



Universidad  
de La Laguna

Facultad de Derecho



Grado en Relaciones Laborales  
Facultad de Derecho  
Universidad de La Laguna  
Curso 2013/2014  
Convocatoria: Julio

Inteligencia Emocional en la Generación Y  
Emotional Intelligence in Generation Y

Realizado por el alumno D. Alberto Tomé Gómez

Tutorizado por el Profesor Dr. José Alberto Martínez González

Departamento: Economía y Dirección de Empresas

Área de conocimiento: Dirección de Recursos Humanos



## ABSTRACT

This end-of-degree dissertation studies the concept of Emotional Intelligence, created by Leuner in 1966. Also studies Emotional Intelligence's explanatory models of Mayer and Salovey, Bar-On and Goleman, widely accepted by scientist. The different focuses whose authors investigate the Emotional Intelligence facilitate us to obtain a global view of the construct and establish the importance of this into the work context. Following, is studied the generation Y's related literature, understood as the age cohort between 1978 and 1998. There is a limited number of investigations carried out merging Emotional Intelligence and Generation Y in a work context. After defining the conceptual framework of this end-of-degree dissertation, is made a social investigation of Generation Y and their Emotional Intelligence at work, looking for their perceptions, impressions and experiences. Through a series of interviews, we obtained some conclusions which would be used as orientation for questionnaires' design, guidance for further qualitative investigations or for the learning and management of Emotional Intelligence in Generation Y.

## RESUMEN

Se estudia en este TFG el concepto de Inteligencia Emocional, acuñado por Leuner en 1966. También se abordan los modelos explicativos de la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey, Bar-On y Goleman, que gozan de amplio reconocimiento a nivel científico. Los diferentes enfoques con los que dichos autores investigan la Inteligencia Emocional permiten obtener una visión global del constructo y determinar la importancia de la Inteligencias Emocional en el contexto laboral. También se estudia en este trabajo la generación Y, entendida ésta como el segmento de sujetos nacidos entre los años 1978 y 1998. Son escasas las investigaciones llevadas a cabo que estudien la Inteligencia Emocional de la generación Y en el contexto del trabajo. Tras haberse aclarado el marco conceptual se realiza una investigación social de la generación Y, así como su Inteligencia Emocional aplicada al mundo del trabajo, buscando conocer las emociones de las personas investigadas en base a sus percepciones, impresiones y experiencias. Mediante una serie de entrevistas se han obtenido unas conclusiones que pueden ser empleadas como orientación para el diseño de cuestionarios, y una guía para futuras investigaciones cualitativas sobre este respecto y para el aprendizaje y gestión de la Inteligencia Emocional de la generación Y.



## Índice de contenido

I.- INTRODUCCIÓN .....	5
II.- MARCO TEÓRICO .....	7
1.- Introducción.....	7
2.- La Inteligencia Emocional.....	7
2.1.- Orígenes del concepto de Inteligencia Emocional .....	7
2.2.- Concepto de Inteligencia Emocional.....	9
2.3.- Modelos teóricos explicativos de la Inteligencia Emocional .....	12
2.3.1.- Modelo teórico de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer .....	12
2.3.2.- Modelo de Inteligencia Socio-Emocional de Bar-On .....	14
2.3.2.- Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman .....	16
3.- Generación Y .....	18
3.1.- Surgimiento de una generación .....	19
3.2.- Detalle del perfil de la generación Y .....	20
4.- Síntesis e implicaciones del marco teórico.....	22
III.- LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.- Introducción.....	23
2.- Objetivos e hipótesis.....	23
3.- Metodología.....	24
3.1.- Instrumento de análisis: la entrevista, concepto, importancia y justificación ....	25
3.2.- Sujetos: quiénes, cuantos, por qué.....	26
3.3.- Procedimiento a seguir .....	26
3.4.1.- Selección y contacto con entrevistados .....	27
3.4.2.- Desarrollo de las entrevistas .....	27
4.- Resultados.....	28

4.1.- Calidad de la entrevista .....	28
4.2.- Resultados según respuestas, objetivos e hipótesis .....	29
5.- Conclusiones de la investigación.....	30
6.- Limitaciones y futuras líneas de investigación.....	33
IV.- CONCLUSIONES. ....	34
V.- BIBLIOGRAFÍA .....	36
V. – ANEXOS .....	42
ANEXO I: GUIÓN DE ENTREVISTA .....	42
ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE GRABACIÓN .....	44
ANEXO III: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA GRABADA.....	45
ANEXO IV: GRABACIÓN DE ENTREVISTA A SALMA WEHBE BRUNO .....	52

## I.- INTRODUCCIÓN

Desde que se separaran cognición y emoción en los años veinte, numerosos trabajos se han recogido en la literatura sobre la Inteligencia Emocional. Entre los múltiples estudios y aplicaciones de la Inteligencia Emocional en diferentes campos de conocimiento destacan los relativos a la Dirección de Recursos Humanos, además de la Educación y la Psicología. La Inteligencia Emocional aplicada al mundo del trabajo es una de las grandes aportaciones de la Psicología a este campo de conocimiento multidisciplinar, relacionándose con el desempeño de los estudiantes y de los profesionales.

En este trabajo relacionaremos la Inteligencia Emocional con el mundo del trabajo mediante una investigación cualitativa, lo cual no deja de ser novedoso teniendo en cuenta el carácter cuantitativo de la mayor parte de las investigaciones en este campo, llevadas a cabo generalmente mediante la utilización de cuestionarios y escalas.

¿Por qué estudiar la Inteligencia Emocional? Se ha constatado que la inteligencia racional no es tan importante en el mundo del trabajo como lo es el dominio emocional y socio-afectivo, según los trabajos de Goleman (1995) y Mayer y Salovey (1990). ¿Por qué estudiar la generación Y? En primer lugar, porque los jóvenes de esta generación son los trabajadores, directivos y empresarios del futuro inmediato, ellos serán los encargados de llevar a cabo el próximo relevo generacional. Por este motivo es necesario conocerlos y comprenderlos para trabajar en armonía con ellos y gestionarlos más eficaz y satisfactoriamente. Por otra parte la generación Y constituye un segmento poblacional cuyo protagonismo en estudios sociales y organizacionales está en pleno auge.

¿Por qué una investigación cualitativa sobre la generación Y? Las emociones son intangibles, no fácilmente medibles mediante una investigación cuantitativa y utilizando cuestionarios. Además, el dominio de las emociones propias y ajenas repercute no sólo en el bienestar de los sujetos, sino en su adaptabilidad y eficiencia, tal y como se pone de manifiesto en la literatura. Por otra parte, la investigación cualitativa permite un abordaje más profundo y circular de este particular campo del conocimiento.

En definitiva, este estudio de la Inteligencia Emocional de la Generación Y desde una metodología cualitativa viene a llenar un vacío en las investigaciones en el ámbito de la

Dirección de Recursos Humanos desde una perspectiva teórico-práctica, emocional y humana.

## **II.- MARCO TEÓRICO**

### **1.- Introducción**

Desde que se comenzó a investigar la Inteligencia Emocional, con los trabajos de Thorndike primero y Gardner después, el estudio del constructo ha avanzado hasta convertirse en uno de los mayores focos de interés de la Psicología moderna, y más concretamente en la Psicología del Trabajo, disciplina relacionada con la Dirección de Recursos Humanos. El estudio de la Inteligencia Emocional en la actualidad ha alcanzado elevadas cotas, tanto a nivel científico (sobre todo a partir de los trabajos de Mayer y Salovey) como divulgativo (a partir de los trabajos de Goleman principalmente).

También se ha destacado en la literatura la importancia de conocer a la generación Y, por tratarse de la próxima generación de trabajadores, tanto en la función pública como en la empresa privada. La generación Y posee unas características particulares (destaca entre ellas su estabilidad emocional y su desapego), y constituye un segmento con gran influencia e importancia comercial, además de laboral.

En este contexto se estudian a continuación ambos conceptos – Inteligencia Emocional y generación Y - desde el punto de vista teórico.

### **2.- La Inteligencia Emocional**

La Inteligencia Emocional se concibe como el conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada nuestras propias emociones, entender las de los demás y utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento. A continuación se aborda la Inteligencia Emocional como constructo conceptual, sus orígenes y los diversos modelos teóricos que la abordan.

#### **2.1.- Orígenes del concepto de Inteligencia Emocional**

Históricamente, los conceptos de inteligencia y emoción se han desarrollado separadamente, siendo el concepto de Inteligencia Emocional el que ha permitido

integrar estos aspectos fundamentales de la personas (Fernández-Berrocal y Ramos, 2002). La Inteligencia Emocional supone la interconexión de la razón y la emoción, una cuestión que nos remonta a autores como Aristóteles, quien en sus escritos ya aludía a las pasiones como las motivadoras de las conductas humanas.

Atendiendo a la división tripartita de la mente propuesta por Hilgard en 1980 y empleada con frecuencia como un organizador de la personalidad, las emociones son, junto a la cognición y la motivación, una de las tres operaciones mentales fundamentales. La cognición viene definida por *lo que conozco*, y permite representar mentalmente la realidad mediante los procesos de percepción, atención, aprendizaje, memoria y pensamiento, entre otros procesos. La motivación viene definida como *lo que quiero*, activando y orientando la conducta, es decir, impulsando y direccionando al organismo para llevar a cabo acciones que permiten satisfacer sus necesidades. Por último, la emoción, definida por *lo que siento*, supone la experiencia subjetiva de la activación, de su significado y expresión conductual.

Aunque podemos afirmar que el estudio de la inteligencia comenzó a principios del siglo XX, desde los inicios se consideraba la posibilidad de incluir en el concepto de inteligencia otras habilidades que no fueran cognitivas. En 1920 Thorndike introdujo el concepto de inteligencia social, entendida ésta como un componente esencial de la inteligencia y concebida como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres a actuar sabiamente en las relaciones humanas. Thorndike entendió la inteligencia humana como una capacidad constituida por distintos tipos de habilidades, como la inteligencia abstracta (responsable de manejar ideas) y la inteligencia mecánica (responsable del manejo de objetos). El concepto de inteligencia social de Thorndike es el antecesor al actual concepto de Inteligencia Emocional.

