



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA VIRTUAL  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
PSICOLOGÍA CLÍNICA, SALUD MENTAL Y CONTEXTO

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN SOCORRISTAS DE LA DEFENSA CIVIL DE BOGOTÁ  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO MODALIDAD VIRTUAL

PRESENTA:

LETZLIE BRIDGEAT VALERO RODRÍGUEZ 1610650365

ASESOR:

JOHANNA KATHERYNE ROMERO ARIZA. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO Y DICIEMBRE DE 2020.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción. ....	2
Planteamiento del problema.....	2
Pregunta de investigación. ....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos. ....	3
Justificación. ....	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	4
Marco conceptual.....	10
Emoción: .....	10
Marco teórico. ....	11
Marco Empírico. ....	11
<i>Instrumentos de Medición de Inteligencia Emocional:</i> .....	13
Capítulo 3. Metodología. ....	15
Tipo y diseño de investigación. ....	16
Participantes.....	16
Instrumentos de recolección de datos. ....	17
Consideraciones éticas.....	18
Capítulo 4. Resultados. ....	18
Discusión.....	23
Conclusiones.....	25
Limitaciones.....	26
Recomendaciones. ....	27
Referencias bibliográficas.....	28

## Lista de figuras

iii

Gráfico 1. Cantidad numérica atención emocional.....	19
Gráfico 2. Dimensión claridad emocional por porcentajes .....	20
Gráfico 3. Gráfico porcentual dimensión reparación emocional .....	21
Gráfico 4. Distribución dimensiones TMMS-24.....	22

### **Resumen.**

La Defensa Civil Colombiana es una entidad que capacita a voluntarios alrededor del país en el manejo de emergencias, estos brindan sus servicios de manera altruista a la comunidad, sin embargo, se considera fundamental que los socorristas tengan un perfil psicológico adecuado para desempeñar de manera óptima sus actividades las cuales demandan un alto nivel de estrés y concentración, por tanto, para efectos de la investigación se pretendió describir el nivel de inteligencia emocional de los socorristas de la seccional Bogotá. Para esto se seleccionó un instrumento de medición TMMS-24, el cual mide el constructo de inteligencia emocional, para ser aplicada y analizada de manera cuantitativa en un enfoque descriptivo; hallando resultados favorables en el 70% de la muestra y poco favorables en el 30% de la misma, lo cual permitió inferir las habilidades que gran número de socorristas poseen frente a la atención que le brindan a sus emociones, la detección de ellas, la capacidad de comprensión y manejo de las mismas. Frente a la muestra con resultados poco favorables se recomiendan jornadas de capacitación o sensibilización frente a la relevancia de las emociones mezcladas en un contexto de ejercicios de emergencias.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, emergencia, socorristas, resiliencia.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

La Defensa Civil Colombiana es una entidad sin ánimo de lucro, cuya función principal es la atención de emergencias, esta se desempeña en tres áreas o ejes de acción siendo: Gestión del Riesgo, Acción Social y Gestión Ambiental, está conformada por líderes voluntarios (niños, mujeres y hombres), quienes de manera altruista dedican su tiempo, recursos y sacrifican sus intereses propios, por el bienestar de la comunidad. La Defensa Civil a su vez está conformada por un grupo de trabajadores oficiales denominados funcionarios, cuya responsabilidad es direccionar a los líderes voluntarios a cumplir la misión y visión institucionales.

Dentro de esta entidad se brindan capacitaciones dentro de las tres áreas descritas como (incendios forestales, soporte vital en trauma, curso básico, rescate en estructuras colapsadas, rescate canino, rescate acuático, etc.), formación otorgada a los líderes voluntarios de los diferentes departamentos del país en las denominadas Seccionales o en su defecto en las 2 escuelas avaladas por el Ministerio de Educación Nacional. (Defensa Civil Colombiana, 2020).

### **Planteamiento del problema**

La formación y entrenamiento es imprescindible para el buen desempeño de un socorrista, puesto que, de acuerdo a las investigaciones consultadas se considera que es necesaria la preparación psicológica, haciendo énfasis en la capacidad que tienen los socorristas sobre el manejo y control de sus emociones, siendo un factor vital en el desenvolvimiento del ser humano y a su vez es un factor que puede generar cambios en la

conducta y e incidir de manera favorable en el desempeño en la atención de emergencias. (Mitchel, 1999). Se desconoce si el voluntariado de la Defensa Civil de Bogotá cuenta de manera autónoma con esta capacidad.

De modo que, se pretende indagar en la institución Defensa Civil Colombiana de Bogotá si cuentan o no con las herramientas para el manejo de sus emociones. Esto teniendo en cuenta la definición emitida por Mayer y Salovey: es la identificación oportuna de emociones, independientemente del escenario en la que se encuentren los socorristas, donde estos deben tener la capacidad de aceptar las mismas, y saberlas expresar adecuadamente siendo funcionales en su entorno, reduciendo posibles efectos de emociones secundarias que puedan generar una afectación en sus resultados. (Piñar, 2014, p. 60).

### **Pregunta de investigación.**

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional percibida en un grupo de socorristas de la Defensa Civil Seccional Bogotá?

### **Objetivo general.**

Medir el nivel de inteligencia emocional percibida de un grupo de socorristas de la Defensa Civil Seccional Bogotá.

### **Objetivos específicos.**

Determinar el nivel de atención frente a las emociones

Medir la capacidad de regulación de los estados emocionales.

Generar recomendaciones sobre el manejo de inteligencia emocional en los socorristas de la Defensa Civil de Bogotá.

**Justificación.**

Se pretende indagar sobre la capacidad de inteligencia emocional en una población seleccionada de socorristas de la Seccional Bogotá de la Defensa Civil Colombiana, basándose en las capacitaciones y entrenamientos que la entidad brinda a sus socorristas y en investigaciones que resaltan la importancia de este constructo psicológico en el desempeño de los mismos, ya que el manejo emocional incide en el comportamiento de un socorrista, incide en los resultados que este genere en el transcurso de una emergencia o desastre, pudiendo o no generar afectaciones en sí mismo o en la población enmarcada en la emergencia.

Por tanto, se considera importante investigar si los socorristas cuentan con habilidades de manejo emocional requeridas para un trabajador del área de emergencias; ya que, de no manejar correctamente sus emociones básicas, estas pueden desencadenar otras que generen consecuencias en su labor, puesto que estos no están exentos de manifestar estrés, ansiedad, shock, trastorno de estrés postraumático, el cual suele aparecer en uno de cada tres socorristas, (Posada, 2011). Por ende, a través de esta investigación se pretende caracterizar necesidades para minimizar en lo posible estos impactos en los socorristas de la Defensa Civil de Colombia.

