



CAPITULO IV

Análisis de Resultados

Con el fin de lograr los objetivos de la presente investigación, se procedió a vaciar la información obtenida mediante la aplicación de encuestas en el programa estadístico SPHINX Plus 2, el cuál opera en el ambiente de Windows.

La información será presentada en orden, es decir primero se mostrarán los datos demográficos el número de personas por género y semestre, que participaron en el presente trabajo de investigación, posteriormente se presentará la información de acuerdo a la relación que existe entre las preguntas que conforman las cinco dimensiones de I.E.

Para finalmente concluir con la presentación de porcentaje por semestre y género, determinando el nivel de I.E. que poseen los futuros egresados de la UDLAP.



4.1 Análisis de Resultados por Género

En la siguiente figura se observa que participaron más mujeres que hombres, la muestra total fue de 77 personas encuestadas, de las cuales 53 fueron del sexo femenino y 24 del sexo masculino. El porcentaje correspondiente es de 68.83% y 31.16% respectivamente. Lo que concuerda con la población de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes.

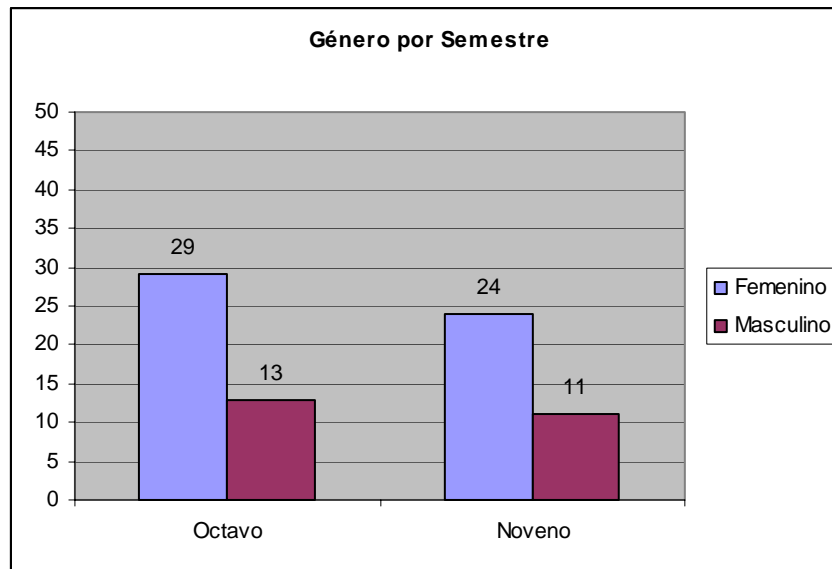


Figura 4.1 Número de personas del sexo masculino y femenino. Elaboración propia

En esta investigación, sólo se tomaron en cuenta a estudiantes de octavo y noveno semestre de la carrera. En la tabla 4.1, se muestra el número y porcentaje de alumnos que participaron en los respectivos semestres. Se demuestra que más de la mitad de las personas a las que se les aplicó la encuesta cursan el octavo semestre. Esto se debe principalmente a que era más fácil contactarlos ya que aún cursan materias. El número de personas de



noveno semestre disminuyó debido a que éstas tienen un número menor de clases de acuerdo al semestre que se encuentran.

Tabla 4.1 Semestre de los encuestados. Elaboración propia

Semestre	Personas	Porcentaje
Octavo	42	54.55
Noveno	35	45.45
TOTAL	77	100.00

4.2 Análisis de Correlación

4.2.1 Correlaciones de autoconocimiento

De los resultados que se encuentran en la tabla 4.2 sólo se tomaron en cuenta aquellos cuya relación tuvieron un valor superior o igual a 0.50, que se aprecian en la siguiente tabla (resaltadas en color amarillo). Ver Apéndice C para conocer a que pregunta pertenecen las abreviaturas.



