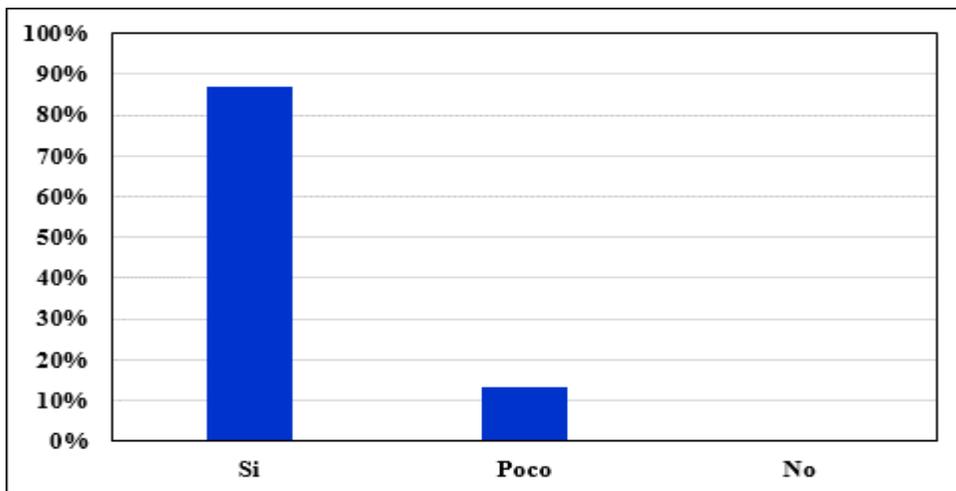
Gráfica 7
Exterioriza sus sentimientos por muy infeliz que se sienta



Fuente: Propia

El 55% exterioriza sus sentimientos, aunque se sienta muy infeliz, 10% poco y 35% no lo hace.

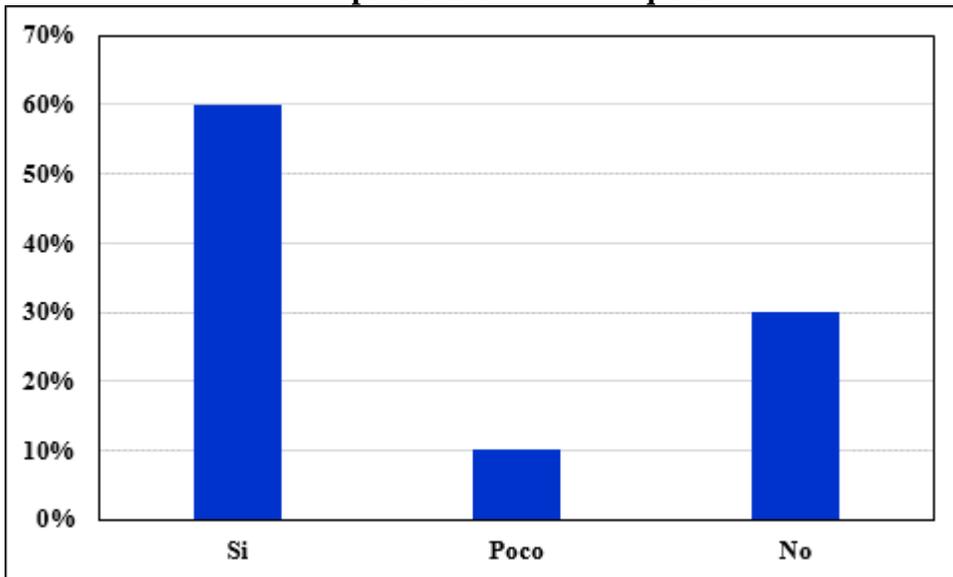
Gráfica 8
Se siente orgulloso cuando sus calificaciones son buenas



Fuente: Propia

La mayoría, el 87% si siente orgullo por obtener buenas calificaciones y el 13% poco.