Gardner publica en 1983 “Frames of Mind”, reformulando el concepto de inteligencia desde un punto de vista multidimensional: se trata de la Teoría de las Inteligencias Múltiples. Gardner defiende que el ser humano posee distintos tipos de inteligencias, que poseen relativa independencia. En concreto propone siete inteligencias, destacando entre ellas la inteligencia intrapersonal e interpersonal, que presentan gran interés en el estudio de la Inteligencia Emocional. Ambas configuran la inteligencia personal y por

ello son las más influyentes en la capacidad adaptativa de la persona. Son definidas por el autor de la siguiente forma:

-La Inteligencia Interpersonal se construye en base a una capacidad nuclear para identificar los estados anímicos, temperamentos, intenciones y motivaciones de los demás. Esta inteligencia permite a un adulto, en su forma más avanzada, interpretar los deseos e intenciones de los demás.

-La Inteligencia Intrapersonal se refiere al conocimiento de los aspectos internos de la propia persona: el acceso a la vida emocional, a la gama de sentimientos, la capacidad de discriminar emociones, incluye la habilidad de ponerles nombre y recurrir a ellas como medio de interpretación y orientación de la conducta propia.

McClelland realizó en 1998 un análisis de la Inteligencia Emocional a nivel organizacional, recopilando datos de más de treinta organizaciones. Encontró que las organizaciones que disponían de una amplia gama de competencias de Inteligencia Emocional relacionadas con la automotivación, la conciencia social y habilidades sociales, obtenían mejores resultados que la media, y superaron concretamente los objetivos de ingresos anuales entre un 15% y un 20%. De la misma forma, Dulewicz y Higgs (1998) concluyen que el impacto de la Inteligencia Emocional en el progreso de la organización se debe en un 36% a la Inteligencia Emocional, mientras que el coeficiente intelectual sólo explica el 27%.

A partir de estas aportaciones y las de Leuner en 1966, Mayer y Salovey en 1990 aportaron el primer concepto de Inteligencia Emocional, que se verá en el próximo apartado.

## **2.2.- Concepto de Inteligencia Emocional**

En los años noventa la Inteligencia Emocional es definida por primera vez en los trabajos seminales de Salovey y Mayer, desarrollando estos autores una teoría y criterios para su medición. Dichos autores la definen en su trabajo como un subconjunto de la inteligencia social, que implicaba la capacidad para controlar los sentimientos y

emociones propias y ajenas, discriminando entre ellas y usando esta información para guiar el pensamiento y las acciones.

Los propios autores revisaron el concepto en 1997 y completaron la definición: la Inteligencia Emocional es la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la capacidad de encontrar y/o generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento; y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Sin embargo, no es hasta 1995 cuando el concepto de Inteligencia Emocional alcanza su popularidad, de la mano del psicólogo y periodista del New York Times, Daniel Goleman, que con su best-seller “Emotional Intelligence” captó rápidamente el interés de los medios de comunicación, del público y de los investigadores. No obstante, en muchos sectores se considera que las aportaciones de Goleman son excesivamente divulgativas y escasamente científicas.

Por último, Bar-On definiría en 1997 la Inteligencia Emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la propia habilidad de tener éxito afrontando aspectos del medio que nos rodea.

Tras haber expuesto diferentes definiciones sobre el tema tratado, se entiende que la Inteligencia Emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene en consideración los sentimientos y engloba habilidades como el control de impulsos, la autoconciencia, el entusiasmo, la perseverancia, la motivación y/o la agilidad mental. Estas características configuran rasgos de personalidad tales como la autodisciplina, el altruismo o la compasión, imprescindibles para una buena y creativa adaptación social (Gómez, Galiana y León, 2000).

Se puede afirmar que la Inteligencia Emocional se basa, según los autores citados, en los siguientes principios y competencias:

- Autoconocimiento: Capacidad para conocerse uno mismo, saber los puntos fuertes y débiles que todos tenemos.
- Empatía: Competencia para ponerse en la piel de otros, es decir, intentar comprender la situación del otro.

- Habilidades sociales: capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz.
- Autocontrol: capacidad para controlar los impulsos, saber mantener la calma y no perder los nervios.
- Automotivación: habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros.
- Asertividad: saber defender las propias ideas no respetando la de los demás, enfrentarse a los conflictos en vez de ocultarlos, aceptar las críticas cuando pueden ayudar a mejorar.
- Creatividad: competencia para observar el mundo desde otra perspectiva, diferente forma de afrontar y resolver problemas.
- Proactividad: habilidad para tomar la iniciativa ante oportunidades o problemas, responsabilizándose de sus propios actos.

La Inteligencia Emocional pueden predisponer a los individuos para liderar cambios y a los responsables del proyecto a ser motivadores visionarios. Líderes que puedan reconocer y manejar las emociones propias y ajenas, lo que, atendiendo a los postulados de Ashkanasy y Daus de 2002, les conducirá a mayores niveles de éxito.

Respecto al desarrollo de la Inteligencia Emocional, el estudio de Bar-On en el año 2000 encontró una relación directa entre la edad y la puntuación en Inteligencia Emocional, lo que sugiere que la Inteligencia Emocional se aprende mediante la experiencia de la vida. No obstante, esta relación podría no ser lineal, en tanto que de un estudio de los niveles de Inteligencia Emocional de los ejecutivos indios, realizado por Punia en 2002, cabría deducir que se aumenta el nivel de Inteligencia Emocional con la edad, pero sólo hasta llegar a un punto a partir del cual comienza a disminuir.

Chen y Goleman sugieren que los niveles de Inteligencia Emocional aumentan con la experiencia y la posición del trabajador en la organización, aunque tal afirmación no siempre se ha demostrado empíricamente. De igual forma, siguiendo los estudios de Fatt del 2002, la importancia de la Inteligencia Emocional en el trabajo es mayor a medida que los individuos progresan en la organización.

Respecto a la Inteligencia Emocional en relación al sexo, Mandell y Pherwani encontraron en 2003 una diferencia significativa en las puntuaciones de la Inteligencia Emocional entre hombres y mujeres, con mayores puntuaciones por parte de las mujeres. Sus resultados sugieren que las mujeres parecían más capaces de controlar sus emociones y las de los demás que los hombres. Estos resultados apoyaron los trabajos de Mayer y Geher en 1996, de Mayer et al. en el 2000, de Ciarrochi et al. en 2000, de Boyatzis y Sala en 2004 y de Brackett et al. en 2006, que señalaron puntuaciones más altas para las mujeres en las diferentes medidas de la Inteligencia Emocional.

### **2.3.- Modelos teóricos explicativos de la Inteligencia Emocional**

A continuación se explican los modelos teóricos explicativos de la Inteligencia Emocional. Todos estos modelos han contribuido a construir el concepto de Inteligencia Emocional.

#### **2.3.1.- Modelo teórico de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer**

En 1990 Mayer y Salovey desarrollaron un modelo de Inteligencia Emocional con un enfoque cognitivo que destaca las aptitudes mentales específicas para el reconocimiento y clasificación de las emociones. Su modelo de desarrollo consta de cuatro niveles de habilidades basadas en procesos que incluyen la emoción y la cognición.

Mayer y Salovey (1990) reconocen a la Inteligencia Emocional como parte de la inteligencia social al proponer que, tanto el sentido adaptativo de resolución de problemas sociales como el pensamiento constructivo descrito por Epstein en 1984, se relacionan con la información afectiva. Más específicamente, el concepto inicial de Inteligencia Emocional engloba los conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal que propuso Gardner en 1983. Desde este punto de vista los individuos se diferencian en el grado en que atienden, procesan y utilizan la información afectiva tanto en un nivel intrapersonal (emociones propias) como en un nivel interpersonal (emociones ajenas).

Inicialmente el modelo de Salovey y Mayer (1990) estaba compuesto por tres habilidades: valoración y expresión de emociones, regulación emocional y utilización emocional, cada una de estas compuesta a su vez por distintos procesos. Siete años más tarde lo reformularon y la Inteligencia Emocional pasó a estar compuesta, según los autores, por cuatro habilidades: percepción y expresión emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

Las habilidades se desarrollan gradualmente con la edad y la experiencia, teniendo en cuenta el trabajo de Brackett, Rivers, Shiffman, Lerner y Salovey (2006).

La primera habilidad descrita en el modelo es la *percepción emocional*, que está basada en la capacidad para percibir y expresar correctamente las emociones. Esta primera habilidad implica atender, registrar y descifrar mensajes emocionales propios y ajenos, a partir de expresiones faciales, voz, etc. Un ejemplo de esto sería cuando un amigo percibe por la expresión facial de nuestra cara que no estamos teniendo un buen día.

La segunda habilidad del modelo es la *facilitación emocional*, encargada de integrar las emociones para facilitar el procesamiento cognitivo. Salovey y Mayer conciben que las emociones penetran en el sistema cognitivo de dos formas: sentimientos cognitivizados (por ejemplo: tengo pudor) o cogniciones alteradas (soy pudoroso). Cuando la emoción penetra, alterando o facilitando el pensamiento, la facilitación emocional se implica. Juega esta dimensión un papel importante en la predicción de emociones propias en determinadas situaciones, puesto que las personas difieren en la manera que usan la información emocional para conseguir sus objetivos.

La tercera habilidad del modelo es la *comprensión emocional*, y conlleva la comprensión de las dificultades de relacionar las emociones. Engloba tanto la capacidad predictiva como la retrospectiva de las causas de los distintos estados anímicos. Supone comprender la manera en la que se combinan los diferentes estados emocionales. Las personas con altas capacidades de comprensión emocional serán capaces de entender con facilidad las relaciones interpersonales, y entienden perfectamente la manera en la cual su comportamiento influirá en otras personas. También emplean el comportamiento para mejorar las relaciones sociales. La empatía, entendida como la capacidad para

sentir lo que sienten los otros, es un aspecto fundamental de la comprensión emocional, según Fitness (2005).

Por último, la cuarta y última habilidad es la *regulación emocional*. Mediante esta habilidad se reducen, magnifican o modifican las respuestas emocionales, tanto propias como ajenas. También se incluye aquí la habilidad para sentir emociones diferentes mientras tomamos una decisión. Esta habilidad debe estar necesariamente precedida de una buena percepción y comprensión emocional. Únicamente cuando se ha percibido correctamente las emociones, se puede cambiar de humor y comprender las emociones adecuadamente, atendiendo a Mayer, Salovey y Caruso (2000)

### **2.3.2.- Modelo de Inteligencia Socio-Emocional de Bar-On**

En 1997 Bar-On define a la Inteligencia Emocional como un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en la habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales. El autor menciona cinco componentes o factores que, a su vez, se descomponen en quince sub-factores, que se desarrollan como sigue:

#### 1. Intrapersonales:

- a) Auto-concepto. Respeto y conciencia sobre uno mismo.
- b) Autoconciencia emocional. Conocimiento de sentimientos propios.
- c) Asertividad. Defensa y expresión abierta de derechos personales sin mostrar agresividad o pasividad.
- d) Independencia. Control de las acciones propias y pensamientos, sin menoscabo de consulta a otros para obtener información vital.
- e) Auto-actualización. Consecución de la propia potencialidad y llevanza de una vida rica y plena.

