

## Inteligencia emocional y lenguaje corporal como ventaja competitiva para el nuevo administrador y gestor empresarial en la actualidad en San Juan del Río, Querétaro

PÉREZ-BRAVO, Julia†\*, CORTES-ÁLVAREZ, Yolanda, ESTRELLA-VELÁZQUEZ, Rafael y QUEZADA-MORENO, Maribel

*Universidad Autónoma de Querétaro. Cerro de las Campanas s/n, Las Campanas, 76010 Santiago de Querétaro, Qro*

Recibido 08 de Mayo, 2017; Aceptado 22 de Agosto, 2017

### Resumen

La presente investigación fue realizada con el objetivo de conocer la percepción de los alumnos de los últimos semestres de las carreras de Licenciatura en Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial en dos instituciones de educación superior, respecto de considerar la importancia y necesidad de contar con conocimientos de inteligencia emocional y lenguaje corporal a efecto de utilizarlos en las organizaciones como una ventaja competitiva. El tipo de investigación utilizado fue documental dado que se realizó un recorrido teórico de las variables, inteligencia emocional, lenguaje corporal y ventaja competitiva, con un enfoque cuantitativo para el cual la técnica utilizada fue la encuesta estructurada mediante la escala de Likert ya que se basó en una recolección y análisis de datos para contestar las preguntas de investigación. Dentro de los resultados relevantes de este estudio se encuentran, entre otros, el que los sujetos de investigación coinciden en un 90% en estar totalmente de acuerdo en la importancia que conlleva hoy en día contar con ventajas competitivas y, en 58% en que es necesario estar capacitado en técnicas o herramientas de lenguaje corporal e inteligencia emocional.

**Inteligencia emocional, lenguaje corporal, Ventaja competitiva, nuevo administrador, nuevo gestor empresarial**

### Abstract

This research was carried out with the objective of knowing the perception of the students of the last semesters of the bachelor's degree in Administration and Engineering in Business Management in two institutions of higher education, regarding to consider the importance and necessity of having knowledge of emotional intelligence and body language in order to use them in organizations as a competitive advantage. The type of research used was documentary since that a theoretical development of the variables, emotional intelligence, body language and competitive advantage was carried out, with a quantitative approach for which the technique used was the survey structured using the Likert scale as it was based in a collection and analysis of data to answer the research questions. Within the relevant results of this study it is found that 90% of the research subjects are totally agreeing on the importance that today entails having competitive advantages and in 58% that it is necessary to be trained in techniques or body language tools and emotional intelligence.

**Emotional intelligence, body language, competitive advantage, new manager, new business manager**

**Citación:** PÉREZ-BRAVO, Julia, CORTES-ÁLVAREZ, Yolanda, ESTRELLA-VELÁZQUEZ, Rafael y QUEZADA-MORENO, Maribel. Inteligencia emocional y lenguaje corporal como ventaja competitiva para el nuevo administrador y gestor empresarial en la actualidad en San Juan del Río, Querétaro. Revista de Filosofía y Cotidianidad. 2017, 3-8: 38-51.

\* Correspondencia al Autor (correo electrónico: jpb448@hotmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

**Introducción**

En la actualidad es imprescindible contar con herramientas competitivas personales para el desempeño eficiente del trabajo de dirección en las organizaciones basadas en la combinación de una serie de aptitudes y actitudes hacia el interior de la persona y hacia su entorno. Los nuevos administradores y gestores empresariales como agentes de cambio dentro de las empresas deberán relacionarse mejor con sus colaboradores e influir de manera positiva en los mismos para que estos logren desarrollar sus habilidades así como alcanzar las metas fijadas.

Resaltan dentro de las características de los directivos mejor posicionados, conocimientos y dominio de tópicos de gerencia y administración elementales como los compendiados en las teorías del proceso administrativo, desde los elementos comprendidos en la planeación hasta el control, así como otros relativamente nuevos, como lo son el lenguaje corporal y la inteligencia emocional, necesarios para ser un buen líder o directivo.

Por este motivo y toda vez que los conocimientos elementales sobre administración son impartidos en las cátedras de las carreras, en la presente investigación se considera semblantar el interés y la percepción sobre la importancia de estos últimos temas para los futuros gestores empresariales y administradores de empresas los cuales son hoy estudiantes de los tres últimos semestres de las carreras de Ingeniería en Gestión Empresarial y Licenciatura en Administración en San Juan del Río, Querétaro.

En el presente trabajo se expone en la primera parte la problemática en donde se justifica, describe y delimita el problema a resolver.

Al igual que se plantean los objetivos de la investigación, siendo el general, conocer la percepción de los estudiantes de las carreras de Licenciatura en Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial en San Juan del Río, Querétaro respecto de la importancia de capacitarse en lenguaje corporal e inteligencia emocional a efecto de lograr una ventaja competitiva personal para su desempeño en las organizaciones, en una en la segunda parte, se expone teoría relativa a las variables que enmarcan el presente trabajo, siendo la de lenguaje corporal, inteligencia emocional y ventaja competitiva.

En una tercera parte, se describe la metodología de investigación utilizada, siendo del tipo documental con un enfoque cuantitativo, utilizando como técnica una encuesta estructurada mediante la escala de Likert. Por último en un cuarto apartado, se plantean los resultados obtenidos con las encuestas levantadas en las dos instituciones en estudio, con 114 estudiantes.