Tabla 4.2 Correlación de autoconocimiento. Elaboración propia

	AC	AC1	AC2	AC3	AC4	AC5	AC6	AC7	AC8	AC9	AC10
AC	1										
AC1	0.53	1									
AC2	0.17	0.83	1								
AC3	0.23	0.34	0.58	1							
AC4	0.18	0.33	0.66	0.22	1						
AC5	0.14	0.37	0.4	0.34	0.78	1					
AC6	0.24	0.34	0.34	0.21	0.21	0.19	1				
AC7	0.19	0.26	0.39	0.32	0.22	0.39	0.25	1			
AC8	0.13	0.09	0.11	0.35	0.39	0.24	0.01	0.31	1		
AC9	0.09	0.44	0.28	0.15	0.06	0.24	0.42	0.32	0.41	1	
AC10	0.13	0.28	0.37	0.69	0.34	0.31	0.19	0.36	0.24	0.18	1

Correlación 1: Sé cuando tengo pensamientos negativos - Sé cuando mi “diálogo interior” es positivo.

En la medida que mayor conocimiento haya de uno mismo, es más probable identificar la diferencia de tener pensamientos negativos y utilizar un diálogo interior positivo, mismo que ayude al ser humano a entender sus sentimientos y darle una interpretación que sirva para comprender la forma en que actúa.

Correlación 2: Sé cuando mi “diálogo interior” es positivo – Sé cuando empieza mi enfado.

Al tener facilidad el ser humano de identificar el momento en que empieza a enfadarse, podrá utilizar su “diálogo interior” para que el enfado trabaje en beneficio propio, de tal forma que le ayude a controlar su conducta para obtener mejores resultados.

Correlación 3: Sé cuando mi “diálogo interior” es positivo – Sé como interpretar los acontecimientos que me rodean.

Al tener un diálogo interior positivo, el ser humano entenderá mejor los hechos que le rodean, teniendo ideas claras que le ayuden a identificar la forma en que se desenvuelve.



Esto le sirve al ser humano para entender que la mayoría de las emociones que experimenta depende de la forma en que evalúa la realidad.

Correlación 4: Sé cuando empieza mi enfado – Sé cuando no estoy comunicando lo que quiero decir.

Esto significa, cuando el ser humano está enfadado, sus ideas no están claras lo que origina que no pueda transmitir adecuadamente éstas, por lo que no se siente satisfecho consigo mismo.

Correlación 5: Sé como interpretar los acontecimientos que me rodean – Conozco actualmente mis sentimientos.

Gran parte de las emociones que experimenta el ser humano, depende de la forma en que evalúa la realidad y le ayuda a entender lo que siente en determinado momento.

4.2.2 Correlaciones de autorregulación

De los resultados que se encuentran en la tabla 4.3 sólo se tomaron en cuenta aquellos cuya relación tuvieron un valor superior o igual a 0.50, que se aprecian en la siguiente tabla (resaltadas en color amarillo). Ver Apéndice C para conocer a que pregunta pertenecen las abreviaturas.



Tabla 4.3 Correlación de autorregulación. Elaboración propia

	AR	AR1	AR2	AR3	AR4	AR5	AR6	AR7	AR8	AR9
AR	1									
AR1	0.08	1								
AR2	0.19	0.28	1							
AR3	0.14	0.24	0.79	1						
AR4	0.26	0.38	0.07	0.14	1					
AR5	0.07	0.28	0.21	0.36	0.49	1				
AR6	0.33	0.21	0.29	0.22	0.29	0.2	1			
AR7	0.09	0.42	0.17	0.33	0.18	0.41	0.26	1		
AR8	0.23	0.19	0.08	0.28	0.12	0.56	0.36	0.15	1	
AR9	0.06	0.18	0.33	0.37	0.11	0.35	0.23	0.18	0.41	1

Correlación 1: Actúo de manera productiva en situaciones de ansiedad – Actúo de manera productiva cuando estoy enojado.