#### 2. Interpersonales:

- a) Empatía. Reconocimiento y comprensión de emociones ajenas, mostrando interés por los demás.

b) Responsabilidad social. Pertenencia constructiva a un grupo social, manteniendo las reglas sociales y la confiabilidad.

c) Relaciones interpersonales. Establecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales caracterizadas por dar y recibir afecto, sintiéndose cómodo con ello.

### 3. Adaptabilidad:

a) Prueba de realidad. Coherencia entre la experiencia emocional experimentada y la situación objetiva.

b) Flexibilidad. Ajuste a las condiciones cambiantes del medio.

c) Solución de problemas. Identificación y definición de problemas e implementación de posibles soluciones válidas.

### 4. Manejo del estrés:

a) Tolerancia al estrés: Sufrimiento de eventos estresantes sin sensación de impotencia emocional.

b) Control de impulsos. Resistencia y retardo del impulso mediante el control de las emociones, con el objeto de conseguir un objetivo posterior de mayor relevancia.

### 5. Estado de ánimo y motivación aquí encontramos:

a) Optimismo. Manejo de actitudes positivas ante contratiempos.

b) Felicidad. Disfrute de la vida, diversión y expresión de sentimientos positivos.

En base a lo recogido en este modelo, las personas socio-emocionalmente inteligentes tienen la capacidad de reconocer y expresar sus emociones, comprender y relacionarse con los demás, conociendo el estado anímico de las otras personas, teniendo y manteniendo relaciones interpersonales responsables y satisfactorias, sin ser emocionalmente dependientes de otros. Se trata, por lo general, de personas optimistas, realistas, flexibles, exitosas a la hora de resolver sus problemas y con alta capacidad de soportar estrés sin perder el control.

Según Mayer, Salovey y Caruso (2000), el trabajo teórico de Bar-On combina las habilidades mentales, como puede ser el autoconocimiento emocional, con otras características no relacionadas con ellas, como el control de impulsos. En realidad el propio autor considera que su modelo no es un modelo exclusivo de Inteligencia Emocional. Debido a esto reformula su modelo ese mismo año y pasa a denominarse “modelo de Inteligencia Socio-Emocional”. En él se define la Inteligencia Emocional como un “conjunto de competencias emocionales y sociales, habilidades y facilitadores que determinan nuestra efectividad a la hora de comprender y expresar nuestros sentimientos, comprender a los demás, relacionarnos con ellos y afrontar las demandas cotidianas”.

En el seno de las revisiones posteriores Bar-On (2006) plantea que su modelo consta de las siguientes habilidades:

1. La habilidad para reconocer, comprender y expresar emociones y sentimientos.
2. La habilidad para comprender como las personas se sienten y se relacionan.
3. La habilidad para regular y controlar las emociones.
4. La habilidad para cambiar, adaptar y solucionar problemas de índole personal e interpersonal.
5. La habilidad para generar un estado de automotivación y afectos positivos.

Algunos autores, como Matthews, Zeidner y Roberts (2002) consideran que se trata de una aproximación teórica que analiza un conjunto de características de personalidad bien consolidadas, mientras que otros autores, como Mayer, Salovey y Caruso (2000), lo consideran un modelo mixto de Inteligencia Emocional.

### **2.3.2.- Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman**

Goleman presentó en 1995 una teoría de Inteligencia Emocional basada en las competencias, incluyendo en la misma un conjunto de habilidades afectivas y cognitivas. Por tanto, Goleman basa su teoría en las competencias relevantes para el

desempeño del trabajo. Identificó cinco dimensiones de la Inteligencia Emocional: auto-conciencia, auto-control, auto-motivación, empatía y habilidades sociales. Estas dimensiones se clasificaron en dos grandes categorías en 1998: competencia personal en el trato a uno mismo, y la competencia social en el trato a los demás. En el sustrato de su teoría este autor establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no es opuesto al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino complementario.

Más concretamente los componentes que constituyen la inteligencia emocional según el modelo inicial de Goleman son:

- Conciencia de uno mismo. Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.
- Autorregulación. Es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos.
- Motivación. Se explican como tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos.
- Empatía. Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.
- Habilidades sociales. Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

Desde que formulara su modelo en 1995, Goleman ha realizado sucesivas revisiones de competencias y subcomponentes, a tenor de lo descrito en el cuadro que podemos hallar en la página siguiente, basada en los estudios de Boyatzis, Goleman y Rhee (2000).

1995		1998		2000	
Competencias personales	Competencias sociales	Competencias personales	Competencias sociales	Competencias personales	Competencias sociales
1. Conocimiento de las propias emociones	4. Reconocimiento de las emociones ajenas	1. Conciencia de uno mismo. *Conciencia emocional *Valoración adecuada de uno mismo *Confianza en uno mismo	4. Empatía *Comprensión hacia los demás *Altruismo *Aprovechamiento de la diversidad *Conciencia política	1. Conciencia de uno mismo. *Conciencia emocional *Valoración adecuada de uno mismo *Confianza en uno mismo	3. Conciencia social *Empatía *Organización de la organización *Servicio
2. Capacidad para controlar las emociones	5. Control de las relaciones	2. Autorregulación *Autocontrol *Credibilidad *Locus de control interno *Flexibilidad *Agrado por la novedad	5. Habilidades sociales *Influencia *Comunicación *Liderazgo *Canalización del cambio *Resolución de conflictos *Colaboración y cooperación *Habilidades de equipo	2. Autogestión *Autocontrol emocional *Transparencia *Adaptabilidad *Logro *Iniciativa *Optimismo	4. Gestión de las relaciones *Liderazgo *Influencia *Desarrollo de los demás *Catalizar el cambio *Gestión de los conflictos *Establecer los vínculos *Trabajo en equipo y colaboración
3. Capacidad de motivarse a sí mismo		3. Motivación *Motivación de logro *Compromiso *Iniciativa *Optimismo			

**Cuadro 1: Revisiones de las competencias emocionales de Goleman (Fuente: Boyatzis, Goleman y Rhee, 2000).**

Teniendo en cuenta la importancia y el contenido de las emociones y la Inteligencia Emocional en el desenvolvimiento de las personas y en su desempeño profesional, así como la necesidad de desarrollar dicha Inteligencia tempranamente y, en cualquier caso, antes de acceder al mundo del trabajo, parece evidente la importancia de conocer y abordar dicha Inteligencia antes de los 19/20 años, edad media de acceso al trabajo de los jóvenes. Por otra parte, teniendo en cuenta que el Espacio Europeo de Educación Superior se centra en el aprendizaje de competencias, la Universidad constituye un marco idóneo para el aprendizaje y el desarrollo de la Inteligencia Emocional. Se ha de destacar que la Inteligencia Emocional forma parte de los planes de estudio de diversas titulaciones, tanto como competencia como contenido de diversas asignaturas.

### 3.- Generación Y

Considerando que los jóvenes son los llamados a ser los colaboradores, directivos y empresarios en un futuro próximo, es importante conocer sus opiniones y percepciones, en este caso sobre la Inteligencia Emocional. Ello es así especialmente teniendo en cuenta, como se verá seguidamente, el perfil de los jóvenes que forman la Generación Y, marcadamente diferenciado de las generaciones precedentes. Son estas diferencias las que motivan el estudio que se realizará a continuación sobre la generación Y, una generación que, como también se verá, presenta unas características muy peculiares.

La Inteligencia Emocional de la generación Y ha sido investigada desde el punto de vista académico y cuantitativo, pero en menor medida en relación al mundo del trabajo y con un enfoque cualitativo.

### **3.1.- Surgimiento de una generación**

El concepto de generación viene dado por la teoría generacional, popularizada en América por Strauss y Howe en 1991. Una generación abarca generalmente 20 o 25 años, y se desarrolla a través de similares valores, estilos de vida e influencias externas, creando experiencias y comportamientos de consumo semejantes. Son, por tanto, las creencias, las emociones y las conductas de una generación uniformes y estables entre sus miembros, atendiendo a los estudios de Meredith y Schewe (1994), Schewe y Noble (2000) y Schewe y Meredith (2004). El abordaje generacional es de utilidad para desarrollar programas y actuaciones homogéneas para un amplio segmento de población: una generación.

La Generación Y se refiere al grupo de personas nacidas a lo largo los años 80 y los años 90, después de la Generación X. Acerca del intervalo de edad de la generación Y, la falta de consenso parece ser lo habitual: en tanto que McCleneghan (2005) considera que la generación Y abarca a todas aquellas personas nacidas entre 1982 y 2002, Schiffman (2008) sólo incluye los nacidos entre 1980 y 1994. Sheahan (2009) amplía aún más que McCleneghan el intervalo de edad de la generación Y, abarcando a todas aquellas personas nacidas entre 1978 y 1994. Ante esta dispersión, la clasificación generacional más aceptada es la que considera a los jóvenes de la generación Y como los nacidos entre 1978 y 1998.

La contribución de esta generación Y a la mano de obra de las economías mundiales muy significativa, tratándose actualmente de una de las mayores fuentes de trabajadores, reemplazando a los jubilados.

### 3.2.- Detalle del perfil de la generación Y

Los individuos de esta generación Y son descritos a menudo como jóvenes, simpáticos, temerarios y reticentes a dedicar su vida al trabajo, según los estudios de Armour (2005). Basado en informes de investigación reciente, es común encontrar que la generación Y es etiquetada como independiente, segura, diversa, colaborativa y egoísta.

Ellos toman en consideración constantemente las relaciones afectivas, el trabajo y la vida. Según Eisner (2005) la Generación Y tiende a tener un fuerte sentido de la moralidad, patriotismo, disposición a luchar por la libertad, sociabilidad y alta valoración del hogar y la familia. La generación Y es la generación con mayor cultura, con mayor diversidad étnica de la historia, y con tendencia a tener el ingreso más discrecional, dado su gran intervalo de edad. La generación Y se inclina, siguiendo al mismo autor, hacia actitudes emocionales positivas, corteses, curiosas, enérgicas y respetuosas con sus padres y abuelos.