**Justificación**

La presente investigación encuentra su justificante en que es necesario conocer la percepción de los estudiantes hoy, futuros profesionistas a futuro, sobre la necesidad de contar con herramientas de actualidad que les permitan obtener una ventaja competitiva cuando se encuentren laborando en las organizaciones.

Lo anterior, toda vez que se observa que los tópicos de inteligencia emocional y lenguaje corporal les resultan interesantes cuando se comentan estos temas en clases o en conferencias, haciendo notar ellos mismos que carecen de conocimiento sobre los mismos y que les resultaría enriquecedor capacitarse en lo relativo.

**Problema**

En un mundo globalizado y competitivo las organizaciones necesitan adaptarse y estar en constante evolución, para que de alguna manera logren tener una ventaja superior a la de su competencia, de igual forma, los nuevos administradores y los nuevos gestores empresariales egresados de universidades públicas de la ciudad en estudio, se encontrarán compitiendo con colegas egresados de universidades particulares y provenientes de otros puntos del país y probablemente del extranjero, razones suficientes para que tengan como tarea prepararse en tópicos que les ayuden a encontrarse aptos para competir a esos niveles y mejor aún a desarrollar ventajas competitivas en beneficio de ellos mismos y de las organizaciones en las que se desempeñen.

El auge de implementación de conferencias, cursos o talleres sobre inteligencia emocional y lenguaje corporal, con los que se busca lograr resultados en el desarrollo personal de los individuos, ha mostrado la falta de conocimiento, el interés y la necesidad de inclusión de esta tópicos en la currícula de las instituciones en estudio, a efecto de dotar de estos conocimientos a los nuevos administradores y a los nuevos gestores empresariales quienes al enfrentarse a la realidad de la competencia en las organizaciones contarán con otras herramientas más para ser competitivos.

**Delimitación del problema**

La presente investigación se llevó a cabo en la Ciudad de San Juan del Río, Querétaro, México, en los semestres de 7º, 8º y 9º de la Licenciatura en Administración y en 6º, 7º. y 8º. de Ingeniería en Gestión Empresarial, en dos instituciones de nivel superior, Universidad Autónoma de Querétaro e Instituto Tecnológico Nacional de México, respectivamente.

Ambos Campus San Juan del Río, durante el presente año 2017, con el objetivo de estudiar y comprobar la percepción sobre la importancia de que los nuevos administradores y los nuevos gestores empresariales se capaciten en materia de inteligencia emocional y lenguaje corporal para lograr de esta manera una ventaja competitiva personal para su desempeño en las organizaciones.

**Hipótesis**

Existe la falta de conocimiento, el interés y la necesidad de inclusión de tópicos de inteligencia emocional y lenguaje corporal en la currícula de las carreras de administración de empresas y gestión empresarial de la Universidad Autónoma de Querétaro e Instituto Tecnológico Nacional de México, respectivamente, ambos Campus San Juan del Río.

**Objetivos****Objetivo general**

Conocer la percepción de los estudiantes de las carreras de Licenciatura en Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial en San Juan del Río, Querétaro respecto de la importancia de capacitarse en inteligencia emocional y lenguaje corporal para lograr una ventaja competitiva personal para su desempeño en las organizaciones.

**Objetivos específicos**

- Conocer la percepción de los sujetos de estudio sobre la importancia de contar actualmente con ventajas competitivas.
- Conocer la percepción de los sujetos de estudio sobre los tópicos de inteligencia emocional y lenguaje corporal como fuente de ventaja competitiva.

- Conocer las preferencias de los sujetos de estudio sobre recibir capacitación en los tópicos de inteligencia emocional y ventaja competitiva a través de la inclusión de los tópicos en la curricula de su carrera como área terminal, o como diplomados y talleres.

### Marco teórico

#### Ventaja competitiva

Como bien afirmaron Hitt, Ireland y Oskinson (2006), en el mundo actual globalizado con una prevalencia de la hipercompetencia en todos los ámbitos, es necesario desarrollarse y contar con recursos, capacidades y competencias centrales que lleven a la organización a contar con una ventaja competitiva. Situación que se puede utilizar para referirnos a las personas quienes también requieren de prepararse para desarrollar capacidades y competencias centrales para mantenerse competitivos en la jugada y que mejor si se adquieren ventajas competitivas para llevar la delantera en el momento de desarrollar sus actividades.

Toda vez que la ventaja competitiva de la empresa se basa en la adecuación de sus recursos y capacidades al ambiente de competencia de acuerdo con Pacheco (2005), se debe reconocer que la capacidad de dirección y gestión del capital intelectual será fuente de ventaja competitiva y así lo afirma la misma autora al decir que la ventaja competitiva depende de la acumulación del capital intelectual, *conocimiento*.

Así mismo lo establecen con anterioridad diversos autores especialistas en capital intelectual, al señalar que los activos intangibles, en donde encontramos al capital intelectual, es la fuente básica de las competencias distintivas de la organización, tal es el caso de Euroforum (1998).

En donde lo reconocen como factor importante en la generación de capacidades distintivas, o competencias esenciales, a largo plazo, o como Broking (1997), quien afirma que una de las cuatro categorías del capital intelectual son los activos centrados en el individuo que son las cualidades que conforman al hombre.