Finalmente, los resultados de esta investigación son dirigidos al área de funcionarios de Seccional Bogotá, para la toma de decisiones que de a lugar.

**Capítulo 2.****Marco de referencia.*****Historia Defensa Civil***

Los antecedentes de la Defensa Civil Colombiana se remontan a la creación de la Comisión Nacional de Socorro en 1.875, como resultado de un catastrófico evento en mayo de 1.875 en Cúcuta, un terremoto que dejó pérdidas humanas, locativas, estructurales, ambientales, económicas, en ese entonces el país no se encontraba preparado para manejar un evento de tal magnitud; por tanto, se dio la constitución de la Comisión Nacional de Socorro, encargada del manejo de desastres.

Con la atención de emergencias y desastres, las afectaciones que estas y mas tuvieron en la vida de la comunidad, de los animales, generando perdidas significativas en los diferentes sectores económicos, los líderes voluntarios enfrentaron estas situaciones y las continúan enfrentando día a día en las emergencias que ocurren en el país. Sin embargo, el líder voluntario de la defensa civil colombiana debe cumplir con un perfil el cuál de acuerdo con el Reglamento del Líder Voluntario, toda conducta de los voluntarios de la institución debe estar regida por valores como (sentido de pertenencia con la institución, compañerismo, innovación, trabajo en equipo) y principios como la (igualdad, eficiencia, moralidad, imparcialidad, responsabilidad, transparencia, honradez, buena fe, sacrificio, humildad). A su vez en los requisitos del líder voluntario operativo este reglamento indica no tener deudas con la legislación colombiana, haber aprobado curso básico y presentar al momento del ingreso a la institución un certificado de aptitud psicofísica. (Pineda, 2011). En contraste del perfil o requisitos para ser voluntario en la Defensa Civil Colombiana, vs el perfil de un socorrista de una entidad de emergencias como bomberos a nivel internacional, se puede inferir a nivel psicológico que un socorrista debe manejar un sentido de tolerancia frente a la necesidad de acción inmediata



y contar con una capacidad de reflexión y autoconocimiento frente a los aspectos operativos y emocionales en el escenario de la emergencia. (Sainz, 2003, p.148).

Claramente se puede denotar la diferencia puntualmente en la relevancia del aspecto emocional que cada entidad le brinda a sus socorristas.

### ***Posturas científicas sobre las emociones***

Respecto a las emociones estas han sido definidas por diferentes autores, entre las definiciones mas reconocidas se puede encontrar del filósofo René Descartes, quien mencionaba que las pasiones del alma eran resultado del alma y el cuerpo, produciendo “espíritus animales” que desencadenaban emociones, Charles Darwin en 1872, expresaba que la emoción era una manifestación evolutiva de la mente en los animales y el hombre; por otra parte el fundador del empirismo John Locke quien indicó que la relación entre estímulos y respuestas eran la base del aprendizaje y de las respuestas emocionales, (Fernández y Jiménez, 2010, p. 23). El psicólogo William James, propuso que la experiencia emocional es resultante de la percepción de una situación biológica externa atractiva, la cual genera alteraciones fisiológicas y motrices. (Fernández y Jiménez, 2010, p. 28). El psicólogo conductista John Watson quien en 1.924 las definía como un mecanismo de respuesta hereditario, que genera cambios a nivel corporal, especialmente en los sistemas glandular y visceral, reconociendo tres emociones fundamentales el miedo, rabia y amor (Sainz, 2003, p.34). En 1972 surgió la teoría del psicólogo Paul Ekman ampliamente aceptada quien denominaba las emociones como un proceso automático del ser humano, en el cual influían factores evolutivos (hereditarios), proseguidos por cambios a nivel conductual y fisiológico, resaltando la existencia de seis

emociones primarias siendo miedo, alegría, sorpresa, asco, ira y tristeza (Tomas, 2014, diapositivas 5 y 10).

Las emociones son adaptativas, analizando cada una de las emociones primarias como la ira su función adaptativa nos permitiría autodefendernos, evitando la opresión de emociones y a su vez liberando endorfinas, reforzando autoconcepto de la persona, el asco como función adaptativa tendría el rechazo, permitiéndonos aislarnos de algo que consideremos nocivo para nosotros, la sorpresa tendría como función adaptativa la exploración, curiosidad, que puede reforzar procesos cognitivos como la atención, memoria y pensamiento, el miedo cuya función adaptativa sería la protección, activando mecanismos de alerta y sistema de lucha huida, con función principal de mantenernos a salvo y alejados del peligro. Tristeza su función adaptativa es la reintegración emocional, haciéndonos manejar la resiliencia y fortaleciendo los vínculos sociales. Alegría cuya función adaptativa es la afiliación, permitiendo liberar neurotransmisores, endorfinas y hormonas que nos generan sensación de bienestar, fortaleciendo procesos cognitivos. (Tomas, 2014, diapositivas 11-17).

### ***Inteligencia Emocional***

El control emocional es denominado inteligencia emocional concepto adoptado en 1990 por los autores Salovey y Meyer, quienes la expresaban como la habilidad para identificar, percibir y expresar emociones de manera adaptativa, teniendo las herramientas para regularlas antes de expresarlas. (Fernández y Jiménez, 2010, p. 71).

No obstante, vale la pena recalcar como se da la inteligencia emocional a nivel cognitivo, áreas cerebrales como la amígdala, el hipocampo, el tálamo, compuestos del

sistema límbico o cerebro emocional son indispensables en la recepción de la información externa para tener nuestra propia idea, nuestro significado o interpretación que va generar una consecuencia o acción, expresándola de manera rápida y efectiva, a pesar de esto estas consecuencias inmediatas no siempre son adaptativas al medio en el que está el sujeto, ya que se le puede brindar un significado que no sea funcional a una situación que se presente, es aquí donde el córtex prefrontal tiene la capacidad de regular estas respuestas emocionales inmediatas ajustándolas al contexto siendo respuestas adaptativas. (Fernández y Jiménez, 2010, p. 51).

### ***Relación Inteligencia Emocional con Socorristas***

Es natural que el socorrista se enfrente a diferentes estímulos que puedan generar consecuencias en la percepción de este como el estrés y la ansiedad provocado por el miedo, más específico de aquellas actividades que implican riesgo como la del voluntario que arriesga su vida por la de otros (Sainz, 2003, p.26). Es importante tener en cuenta que el estrés depende de cómo se gestionen las emociones, habiendo dos tipos de estrés, uno que nos ayuda a resolver un problema, que nos genera habilidades y otro que no es constructivo para nosotros (distress). Las reacciones frente a factores estresores de un socorrista (es considerablemente diferente de la persona promedio y tienen rasgos de personalidad adaptativos que los ayudan a tolerar niveles más altos de estrés, acompañados por una alta afiliación con la resiliencia, para saber manejar el peligro de daños personales o que puedan visualizar en su entorno). (Mitchel, 1999).