Esto se refiere a que los sentimientos negativos que el ser humano tiene puede dominarlos, de tal forma que no afecte negativamente la manera en que se desenvuelve.

Correlación 2: Uso el “diálogo interior” para controlar mis estados emocionales – Sé cuando empieza mi enfado.

El ser humano identifica el momento en que comienza su enojo, por lo que reconoce la importancia del diálogo interior (charla consigo mismo) que le ayude a manejar sus emociones.



4.2.3 Correlaciones de motivación

De los resultados que se encuentran en la tabla 4.4 sólo se tomaron en cuenta aquellos cuya relación tuvieron un valor superior o igual a 0.50, que se aprecian en la siguiente tabla (resaltadas en color amarillo). Ver Apéndice C para conocer a que pregunta pertenecen las abreviaturas.

Tabla 4.4 Correlación de motivación. Elaboración propia

	M	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
M	1							
M1	0.05	1						
M2	0.24	0.25	1					
M3	0.32	0.21	0.06	1				
M4	0.16	0.12	0.17	0.02	1			
M5	0.24	0.34	0.27	0.31	0.17	1		
M6	0.37	0.45	0.27	0.09	0.12	0.75	1	
M7	0.03	0.42	0.36	0.13	0.15	0.22	0.21	1

Correlación 1: Abandono hábitos inútiles que no benefician – Desarrollo conductas nuevas y más productivas.

Esto se refiere a que el ser humano es capaz de deshacerse de todos aquellos aspectos inútiles que no le benefician, y así emplear toda su energía en una dirección específica y para un fin específico incrementando su confianza y entusiasmo en sí mismo. Teniendo un claro sentido de la dirección y con mayor probabilidad de alcanzar la meta establecida.



4.2.4 Correlaciones de habilidades sociales

De los resultados que se encuentran en la tabla 4.5 sólo se tomaron en cuenta aquellos cuya relación tuvieron un valor superior o igual a 0.50, que se aprecian en la siguiente tabla (resaltadas en color amarillo). Ver Apéndice C para conocer a que pregunta pertenecen las abreviaturas.

Tabla 4.5 Correlación de habilidades sociales. Elaboración propia

Table with 19 columns (HS to HS18) and 19 rows (HS to HS18) showing correlation coefficients. Values are highlighted in yellow where they are 0.50 or greater.

Correlación 1: Comunico mis sentimientos de manera explícita – Comunico mis experiencias de forma explícita.



Se refiere a que el ser humano identifica que la comunicación es exteriorizar y expresar con claridad lo que piensa, siente y cree, aceptando que los demás tienen sus propios pensamientos y sentimientos basados en su propia experiencia.

Correlación 2: Frecuentemente llego a acuerdos con los demás – Al comunicarme con los demás, ellos me entienden y yo a ellos.

Una vez que el ser humano identifica que es importante defender sus derechos, opiniones, ideas y deseos, pero al mismo tiempo respeta los puntos de opinión de los demás sin ignorar las necesidades propias ni ajenas, tendrá como resultado una buena comunicación que origine un conocimiento de necesidades y expectativas ocasionando que ambas partes se vean beneficiadas.

Correlación 3: Al comunicarme con los demás, ellos me entienden y yo a ellos – Proporciono apoyo a los demás cuando lo requieren.

Correlación 4: Al comunicarme con los demás, ellos me entienden y yo a ellos – Percibo los estado de ánimo de los demás.

Correlación 5: Al comunicarme con los demás, ellos me entienden y yo a ellos – Muestro comprensión hacia los demás.

El ser humano identifica que el éxito en el funcionamiento de un equipo depende de las soluciones creativas y de la atención dinámica para resolver problemas y esto se logra creando una interacción entre ambas partes utilizando una buena comunicación que le permite resolver situaciones. Así mismo identificar los estados de ánimo que afectan a la gente que le rodea y de esta forma comprenderlos, logrando crear un ambiente cordial. De manera contraria la ausencia de éstas repercutirá negativamente en el ambiente laboral.