Por lo anterior, se considera verdaderamente importante que los nuevos gestores y administradores de empresas se sigan preparando en la adquisición de conocimientos de tópicos innovadores en su área, mismos que les otorgarán una ventaja competitiva cuando se encuentren desempeñándose en las organizaciones.

#### ¿Que es la ventaja competitiva?

Es necesario definir que es la ventaja competitiva por lo que se mencionan lo citado por diversos autores, dentro de ellos a los más renombrados. Hitt, Ireland y Oskinson (2006), definen a la ventaja competitiva como la capacidad que tiene la empresa para ganar en una situación competitiva de manera constante y a largo plazo que llevan a un récord ganador frecuente.

Lo dicho por estos autores se puede adaptar para los nuevos profesionista, diciendo que la ventaja competitiva es la capacidad que tienen para ganar en una situación competitiva y se complementaría mencionando que a través de otras competencias adquiridas a través del entrenamiento o capacitación en herramientas o técnicas que marquen la diferencia con sus competidores. De igual forma se puede adaptar a las personas lo afirmado por Porter (1987).

Al decir que la ventaja competitiva es el aspecto esencial del desempeño en los mercados competitivos y hace referencia a ofrecer una propuesta de valor única a partir de adaptar la cadena de valor ajustando las actividades de la misma para que se fortalezcan entre ellas, es decir se obtendrá una ventaja para competir al ofrecer una propuesta de valor al llevar a cabo las actividades de las personas utilizando sus capacidades o recursos diversos que unidas hacen que se cuente con la citada ventaja para competir.

Al respecto de la ventaja competitiva, Bravo (1997), afirmó que es una destreza o habilidad especial que logra desarrollar una empresa y que la coloca en una posición preferencial a los ojos del mercado, y un factor diferencial en las características de una empresa, un producto o servicio que los clientes, consumidores o usuarios perciben como único.

De igual manera, se observa que esta definición de ventaja competitiva también se refiere a las empresas pero que igual se puede adaptar para referir a las personas, pudiéndose decir que la ventaja competitiva en las personas es el conjunto de características personales, capacidades y aptitudes, diferentes a las de sus rivales, mismas que le ayudarán a ganar en una situación de competencia, de manera constante.

### **Principales beneficios de la ventaja competitiva en los nuevos administradores y gestores**

Hitt, Ireland y Oskinson (2006), afirman que la ventaja competitiva debe ser constante y a largo plazo, autores con quienes concuerda De Castro (2008), quien escribió que para que la ventaja competitiva sea sostenible en el tiempo debe sustentarse en un conjunto de recursos y capacidades.

Por lo anterior, se considera de vital importancia la obtención de ventajas competitivas para los nuevos administradores y gestores empresariales ya que ellos serán el principal recurso de las organizaciones formando la estructura del equipo de trabajo, quienes con su gestión colaboraran con el logro de los objetivos.

Se puede decir que todas las empresas buscan en su personal un valor agregado a favor de la organización cuyo objetivo es el de solucionar problemas en un escenario crítico. Si los nuevos administradores o gestores empresariales ubicados en puestos medios y de alta dirección, están dotados de una ventaja competitiva al aplicar las técnicas de inteligencia emocional y lenguaje corporal en su persona y en sus colaboradores podrán dar mejores resultados.

## **Inteligencia Emocional**

### **Antecedentes**

Desde la última década del siglo XX la inteligencia emocional cobra interés en el liderazgo en la dirección de organizaciones, aunque Flores (2013), afirma que quien inicia los estudios sobre este tema fue el psicólogo Howard Gardner en 1983, quien estableció la teoría de las inteligencias múltiples, agrupando nueve tipos de inteligencias, que habitan todas en el ser humano en diferentes grados, diciendo también que, la prevalencia en mayor o menor grado de unas u otras es lo que los hace ser diferentes en su actuar en todos los ámbitos, importándonos para efectos de la presente investigación lo referente a su desempeño en las organizaciones y exclusivamente la inteligencia emocional.

Vargas (2004), citando a Gardner (1983), reconoce los nueve tipos de inteligencia, mencionando que son: lingüística, musical, matemática, espacial, corporal – kinestésica, emocional, intrapersonal, interpersonal y naturalista, y afirma también que destaca la inteligencia emocional como de vital importancia para resolver problemas relacionados con las emociones y para la toma de decisiones.

A esto se puede aunar el comentario de que se puede contar con un coeficiente intelectual muy elevado pero que al no contar con suficiente inteligencia emocional se corre el riesgo de no lograr los objetivos o metas planteadas al incurrir en errores por no lograr controlar las emociones. De esta misma situación habla Goleman (1995), en el libro *Inteligencia Emocional*, al decir que el éxito profesional y personal de una persona, no sólo depende de su coeficiente intelectual, si no de su inteligencia emocional.

El instituto europeo de posgrado 2013, cita a R. Boyatzis, D. Goleman y A. McKee (2000), para hacer el señalamiento de que es necesario para ser un buen directivo o líder crear el clima emocional positivo indispensable para movilizar lo mejor del ser humano en la organización y que esto se logra a través de sintonizar con las emociones de las personas.

Reconociendo también que dentro de las características de un buen líder se encuentran un conjunto de actitudes que son competencia de la inteligencia emocional, tales como: capacidad de comunicación, espíritu de dialogo, autoconocimiento, trasmisión de respeto y confianza, autenticidad y honestidad, es reflexivo, no se maneja por impulsos, separa emociones y mantiene independencia de criterio.