Otras investigaciones posteriores realizadas por McEwan (2009) mencionan que la generación Y es socialmente consciente, fuertemente enfocada a las relaciones humanas, colaborativa y en constante búsqueda del significado de su trabajo y de las oportunidades de aprender. En el trabajo ellos aprecian un estilo de dirección claro, exigiendo regeneración inmediata del funcionamiento interno de las empresas. Esperan ser consultados e incluidos en el proceso de toma de decisiones, y desean tener constantes desafíos intelectuales. La generación Y otorga un alto valor a la formación, al desarrollo de la carrera y a la promoción. La generación Y quiere trabajar en equipo, con retos y ser gestionada de manera global y participativa. Prefieren la variedad de tareas en el trabajo que desempeñan, la flexibilidad y un buen ambiente de trabajo. Quieren aprender nuevas habilidades y trabajar en la participación de proyectos para permanecer motivados (Kelan, Gratton, Mah y Walker, 2009).

Según Fernández-Cruz (2003), los jóvenes integrantes de la generación Y han sido criados en una época de cambios vertiginosos, en una situación económica boyante, con pleno empleo, hogares con los dos padres trabajando, con una gran diversidad cultural, en la era del auge de la electrónica, de la seguridad, la integración, la velocidad y la globalización.

Atendiendo a los estudios de García, Stein y Pin (2008), la generación Y es la primera en la historia con alta alfabetización tecnológica que ha convivido todo el tiempo con las nuevas TIC, y que no podría comprender el mundo que les rodea sin ellas: la telefonía móvil, Internet, el mundo de las telecomunicaciones y de la informática forman parte de sus rutinas vitales, y condicionan por ello sus hábitos de vida, comunicación y, por descontado, trabajo. Los jóvenes de esta generación se tornan más individualistas que los de generaciones anteriores y reivindican la autonomía en sus opiniones y actuaciones, situando su ámbito personal por encima de consideraciones de orden laboral y social.

Se trata de una generación con un alto poder adquisitivo, con influencia en la compra familiar, disponiendo para ellos de una miríada de posibilidades para elegir (Moriarty, 2004; Williams y Page, 2010). McCleneghan (2005), por su parte, considera que la generación Y es un segmento crítico pero optimista respecto al futuro que, en palabras de Sheahan (2009), no se muestra contraria al marketing. Las empresas, debido a ello, se interesan en la generación Y, concebida como un genuino segmento de mercado al que deben aproximarse (Waters, 2006). De igual forma, para Nusair, Parsa y Khaldoon (2011) la generación Y constituye un segmento de marketing que se encuentra definido de forma clara y al que se puede llegar en países como Canadá (Según Sweeney en 2008) y Reino Unido (Atendiendo a Matthews en el mismo año). En Australia, por ejemplo, basándonos en las estimaciones realizadas por Josefowicz en 2003, representan el 30% de la población, y con tendencia alcista.

De todo lo anterior, y citando nuevamente los estudios de García, Stein y Pin (2008), se puede sacar una conclusión clara con aplicación al mundo laboral y empresarial: no se trata de ofrecer a estos jóvenes retos en forma de *“aquí aprenderás mucho, en un entorno cambiante, tendrás la oportunidad de ver diferentes departamentos, diferentes empresas, podrás viajar...”*. Mal comienzo. Los jóvenes dirían: *“Oye, dime qué hay que hacer (objetivo), no te metas en cómo lo hago (el procedimiento es cosa mía y no aporta valor), respeta mi vida (el trabajo no lo es: mi vida son mis aficiones, mis amigos, estar siempre al día, etc.) y dime cuánto me vas a pagar”*. Y posiblemente el jefe de la generación X se quede sin argumentos.

Como se ha podido observar, en la literatura la generación Y se encuentra claramente definida. Sin embargo, es escasamente conocida su percepción acerca de la Inteligencia Emocional.

#### **4.- Síntesis e implicaciones del marco teórico**

En la literatura se ha constatado que la Inteligencia Emocional es la capacidad de percibir, valorar y expresar emociones, encontrar y/o generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual de la persona. Es importante porque la integración de razón y emoción genera múltiples beneficios en el rendimiento laboral en las personas con Inteligencia Emocional alta. Los modelos o teorías más representativas que explican la Inteligencia Emocional han sido elaborados por Mayer y Salovey, Baron y Goleman, y se centran en la capacidad de las personas para gestionar sus emociones, el completo bienestar emocional de la persona y la existencia de un Cociente Emocional, respectivamente.

Por otra parte, es importante estudiar a la generación Y, por ser los protagonistas del próximo relevo generacional y por tratarse de personas con unas características emocionales marcadamente distintas a las de generaciones precedentes. Estas diferencias, de obviarse, pueden dar lugar a enfrentamientos entre generaciones en el trabajo y derivar en bajo rendimiento laboral en las organizaciones. Por consiguiente, es necesario conocer el nivel de Inteligencia Emocional de la nueva generación que está por incorporarse al mundo laboral y, por ende, está justificada una investigación o estudio sobre la Inteligencia Emocional en la Generación Y.

### **III.- LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.- Introducción**

Seguidamente se presenta la investigación llevada a cabo en este TFG. Esta investigación tiene su origen o interés en lo expuesto en el marco teórico: elevada importancia de la Inteligencia Emocional en el desenvolvimiento exitoso del sujeto, tanto en el entorno laboral como fuera de éste, así como relevancia y perfil característico de la generación Y.

La investigación se llevará a cabo en las siguientes partes. En primer lugar se han diseñado los objetivos generales y específicos de la investigación. Tras esto, se han formulado las hipótesis en base al marco teórico. Seguidamente se ha elegido la metodología a emplear para el desarrollo de la investigación, que se desarrollará con posterioridad. Por último, se presentarán los resultados y se extraerán las conclusiones que puedan derivar del presente TFG.

Para el desarrollo de la presente investigación, tomaremos como base el modelo teórico de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey, en tanto que se ha demostrado en la literatura como el modelo de Inteligencia Emocional de mayor rigor científico y más empleado por los expertos en la materia.

#### **2.- Objetivos e hipótesis**

El objetivo central o básico de esta investigación es obtener información sobre los conocimientos, ideas y actitudes de la Generación Y hacia la Inteligencia Emocional. En base a este objetivo central, los objetivos específicos son definidos como sigue:

OE1: Descubrir el conocimiento que sobre la Inteligencia Emocional y sus cuatro componentes según el modelo de referencia (Mayer y Salovey, 1997): percepción-expresión emocional, comprensión-discriminación emocional, facilitación emocional y regulación emocional.

OE2: Identificar las actitudes de los jóvenes respecto a la importancia de la Inteligencia Emocional y sus cuatro componentes en el contexto laboral.

OE3: Conocer los procesos de discriminación, facilitación y regulación emocional que utilizan los jóvenes.

OE4: Obtener información que permita la elaboración posterior de instrumentos de investigación de la Inteligencia Emocional contextualizados.

Como hipótesis de trabajo se establecen las siguientes, teniendo en cuenta las implicaciones del marco teórico:

H1: Los jóvenes de la Generación Y no conocen el concepto *técnico* de Inteligencia Emocional.

H2: A pesar de la hipótesis anterior, los jóvenes de la Generación Y consideran importante la Inteligencia Emocional y sus componentes en el contexto del trabajo.

H3: Los jóvenes son capaces de discriminar las emociones propias y ajenas.

H4: Los jóvenes son capaces de vincular cognición y emoción.

H5: Los jóvenes son capaces de regularse emocionalmente y de ayudar a regularse a otras personas.

### **3.- Metodología**

La metodología a emplear en la presente investigación será de tipo cualitativo, teniendo en cuenta que el objetivo es descubrir las percepciones, ideas, pensamientos y actitudes más profundas de los sujetos respecto al ámbito emocional: no se trata de medir la inteligencia emocional, sino de descubrir patrones e ideas. El vocablo investigación cualitativa es empleado para designar la investigación que produce y analiza datos descriptivos, como las palabras usadas por las personas en el proceso comunicativo y el comportamiento observable de las personas, siguiendo los estudios de Taylor y Bogdan (1984). Ante todo, la investigación cualitativa es intensiva y permiten un estudio en mayor profundidad.

Atendiendo a Mayorga (2004), en ciencias sociales ha surgido una tendencia en la que se prefiere una evaluación con mayor carga cualitativa cuando se considera que la evaluación cuantitativa no puede otorgar una visión global de la realidad investigada. Por otra parte, según Viera (1997) “muchas veces la valoración del dato cuantitativo ha anulado prácticamente el compromiso o la validez del cualitativo”.

En consecuencia, la entrevista cualitativa se constituye como una alternativa a los procesos de investigación que defienden la preponderancia de la cuantificación de los datos, y que asumen, por ello, que la estadística es el único criterio de validez de sus resultados, y que, en palabras de Boudon (1962) “se amparan en una pretensión de objetividad, convierten a los sujetos en objetos pasivos sin consideración del contexto social en que se desenvuelven”.

### **3.1.- Instrumento de análisis: la entrevista, concepto, importancia y justificación**

A tenor de lo expresado en el apartado anterior y de los objetivos del trabajo, el instrumento fundamental de la investigación cualitativa es la entrevista semiestructurada, una técnica cualitativa que permite recoger gran cantidad de información de una forma más cercana y directa entre investigador y sujeto investigado.

En investigación cualitativa, siguiendo a Patton (1980), se suele hacer uso de las entrevistas semiestructuradas, que son aquellas que sólo disponen de con una guía de entrevista que sirve como grandes puntos de orientación. El entrevistador puede ir, por ello, más allá de las cuestiones planteadas, al tiempo que se asegura de obtener poco a poco las mismas observaciones de las diferentes personas interrogadas. Este tipo de entrevista conjuga las ventajas de las entrevistas estructuradas con las ventajas de las entrevistas no estructuradas.

Lo que se ha pretendido con esta investigación, en consonancia con todo lo anterior, era conocer la realidad desde la perspectiva de los propios sujetos respecto a sentimientos, impresiones, emociones, intenciones o pensamientos. Este enfoque cualitativo, es, a tenor de lo expuesto, el más adecuado a la hora de abordar el estudio de la Inteligencia Emocional, en tanto que nos centramos en la persona y no en el número, en la emoción

y no en la estadística, encontrando así un nicho de investigación inexplorado anteriormente.