Sin embargo, la reacción del socorrista frente a la sensación de emociones inadaptativas, dependerá de la situación y de cómo este maneje la emoción que está

sintiendo (miedo) con sus recursos adaptativos de la personalidad. En diferentes estudios se han manifestado las consecuencias de no saber manejar las emociones, para que estas funcionen a favor del socorrista, donde se ha evidenciado (las conductas defensivas, aparición de lo siniestro y desestructuración; aceptación pasiva frente al suceso, confusión y paralización, vivencias de ataque y pérdida; dificultad de discriminar lo interno y lo externo. (Sainz, 2003, p.17). Por tanto, se requiere que el socorrista cuente con las herramientas y la preparación necesaria para manejar de manera adaptativa y a su favor los efectos que pueda presentar, sin afectar las operaciones de emergencias, evitando que el socorrista pase a ser una víctima más.

Por tanto entrenar a grupos de búsqueda y rescate, sean socorristas de Defensa Civil, Cruz Roja, Bomberos, personal de Policía, ejercito, frente a la detección de emociones o consecuencias psicológicas que pueden aparecer en la emergencia o después, resulta beneficioso en gran medida de preparación del socorrista no solo en los temas técnicos del rescate que enmarcan la labor de su institución sino en su formación como ser humano, beneficiando su salud física, mental y la de su entorno, fortaleciéndose, permitiéndose un aprendizaje del manejo de emociones en emergencias, estando cada día mas preparado, a su vez brindando seguridad, confianza, cumplimiento de objetivos al participar en sus labores concernientes, sin afectar operaciones, y minimizando el impacto actual que pueda generar la emergencia. Ya que cuanto más sepa el socorrista el manejo de dichas reacciones estará mejor preparado para tratar a otros y protegerse a si mismo ante eventos que puedan generar crisis (Mitchel, 1999).

**Marco conceptual.**

**Afecto:** Vinculo emocional establecido con otros a lo largo de un periodo de tiempo, teniendo en cuenta experiencias y percepciones.

**Desastre:** Fenómeno de origen natural o antropológico, que puede causar daños graves a la vida y el entorno, interrumpiendo el bienestar de la comunidad, sobrepasando la capacidad de respuesta local. (Defensa Civil Colombiana, 2016).

**Distress:** Estrés negativo, que puede desencadenar en afectaciones fisiológicas y cognitivas (no adaptativo).

**Emergencia:** Evento de origen natural o antropológico de aparición súbita y catastrófica que requiere la intervención de organismos de socorro. (Defensa Civil Colombiana, 2016).

**Emoción:** Respuesta fisiológica y emocional automática, transitoria y adaptativa frente a un estímulo externo.

**Estrés:** Reacción natural y adaptativa del individuo, generándole la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades. (Sainz, 2003, p. 47).

**Sentimientos:** Emociones duraderas y permanentes en el sujeto que caracterizan su estado de ánimo.

**Socorrista:** Todo individuo cuya función es socorrer o asistir ante un evento de calamidad.

**Urgencia:** Interrupción del bienestar o sensación de alivio/protección de un individuo, ocasionado por una enfermedad o trauma que requiera atención médica. (Defensa Civil Colombiana, 2016).

**Marco teórico.*****Teoría de la Sensación (William James)***

Las emociones son el resultado de una percepción, generando un estado emocional manifestándose a través de los cambios fisiológicos y la conducta. Incluyendo en su teoría el termino sentido común, miedo luego o por este se activa la lucha/huída, William James manifestaba que luego del cambio corporal seguía la emoción, manifestando “nos sentimos tristes porque lloramos”.

***Teoría de la Atribución (Heider)***

Se realizan atribuciones o percepciones del mundo exterior teniendo en cuenta nuestra creencia sobre el fenómeno que se percibe, el significado que le brindamos a este, lo cual influye en la respuesta emocional, donde el sujeto se basa en las creencias o aprendizaje previo. El sujeto hace inferencias lo que conlleva a anticipaciones o expectativas de lo que puede llegar a suceder. (Quiroga, 2014, diapositiva 3-4).

***Teoría Integral de los Afectos (Silvan Tomkins)***

Los afectos son respuestas musculares en el cuerpo con énfasis en el rostro. Con cambios a nivel corporal en el flujo sanguíneo, respiración, glándulas endocrinas. El rostro manifiesta el afecto de manera inmediata porque retroalimenta al Yo.

***Nueve afectos básicos:*** Sorpresa, Miedo, interés/excitación, sufrimiento/angustia, enfado/ira, disfrute/alegría, vergüenza, repugnancia y asco. (Higueras, 2020).

**Marco Empírico.**

Un trabajo investigativo que se relaciona bastante con esta investigación fue elaborado por la Universidad Pontificia de Bucaramanga hacia los voluntarios de la

Defensa Civil de Santander en Colombia, sobre evaluación de niveles de ansiedad y sus estrategias para manejarlo de manera adaptativa, un aporte importante se considera desde la perspectiva del abandono o descuido que algunos voluntarios pueden hacer hacia sus familias, dedicando excesivo tiempo a la entidad de socorro, lo cual puede generar afectaciones a nivel emocional en la vida del sujeto manifestándose en las operaciones de emergencias aún sin que este lo note. (Amorocho y Uribe, 2013, p. 25)

Un estudio de la Universidad de Carolina del Este en Estados Unidos, indagó sobre la percepción de la resiliencia entre primeros respondedores (trabajadores de emergencias) vs personas de la población civil, donde tomaron dos grupos de personal de emergencias y dos grupos de población común, a quienes les practicaron entrevistas para medir su capacidad de resiliencia y su percepción acerca de la salud mental, en los resultados se concluye que la gran mayoría de participantes de ambos grupos focales, habían asistido a asistencia psicológica y reconocían los buenos resultados que habían obtenido, a su vez reconocían que era importante contar con grupos de apoyo para fortalecer capacidades de resiliencia, entre las conclusiones se destaca el hecho de que los socorristas no veían necesario una educación por parte de psicólogos en el manejo emocional, es decir estos consideran ya contar con este tipo de educación, sin embargo, se hacía necesario educar a los socorristas en fortalecimiento de la perspectiva de resiliencia. (Crowe et al. 2017). El contraste que este estudio brinda es imprescindible de resaltar ya que se podría inferir que esta población americana posee mayor control emocional y conocimiento de resiliencia, gracias a la importancia que le brindan a la salud mental en contraste con las investigaciones anteriores de Latinoamérica y España,

donde claramente se denota el vacío de aceptación de la salud mental en los grupos de estudio, por ende, el poco control emocional que se posee.