Las citadas características resultan de vital importancia para los administradores y gestores de empresas ya que a través de ellas serán capaces de contagiar ilusión a sus colaboradores, de estimularlos, de hacerlos crecer y propiciar un clima de trabajo positivo lo que repercutirá en los resultados positivos de las empresas a su cargo.

### Definiciones

Peter Salovey y John Mayer (1990), considerados los padres de la Inteligencia Emocional, la consideraron como una capacidad que tienen los seres humanos para controlar sus sentimientos y de esta forma influir en el actuar de los demás como si fuera una guía de acción que todos deben seguir.

En palabras de Vargas (2004), citando a Gardner (1983), se describe como la capacidad humana para resolver problemas relacionados con las emociones. Para uno de los investigadores más reconocidos en la materia como es Goleman (1995), la inteligencia emocional, se define como una capacidad de los individuos de identificar su estado emocional y gestionarlo de la mejor manera.

Cooper y Sawaf (1998), aportan diciendo que la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía, información, conexión e influencia humana. Pg. xiv

Y Para García y Giménez-Mas (2010), quienes citan a Mayer y Cobb (2000), la inteligencia emocional es una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones.

En base a las definiciones analizadas anteriormente, se puede decir que la inteligencia emocional es el resultado que una persona obtiene, al tener el control de sus emociones y por ende un balance en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Si conoce sus reacciones y sus objetivos, tendrá claro que mezclar las cosas o tomar una acción de forma personal, sólo provocará que lo dejen fuera del juego.

### **Competencias que indican inteligencia emocional**

Al respecto de las competencias que indican inteligencia emocional, García y Giménez-mas (2010), citando a Gómez (2000), mencionan las siguientes:

- Autoconocimiento
- Autocontrol
- Automotivación
- Empatía
- Habilidades sociales
- Asertividad
- Pro actividad
- Creatividad

Y como componentes y sus competencias Cooper y Sawaf (1998), incluyen a los siguientes: Sucesos de la vida, presiones del trabajo, presiones personales, conciencia emocional de sí mismo, expresión emocional, conciencia emocional de otros, intención, creatividad, elasticidad, conexiones interpersonales, descontento constructivo, compasión, perspectiva, intuición, radio de confianza, poder personal, integridad, salud general, calidad de vida, cociente de relaciones y óptimo

### **Lenguaje corporal**

#### **Antecedentes e importancia**

Hernández (2008), sitúa los antecedentes del lenguaje no verbal, dentro de los cuales se encuentra el lenguaje corporal o Kinésica, en las tesis elaboradas por Darwin, las cuales afirma, se centran principalmente en el estudio de las expresiones no verbales del hombre en relación con el comportamiento animal, mencionando que la obra *The Expresión of Emotion in Man and Animals* de 1872 es el antecedente clave de la mayoría de los estudios actuales sobre comunicación no verbal.

Dentro de la teoría existente en torno a este tema, se encuentra recientemente los estudios realizados por Harari (2016), quien afirma que, aunque el lenguaje vocal del homo sapiens es único y es considerado el secreto del éxito de los mismos para la invasión de hábitats distintos al del propio de origen y para dejar a las otras especies humanas en el olvido, el lenguaje corporal es anterior a este lenguaje verbal y existe desde mucho antes de lo que puede estar explícito en documentos, y hay quienes afirman que este ha existido desde el inicio de los tiempos; también se puede afirmar que este tipo de lenguaje es y ha sido utilizado por los animales, que sin ningún tipo de lenguaje vocal, les es posible comunicarse unos con otros, con ciertos movimientos que hacen denotar una específica actividad.

Harari (2016), afirma que este tipo de lenguaje, lo trae el ser humano como herramienta de comunicación por herencia genética de los primeros sapiens, mismo comportamiento que está dado por hormonas, genes y sinapsis, y se puede decir que prevalece como fuente de comunicación primaria y subconsciente, aunque con posterioridad.

Al desarrollarse el complejo lenguaje vocal y con él la habilidad para crear mitos y querer decir una cosa cuando en realidad se piensa otra, es donde surge el choque y las señales que emitimos con el cuerpo nos delatan en nuestras verdaderas intenciones.

Al respecto de la importancia de conocer y capacitarse sobre este tópico a efecto de ser asertivo en la comunicación existe también suficiente teoría dentro de la cual se sugiere de amplia importancia para la vida en los negocios y política, entre otros ámbitos. Así se puede encontrar que se le adjudica al lenguaje corporal, mejor dicho al lenguaje no verbal en general, el proporcionar información relevante sobre los oponentes en los negocios y la política.

Como referente de la importancia en los negocios, se puede mencionar que actualmente en la era de la comunicación que converge con la del conocimiento, y donde casi todo se encuentra digitalizado, lo que ocasiona que todo tipo de comunicación entre las personas puede ser llevada a cabo sin necesidad de estar físicamente presente en el mismo lugar, lo cual es muy conveniente para mantener relaciones de negocios y de trabajo, sin embargo se originan fallas de comunicación por la falta de interacción frente a frente, dando origen a *malos entendidos*.

Esto ya lo ponía de manifiesto Mintzberg (1974), en su artículo, *El trabajo del directivo*, en donde afirmó que los directivos prefieren los medios de comunicación orales y frente a frente, es decir la información viva y actual, a efecto de identificar, la actividad del competidor, el humor del legislador gubernamental y en general diferentes intenciones de sus interlocutores, al igual que poder captar, entre otras cosas, los niveles de sinceridad y honestidad, la urgencia del comunicado, la ansiedad por resolver una situación y si ésta es verídica.