### **3.2.- Sujetos: quiénes, cuantos, por qué**

Los sujetos objeto de estudio serán estudiantes universitarios de entre 18 y 25 años, en tanto que el objeto del presente TFG es investigar acerca de los futuros colaboradores y directivos de las empresas. Esta generación de universitarios está llamada a relevar generacionalmente a la Generación X, tanto en puestos cualificados como directivos.

Tras consultar a dos expertos en la materia y consultar los estudios de los autores citados en el apartado anterior, hemos decidido realizar una muestra pequeña, en comparación con las muestras que se pueden observar en investigaciones cuantitativas. En tanto que aquí reviste de mayor importancia la profundidad que la cantidad, un número excesivo de participantes en el estudio provocaría que éste perdiera su sentido como investigación profunda, y bien pudiera convertirse en una especie de cuestionario dialogado, más que en una verdadera entrevista cualitativa en profundidad.

El número final se ha fijado en 12 personas, tras discutirlo con los expertos y tomando como número mínimo de entrevistas las 6 entrevistas que propuestas por Morse (1994) y el máximo de 20 personas que fija Creswell (2009).

### **3.3.- Procedimiento a seguir**

La entrevista se ha diseñado siguiendo los postulados del modelo teórico de Mayer y Salovey (1997). En base a dicho modelo y al objetivo general anteriormente descrito, se redactaron los objetivos específicos del presente TFG y, posteriormente, dichos objetivos derivaron en las correspondientes hipótesis, formuladas en consonancia con lo descrito por la literatura sobre la Generación Y.

Se confeccionó, con la inestimable ayuda de los dos expertos en la materia, una entrevista semi-estructurada. Dicha entrevista, como hemos apuntado con anterioridad, se basa en un guion de preguntas que es usado como referencia a la hora de cuestionar al entrevistado. Este guion de entrevista, que podemos encontrar en el Anexo I del

presente TFG, consta de 15 puntos, coincidentes con los objetivos a alcanzar y las hipótesis a confirmar.

### **3.4.1.- Selección y contacto con entrevistados**

Teniendo en cuenta que los criterios de muestreo utilizados en la investigación cuantitativa no son aplicables estrictamente en la investigación cualitativa, pues el objetivo de ésta es otro bien distinto, se procedió a contactar con 15 estudiantes universitarios, pertenecientes a dos instituciones universitarias diferentes: Universidad de La Laguna y Universidad Alfonso X el Sabio. Asimismo, se buscó la heterogeneidad a la hora de seleccionar estudiantes por rama de conocimiento, buscando estudiantes de titulaciones relacionada con las Ciencias Jurídicas, la Economía y Dirección de Empresas, las Ciencias Naturales y Ciencias de la Salud. Además, se confeccionó una lista de reserva con otros 5 estudiantes universitarios, en previsión de posibles bajas en la primera lista de contactados.

A todos ellos se les contactó por teléfono móvil con el fin de concertar una entrevista. De los 15 estudiantes contactados, uno de los estudiantes de la UAX manifestó su imposibilidad de asistir a la entrevista por encontrarse en periodo de exámenes, y dos estudiantes de la ULL manifestaron imposibilidad aduciendo motivos similares. En tanto que la muestra escogida debía ascender a 12 estudiantes, y se contactaron 15 estudiantes en previsión de posibles bajas, como se ha mencionado, éstas no afectaron al tamaño de la muestra ni a la viabilidad del estudio.

### **3.4.2.- Desarrollo de las entrevistas**

Las entrevistas con los sujetos objeto de estudio se desarrollaron en un ambiente distendido, alejadas de un entorno universitario que pudiera intimidar a los entrevistados. Sin embargo, aunque las entrevistas se realizaron a domicilio en todos los casos, los entrevistados, en fases iniciales de la entrevista, tomaron una actitud hacia la misma propia de los exámenes orales que muchos de ellos se encuentran habituados a realizar en el desempeño de su actividad académica.

Superada esa fase inicial, los entrevistados dieron rienda suelta a sus emociones, como era el objetivo inicial, y contaron anécdotas y experiencias anteriores que han sido recogidas en los resultados del presente TFG. Ninguno de los entrevistados respondió, por ello, negativamente ante las preguntas del entrevistador, reflejando el buen trabajo previo a la entrevista y el rapport conseguido durante el desarrollo de la misma.

Dada la complejidad de los conceptos explicados a los entrevistados, cuando éstos estaban errados en sus definiciones se hizo necesario el uso de ejemplos coloquiales no especificados en el guion, para que el entrevistado respondiera de manera satisfactoria a nuestras preguntas.

Podemos encontrar una entrevista completa transcrita en el Anexo III del presente TFG, así como la grabación autorizada por el entrevistado de dicha entrevista en el Anexo IV, a fin de observar con mayor detalle el desarrollo de las entrevistas.

#### **4.- Resultados**

Seguidamente, tras la realización de entrevistas, se procede a evaluar la calidad de la entrevista y a realizar un vaciado de las percepciones, impresiones y experiencias de los entrevistados, relacionando dichos resultados de la entrevista con los objetivos e hipótesis planteadas al inicio de la investigación del presente TFG.

##### **4.1.- Calidad de la entrevista**

Al realizar el guion de la entrevista se contó con la colaboración de dos expertos en materia de Inteligencia Emocional (uno de ellos realizó su Tesis doctoral en la ULL sobre la Inteligencia Emocional), con el fin de asegurar la calidad del mismo y, por ende, la calidad de los resultados que debían obtenerse.

Para asegurar la calidad de la entrevista con los sujetos objeto de estudios, el entrevistador realizó prácticas de entrevista con su tutor de TFG y con sujetos allegados no participantes en el estudio, a fin de minimizar los posibles fallos a la hora de entrevistar a los sujetos objeto de estudio. También se consultó la literatura relativa a

cómo desarrollar eficazmente una entrevista de investigación y otros trabajos de investigación en los cuales la entrevista fue el instrumento de análisis utilizado.

Tras la realización de las mismas, la grabación que consta en el Anexo IV fue escuchada por los dos expertos en la materia, que constataron la idoneidad del procedimiento.

#### 4.2.- Resultados según respuestas, objetivos e hipótesis

A continuación se presentan los resultados de todas y cada una de las preguntas de la entrevista, expuestas en el Anexo I del presente TFG. Se ponen en relación las preguntas con el concepto general de Inteligencia Emocional y las habilidades descritas en el Modelo de Inteligencia de Mayer y Salovey (1997) en el cuadro que tenemos a continuación.

<i>Concepto tratado en entrevista</i>	<i>Preguntas donde se aborda el concepto</i>
Concepto Inteligencia Emocional	Preguntas 1, 2 y 3
<i>Percepción y Expresión Emocional</i>	Preguntas 4 y 5
<i>Facilitación Emocional</i>	Preguntas 6, 7 y 8
<i>Comprensión Emocional</i>	Preguntas 9 y 10
<i>Regulación Emocional</i>	Preguntas 11, 12, 13, 14 y 15

**Cuadro 2: Relación entre preguntas realizadas en la fase de entrevistas y los conceptos a abordar en el TFG**  
(Fuente: elaboración propia)

Respecto al *concepto general* de Inteligencia Emocional (preguntas 1, 2 y 3), los sujetos entrevistados afirmaron que no conocían el concepto de Inteligencia Emocional. Explicado el concepto a los entrevistados, la respuesta sobre la importancia de la Inteligencia Emocional en el trabajo fue afirmativa, de manera unánime.

En relación al término de *Percepción y Expresión Emocional* (preguntas 4 y 5), la definición ofrecida por los entrevistados no se ajustaba al concepto teórico propugnado por Mayer y Salovey. Los entrevistados, no obstante, la consideran importante, al igual que el concepto general de Inteligencia Emocional.

Respecto al concepto de *Facilitación Emocional* (preguntas 6, 7 y 8), se constata que los jóvenes no conocen el concepto, pero lo consideran importante y que, si bien no son conscientes de ello, declaran que ellos mismos integran las emociones en el razonamiento a tenor de las experiencias relatadas.

Respecto al concepto de *Comprensión Emocional* (preguntas 9 y 10), la definición dada por los entrevistados coincide en parte con la otorgada por Mayer y Salovey. Siguiendo con la tónica general de las entrevistas, nuevamente consideran los jóvenes de gran utilidad esta herramienta en el trabajo. Los jóvenes son capaces de pensar con claridad en situaciones no violentas, a tenor de las experiencias relatadas.

Por último, en relación al concepto de *Regulación Emocional* (preguntas 11 a 15), los jóvenes tienen un concepto similar al descrito en el presente TFG, y consideran también importante tener capacidad de Regulación Emocional. Se ha constatado que es el inconsciente el que realiza el trabajo de autorregulación emocional, y a tenor de esa inconsciencia a la hora de autorregularse, no han podido dar respuestas claras sobre los métodos empleados para ello. En la ayuda que se presta a otros en su regulación emocional, los jóvenes de la Generación Y declaran que ayudan a otros conscientemente y tienden a gestionar los conflictos.

Los resultados anteriores confirman la H1, que expresaba el desconocimiento de la generación Y del concepto técnico de Inteligencia Emocional y de sus habilidades. Se confirma asimismo la H2, puesto que los jóvenes de la Generación Y consideran importante la Inteligencia Emocional y sus componentes en el contexto del trabajo. También se confirma en parte la H3, puesto que los jóvenes son capaces de discriminar las emociones propias y ajenas en situaciones donde no estén sometidos a stress. La H4 se confirma plenamente, puesto que los jóvenes vinculan cognición y emoción de manera inconsciente. Por último, se confirma la H5, en tanto que los jóvenes son capaces de regularse emocionalmente y de ayudar a regularse a otras personas.

## **5.- Conclusiones de la investigación**

A tenor de los resultados mostrados en el apartado anterior, que se resumen en el Cuadro 3, se pueden extraer una serie de conclusiones:

<i>Concepto tratado en entrevista</i>	<i>Resultados</i>
Concepto Inteligencia Emocional	-
<i>Percepción y Expresión Emocional</i>	+
<i>Facilitación Emocional</i>	+
<i>Comprensión Emocional</i>	+
<i>Regulación Emocional</i>	+

**Cuadro 3: Relación entre preguntas realizadas en la fase de entrevistas y los resultados del presente TFG**

(Fuente: elaboración propia)

La primera conclusión que se puede extraer es que, como los sujetos entrevistados afirmaron que no conocían el concepto de Inteligencia Emocional, aunque le dieron importancia cuando se les explicó, es que un primer abordaje del concepto de Inteligencia Emocional es el conocimiento. No se pueden desarrollar actitudes favorables a la Inteligencia Emocional si no se conoce, y en cierto modo el sujeto es “analfabeto emocional”. El conocimiento de la Inteligencia Emocional puede llevarse a cabo en un contexto educativo, preferiblemente en educación terciaria o superior, puesto que en estos niveles educativos el educando dispone de la madurez necesaria para asimilar y manejar un concepto complejo como el que nos ocupa, y debido a la proximidad al momento de entrada al mercado laboral.