Correlación 6: Proporciono apoyo a los demás cuando lo requieren – Percibo los estados de ánimo de los demás.

La comunicación es vital en las relaciones humanas, teniendo una comunicación efectiva hay mayores posibilidades que los demás puedan confiar en el ser humano siendo capaz de reconocer sus emociones propias y ajenas, reaccionando ante las mismas, empleándolas para resolver una situación de forma productiva y utilizándolas para ayudarle a los demás a ayudarse a sí mismos.

Correlación 7: Muestro comprensión hacia los demás – Proporciono apoyo a los demás cuando lo requieren.

Correlación 8: Muestro comprensión hacia los demás – Percibo los estados de ánimo de los demás.

Correlación 9: Muestro comprensión hacia los demás – Entablo conversaciones sobre sus emociones con los demás.

En la medida que el individuo sea capaz de conocer y entender los sentimientos, pensamientos y creencias de aquellas personas que le rodean; le permitirá desarrollar e implementar su capacidad creativa, logrando sensibilizarse con las capacidades y deficiencias de los demás. Guiándose de sus principios y valores, lo que le causará mayor satisfacción en su vida.

Correlación 10: Entablo conversaciones sobre sus emociones con los demás – Se me facilita controlar actividades y emociones en un grupo.

El ser humano identifica que en un grupo existen diversas emociones, por lo que es capaz de canalizarlas en beneficio propio y de los demás mejorando sus relaciones personales y



profesionales. De manera contraria éstas se verán afectadas y por lo tanto no se logrará un buen trabajo en equipo.

4.2.5 Correlaciones de empatía

De los resultados que se encuentran en la tabla 4.6 sólo se tomaron en cuenta aquellos cuya relación tuvieron un valor superior o igual a 0.50, que se aprecian en la siguiente tabla (resaltadas en color amarillo). Ver Apéndice C para conocer a que pregunta pertenecen las abreviaturas.

Tabla 4.6 Correlación de empatía. Elaboración propia

	E	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11
E	1											
E1	0.13	1										
E2	0.71	0.29	1									
E3	0.14	0.25	0.24	1								
E4	0.31	0.18	0.28	0.04	1							
E5	0.31	0.06	0.19	0.22	0.09	1						
E6	0.32	0.22	0.24	0.31	0.18	0.33	1					
E7	0.33	0.24	0.26	0.28	0.24	0.33	0.86	1				
E8	0.31	0.05	0.18	0.18	0.18	0.22	0.69	0.69	1			
E9	0.18	0.04	0.33	0.21	0.08	0.26	0.69	0.69	0.43	1		
E10	0.12	0.09	0.11	0.07	0.06	0.12	0.19	0.02	0.35	0.24	1	
E11	0.15	0.05	0.39	0.19	0.17	0.05	0.43	0.16	0.27	0.14	0.24	1

Correlación 1: Hago que los demás se sientan bien con ellos mismos – Proporciono apoyo a los demás cuando lo requieren

El ser humano es capaz de identificar y demostrar sus emociones teniendo mayor facilidad para interpretar los sentimientos, y asimismo detectar y mostrar comprensión con respecto a



los sentimientos, los motivos y las preocupaciones de la gente que le rodea, haciéndolos sentir mejor.

Correlación 2: Hago que los demás se sientan bien con ellos mismos – Percibo los estados de ánimo de los demás.

Esto se refiere a que el individuo identifica que las emociones de la gente que lo rodea, no sólo pueden expresarse mediante palabras sino a través de diversas señales, como el comportamiento, los ademanes, la expresión facial, entre otros aspectos. Por lo que el individuo toma conciencia de esto y hace su mayor esfuerzo para entablar relaciones personales positivas.

Correlación 3: Hago que los demás se sientan bien con ellos mismos – Ayudo a los demás a controlar sus emociones.

El ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos representa un factor indispensable de la I.E., es decir hacer al otro que comprenda, que madure y que sea productivo desarrolla una relación basada en la confianza y la lealtad, haciendo que las personas sean emocionalmente más inteligentes.

Correlación 4: Proporciono apoyo a los demás cuando lo requieren – Percibo los estados de ánimo de los demás.

Correlación 5: Proporciono apoyo a los demás cuando lo requieren – Ayudo a los demás a controlar sus emociones.

El ser humano identifica que cuando hay un sentimiento de angustia el pensamiento se distorsiona evitando que utilice la información que le rodea y sin poder resolver una situación, por lo que el individuo le ayuda a aclarar sus ideas y sentimientos sin imponer el propio, ayudándolo a sentirse valorado porque cuenta con el apoyo de otra persona.



4.3 Análisis de Inteligencia Emocional por Género y Semestre

A continuación se presentan los datos en porcentaje de cada una de las dimensiones que integran la I.E. (autoconocimiento, autorregulación, motivación, habilidades sociales y empatía), por género y semestre.

Cabe mencionar que los porcentajes se obtuvieron de la siguiente manera:

Autoconocimiento (AC):

$$\left(\frac{x}{77} \right) 100 = AC \quad \left(\frac{\text{Suma de reactivos de autoconocimiento}}{\text{Puntaje máximo de autoconocimiento}} \right) 100 = AC$$

Puntaje máximo que se puede obtener es 77, tomando en cuenta que las preguntas que abarcan esta dimensión son 11 (ver Apéndice B) y que la respuesta máxima para cada una es 7, se multiplican y se obtiene 77 ($11 \times 7 = 77$).

Autorregulación (AR):

$$\left(\frac{x}{70} \right) 100 = AR \quad \left(\frac{\text{Suma de reactivos de autorregulación}}{\text{Puntaje máximo de autorregulación}} \right) 100 = AR$$

Puntaje máximo que se puede obtener es 70, tomando en cuenta que las preguntas que abarcan esta dimensión son 10 (ver Apéndice B) y que la respuesta máxima para cada una es 7, se multiplican y se obtiene 70 ($10 \times 7 = 70$).

Motivación (M):

$$\left(\frac{x}{56} \right) 100 = M \quad \left(\frac{\text{Suma de reactivos de motivación}}{\text{Puntaje máximo de motivación}} \right) 100 = M$$



Puntaje máximo que se puede obtener es 56, tomando en cuenta que las preguntas que abarcan esta dimensión son 8 (ver Apéndice B) y que la respuesta máxima para cada una es 7, se multiplican y se obtiene 56 ($8 \times 7 = 56$).

Empatía (E):

$$\left(\frac{x}{84} \right) 100 = E \qquad \left(\frac{\text{Suma de reactivos de empatía}}{\text{Puntaje máximo de empatía}} \right) 100 = E$$

Puntaje máximo que se puede obtener es 84, tomando en cuenta que las preguntas que abarcan esta dimensión son 12 (ver Apéndice B) y que la respuesta máxima para cada una es 7, se multiplican y se obtiene 84 ($12 \times 7 = 84$).

Habilidades sociales (HS):

$$\left(\frac{x}{133} \right) 100 = HS \qquad \left(\frac{\text{Suma de reactivos de habilidades sociales}}{\text{Puntaje máximo de habilidades sociales}} \right) 100 = HS$$

Puntaje máximo que se puede obtener es 133, tomando en cuenta que las preguntas que abarcan esta dimensión son 19 (ver Apéndice B) y que la respuesta máxima para cada una es 7, se multiplican y se obtiene 133 ($19 \times 7 = 133$).