## Definiciones

El lenguaje corporal está considerado como una de las formas de comunicación que a efecto de transmitir información sobre emociones y pensamientos de quien emite el mensaje, utiliza los gestos, posturas y movimientos del cuerpo y rostro.

Hernández (2008), haciendo uso de lo plasmado por Fast (1979), afirma que el lenguaje del cuerpo “puede comprender cualquier movimiento, reflexivo o no, de una parte o de la totalidad del cuerpo que una persona emplea para comunicar un mensaje emocional al mundo exterior.

Pease (2006) dice que los mensajes no verbales que el ser humano emite, van desde el color de los ojos, largo del cabello, movimientos del cuerpo, postura, y hasta el tono de la voz, pasando por objetos, vestidos, distribución del espacio y el tiempo. Lo cual concuerda por lo dicho por Menéndez (1988), quien afirmó que este lenguaje corporal abarcan aspectos tan variados como los movimientos del cuerpo, la postura, los cambios en el rostro y en los ojos, el tono de voz, pasando por objetos ornamentales, vestidos, distribución del espacio y del tiempo.

## Un tópico muy amplio

Se puede decir, a efecto de abreviar, en virtud de que el material de estudio sobre este tópico es amplio y materia de estudio para especialistas, que son variadas las líneas desde donde se puede investigar sobre el lenguaje corporal y también que se ha escrito demasiado en la actualidad del mismo, pero que, a efectos del presente trabajo basta con hacer mención de la importancia que conlleva el que los estudiantes y futuros dirigentes y colaboradores en organizaciones, conozcan y se capaciten en esta área a efecto de adquirir ventajas competitivas.

Dentro del material de investigación existente se puede encontrar información relativa a: el cómo el lenguaje corporal forma parte de la comunicación humana, que es una pequeña parte del lenguaje no verbal y los códigos existentes para este mismo, las diferencias de lenguajes corporales entre hombres y mujeres, la naturaleza de los elementos de este lenguaje, clasificaciones, pasando por cada una de las partes del cuerpo y su movimiento que estudia el comportamiento kinésico.

Esto en cuanto a investigaciones realizadas por especialistas con amplia formación, aunque también se puede localizar información que van desde consejos para mejorar este tipo de comunicación, dentro de los cuales encontramos a Beth Kuhel, (2014), quien cita a Lowndes (2006) y Lewis (2008), autora que afirma que las técnicas que sugiere permiten una fluidez en el lenguaje corporal y ayudan a influenciar en la gente y su dominio otorgará una ventaja competitiva como directivo o empleado.

Al final de cuentas, lo relevante a efectos del presente trabajo, es resaltar la importancia del lenguaje corporal como herramienta para el licenciado en administración o gestor empresarial, ya que permite tener una noción y un análisis de su persona al momento de comunicarse con otras personas, lo cual es de gran interés, ya que como se ha venido mencionando, el lenguaje corporal es de suma importancia en las relaciones y es una herramienta, que bien utilizada puede llegar a trascender significativamente en las relaciones interpersonales, por lo cual podemos decir que el nuevo administrador o gestor empresarial debe enfocarse a adquirir conocimientos y habilidades en este tópico lo cual que le puede significar una ventaja competitiva en el mundo laboral y personal.

### Metodología de investigación

Tipo, enfoque y herramienta de investigación

El tipo de investigación utilizado fue la directa y documental, Rojas Soriano (1997), ya que la información se obtiene directamente de un acercamiento a la realidad social al aplicar la técnica de investigación denominada encuesta. Así mismo se aplicó la documental dado que se realizó un recorrido teórico de las variables, inteligencia emocional, lenguaje corporal y ventaja competitiva.

La presente se realizó con un enfoque cuantitativo ya que se basó en una recolección y análisis de datos para contestar las preguntas de investigación a efecto de medir numéricamente los datos arrojados, pero solamente buscando conocer la percepción actual de los estudiantes encuestados en materia de inteligencia emocional y lenguaje corporal,

La herramienta de investigación fue una encuesta estructurada relativa a los datos generales de los estudiantes y su percepción sobre las variables en estudio. También se puede decir que la investigación realizada fue la aplicada ya que se tiene interés en utilizar los resultados en las propuestas a realizar en la currícula de las materias de los alumnos de Licenciatura en Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial para que sean considerados en sus programas de estudio.

### Resultados

De los 114 estudiantes encuestados, el 60.52% fueron de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del Tecnológico Nacional de México Campus San Juan y el 39.48% de la Facultad de Contaduría y Administración Campus San Juan del Río de la Universidad Autónoma de Querétaro, 71% del género femenino y 29% masculino, con un promedio de edad de 21.63 años.

Institución

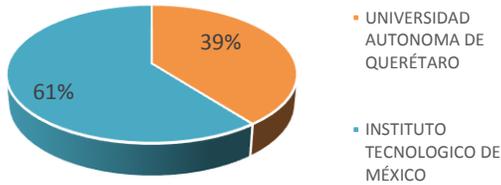


Gráfico 1 Instituciones encuestadas

Fuente: Elaboración propia.