Por último se indaga sobre un estudio hecho por el Universidad de Ambrose Alli en Nigeria, sobre la influencia de la inteligencia emocional sobre el género y la satisfacción laboral en miembros de la policía, donde a través de un cuestionario llegaron a las conclusiones de que el género no afecta en la satisfacción laboral, pero la inteligencia emocional si, el estudio midió la capacidad de inteligencia emocional denotando alta en aquellos que aceptaban estar satisfechos con su labor, y aquellos que puntuaron una baja inteligencia emocional reconocieron no estar a gusto con la labor desempeñada. (Afolabi et al. 2010) esta investigación no está directamente acorde con la población seleccionada para la investigación en el marco de este trabajo, sin embargo se tiene en cuenta ya que trabajadores de la policía, ejército, bomberos, entre otros, comparten el acercamiento con factores estresores de amplio nivel que pueden aparecer repentinamente por el tipo de labor que se desarrolla, a su vez en la investigación de Nigeria resaltan el hecho de que allí la policía también posee el interés de reflejar masculinidad factor asociativo con Defensa Civil de Bogotá por tanto ésta se tiene en cuenta.

En el marco del constructo a medir, se realizó una investigación basada en fuentes científicas para el análisis de instrumentos de medición ya existentes de inteligencia emocional o similares:

***Instrumentos de Medición de Inteligencia Emocional:***



**TAS-20 “Toronto Alexithymia Scale”** Creada por Taylor y Cols. Adaptada al castellano en 1994, con la finalidad de medir aspectos emocionales como la alexitimia (dificultad para expresar emociones). Compuesta por 3 subescalas (dificultad para identificar sentimientos y describirlos y pensamiento orientado). Confiabilidad de 0,77. Esta escala ha sido utilizada para establecer relación entre la Alexitimia y otras patologías, también se ha utilizado en estudios para relacionarla con los efectos del alcohol, encontrando que su relación se encontraba mediada por la depresión. Esta escala también se ha usado paralelamente con Inventario Multifásico de Personalidad de Minnessota (MMPI), donde se pretendía indagar sobre la ubicación de la alexitimia con relación a rasgos psicopatológicos de personalidad, encontrando relación de puntuación directa con la depresión de 0,265 a 0,199). (Sáez y Tiznado, 2012).

**PEC “Perfil de Competencias Emocionales”** Adaptado al castellano del Profile of Emotional Competence por Brasseur y Mikolajczak, mide la autopercepción de competencias emocionales en niveles interpersonal e intrapersonal. Compuesta por 50 ítems, en escala del 1 al 7. Posee 5 dimensiones cada nivel descrito, posee una confiabilidad de la dimensión interpersonal de 0,87 y la intrapersonal de 0,85. Esta escala se ha utilizado en estudios sobre la alexitimia y la empatía, donde la baja empatía y alta alexitimia se han concebido como baja inteligencia emocional, relacionándolos a sujetos con características no adaptativas a nivel afectivo. (Páez et al. 2016). A su vez este cuestionario se ha utilizado para investigar la competencia emocional, bienestar y estilo educativo, donde se tuvo en cuenta a una muestra de 230 profesores, donde se evidenció alto nivel de competencia emocional, satisfacción al cumplir sus funciones, contaban con

paciencia activa y un alto nivel de bienestar en el desempeño de su rol. (Ávila, 2019, p. 137).

***TMMS-24 “Spanish modified Trait Meta-Mood Scale-24”*** Es una versión adaptada al español del TMMS-48, con propiedades psicométricas similares a la escala original, de 48 ítems se redujeron algunos quedando en 24, debido a la traducción al castellano los ítems restantes no eran fiables. Continúa con su estructura de escala tipo Likert del 1 al 5, y con la división del cuestionario en las mismas tres dimensiones, con una confiabilidad de 0,90 en la dimensión de atención a las emociones, 0,86 reparación de emociones y 0,90 claridad de las emociones. (Extremera et al. 2004, p.217). Esta prueba ha sido utilizada en diferentes investigaciones, por ejemplo, aquellas citadas en el marco empírico del presente proyecto como la relación de IE con factores psicológicos y educativos, medición de niveles de inteligencia emocional en enfermeras, entre otros.

Conforme a las características y al perfil del instrumento, este cuenta con diferentes ventajas frente a los demás instrumentos expuestos, como su reducido número de ítems, sus frases afirmativas, y las diferentes investigaciones que se encontraron sobre la aplicación y confirmación de confiabilidad y valides; esto como un contraste vs los otros instrumentos mencionados, lo cuales se encuentran respaldados y avalados pero el TMMS-24, cuenta con más investigaciones, y se encuentra validado. A su vez este ha sido utilizado en contextos clínicos, educativos y científicos.

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

**Tipo y diseño de investigación.**

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, ya que se pretende aplicar un instrumento y a partir de allí, generar los análisis de los datos numéricos recolectados.

Alcance de tipo descriptivo, puesto que se analizarán las características de una variable de un grupo llegando a conclusiones precisas delimitadas por el instrumento seleccionado, contando con una variable siendo el factor por medir (inteligencia emocional).

**Participantes.**

Para el desarrollo de la presente investigación se tendrá en cuenta como población a los líderes voluntarios activos de la Defensa Civil Colombiana Seccional Bogotá, con una muestra de 40 voluntarios que residan en la ciudad de Bogotá incluyendo hombres y mujeres entre el rango de edades de 20 a 70 años, con una antigüedad mínima en la institución de 2 años.

Entre las variables de exclusión se tiene en cuenta que no cumpla con los requisitos mencionados, y que estén diagnosticados con algún trastorno mental catalogado por el DSM-V, o tener algún tipo de medicación asignada para el control de su conducta y/o factores emocionales; ya que estas características pueden alterar los resultados del instrumento a aplicar y por ende alteraría el curso de la investigación.

***Acceso a los participantes***

De acuerdo con el proyecto cuyo objetivo es “Medir el nivel de inteligencia emocional en un grupo de 40 socorristas de la Defensa Civil de Bogotá”, se tienen en cuenta las condiciones de inclusión en los participantes. Para tener acceso a la muestra, se

solicitó permiso al señor Coronel Director de la Seccional Bogotá, persona responsable de las actividades del voluntariado en Bogotá, a su vez también se solicitó autorización al Señor funcionario responsable a nivel operativo en la Seccional; quienes sugieren tener en cuenta a los líderes voluntarios de las jurisdicciones de (Diana Turbay, Bosa, Kennedy, Tunjuelito, Ciudad Bolívar y Teusaquillo). Tras contar con su aprobación, se procede a seleccionar al personal de líderes voluntarios de acuerdo con las jurisdicciones mencionadas, para la aplicación del instrumento de medición de inteligencia emocional, teniendo en cuenta hombres y mujeres; el contacto principal ha sido por medio de la aplicación Whatsapp, ya que debido a la contingencia actual de Coronavirus COVID-19, las aglomeraciones han sido suspendidas.

