

XIV

ASAMBLEA GENERAL DE ALAFEC

Ciudad de Panamá, Panamá
del 21 al 24 de Octubre de 2014



**Diagnóstico de las habilidades requeridas en el
desarrollo académico-profesional en los
estudiantes de la Facultad de Contaduría y
Administración de la Universidad Nacional
Autónoma de México**

**Diagnóstico de las habilidades requeridas en
el desarrollo académico-profesional en los
estudiantes de la Facultad de Contaduría y
Administración de la Universidad Nacional
Autónoma de México**

Área Temática:
Educación

Sub área temática:
Modelos y esquemas educativos de vanguardia en las
Facultades y Escuelas de Negocios

Autores:
María Elena Camarena Adame

**Universidad Nacional Autónoma de México
(UNAM), Facultad de Contaduría y
Administración (FCA)**

Campestre 106, Col. San Angel Inn
Del. Álvaro Obregón México, D.F.
56228465 Ext. 113
camarena@fca.unam.mx
mcamarena_adame@hotmail.com

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico que nos permita identificar las habilidades cognitivas y emocionales requeridas por los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México, para lograr su competitividad laboral en un mundo globalizado.

Para lo cual, se realizó un estudio exploratorio de tipo transversal por medio de dos cuestionarios, uno sobre “Inteligencias Múltiples” y otro sobre “Coeficiente Emocional”, aplicados a 930 estudiantes de las licenciaturas en contaduría, administración e informática entre 18 y 25 años de edad.

Los principales hallazgos muestran que los estudiantes tienen interés por desarrollar habilidades de negociación para resolver conflictos, así como el aprender a “administrar” las emociones de manera inteligente, al considerarlas parte de la imagen profesional y factores esenciales para alcanzar el éxito laboral en el contexto de la globalización.

Palabras clave: Inteligencia emocional, inteligencias múltiples, habilidades.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los administradores del presente y del futuro se desarrollan en un mercado global, en el que las organizaciones trabajan dentro y fuera de sus fronteras nacionales. Los cambios constantes de las circunstancias económicas, los avances tecnológicos acelerados y las alteraciones drásticas en el terreno financiero internacional representan algunos de los obstáculos para realizar negocios actualmente. Es por ello que los profesionales en nuestras disciplinas pueden reflexionar en forma más abierta dónde ubicarán sus habilidades y cómo las aprovecharán de manera más eficiente. (Watzlawick, 1994).

Al hablar sobre las habilidades individuales nos referiremos a la capacidad de una persona para llevar a cabo diversas actividades, conociendo que cada persona no es igual por lo que se busca adecuar las habilidades de las personas y encontrar un modo de uso apropiado.

Las habilidades influyen en el nivel de rendimiento y de satisfacción del individuo. Dichas habilidades se pueden dividir en dos vertientes y son:

- 1) Habilidades intelectuales: se refieren a las que utilizamos para realizar las actividades mentales, se dividen en seis dimensiones y son:
 - a. Aptitud numérica.
 - b. Comprensión verbal.
 - c. Velocidad perceptual.
 - d. Razonamiento inductivo.
 - e. Visualización espacial.
 - f. Memoria.

- 2) Habilidades físicas: se refieren a los requerimientos necesarios para hacer tareas que demandan fuerza, vigor y destreza.

La gerencia utiliza las habilidades individuales para el beneficio de la empresa, por lo que se necesita conocer que habilidades requiere cada trabajo para poder seleccionar al personal más capacitado para el cargo. Cabe aclarar que dichas habilidades deben aprovecharse al máximo, las cuales se pueden aprender y actualizar.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las principales habilidades cognitivas se encuentra la resolución de problemas, para lo cual se mencionan a continuación algunas de las aportaciones en este campo y en especial los teóricos de las estrategias cognoscitivas como Presseisen (2001) y Marzano (1988). Así como, los enfoques del aprendizaje basado en problemas (ABP), con Barell (1999) y el enfoque del procesamiento de la información, entre los más relevantes.

Gellatly (1986) expone una serie de consideraciones relativas a la solución de problemas, como la forma en que la persona represente los problemas, si su representación es en mayor medida con palabras o con imágenes. O las configuraciones mentales, las cuales se derivan de viejos hábitos que en ocasiones son difíciles de abandonar, a menos que se tome conciencia sobre sus efectos y se trabaje para eliminarlos.

Las diversas situaciones demandan diferentes tipos de actividad cognitiva, dependiendo de las funciones específicas que se requieren para solucionar un problema en concreto. Asimismo depende del grado en que las personas tienen acceso a la información relevante.