Una vez realizado este proceso los datos fueron ingresados a Excel y se presentan las siguientes gráficas, dependiendo de los porcentajes correspondientes a cada variable fueron asignadas las siguientes categorías de acuerdo a Ibáñez (2001):

1. Nivel bajo menos del 50%.
2. Nivel medio entre el 51% y 75%.
3. Nivel alto más del 75%.

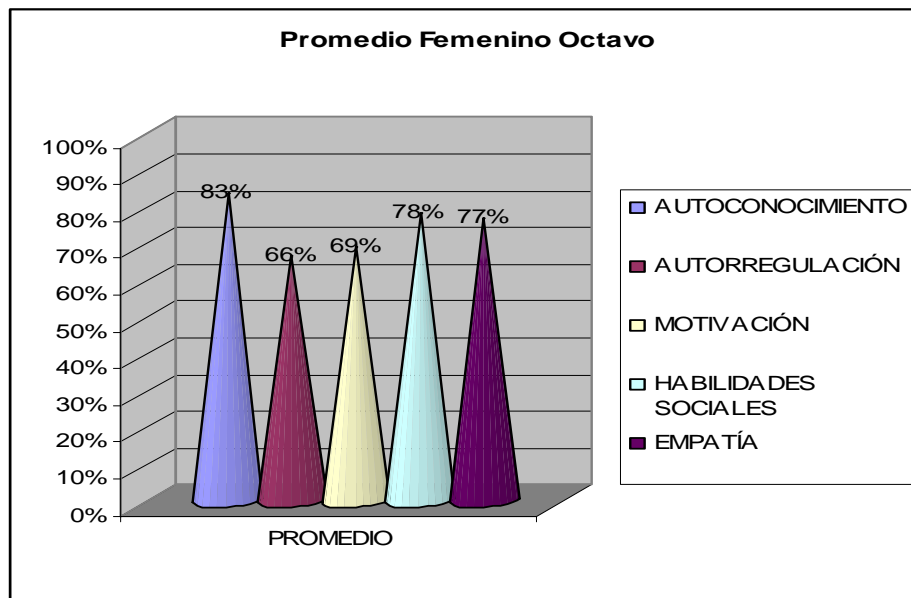


Figura 4.3 Promedio femenino de dimensiones de I.E. de octavo semestre. Elaboración propia

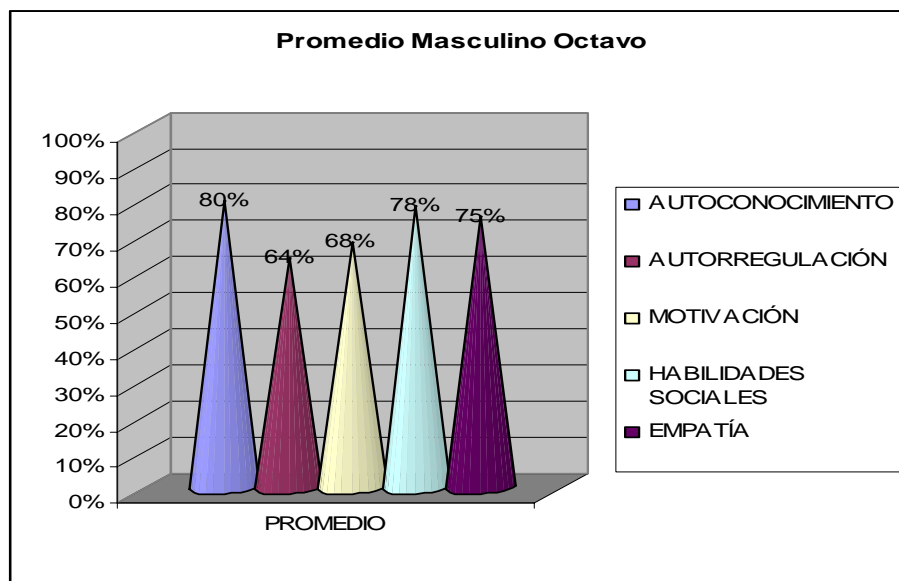


Figura 4.4 Promedio masculino de dimensiones de I.E. de octavo semestre. Elaboración propia