#### **Instrumentos de recolección de datos.**

Para el desarrollo del presente proyecto se escoge el instrumento denominado TMMS-24 “Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional”, publicado en 2.004 por Fernández, Berrocal, Extremera y Ramos, en esta versión el instrumento está compuesto por 24 ítems, divididos en tres dimensiones cada una de 8 ítems: (atención emocional, claridad y reparación emocional). El constructo que mide esta prueba es la inteligencia emocional percibida, aplicable en contextos clínicos y educativos. Este tiene un modo de administración auto aplicable, de formas individual o colectiva.

Se selecciona este instrumento de medición por el constructo que mide, el cual es acorde al que se mide en este proyecto “inteligencia emocional”, a su vez este posee un alto rango de valides de 0.73 a 0.82. Su material está conformado por el manual, la escala y baremos divididos por dimensión y género (masculino y femenino), los cuales

facilitan el proceso de recolección y calificación de datos. (Olivia, Suárez, Pertegal, Ríos, Parra, Gómez y Reina, 2011).

### **Consideraciones éticas.**

Teniendo en cuenta los principios y deberes bajo los cuales se regula el ejercicio de la psicología, se aplican valores como el respeto a los participantes de la muestra poblacional, explicando que la participación es completamente voluntaria, a su vez se aplica la honestidad aclarando la naturaleza del proyecto y despejando todas las dudas que estos puedan tener, respetando el bienestar del individuo asegurando sus derechos y garantizando la confidencialidad de la información de sus datos personales que estos otorgan. A su vez, se aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos. (Ley 1090 de 2006. Artículo 9).

Para esto se elabora el consentimiento informado, el cual es el documento, donde se relatan los factores a tener en cuenta antes de aceptar participar, en el mismo se indica la finalidad de la información que se recolecta siendo de finalidad educativa, no terapéutica, esto para no generar falsas expectativas en el sujeto. Se otorgan los nombres de la estudiante y docentes encargadas de la investigación para claridad del individuo, y en el mismo documento se pacta que de requerir sus resultados (individuales) podrá solicitarlos, esto para no generar confusión en el individuo.

## **Capítulo 4.**

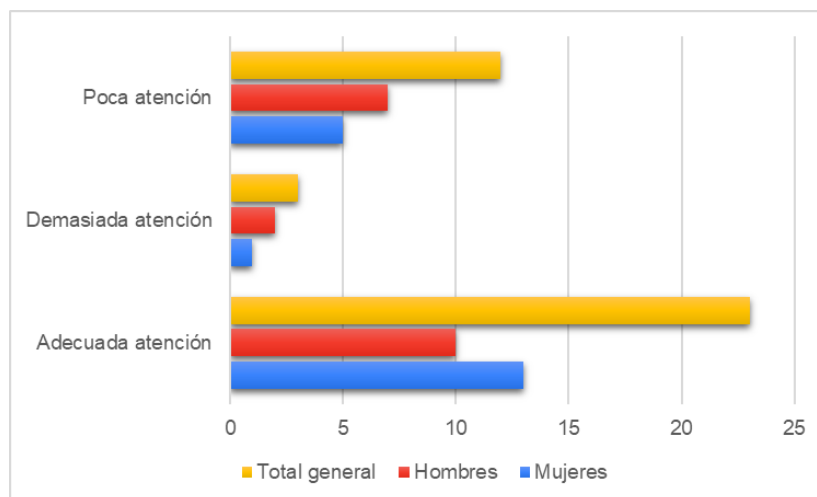
### **Resultados.**

De acuerdo con la información recolectada a través de la aplicación del instrumento TMMS-24 a 38 socorristas de la Defensa Civil de Bogotá, distribuidos en 19 hombres y 19 mujeres, de manera presencial y virtual, teniendo en cuenta los protocolos por contingencia de Coronavirus, relacionando esta información con los 3 baremos del instrumento, se presentan a continuación gráficos con datos numéricos y tablas con porcentajes, iniciando por la dimensión:

### ***Dimensión 1 (Atención emocional)***

Gráfica 1

*Cantidad numérica atención emocional*



De acuerdo con los baremos del instrumento seleccionado, se denota que tanto la mayoría de hombres como mujeres de la muestra seleccionada poseen un adecuado nivel de atención emocional, esto implica la oportuna detección de las emociones y el brindar el espacio necesario sin excederse para pensar en lo que se siente. Sin embargo, las mujeres en una cantidad de 13 socorristas encabezan el ítem de adecuada atención en comparación con 10 hombres.

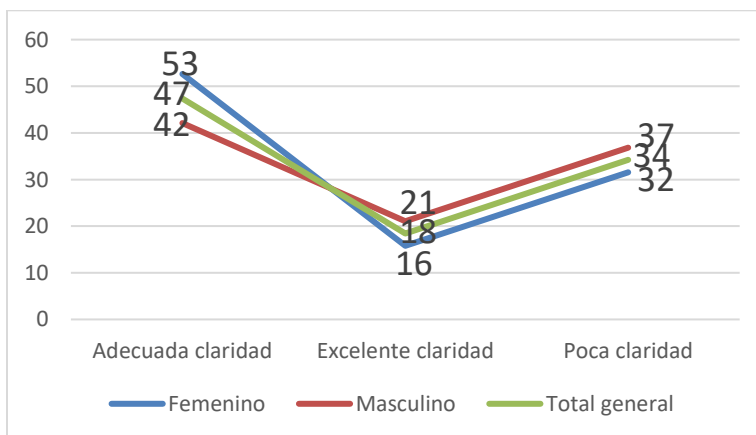
El ítem de poca atención queda en segundo lugar tanto por hombres y mujeres, encabezado por una mayor cantidad de hombres que de mujeres en este ítem, lo cual de acuerdo a las recomendaciones del TMMS-24, se debe mejorar la atención que se le presta a las emociones, ya que la atención otorgada no es suficiente para un correcto manejo emocional y adaptativo.

En tercer y último lugar con menores respuestas se encuentran el ítem de demasiada atención, con cantidad de respuestas por género muy similares, encabezada por 2 hombres, seguido de 1 mujer, el prestar atención a las emociones en exceso es nocivo para la estabilidad y bienestar del individuo, siendo de carácter no adaptativo, complicando el nivel de homeostasis de los individuos.