Cowan (1986), hace la diferencia entre la identificación y la conceptualización, en donde la primera se refiere al reconocimiento de un problema existente y el segundo se refiere al entendimiento del tipo de problema.

Moreland y Levine (1992), revisaron un gran número de factores que afectan a la identificación de problemas de parte de los individuos que trabajan en grupos. Entre ellos, los relacionados con la naturaleza del problema como: la fuerza, la consistencia y la frecuencia de los síntomas, el medio ambiente en el que se presenta el problema, su complejidad y estabilidad; otros elementos relacionados con habilidades individuales para discernir problemas de una magnitud dada, como son experiencia técnica, personalidad y focus de atención. En este último caso puede ocurrir que algunas personas tengan mayor sensibilidad para monitorear problemas que otras.

La teoría de Schon (1983), se centra en la solución de problemas, sobre la reflexión en la acción y la reflexión sobre la misma. El conocimiento en la acción se refiere a un conocimiento básicamente tácito y que puede manifestarse a partir de las acciones.

Después de aprender algo, las personas generalmente pueden realizar las tareas aprendidas de manera automática, sin pensarlo, así el conocimiento en acción es suficiente.

Para resolver los problemas, se pueden utilizar ciertas estrategias cognoscitivas que se refieren al conjunto de operaciones mentales que realizan las personas al utilizar diferentes habilidades de pensamiento. Presseisen (2001), propone la siguiente clasificación de habilidades de pensamiento y sus estrategias cognoscitivas respectivas:

Identificación

- * Reconocer unidades de identidad básica
- * Definir
- * Buscar hechos
- * Reconocer tareas o problemas

Clasificación

- * Reconocer semejanzas y diferencias
- * Agrupar y ordenar
- * Comparar
- * Hacer distinciones

Relación

- * Relacionar las partes con el todo
- * Encontrar patrones
- * Analizar
- * Sintetizar
- * Hacer deducciones

Transformación

- * Hacer analogías
- * Crear metáforas
- * Hacer inducciones

Evaluación

- * Identificar causa y efecto
- * Hacer diferenciaciones
- * Inferir
- * Evaluar

El aprendizaje basado en problemas (ABP)

Gagné (1985), menciona que un objetivo fundamental de la educación es enseñar a las personas a pensar, a utilizar racionalmente sus potencialidades, a convertirse en buenos solucionadores de problemas. Elemento importante no solamente para la vida profesional sino también para el aprendizaje para la vida.

La habilidad para solucionar problemas es más que sólo una acumulación de conocimientos y reglas; consiste en el desarrollo de estrategias cognitivas flexibles que ayuden a analizar anticipadamente situaciones poco estructuradas que lleven a soluciones con significado.

Barell (1999), señala que es un proceso de indagación encaminado a resolver preguntas, curiosidades, dudas e incertidumbres sobre fenómenos complejos de la vida.

Para Jonassen (2000), las diferencias individuales en la solución de problemas dependen de una serie de factores como son: el dominio del conocimiento, la familiaridad, la experiencia, el conocimiento estructural, procedimental y sistemático-conceptual, el razonamiento, los estilos cognitivos, las estrategias personales para solucionar problemas, la autoconfianza y la perseverancia.

El ABP propone trabajar con algunas habilidades entre las que se encuentran:

- * Observar objetivamente
- * Pensar de manera reflexiva
- * Fomentar el cuestionamiento
- * Generar la reflexión y extraer conclusiones

La solución de problemas cotidianos involucra variables relacionadas con el contexto, las cuales pueden ser físicas o emocionales, como intuición, motivación e intención. Sobre lo cual Sternberg (1985), considera que es importante poner atención a los aspectos prácticos de la inteligencia, en especial los que se refieren a la adaptación y la motivación.

Mientras que Eysenck (1984), propone tres criterios para describir las actividades de solución de problemas: primero las actividades deben dirigirse hacia una meta; segundo, una serie de procesos mentales deben involucrarse en conseguir la meta y tercero una serie de actividades cognitivas deben estar involucradas.

La solución a un problema según Sinott (1989), puede darse mediante la aportación de una idea creativa o por una nueva combinación de ideas existentes. Aunque hay que considerar que la solución de problemas tiene como base las relaciones interpersonales, en donde se tiene preestablecido que se involucra la cooperación y el trabajo conjunto de varias personas, pensamiento que se relaciona con el argumento de Rogoff y Lave (1984), en

relación a los factores contextuales que también desempeñan un papel importante en las actividades cognitivas.