Se aprecia que la dimensión que obtuvo el porcentaje más bajo en el caso de las mujeres al igual que en el de los hombres es la autorregulación que significa saber controlar los aspectos emocionales (ánimo, sensaciones, impulsos, entre otros) y adaptarlos al entorno en el que se desarrolla con 66% y 64% respectivamente. El porcentaje más alto lo representa en ambos casos el autoconocimiento que se refiere a la capacidad que tiene el ser humano de saber quien es, que siente y que es lo que hace, sus fortalezas y debilidades con 83% y 80% respectivamente.

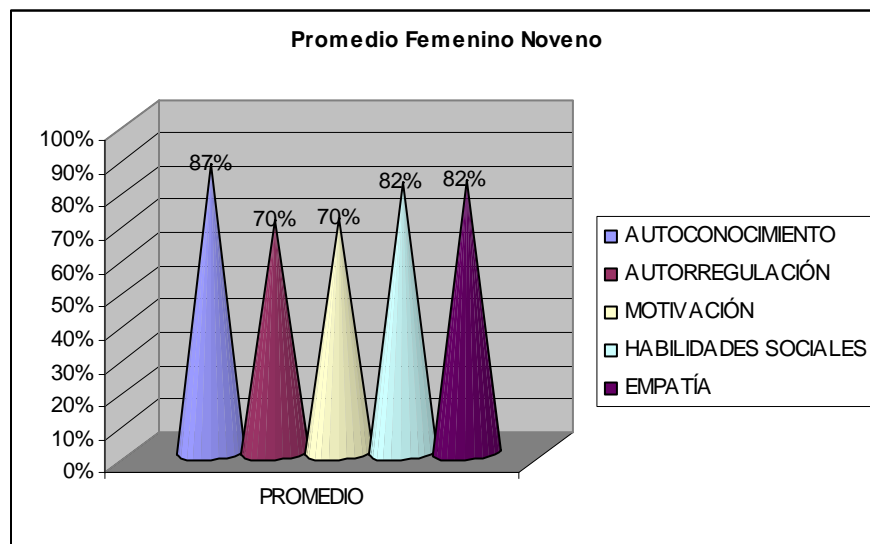


Figura 4.5 Promedio femenino de dimensiones de I.E. de noveno semestre. Elaboración propia

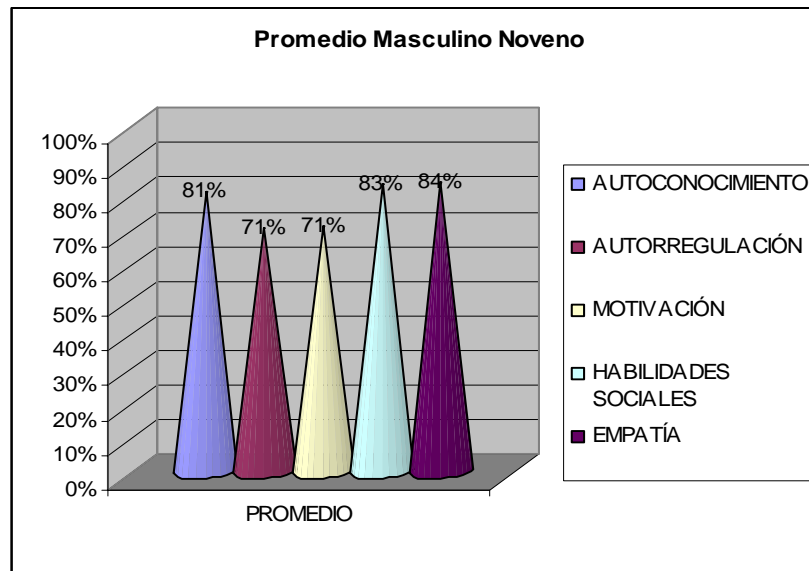


Figura 4.6 Promedio masculino de dimensiones de I.E. de noveno semestre. Elaboración propia

Como se observa en las gráficas anteriores, el nivel más bajo lo representa la autorregulación y motivación en ambos casos, con 70% en las mujeres, mientras que en los hombres con 71%.