La segunda conclusión que se puede extraer es que, en tanto que los sujetos entrevistados afirmaron no conocer el concepto de Percepción y Expresión Emocional, la “analfabetización emocional” descrita en la conclusión anterior se acentúa, en tanto que, siguiendo a Mayer y Salovey (1997), una persona no puede discriminar emociones y a regularlas, tanto las propias como las ajenas: no se puede gestionar lo que no se conoce. En este sentido, la formación en Inteligencia Emocional a la que se hace alusión en la conclusión anterior solucionaría este problema en el caso de los jóvenes de la Generación Y, puesto que el desconocimiento es el foco de los problemas de Inteligencia Emocional de esta cohorte demográfica.

La tercera conclusión que se puede extraer es que, si bien los jóvenes afirmaron desconocer el concepto de Facilitación Emocional, el desconocimiento del concepto no impide su consideración como importante en el mundo del trabajo ni impide que los

entrevistados integren sus respuestas emocionales en los procesos cognitivos, labor que sus cerebros dejan a procesos inconscientes. Un afloramiento de dicha habilidad en el pensamiento consciente permitiría potenciar dicha habilidad latente, afloramiento del que pueden ser responsables los docentes de educación superior universitaria y no universitaria, en su papel de guías del aprendizaje de sus pupilos en las aulas.

La cuarta conclusión que se puede extraer es que, al contrario que en otras habilidades de la Inteligencia Emocional, los jóvenes conocen, grosso modo, la Comprensión Emocional, pero esta habilidad brilla por su ausencia cuando se trata de emociones particularmente intensas, lo cual puede desembocar en malas decisiones al integrar emociones negativas en el pensamiento cognitivo. Aunque la presencia de otros jóvenes en su grupo puede ayudarle a comprender y regular sus emociones, ello no es óbice para que se descuide su formación en esta habilidad. La idea aproximada de la que disponen los jóvenes debe ser reforzada y trabajada en entornos educativos, puesto que la Comprensión Emocional es un proceso clave a la hora de discriminar emociones y a regularlas

La quinta y última conclusión que se puede extraer es que, respecto a la Regulación Emocional, los jóvenes de la generación Y conocen el concepto y lo consideran de vital importancia en el mundo del trabajo. Al igual que ocurre con la Facilitación Emocional, la inconsciencia de los procesos de autorregulación emocional resta efectividad a los mismos, aspecto que, unido a la ausencia de Comprensión Emocional de emociones intensas, lastra la Inteligencia Emocional de los sujetos. Ello implica que los jóvenes deben ver la manera en la que ellos se regulan para así poder detectar errores y mejorar dicha actividad, y es aquí donde los docentes, como mentores del alumnos, tienen un papel clave en el desarrollo de la Inteligencia Emocional de la generación Y. Con respecto a la ayuda a otros, dicha formación ayudaría a ampliar el abanico de mecanismos de Regulación Emocional que pueden ser usados por los jóvenes, y que les permitirían ayudar a otros jóvenes cuando tengan dificultades en su proceso de Regulación Emocional: los jóvenes de la generación Y están llamados a ser los líderes del futuro y, como tales, deben ser capaces de ayudar a otros en Regulación Emocional.

## **6.- Limitaciones y futuras líneas de investigación**

Las conclusiones descritas en el párrafo anterior deben tomarse con la cautela propia de una investigación preliminar cualitativa. Se ha echado en falta mayor profundidad en las respuestas de los entrevistados, en tanto que las entrevistas tuvieron una duración media de entre 15 y 20 minutos. No permiten extraer conclusiones genéricas a todos los jóvenes de la generación Y, pero se ha cumplido el objetivo general y los objetivos específicos, y es por esto que el presente TFG abre líneas de investigación que pueden ser explotadas con posterioridad, como investigaciones cualitativas de mayor profundidad y el diseño de cuestionarios con base en los resultados de éste TFG.

#### **IV.- CONCLUSIONES.**

A lo largo del presente trabajo, se ha definido la Inteligencia Emocional como la capacidad de las personas para percibir emociones ajenas y expresar emociones propias, integrarlas en su pensamiento cognitivo y regular las emociones propias y ajenas. Ésta es la definición integradora que puede extraerse de los modelos teóricos tratados en el presente TFG –Mayer y Salovey, Bar-On y Goleman- puesto que, más allá de las habilidades, los factores y las competencias que cada uno describe como partes integradoras del constructo teórico de Inteligencia Emocional en sus trabajos, todos coinciden en la definición anteriormente expresada.

Con respecto a la generación Y, estos jóvenes tienen marcadas diferencias con respecto a las generaciones predecesoras, con las que deberán coexistir primero y suceder después en las empresas. En primer lugar, han crecido con las Tecnologías de Información y la Comunicación y en un entorno de grandes cambios, entre ellos, la aparición de Internet y webs 2.0, hecho que los ha convertido en la generación con mayor alfabetización tecnológica hasta la fecha. En segundo lugar, son reticentes a dedicar su vida al trabajo, y siempre están buscando el significado al mismo, así buscan constantes retos y desafíos en el mismo, dando como consecuencia de lo anterior un alto valor a la formación y el desarrollo de carrera. Por último, su individualismo y su apego al núcleo familiar, conforman las características diferenciadoras de la generación Y que motivan un estudio cualitativo de la Inteligencia Emocional en el trabajo.

En este estudio se ha constatado el desconocimiento de la generación Y del concepto de Inteligencia Emocional y de las habilidades que conducen a la misma, pero ello no les impide relacionar cognición y emoción de manera inconsciente, conocer emociones propias y ajenas –siempre y cuando estas emociones no sean especialmente intensas- y regularse emocionalmente, así como ayudar a otros a regular sus emociones, generalmente mediante el uso de técnicas de desescalamiento y evitación de conflictos.

Si bien esto a priori pudiera parecer bueno, la imposibilidad de reconocer emociones intensas y de reconocer sus mecanismos de Facilitación Emocional y Regulación Emocional propia son factores que deben ser mejorados en los jóvenes de la Generación Y en su educación superior, puesto que la inconsciencia resta efectividad a la capacidad

de los jóvenes de gestionar emociones eficazmente y disponen, en esa etapa educativa, de la madurez requerida para la correcta asimilación de constructos complejos.

La Educación tiene una gran responsabilidad en el aprendizaje y desarrollo de la Inteligencia Emocional, tan útil para la vida y el trabajo, como se ha puesto de manifiesto en el marco teórico y en las respuestas de los entrevistados. Además, ello permitiría que los futuros profesionales trabajaran de una manera más inteligente, emocionalmente hablando, superando conflictos y situaciones negativas, como las que se producen en tiempos de crisis.

De ésta importante tarea dependerá directamente el desempeño de la generación Y como los futuros colaboradores y directivos de la función pública y la empresa privada. Como colaboradores, necesitarán habilidades propias de la Inteligencia Emocional – como la Percepción y Expresión Emocional- para trabajar correctamente en equipo manteniendo un buen ambiente de trabajo, y como líderes necesitarán habilidades propias de la Inteligencia Emocional –como la Regulación Emocional a otros- para mantener un buen ambiente de trabajo y crear equipos de trabajo de alto rendimiento que redunden en éxito de las organizaciones empresariales y Administraciones Públicas.

Con todo, podemos concluir que los jóvenes de la generación Y, en base a las definiciones del marco teórico y a los resultados de la investigación, tienen una Inteligencia Emocional mejorable en todas sus habilidades, mejoras que les servirían de gran ayuda a la hora de suceder a los miembros de las generaciones anteriores con la mayor de las garantías.

## V.- BIBLIOGRAFÍA

Armour, S., 2005. *Generation Y: They've arrived at work with a new attitude. USA Today*.

Ashkanasy, N. M. y Daus, C. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Executive*, Vol. 16.

Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*, Toronto, Canadá: Multi-Health Systems

Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory (EQ-I). En: Bar-On, R. y Parker, J. *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, Vol. 18.

Benckendorff, P., Moscardo, G. y Pendergast, D. (2010). *Tourism and Generation Y*. Cambridge, MA : CAB International, 2010.

Boudon, R. (1962) *Los métodos en sociología*, Madrid, Arredondo.

Boyatzis, R., Goleman, D. y Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory (ECI). En R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey Bass.

Boyatzis, R. E. y Sala, F. (2004) Assessing emotional intelligence competencies. En: Geher, G. *The Measurement of Emotional Intelligence*. Hauppauge, Nueva York: Novas Science Publishers.

Brackett, M.A.; Rivers, S.E.; Shiffman, S.; Lerner, N. y Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 91.