### ***Dimensión 2 (Claridad emocional)***

A continuación, se representa en un gráfico los resultados tanto de hombres como de mujeres en la variable de claridad emocional, para tener una perspectiva mas clara de como los socorristas se demuestran en esta dimensión:

Gráfico 2  
*Dimensión claridad emocional por porcentajes*



Como se puede apreciar en la gráfica general tanto hombres como mujeres representaron en su mayoría en un 47% una adecuada claridad emocional, sumándolo con el porcentaje de excelente claridad emocional superan el 50%, lo cual permite determinar que un porcentaje significativo de líderes voluntarios cuentan con las habilidades para entender sus emociones, saber expresarlas, generando bienestar y satisfacción interna en los individuos al ser capaces de exteriorizar sus sensaciones o percepciones de lo externo.

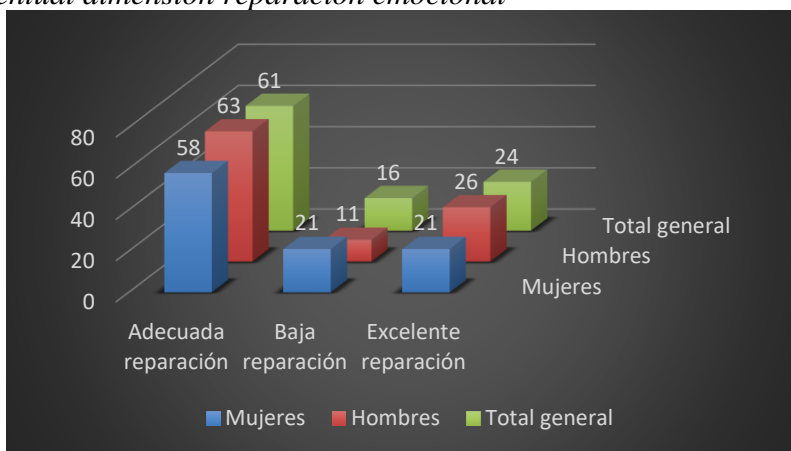
No obstante, hay un 34% del total de los socorristas que indicaron tener poca claridad de sus emociones, este porcentaje es similar al 32% de la muestra que representó prestar poca atención a sus emociones (dimensión anterior).

### ***Dimensión 3 (Reparación emocional)***

En este apartado se encontrarán gráficos detallados de los resultados encontrados por género, el cual será base de conclusiones y hallazgos:

Gráfico 3

*Gráfico porcentual dimensión reparación emocional*



En este gráfico se puede apreciar un contraste femenino/masculino, ya que se denota que contrario a las dimensiones anteriores donde las mujeres puntuaron mas alto, en esta dimensión los hombres puntuaron en su mayoría en una adecuada reparación con una

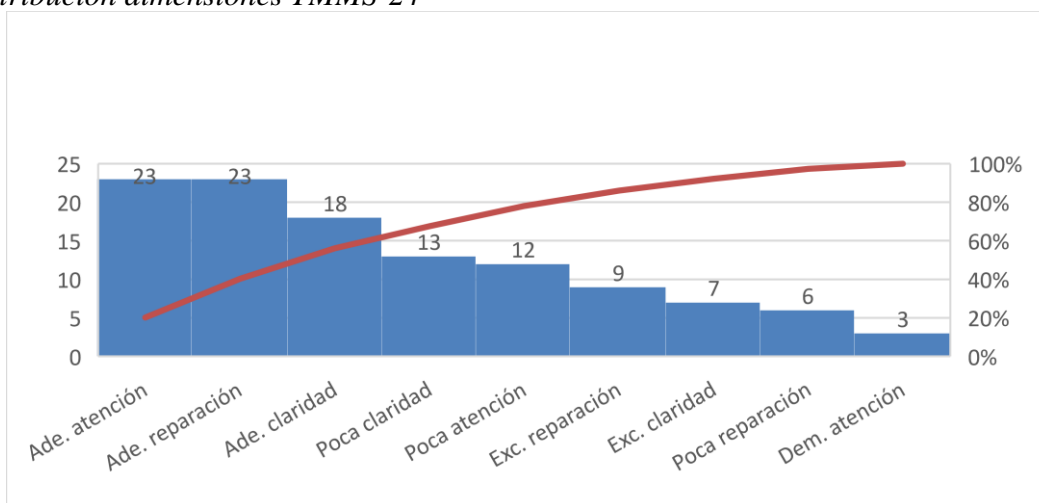


diferencia del 5% del total de mujeres que puntuaron para este apartado. Siendo un factor positivo para los socorristas a nivel general ya que tanto hombres como mujeres, demuestran tener habilidades de resiliencia.

En un segundo lugar se aprecia el apartado de excelente reparación emocional con un 24% del total de la muestra conformado por hombres y mujeres.

A su vez, se denota un porcentaje del 16% de baja reparación emocional, donde su mayoría fueron mujeres socorristas.

Gráfico 4  
*Distribución dimensiones TMMS-24*



Este gráfico agrupa las 3 dimensiones del instrumento seleccionado para el desarrollo del presente proyecto, a su vez, se relacionan los componentes de cada dimensión, en orden de acuerdo con la cantidad de puntuaciones que cada ítem tuvo por parte de los socorristas, sean hombres o mujeres.

Aquí se puede visualizar que los socorristas de la Defensa Civil que hicieron parte de la muestra, poseen adecuada atención y reparación de sus emociones, estos como los ítems con las puntuaciones más altas, lo cual indica que estos cuentan con perfil resiliente y

adecuada detección de sus sentimientos. Seguido de una adecuada claridad emocional, en el cual 18 socorristas puntuaron, con una distribución porcentual del 16%.

Los ítems de poca atención y poca claridad se podría inferir que en estos aquellos que presentan poca atención emocional por ende van a presentar poca claridad emocional, ya que al no tener la voluntad o tener una personalidad que tienda a ser introspectiva en las emociones, no se va a tener certeza de lo que se está sintiendo. Ambos suman un 22% de la muestra seleccionada.

Si se tienen en cuenta los ítems que el instrumento TMMS-24, considera a mejorar serían (poca atención emocional, demasiada atención emocional, poca claridad emocional y poca reparación emocional), estos suman 30% de la muestra en general.

### **Discusión.**

Teniendo en cuenta los requisitos para ingresar a la Defensa Civil Colombiana en el ámbito psicológico, estos solo requieren de un certificado psicofísico esto en relación con el Cuerpo Oficial de Bomberos, donde estos requieren de pruebas psicológicas mas detalladas para permitir el ingreso y entrenamiento, (Pineda, 2011) se da a entender que psicológicamente la Defensa Civil Colombiana no hace un amplio énfasis, no obstante, los resultados de la aplicación del instrumento hacen notar buenos resultados frente a la inteligencia emocional del 70% de la muestra seleccionada.

En relación con el marco teórico el fundador del empirismo John Locke, indicó que como base del aprendizaje emocional interfieren las respuestas que los seres humanos tienen frente a los estímulos, (Fernández y Jiménez, 2010, p. 23) si a esto añadimos no solo la respuesta sino el manejo que se le brinda a esta, se incluye el aporte que realizó el

autor Damasio a la inteligencia emocional, coincidiendo con la estructura de preguntas del componente de reparación emocional del instrumento TMMS -24.