Género

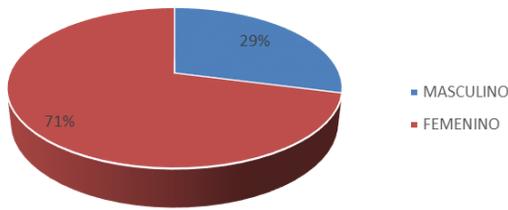


Gráfico 2 Género de los encuestados

Fuente: Elaboración propia.

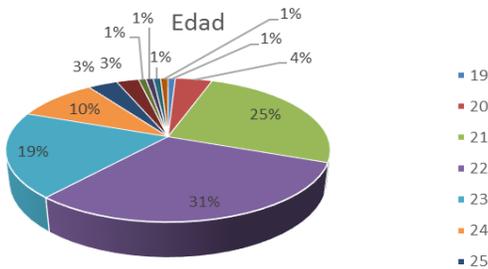


Gráfico 3 Edad de los encuestados

Fuente: Elaboración propia

De la aplicación de las preguntas se obtienen los siguientes resultados:

1.- Hoy en día se requiere contar con ventajas competitivas. Resultado Total desacuerdo 1% total de acuerdo 90%

LC 1



Gráfico 4 Resultados a pregunta LC1

Fuente: Elaboración propia

2.- El lenguaje corporal y la inteligencia emocional le otorgan una ventaja competitiva. Resultado Total desacuerdo 1% total de acuerdo 58%

LC2

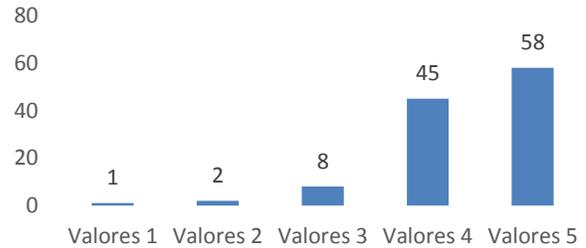


Gráfico 5 Resultados a pregunta LC2

Fuente: Elaboración propia

3.- Deberían los futuros profesionistas desarrollar estos aspectos. Resultado Total desacuerdo 2% total de acuerdo 73%

LC 3

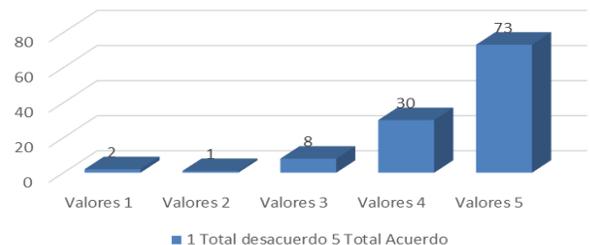


Gráfico 6 Resultados a pregunta LC3

Fuente: Elaboración propia

4.- Los empleados tendrían un mayor desempeño si tuvieran conocimientos sobre lenguaje corporal e inteligencia emocional. Resultado Total desacuerdo 4% total de acuerdo 72%.

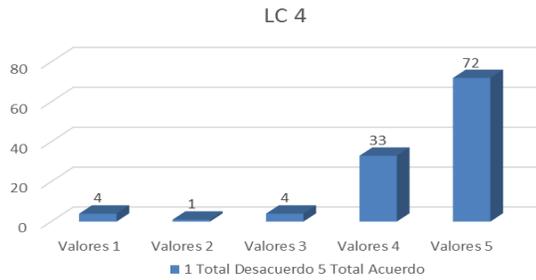


Gráfico 7 Resultados a pregunta C4

Fuente: Elaboración propia

5.- Las empresas que cuentan con administradores y gestores que tienen conocimientos sobre lenguaje corporal e inteligencia emocional son más eficientes. Resultado Total desacuerdo 1% total de acuerdo 51%

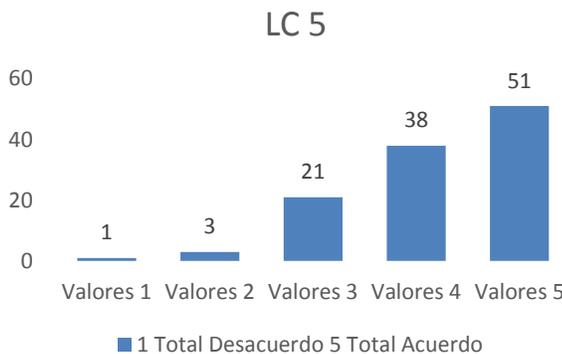


Gráfico 8 Resultados a pregunta LC5

Fuente: Elaboración propia

6.- Le gustaría que su institución tuviera un área terminal en esa disciplina. Resultado Total desacuerdo 1% total de acuerdo 45%

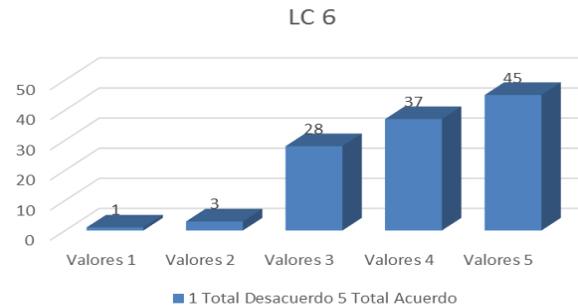


Gráfico 9 Resultados a pregunta LC6

Fuente: Elaboración propia

7.- Hay alguna materia curricular en su carrera que aporta conocimientos sobre lenguaje corporal e inteligencia emocional. Resultado Total desacuerdo 2% total de acuerdo 35%