Ahora, el nivel más alto pertenece en el caso de las mujeres al autoconocimiento con 87%, mientras que en los hombres es empatía con 84%.

En las siguientes gráficas se muestra el promedio de la I.E. en general, por semestre y por género.

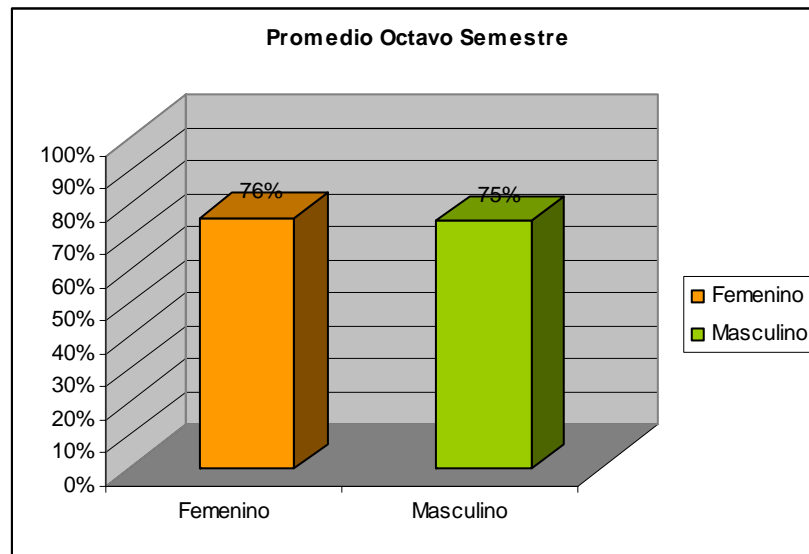


Figura 4.9 Promedio de I.E. de octavo semestre. Elaboración propia

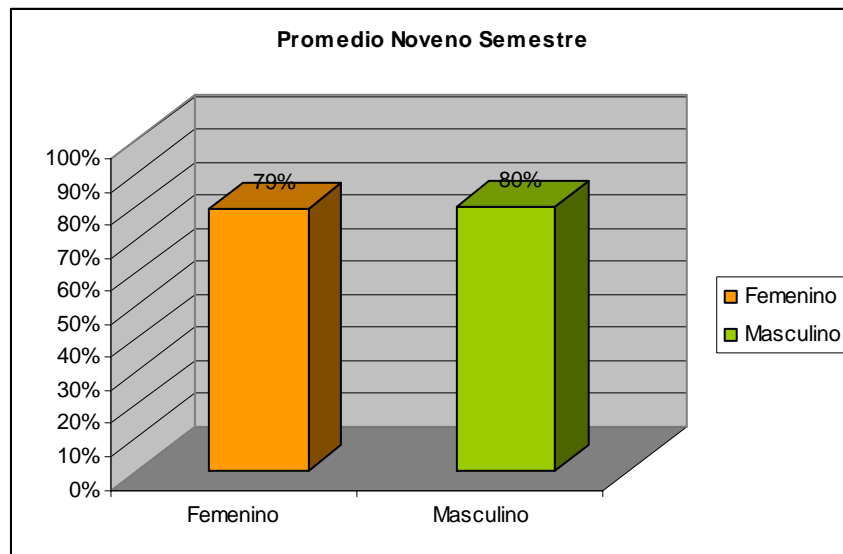


Figura 4.10 Promedio de I.E. de noveno semestre. Elaboración propia

Se aprecia una diferencia del 3% entre las mujeres de octavo y noveno semestre; en el caso de los hombres, existe una discrepancia del 5% entre octavo y noveno semestre.