Autores como Barrio, indicaron que en el perfil de un socorrista este debe contar con un adecuado manejo emocional, para que esto no influya de manera negativa en las actividades de emergencia del mismo, (Barrio et al. 2003, p.1) al asociar este aporte con los resultados del 70% de la muestra donde se demostraron resultados favorables a nivel de adecuada atención, reparación y comprensión emocional, se creería que un gran número de socorristas cuentan con las habilidades de un buen manejo emocional (inteligencia emocional), transmitiéndolo a los pacientes o damnificados con posible crisis emocional

De acuerdo con Paul Ekman las seis emociones básicas donde se encuentran miedo, alegría, sorpresa, asco, ira y tristeza (Tomas, 2014, diapositivas 5 y 10), tres de estas son mencionadas en el instrumento TMMS-24, siendo enfado o ira, felicidad o alegría y tristeza.

Estas emociones son automáticas y permiten nuestra supervivencia. Sin embargo, el autor Damasio, indica que las emociones al ser automáticas deben tener un control por parte de quien las produce, ya que se pueden generar afectaciones en sí mismo o al entorno en el escenario en el cual sea partícipe el sujeto. (Cossini et al. 2000), este aporte concuerda con el porcentaje general del 61% de socorristas que puntuaron en adecuada reparación emocional y el 24% en excelente reparación, quiénes al contar con las herramientas necesarias para adaptarse al medio, son conscientes de la productividad de la resiliencia en su vida o en los escenarios que estén vinculados.

La teoría de atribución de Heider, indica que de acuerdo a las creencias que se poseen sobre diferentes fenómenos se le otorgan percepciones y atribuciones anticipadas a emociones, antes de procesarlas (Quiroga, 2014, diapositiva 3-4), relacionando este aporte con el 34% de la muestra quienes puntuaron una baja claridad o comprensión emocional, esto puede relacionarse con falta de atención emocional o el brindar estimaciones anticipadas a lo que se siente y el por parte de quien emite la conducta que le genera al individuo la percepción.

### **Conclusiones.**

De acuerdo con los resultados encontrados, en la muestra seleccionada y proyectándola a nivel del voluntariado general de Bogotá, es preciso deducir que la mayoría de los socorristas de la Defensa Civil son conscientes de las consecuencias de no controlar las emociones y de tener un comportamiento basado en esto y no en el proceso de razonamiento.

Se obtuvieron resultados favorables en un 70% de la muestra, sin embargo, se considera relevante hacer las respectivas recomendaciones a la institución teniendo en cuenta el 30% que demostró resultados no favorables que de acuerdo con las investigaciones generan comportamientos inadaptativos.

El hecho de haber contado con una muestra con el mismo número de mujeres y hombres, aporta al propósito investigativo, ya que no solo era relevante investigar el nivel de inteligencia emocional en socorristas, sino hacer un contraste de resultados por género como fue detallado en el apartado de análisis de resultados y discusiones.

La muestra femenina contó con mejores resultados de inteligencia emocional en los apartados de atención y claridad emocional frente a la población masculina, sin embargo, la diferencia es inferior al 20%.

La muestra masculina demostró resultados por encima del género opuesto en la dimensión de reparación emocional.

### **Limitaciones.**

- En la dimensión de reparación emocional, las preguntas van dirigidas hacia la resiliencia, sin embargo, no se puede llegar a conocer a través del instrumento, la percepción que tienen los individuos sobre la tristeza o el enojo, si estos lo ven como emociones negativas o como emociones que nos ayudan a adaptarnos al medio. Ya que no es claro si los individuos que puntuaron alto en este apartado, tratan de cambiar de estado de ánimo cuando están tristes, por el hecho de escapar de la tristeza o por el hecho de ser resilientes y aprender de la experiencia.
- En la aplicación presencial del instrumento seleccionado, no se previeron los factores distractores como otras personas que estaban en el sitio de la aplicación (socorristas) y el ruido que generaban, aunque se trataron de modificar las condiciones, retirando a la persona que hacía parte de la muestra, el escenario no fue óptimo.
- Pese a las restricciones por coronavirus, se hicieron aplicaciones del instrumento de manera virtual a menos del 50% de la muestra, sin embargo no se considera un medio óptimo de recolección de información, cuando se requiere de la honestidad

y validez de la información, ya que se pierde la visualización de la comunicación no verbal por parte del socorrista, sus expresiones faciales y demás. A su vez de manera virtual así se solicite la colaboración de este para estar en un lugar aislado y cómodo tendrá factores distractores como hijos, llamadas, etc.

- Las preguntas que conforman el TMMS-24, no van dirigidas a población relacionada con emergencias sino a nivel general, lo cual puede poner en duda la veracidad de la información en relación con el tipo de muestra poblacional que se manejó para el curso de la investigación.

### **Recomendaciones.**

De acuerdo con los hallazgos encontrados es pertinente recomendar o sugerir a la Defensa Civil Seccional Bogotá:

Realizar capacitaciones o jornadas de entrenamiento de manejo emocional empezando por la capacidad atencional, comprensión y manejo o capacidad de resiliencia y progresivamente ir mezclando estas jornadas con los entrenamientos que regularmente tienen los socorristas sobre diferente tipo de emergencias, para que así comprendan la incidencia de las emociones en el comportamiento y en el desempeño en el rol de socorristas y su impacto en la comunidad.

Después de capacitaciones y entrenamientos enfocados al manejo emocional, se considera prudente volver a aplicar el mismo instrumento diagnóstico o en su defecto alguno de los contemplados en el presente proyecto en el apartado de instrumentos, para validar si la muestra seleccionada fortaleció su capacidad de atención, comprensión y

manejo emocional, esperando tener resultados positivos superiores a un 80% de la muestra.

Para otras posibles investigaciones que se ajusten al perfil del presente proyecto, se recomienda:

Al abordar a una población de emergencias, se elabore o diseñe un instrumento de medición acorde con las características de la población a investigar, es decir, con preguntas o ítems familiarizados con las labores que estos realizan.

Se recomienda manejar una muestra mas extensa, de la misma manera con la misma cantidad de hombres y mujeres, y aplicar mas de un instrumento para validar la veracidad de la información obtenida y poder hallar correlaciones entre instrumentos.

A su vez se recomienda manejar instrumentos de medición o recolección de información que no sean extensos, para que se mantenga el nivel de atención sostenida requerida en los participantes.