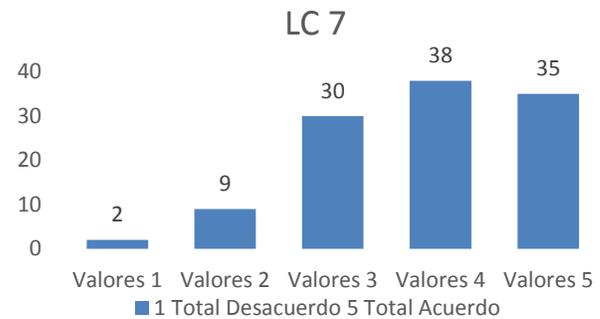


Gráfico 10 Resultados a pregunta LC7

Fuente: Elaboración propia

8.- Los conocimientos en estas áreas deberían impartirse como diplomado. Resultado Total desacuerdo 2% total de acuerdo 68%

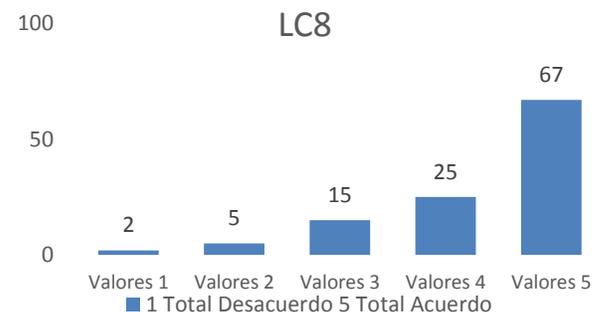


Gráfico 11 Resultados a pregunta LC8

Fuente: Elaboración propia

9.- Estas técnicas debería impartirse como conferencia. Resultados Total desacuerdo 8% total de acuerdo 20%

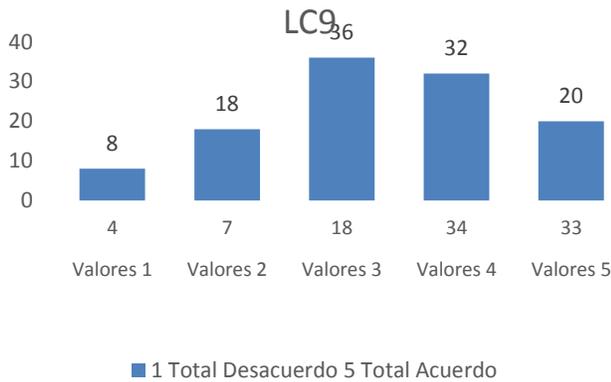


Gráfico 12 Resultados a pregunta LC9  
Fuente: Elaboración propia

10.- En su institución estas técnicas debería impartirse como una materia. Resultados Total desacuerdo 2% total de acuerdo 22%

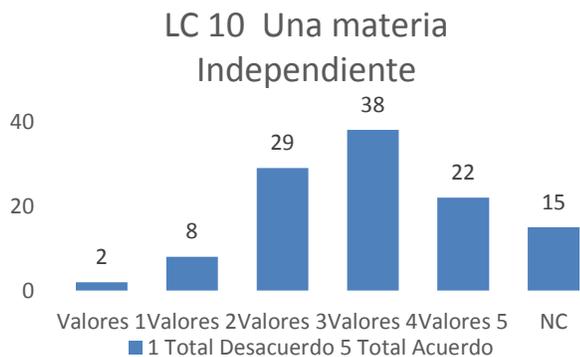


Gráfico 13 Resultados a pregunta LC10  
Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Con la elaboración del presente trabajo, en los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los alumnos de las dos instituciones de educación superior, se pudo determinar que los alumnos de ambas escuelas están en total acuerdo en la importancia que conlleva hoy en día contar con ventajas competitivas en un 90% y, que estar capacitado en técnicas o herramientas de lenguaje corporal e inteligencia emocional lo representa un 58%, que deberían ser capacitados para un mejor desarrollo de ellos mismos en esas áreas o del personal a su cargo en beneficio de la organización en 73%, y que las organizaciones serían más eficientes 51%. Ante estos resultados un 72% de estos alumnos están de acuerdo en que es de gran importancia llevar este tipo de materias dentro del plan de estudios de cada una de las Universidades con la finalidad de ir abarcando y conociendo este tema antes de culminar con sus estudios superiores, aunque a la pregunta de, si hay materias que toquen estos temas arrojaron índices de afirmación en un 38% y 35%.

El 68% de los alumnos expresan, estarían interesados en que se les brinde un diplomado alusivo a estos temas, aunque un 20% estuvo totalmente de acuerdo que esto sea mediante conferencias, e inclusive, un 45% afirma gustarle la idea de que se instituya un área terminal de su carrera en estas técnicas. Cabe destacar que estos son temas que recientemente y de manera paulatina han sido incluidos en conferencias y talleres para los estudiante de diversas carreras, para los administradores y gestores empresariales estas herramientas son de mayor utilidad ya que son ellos quienes se encuentran involucrados directamente con lo referente al liderazgo de capital humano en la organización motivo por el cual el conocimiento y aplicación eficaz de estas técnicas le otorgaría ventajas competitivas en el logro de los objetivos de la organización.