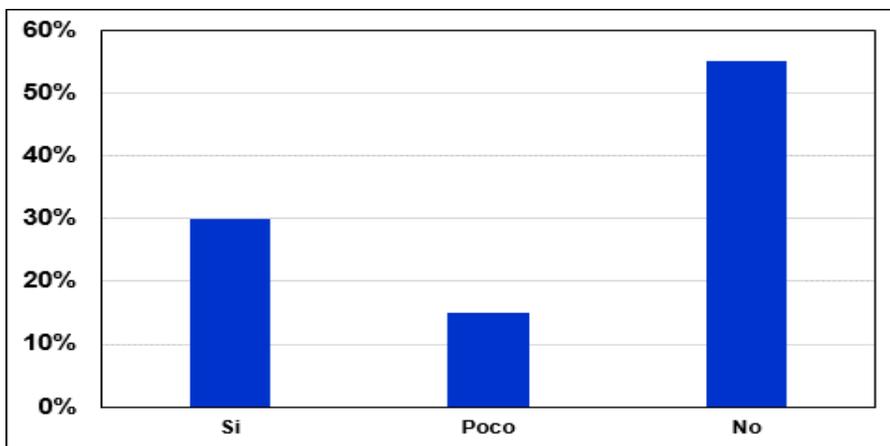
Gráfica 9
Considera que en el salón de clases existe respeto por las preferencias de cada quien



Fuente Propia.

Respeto por las diferentes preferencias personales en el aula: 60% si, 10% poco y 30% considera que no.

Gráfica 10
En alguna ocasión la actitud de algún maestr(a) le ha provocado la sensación de sentirse amenazado



Fuente: Propia

Sensación de amenaza por la actitud del maestro: 30% si, 15% poco y 60% no.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que los alumnos necesitan más información sobre el tema de inteligencia emocional y reflexionar sobre sus emociones y sentimientos.

Es conveniente que los maestros cuando detecten algún problema en los alumnos, dialoguen con ellos para conocer las causas de su conducta y poder encauzarlo al área correspondiente o bien brindarles el apoyo que pueda ayudarlos a reflexionar sobre los sentimientos y las emociones que le estén afectando. Pues a pesar de que los estudiantes universitarios ya son adultos en ocasiones no encuentren quien los escuche y los oriente sobre las diferentes situaciones que pueden afectar su vida académica y social, ya que les ha tocado vivir una época de mucha comunicación a través de la tecnología, pero poca comunicación de carácter personal con los integrantes de su familia y de su comunidad, lo que ha limitado su capacidad para externar sus sentimientos.

Es recomendable comentar con las autoridades académicas de la Facultad que se programen conferencias sobre el tema de la inteligencia emocional, para maestros y alumnos, pues es un tema en que toda la comunidad universitaria debe involucrarse, la cual debe ser impartida por los profesionales correspondientes, para que se pueda prevenir en la medida de lo posible situaciones que afecten a los estudiantes en su vida diaria.

En los casos en que se detecte alguna actitud de riesgo en el alumno, es conveniente canalizarlo al área de psicología para que reciba atención profesional.

BIBLIOGRAFIA

De La Plaza, Javiera. (2013): La inteligencia Asertiva

Goleman, Daniel (2001) : La inteligencia emocional 3. Camacho, M., Ledo, M., & Díaz, M.

Internet

<http://psychology.berkeley.edu/people/martin-v-covington>

teoriadaprendizaje.blogspot.com/p/thorndike.html

<https://books.google.com.mx/books?isbn=817446543X>

[fundamentación - Inteligencia Emocional](#)

http://www.inteligencia-emocional.org/ie_en_la_educacion/fundamentacion.htm

http://www.inteligencia-emocional.org/actividades/inteligencia_exitosa3.htm

[Inteligencia emocional - OCW](#)

http://ocw.um.es/cc.-sociales/inmigracion-y-drogodependencias/otros-recursos-1/M4-Inteligencia%20e

Lynn Adele B. (2006) : La otra inteligencia

Werner Kirst-Ulrich Diekmeyer (1980): Desarrolle su inteligencia