Brimo, A. (1972), Les méthodes d'observation des individus, En Brimo, A. *Les méthodes des sciences sociales*, París, Editions Montchreistien,

- Chen, W.; Jacobs, R. y Spencer, L. (1998). Calculating the Competencies of Stars. En: Goleman, D. *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Ciarrochi, J.V.; Chan, A.Y.C. y Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, Vol. 28.
- Creswell, J.W. (2009) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York: Harper and Row.
- Del Rincón, D.; Arnal, J.; La Torre, A. y Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Dyckinson.
- Dulewicz, V. y Higgs, M. (1998). Can emotional intelligence be measured and developed? *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 20.
- Eisner, S. (2005). Managing Generation Y. *SAM Advanced Management Journal*.
- Epstein, S. (1984). Controversial issues in emotion theory. En P. Shaver (Ed.), *Review of personality and social psychology: Emotions, relationships, and health*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Evoys, A. y Weschsler, D. (1981). *Contemporary Authors vol. 2. New Revision Series*. Detroit: Gale Research Company.
- Fatt, J.P. (2002) Emotional intelligence: implications for human resource managers. *Management Research News*, Vol. 25.
- Fernández-Berrocal, P., y Ramos, N. (2002). *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairós.
- Fernandez-Cruz, M. (2003). *Advertising agencies target Generation Y.U.* Wire: University of Kentucky.
- Fitness, J. (2005). The emotionally intelligent marriage. En J. Ciarrochi, J. P. Forgas y J. D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life*. Philadelphia: Psychology Press/Taylor and Francis.
- Fontana, A. y Frey, J. H. (1994), Interviewing: The art of science. En Denzin, N. y Lincoln, Yvonna S., *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, Sage,

- García, P., Stein, G. y Pin, J. R., (2008). *Políticas para dirigir a los nuevos profesionales: Motivaciones y valores de la generación Y*. IESE Business School.
- Gardner, H. (1983). *Frame of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998) *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. En C. Chernis, y D. Goleman (Eds.), *The emotional intelligence workplace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Cairós
- Gómez, J. M., Galiana, D. y León, D. (2000). *Que debes saber para mejorar tu empleabilidad*. Elche: Universidad Miguel Hernández.
- Hernández, P. (2006). Inteligencia emocional y moldes mentales en la explicación del bienestar subjetivo. *Ansiedad y Estrés*, Vol. 12.
- Hilgard, E. R. (1980), The trilogy of the mind: Cognition, affection and conation. *Journal of the History of Behavioral Sciences*, Vol. 16.
- Josefowicz, M. (2003). *Gen-Y college students, financial services, and the web*. Boston, MA: Celent.
- Kelan, E., Gratton, L., Mah, A. and Walker, L. (2009). *The Reflexive Generation: Young Professionals' Perspectives on Work, Career and Gender*. London Business School.
- Leuner, B. (1966). Emotionale intelligenz und emanzipation (Inteligencia Emocional y emancipación). *Praxis Der Kynderpsychologie Und Kinderpsychiatry*, Vol. 15.
- Mandell, B. y Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: a gender comparison. *Journal of Business and Psychology*, Vol. 17, nº 3.
- Matthews, V. (2008). Meet the parents. *Personnel Today*, Vol. 22.

- Mathews, G., Zeidner, M., y Roberts, R.D. (2002). *Emotional intelligence science and myth*. New York: The Mit Press.
- Mayer, J. D. y Geher, G. (1996). Emotional intelligence and the identification of emotion. *Intelligence*, Vol.22.
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?. En Salovey, P. y Sluyter, D. J. *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. En R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press.
- Mayorga Fernández, M. J. (2004): La entrevista cualitativa como técnica de la evaluación de la docencia universitaria. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*: v. 10.
- McClelland, D. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews, *Psychological Science*, Vol. 9.
- McCleneghan, J. S. (2005). Interactivity with 'Generation Y' and small southwestern community newspapers. *Social Science Journal*, Vol. 42.
- McEwan, A.M. (2009). *Generation Y: Coming To A Workplace Near You*. The Smart Work Company Ltd.
- Meredith, G. y Schewe, Ch. (1994). The power of cohorts. *American Demographic*, vol. 16.
- Moriarty, R. (2004). Marketers target savvy “Y” spenders: Hip imagery, sophisticated sales pitches, web sites are designed to appeal to youth. *The Post Standard*. 08/02
- Morse, J.M. (1994). *Critical Issues in Qualitative Research Methods*. Sage Publications
- Nusair, K., Parsa, H. G. y Khaldoon, C. (2011). Building a model of commitment for Generation Y: an empirical study on e-travel retailers. *Tourism management*, Vol. 32.
- Patton. M. Q. (1980), *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, California: Sage.

- Punia, B.K. (2002). *Emotional intelligence and leadership behavior in indian executives: an exploratory study*. Hisar: Guru Jambheshwar University.
- Roback, A. y Kierman, T. (1990). *Pictorial History of Psychology and Psychiatry*. New York: Philosophical Library, N. Y.
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, Vol. 9, nº 3.
- Schewe, C. D. y Meredith, G. (2004). Segmenting global markets by generational cohorts: Determining motivations by age. *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 4.
- Schewe, C. D. y Noble, S. M. (2000). Marketing segmentation by cohorts: The value and validity of cohorts in America and abroad. *Journal of Marketing Management*, Vol. 56.
- Schiffman, L., Bednall, D., O’Cass, A., Paladino, A., Ward, S., y Kanuk, L. (2008). *Consumer behaviour*. Sydney, Australia: Pearson Education.
- Seligman, M. E. (1990). *Learned Optimism*. New York: Knopf.
- Sheahan, P. (2009). *Generation Y: Thriving and surviving with generation Y at work*. New York: Hardie Grant Books.
- Sierra, F. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social. En J. Galindo (coord.) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Addison Wesley Longman.
- Strauss, A y Corbin, J. (1980) *Basics of Qualitative Research*, Newbury Park: Sage.
- Strauss, W. y Howe, N. (1991). *Generations*. New York: Quill.
- Strauss, W. and N. Howe, (1992). *Generations: The History of America's Future*. Perennial.
- Sweeney, R. T. (2005). Reinventing library buildings and services for the millennial generation. *Library administration & management*, Vol. 19.
- Symon, G. y Cassell, C. (2006): “Neglected perspectives in work and organizational psychology”. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 79.

Taylor, S.J y Bogdan, R (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings*. New York. Wiley.

Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Monthly Magazine*, vol. 140.

Tice, D., y Bausmeister, R. F. (1993). Controlling anger: Self-induced emotion change. En D. Wegner y J. Pennebaker (Eds.), *Handbook of mental control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Van Maanen, J. (1983). "Reclaiming Qualitative Methods for Organizational Research: A Preface". En Van Maanen, J. *Qualitative methodology*. Beverly Hills, Calif: Sage.

Van Rooy, D. L., Viswesvaran, C. y Pluta, P. (2005). An evaluation of construct validity: What is this thing called Emotional Intelligence? *Human Performance*, vol. 18.

Vieira, J. T. (1997). Evaluación institucional: objetivos y criterios. *Revista Española de Pedagogía*, LV, nº 208.

Waters, J. (2006). *Young, with tons of purchasing power*. *Market Watch*. Chicago: The Wall Street Journal Digital Network.

Williams K. C. y Page R. A. (2010). Marketing to the Generations. *Journal of behavioral studies in business*.

## V. – ANEXOS

### ANEXO I: GUIÓN DE ENTREVISTA

1. ¿Conoce o sabe lo que es la Inteligencia Emocional? Si conoce la IE, el entrevistado explica su concepto. Si no la conoce o está errado, se le leerá el siguiente concepto:

*Conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada nuestras propias emociones, entender las de los demás, y utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento*

2. ¿Consideras que es importante la Inteligencia Emocional en el mundo del trabajo?
3. Justificar el SI o el NO
4. ¿Conoce o sabe lo que es la Percepción y Expresión Emocional? Si lo conoce, el entrevistado explica su concepto. Si no la conoce o está errado, se le leerá el siguiente concepto:

*Capacidad para percibir y expresar correctamente las emociones. Implica atender, registrar y descifrar mensajes emocionales propios y ajenos, en expresiones faciales, voz, etc. Un ejemplo de esto sería cuando un amigo percibe por la expresión facial de nuestra cara que no estamos teniendo un buen día.*

5. ¿Es importante la Percepción y Expresión Emocional en el mundo del trabajo? Según respuesta, pedir justificación.
  6. ¿Conoce o sabe lo que es la Facilitación Emocional? Si lo conoce, el entrevistado explica su concepto. Si no la conoce o está errado, se le leerá el siguiente concepto:
- Capacidad de integrar las emociones para facilitar el procesamiento cognitivo*
7. ¿Cree usted que es importante la Facilitación Emocional en el mundo del trabajo? Justificar.
  8. ¿Tiene usted en cuenta las emociones cuándo piensa? Justificar

9. ¿Conoce o sabe lo que es la Comprensión Emocional? Si lo conoce, el entrevistado explica su concepto. Si no la conoce o está errado, se le leerá el siguiente concepto:

*Capacidad tanto predictiva como retrospectiva de reconocer las causas de los distintos estados anímicos. Supone comprender la manera en la que se combinan los diferentes estados emocionales.*

10. ¿Sabes distinguir entre unas emociones y otras? ¿Cuáles SI y cuáles NO?  
¿Cuándo SI y cuando NO?

11. ¿Conoce o sabe lo que es la Regulación Emocional? Si lo conoce, el entrevistado explica su concepto. Si no la conoce o está errado, se le leerá el siguiente concepto:

*Capacidad de reducir, magnificar o modificar las respuestas emocionales tanto propias como ajenas. También incluye la habilidad para sentir emociones diferentes mientras tomamos una decisión.*

12. ¿Es importante la Regulación Emocional en el mundo del trabajo? Justificar.

13. ¿Cómo se autorregula usted? ¿Considera que lo hace bien?

14. ¿Ayuda usted a otros a regular sus emociones? Justificar

15. ¿Cuándo? ¿A quién? ¿Cómo?

## **ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE GRABACIÓN**

Yo, **Salma Evelia Wehbe Bruno**, con **DNI 78855029-N**, informada de la presencia de un **dispositivo grabador de voz** en la entrevista a mantener con Alberto Tomé Gómez, con motivo de la investigación que éste lleva a cabo para el trabajo *“Inteligencia Emocional en la Generación Y”*, **consiento que éste dispositivo recoja dicha entrevista** y que dicha grabación sea **empleada en el Trabajo de Fin de Grado** que lleva el título anteriormente mencionado, a exponer en la **Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna**, tanto para su **transcripción**, su **entrega anexa** a dicho TFG y su posible empleo en el ulterior **acto de defensa** del mismo.

Para que así conste, se firma la presente en **Santa Cruz de Tenerife**, a **30 de junio de 2014**.



Firmado: Salma Evelia Wehbe Bruno

### **ANEXO III: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA GRABADA**

-Hola, buenas tardes. Nos encontramos aquí con la señorita Salma Wehbe Bruno. Se le ha informado de que existe un dispositivo grabador de voz en la entrevista, ha consentido por escrito y, por tanto, vamos a empezar la entrevista. Buenas tardes, Salma

-Buenas tardes, Alberto

-¿Conoce o sabe usted lo que es la Inteligencia Emocional?

-La verdad que no.

-¿No podría darme una definición?, ¿A qué le suena?

-La verdad que lo primero que se me ocurre es un equilibrio emocional en los individuos, tanto a nivel cognitivo, afectivo, que haya un buen equilibrio con sus sentimientos y sus emociones.

-No va usted tan desencaminada como pueda parecer. Le voy a leer la definición que dan Mayer y Salovey: "Conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada nuestras propias emociones, entender las de los demás, y utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento". A tenor de lo que le acabo de leer, ¿Considera que es importante este concepto en el trabajo, en su desempeño profesional?