## Referencias

BRAVO J. (1997). La Ventaja Competitiva. Tercera Edición. Editorial Díaz de Santos: Madrid, España.

CALVA, José Luis, (2007) Educación, Ciencia, Tecnología y competitividad

COOPER ROBERT K. Y SAWAF AYMÁN, La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones, editorial Norma, Bogotá, Colombia 1998.

COSTA, Lucia (2013). La Inteligencia Emocional según Goleman. 4 de Abril de 2016, de Sobre todo la vida Sitio web: <https://sobretodolavida.com/2013/07/03/la-inteligencia-emocional-segun-goleman/>

DE CASTRO G. (2008). Reputación empresarial y ventaja competitiva. Esic Editorial: Madrid, España., Pág. 84.

EUROFORUM (1998), MODELO INTELECT, a través de <http://blog.m2mmarketplace.com/2010/02/mod-elo-intelect-euroforum-1998/>

FLORES Caballero Bárbara (2013), PRÁCTICAS EN EL LIDERAZGO EDUCATIVO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: UNA ALTERNATIVA ANTE LOS RETOS SOCIALES EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS DE PUERTO RICO, recuperado el 15 de marzo de 2017 a través de <http://www.suagm.edu/utdoctoral/pdfs/Disertaciones-2014/BFlores.pdf>

GARCÍA Fernández, M. & Giménez-Mas, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. Espiral. Cuadernos del Profesorado [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en: <http://www.cepcuevasolula.es/esprial>.

GARCÍA-ALLEN, Jonathan, Psicólogo y entrenador personal Director de comunicación de Psicología y Mente, recuperado el 16 de septiembre de 2016, a través de <https://psicologiaymente.net/autores/jonathan-garcia-allen>

GOLEMAN, Daniel, (1995). Inteligencia emocional. Barcelona: Editorial Kairos

HARARI, Yuval Noah (2016), DE ANIMALES A DIOSES, Breve historia de la humanidad, Editorial debate.

HITT Michael A. (2006). Administración. Novena Edición. Editorial Pearson Educación: México.

HITT, IRELAND, HOSKISSON Administración estratégica competitividad y globalización 7ª. Edición, Cengage L

HERNÁNDEZ Herrate María, LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA PROYECCIÓN MEDIÁTICA DE LA IMAGEN POLÍTICA DE JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ ZAPATERO DURANTE EL CURSO POLÍTICO 2006-2007, Madrid, 2008.

Instituto Europeo de Posgrado 2013, Liderazgo: Características de un Líder, recuperado en marzo 13 de 2017, a través de: [http://campusiep.com/recursos/extra/recursos\\_a-ula/programa-habilidades/Motivacion\\_liderazgo/contenido/liderazgo\\_caracteristicas.pdf](http://campusiep.com/recursos/extra/recursos_a-ula/programa-habilidades/Motivacion_liderazgo/contenido/liderazgo_caracteristicas.pdf)

JAMES, Judi (2010), La biblia del lenguaje corporal, Editorial PAIDOS

KIRBY Webster Kristine, (2009), Presidente de Canterbury Group Ltd. (TGC)

KUHEL, Beth, (2014) a través de <https://www.entrepreneur.com/article/267074>

MCCLOSKEY C., M. (2001), Etiqueta para profesionales. (1ra. Ed.). ISBN: 958-04-6213-5. Bogotá, Colombia: Editorial Nomo

MENÉNDEZ, Francisco Javier, Semiótica de la comunicación, en: SANZ APARICIO, M<sup>a</sup> Teresa, Psicología de la comunicación, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, 1988

MINTZBERG H. (1974), Mintzberg y la dirección, Ed Díaz de santos

OLVERA López Yolanda, Domínguez Trejo Benjamín, Cruz Martínez Alejandra. (2002). Inteligencia Emocional: Manual para profesionales en el ámbito industrial. México: Editorial Plaza y Valdés.

PACHECO, Ornelas María Cristina (2003) Ventaja competitiva: gestión en el nivel de, recuperado el 16 de marzo de 2017, a través de [revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/download/5015/4684](http://revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/download/5015/4684)

PÉREZ Ortega Andrés, 2008. Editorial ESIC Marca Personal: Como Convertirse En La Opción Preferente.

PEASE, Allan y PEASE, Bárbara, El lenguaje del cuerpo, recuperado el 01 de julio de 2017, a través de: <https://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/allanpeaseellenguajedelcuerpo.pdf>

PORTER, Michael. Ventaja Competitiva, México D.F., Editorial Cecsca, 1987

REMPERSAD, Humbert (2009), Editorial Empresarial SL Tu marca personal

SALOVEY, Peter Mayer D. John. (1990). EMOTIONAL INTELLIGENCE: KEY READINGS ON THE MAYER AND SALOVEY MODEL. Estados Unidos: NATL BOOK NETWORK.

SANTA MARIA, Luiggi, (2013) a través de <http://www.staffcreativa.pe/blog/branding-definicion/>

SANTA MARIA, Luiggi, (2015) a través de: <http://www.staffcreativa.pe/blog/diez-consejos-branding-personal-mejores-profesionales-marketing/>

SETH Godin, 2007 Brand Thinking Anthology How to Think like a great Graphic Desingner

VARGAS, Medina Juan Manuel (2004), TIPOS DE INTELIGENCIA, recuperado el 18 de marzo de 2017, a través de: <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustria/entorno/info/6/1.html>