### **Referencias bibliográficas**

Afolabi, O., Awosola, R., and Omole, S. (2010). Influence of Emotional Intelligence and Gender on Job Performance and Job Satisfaction among Nigerian Policemen. *Current Research Journal of Social Sciences*. 2(3). 147-154.  
[https://www.researchgate.net/profile/Olukayode\\_Afolabi5/publication/45087225\\_Influence\\_of\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Gender\\_on\\_Job\\_Performance\\_and\\_Job\\_Satisfaction\\_among\\_Nigerian\\_Policemen/links/5bb8334392851c7fde2f32a9/Influence-of-Emotional-Intelligence-and-Gender-on-Job-Performance-and-Job-Satisfaction-among-Nigerian-Policemen.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Olukayode_Afolabi5/publication/45087225_Influence_of_Emotional_Intelligence_and_Gender_on_Job_Performance_and_Job_Satisfaction_among_Nigerian_Policemen/links/5bb8334392851c7fde2f32a9/Influence-of-Emotional-Intelligence-and-Gender-on-Job-Performance-and-Job-Satisfaction-among-Nigerian-Policemen.pdf)

- Amorocho, M. y Uribe, F. (2013). *Evaluación del nivel de ansiedad y estrategias de afrontamiento de estrés en socorristas activos de la Defensa Civil de los municipios de Pie de Cuesta y Girón del Departamento de Santander*. [Tesis de Pregrado, Universidad Pontificia Bucaramanga].  
[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/896/digital\\_19247.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/896/digital_19247.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ávila, A. (2019). Perfil docente, bienestar y competencias emocionales para la mejora, calidad e innovación de la escuela. *Revista Boletín Redipe*. 8(5). 131-144.
- Barrio, B., Del Pozo, E., Fernández, S., y García, J. (2003). Manejo de emociones y cogniciones. En L. Pascual (Moderador), *III Congreso de Galicia 2003*. Escuela Segoviana del Socorrismo, Galicia, España.
- Cossini, F., Rubisntein, W. y Politis, D. (2017). ¿Cuántas son las emociones básicas? Estudio preliminar en una muestra de adultos mayores sanos. *Anuario de Investigaciones*. 24(1). 253-257.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3691/369155966032.pdf>.
- Crowe, A., Glass, S., Lancaster, M., Raines, J., and Waggy, M. (2017). A content Analysis of Psychological Resilience Among First Responders and the General Population. *Journal of Police Emergency Response*. 7(1). 1-9.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244017698530>.
- Defensa Civil Colombiana. (09 de septiembre de 2020). *Escuelas de Capacitación*.  
<https://www.defensacivil.gov.co/index.php?idcategoria=291>.



- Díaz, J. y Flores, E. (2001). La estructura de emoción humana: Un modelo cromático del sistema afectivo. *Salud Mental*. 24(4). 20-35.  
<https://www.redalyc.org/pdf/582/58242403.pdf>
- Extremera, N., Fernández, P., Mestre, J., y Guil, R. (2004). Medidas de evaluación de la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 36(2). 209-228.  
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80536203.pdf>
- Fernández, E. y Jiménez, M. (2010). Psicología de la Emoción. En T. Betrón (Ed.), *Psicología de la Emoción* (pp. 17-74). Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Higueras, C. (2020). La teoría del afecto de Silvan Tomkins para el psicoanálisis y la psicoterapia. Reformulando lo esencial. *Aperturas Psicoanalíticas*. 63(1). 1-17.  
<https://aperturas.org/imagenes/archivos/ap2020%7Dn063a12.pdf>
- Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. 06 de septiembre de 2006. (Colombia).
- Mitchell, J. (1999). Apoyo psicológico para el personal de rescate. Consecuencias psicosociales de los desastres: La experiencia latinoamericana. Recuperado de <http://www.nzdl.org/gsdldmod?e=d-00000-00---off-0paho--00-0----0-10-0---0---0direct-10---4-----0-11--11-en-50---20-about---00-0-1-00-0--4----0-0-11-10-OutfZz-8-10&cl=CL1.1&d=HASH87441661bde14347fe0384.9.1&gt=1>.
- Oliva, A., Suárez, L., Pertegal, M., Ríos, M., Parra, A., Gómez, A., y Reina, M. (2011). Instrumentos para la evaluación de la salud mental y el desarrollo positivo

adolescente y los activos que lo promueven [Archivo PDF].

[https://www.formajoven.org/AdminFJ/doc\\_recursos/201241812465364.pdf](https://www.formajoven.org/AdminFJ/doc_recursos/201241812465364.pdf).

Páez, D., Puente, A., Martínez, F., Ubillos, S., Filella, G., y Sánchez, F. (2016) Estructura del Perfil de competencias emocionales (PEC) y su relación con el bienestar, la salud y el estrés laboral, así como con formas de regulación en una muestra española. *Inteligencia Emocional y Bienestar II* (pp. 676-689). Editorial Universidad San Jorge. <http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/GEMMA-ZARAGOZA-2015-1.pdf>.

Pineda, J. (2011). *Reglamento líder voluntario de las organizaciones de Defensa Civil y otras Disposiciones* [Archivo PDF].

[https://www.defensacivil.gov.co/recursos\\_user/Documentos%20Institucional/NuevoReglamento.pdf](https://www.defensacivil.gov.co/recursos_user/Documentos%20Institucional/NuevoReglamento.pdf).

Piñar, M. (2014). *Inteligencia Emocional y Estrés y Rendimiento en Tripulantes de Cabina de Pasajeros frente a Pasajeros Conflicto*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284946/mjpc1de1.pdf?sequence=1>.

Posada, J. (2011). *Guía de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres*. Ministerio de Protección Social.

Quiroga, M. (16 de septiembre de 2014). *Teoría de la Atribución* [Diapositiva de Power Point]. SlideShare. <https://es.slideshare.net/mquirogaf/teora-de-la-atribucin-39174382>.

Sáez, C., y Tiznado, G. (2012). *Validación de la Escala de Alexitimia de Toronto.*

*Versión Española* [Tesis de Pregrado, Universidad del Bío, Bío].

[http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1556/1/S%C3%A1ez%20Vilches\\_Claudio%20Alexis.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1556/1/S%C3%A1ez%20Vilches_Claudio%20Alexis.pdf).

Sainz, S. (2003). *Estrategias de afrontamiento del impacto emocional y sus efectos en trabajadores de emergencias* [Tesis doctoral, Universidad Nacional del Rosario, Argentina].

<https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/10915/Tesis%20Doctoral.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

Tomás, P. (2014). *Reconociendo las emociones ¿Qué son y para que sirven?* [Diapositiva de Power Point]. UNED. Illes Balears.

[https://extension.uned.es/archivos\\_publicos/webex\\_actividades/5413/reconociendolasemocionesquesonyparaquesirven.pdf](https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/5413/reconociendolasemocionesquesonyparaquesirven.pdf).