-Sí, considero que debe ser importante, ya que en todo trabajo se necesita un trabajo en equipo y, por tanto, se necesita colaboración entre personal, y por tanto, es importante que la persona goce de buen equilibrio psicológico y, por tanto tenga un Inteligencia Emocional adecuada.

-Vale. ¿Conoce o sabe lo que es la Percepción y Expresión Emocional?

-La verdad que tampoco lo conozco.

-Bueno, pues le voy a leer el concepto para que usted lo conozca: "Capacidad para percibir y expresar correctamente las emociones. Implica atender, registrar y descifrar mensajes emocionales propios y ajenos, en expresiones faciales, voz, etc. Un ejemplo de esto sería cuando un amigo percibe por la expresión facial de nuestra cara que no

estamos teniendo un buen día". ¿Cree igualmente que esta habilidad que le acabo de describir es importante en el mundo del trabajo?

-Es importante porque, a la hora de llevar a cabo un buen trabajo, por ejemplo un jefe podría, si tiene esa capacidad, tener la capacidad de saber si sus empleados están a gusto en su trabajo, y por tanto si están a gusto lograrán un buen ejercicio de éste.

-Muy bien. En ésta línea, ¿Conoce el término Facilitación Emocional?

-Tampoco

-Bueno, pues se lo leo. Éste es más cortito: "Capacidad de integrar las emociones para facilitar el procesamiento cognitivo". ¿Cree usted que es importante?

-Sí, es importante

-¿En qué aspectos, por ejemplo, podrían ser importantes? Teniendo en cuenta el mundo del trabajo, por supuesto.

-Perdone, ¿Que me pregunto?

-Disculpe, Facilitación Emocional: Capacidad de integrar las emociones para facilitar el procesamiento cognitivo, es decir, por ejemplo podríamos pensar en frío, no tomar decisiones cuando estamos en un estado anímico alterado, como podría ser estar mosqueados y querer agredir a alguien. Tener una alta facilitación emocional podría ser no hacer eso, calmarse, y una vez calmado piensas en lo que vas a hacer. ¿Cree usted que esto es importante a la hora de trabajar o desempeñar una profesión?

-Hombre, es importante, ya que habla ahora de situaciones conflictivas o que no estén, o que no sean...

-De stress.

-Sí, o por ejemplo, ante un despido, es importante tener una buena capacidad y un buen control, ya que es una situación que no es agradable para ninguna persona y es importante que tengas una buena comunicación con la persona que te transmite el mensaje, al igual que es importante que tengas un buen control de las emociones en ese momento, porque, al igual que en su ejemplo, a cualquier persona despedida seguramente le gustaría...

-Pegarle.

-Sí, enfrentarse, pero es importante tener un buen comportamiento en cualquier situación que no sea esperada por la persona.

-¿Tiene usted en cuenta las emociones cuándo piensa? A la hora de tomar alguna decisión, ¿tiene en cuenta su estado anímico en el momento?

-Inconscientemente yo creo que sí, que soy muy...

-¿Podría darme algún ejemplo?

-Por ejemplo, a la hora de buscar un trabajo, a lo mejor se piensa más en la situación, por ejemplo, tu familia. Cuando una persona tiene mayor apego emocional a la familia, siempre tiende a buscar trabajos cerca de su familia. Otra persona que no lo tenga le da igual, bueno no es que le da igual sino que no importa tanto la cercanía o lejanía a su familia.

-Osea, que por lo que usted me está comentando, integra la emoción de la nostalgia, del cariño, como factor a la hora de buscar trabajo.

-Sí, puede ser. Sí.

-Muy bien. Más o menos en la misma línea, ¿conoce lo que es la Comprensión Emocional?

-Sí, creo que podría dar una definición.

-Adelante.

-Comprensión Emocional sería, sobre todo, por ejemplo hacer amigos, que cuando surgen problemas de cualquier tipo, son capaces de escuchar y comprender lo que le está transmitiendo la persona. Puede que un poco de empatía tenga que ver.

-Ese es exactamente la palabra que estaba buscando: empatía, porque en la definición que dan Mayer y Salovey acerca de la Comprensión Emocional: "Capacidad tanto predictiva como retrospectiva, esto es, hacia el futuro o hacia el pasado, de reconocer las causas de los distintos estados anímicos. Supone comprender la manera en la que se combinan los diferentes estados emocionales". Uno de los estados que, como usted ha

dicho, es la empatía, que se relaciona con el concepto de Comprensión Emocional.  
¿Sabe usted distinguir unas emociones de otras?

-¿De la empatía y...?

-En general. Cualquier tipo de emoción, ¿sabe distinguirla?

-Sí, sí podría.

-¿Cuáles sí y cuales le cuesta un poco más identificarlas?

-Emociones, ¿no?

-Sí, emociones en general.

-Pues la empatía hay un concepto que se parece mucho, que ahora mismo no recuerdo sus palabras, pero por ejemplo la empatía sería....

-Condescendencia.

-Sí, puede ser, más o menos.

-Tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro sin estarlo.

-¿Esa es una emoción que considera usted que si entiende?

-Si

-¿Y alguna emoción que le cueste, digamos, por ejemplo, que no sepa cuándo está mosqueada? Sé que es un ejemplo un poco estúpido pero... ¿Alguna emoción que le cueste saber?

-Pues puede que a mí lo que más me cueste transmitir o que me cueste diferenciar, puede que sea cuando estoy ofendida con alguien. Seguramente, porque tengo mucha mezcla de emociones y...

-No sabes distinguir muy bien qué emociones estás sintiendo.

-Sí.

-Vale. ¿En qué situaciones cree usted que diferencia mejor las emociones? ¿Y en cuáles cree que no diferencia tan bien las emociones? Por ejemplo, nos ha dado el ejemplo de

que, cuando está enfadada, no distingue muy bien las emociones que siente y, partiendo de ahí, ¿En qué momentos sí tiene usted muy claro que emociones siente? Un ejemplo.

-Cuando tengo claro lo que siento es cuando ha pasado la situación, y estoy pensándolo en frío.

-¿Pero en el momento?

-En el momento tengo mucho cúmulo de emociones...

-Y le cuesta un poco distinguir...

-Si

-Vale. ¿Conoce o sabe lo que es la Regulación Emocional?

-No, pero le podría dar otra definición. Supongo que sería la capacidad de las personas para controlar un poco las emociones, saber distinguirlas, como lo que estábamos hablando ahora.

-La definición que se da, definición de manual que se da, es la "capacidad de reducir, magnificar o modificar las respuestas emocionales tanto propias como ajenas. También incluye la habilidad para sentir emociones diferentes mientras tomamos una decisión." Es decir, que las emociones, sepamos identificarlas. Esto es obvio en línea con la percepción y expresión emocional. Si no sabemos percibir nuestras emociones, raramente las vamos a poder controlar, ni reducir. Por ejemplo, si no sabemos que estamos ofendidos no podemos des-ofendernos, por así decirlo. ¿Cree que esto es importante a la hora de trabajar?

-Sí, es importante a la hora de trabajar y a la hora de, como antes comenté, de relacionarse con el equipo de compañeros y con los superiores, por ejemplo. Porque es importante tener la capacidad de conocerse a uno mismo y saber cómo actúa cada persona en cada situación, entonces es importante conocerse para saber cómo actuaría uno mismo en una situación que no es la más...

-Propicia

-Sí, no es la más propicia y que la...

-¿Otra persona?

-Sí, como que la otra persona nos entienda y que seamos capaces de expresarlo de forma que no afecte negativamente al entorno.

-¿Cómo autorregula usted sus emociones? Por ejemplo, ¿Cómo se des-ofende, por así decirlo? Por poner un ejemplo práctico.

-Pues yo muchas veces me suelo callar y dejar pasar el tiempo y observar, sobre todo, a las personas.

-Osea, que usted deja la emoción en un cajón y la deja ahí morir.

-Sí, la dejo porque soy muy impulsiva a veces, y entonces para controlar un poco.

-Eso es una forma de auto-regulación. Una forma de auto-regularse y de reducir la emoción es olvidarla, por así decirlo. Usted, por tanto, la deja un poco aparcada en un baúl de los recuerdos, y la deja ahí.

-Sí.

-¿Considera que esa es una buena estrategia a la hora de afrontar una emoción?

-A veces sí y a veces no. hay situaciones que requieren que se hable, evitando la impulsividad y hablando fríamente. Por ejemplo, situaciones cuando tienes algún problema importante con alguna persona, y necesitas hablarlo con esa persona pero muchas veces no lo expresas, simplemente mantienes silencio y dejas que el tiempo pase, pero muchas veces eso se va acumulando y después, con el tiempo, acaba estallando. Entonces, seguramente después vuelva porque ese sentimiento no se ha ido, pero hay veces que si se va. Por ejemplo, un novio que tiene una infidelidad contigo, que sabes que te ha sido infiel, pero no lo hablas con él, simplemente lo perdonas. A la larga, como no lo hablas con él y simplemente te lo callas y lo consientes, pues eso a la larga te va acumulando sentimientos de...

-Ira

-Sí

-Osea que, a veces no ser tan impulsiva, provoca que el problema se magnifique.

-Exacto.

-¿Ayuda usted a otros a regular sus emociones? Ya ha dicho como regula las suyas, reduciéndolas. ¿Ayuda a alguien en, por ejemplo, que está enfadado y lo ayuda a dejar de estar enfadado, o alguien deprimido y lo ayuda a estar alegre?

-Sí, la verdad que hay veces que, cuando trato con mis allegados, cuando hay alguien de mi familia o amigos que está enfadado o alterado, como que incito a que se calme, y una vez calmado hablamos de la situación tranquilamente, que se exprese...

-¿Y cómo hace usted que se calme? ¿Qué hace, habla con él, razona, lo aparta, lo...?.

-Hombre, le digo que se tranquilice, sobre todo, y le digo que estoy ahí para escucharlo, y que hable conmigo, y, tranquilamente, cuando veo que hay alguna alteración mayor, le vuelvo a decir: "tranquilo, que te estoy escuchando", "lo vamos a hablar tranquilamente", "no pasa nada". No es que le quite importancia, pero le dejo ver que estoy ahí.

-Pues, nada más, esas eran las preguntas. Muchas gracias por su colaboración y que tenga usted un buen día.

-Muchas gracias a usted, Alberto.

## **ANEXO IV: GRABACIÓN DE ENTREVISTA A SALMA WEHBE BRUNO**