Según el estudio de Extremera, recientemente, la literatura ha mostrado que las carencias en las habilidades de Inteligencia Emocional afectan a los estudiantes dentro y fuera del contexto escolar. Este investigador, encuentra cuatro áreas fundamentales en las que una falta de Inteligencia Emocional provoca o facilita la aparición de problemas entre los estudiantes, como:

1. Déficit en los niveles de bienestar y ajuste psicológico del alumnado
2. Disminución en la cantidad y calidad de las relaciones interpersonales
3. Descenso del rendimiento académico
4. Aparición de conductas disruptivas y consumo de sustancias adictivas

El marco teórico propuesto por Mayer y Salovey (1997), puede aclarar la definición de Inteligencia Emocional con sus cuatro componentes: percepción, asimilación, comprensión y regulación, lo cual permite conocer los procesos emocionales básicos para el desarrollo de un adecuado equilibrio psicológico y ayudan a comprender mejor el rol mediador de ciertas variables emocionales de los alumnos y su influencia sobre su ajuste psicológico y bienestar personal.

Puesto que los componentes de la Inteligencia Emocional incluyen las habilidades para percibir, comprender y manejar de forma adaptativa las propias emociones, el propósito de estos estudios ha sido examinar si los alumnos con una mayor IE presentan niveles más elevados de salud mental, satisfacción y bienestar que aquellos con menor puntuación en estas habilidades (Extremera, 2004: 5)

En los últimos años del siglo XX se comenzó a decir que una persona inteligente es aquella capaz de analizar símbolos y que puede trabajar durante horas con números o letras sentado frente a una pantalla. También se considera inteligentes a quienes adquieren nueva información y resuelven problemas, o a los que se ajustan a los cambios permanentes que les ofrece la tecnología y las rápidas transformaciones del entorno en el que se mueven (Wilks, 1999).

Ante este entorno, surge la preocupación por la mayor o menor inteligencia de las personas ante la continua competencia en el ámbito académico, industrial y comercial de todo el sistema mundial.

Si hoy día la inteligencia se ha transformado en el más rentable capital del hombre, lo más conveniente es mejorar su utilización en las organizaciones, es decir, desarrollar las condiciones que hagan que esa inteligencia se emplee para tomar mejores decisiones.

III. METODOLOGÍA

Ante este panorama, surge la necesidad de mejorar las habilidades de nuestros estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración, para lo cual se realizó un estudio exploratorio, de tipo transversal, en el cual los datos fueron recolectados en un solo momento, y se pudo observar las necesidades de atención, así como fuentes de conflicto que se presentan en las relaciones interpersonales de los estudiantes, con lo que se tuvo una primera aproximación de su comportamiento emocional y del manejo del conflicto que reflejan consigo mismos y con los demás. Por medio del manejo de su propio esquema de personalidad, su grado de expresión emocional, de autonomía, de confianza en sí mismos y su desarrollo interpersonal y actitud ante el grupo.

Como docentes, tenemos que tener claro que la información nueva que recibe el estudiante en el espacio del aula será entendida con base en la calidad de los conocimientos previos que él ha incorporado a su estructura cognitiva. Así, éste la asimila y le puede dar un significado.

En lo que se refiere a la organización de la información y la apropiación del conocimiento, será función del docente utilizar las estrategias congruentes que permitan al estudiante apropiarse del conocimiento, generar nuevas ideas y desarrollar habilidades que le permitan aplicarlo y transferirlo a su realidad.

Es necesario considerar lo que se denomina Saberes axiológicos-actitudinales, en referencia a valores que forman parte de los componentes cognitivos (como creencias, supersticiones, conocimientos); de los componentes afectivos (sentimiento, amor, lealtad, solidaridad, etc.) y de los componentes de comportamiento que se puede observar en el estudiante (Ausubel, 1983).

También, la forma en que aprende cada estudiante, considerado éste como una persona única e irreplicable —dadas sus características heredadas y aprendidas— es diferente de los otros. Cada estudiante de acuerdo a estas características ordena su campo perceptual para dar significado al mundo en que vive (Ausubel, 1983).

El estudiante tiene la capacidad de:

- percibir las emociones de forma precisa
- aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento.
- comprender las propias emociones y las de los demás (empatía).
- controlar las propias emociones

Y estas capacidades desarrollan habilidades emocionales que les permiten mejorar su estilo de comunicación, la actitud frente a los demás, el trabajo en equipo, y la solución en situaciones de conflicto, como todas, pueden ser aprendidas con el tiempo y la práctica. (Goleman, 1997: 327).

Cabe recordar el concepto de Goleman sobre la “*inteligencia emocional*”, (1998), al considerarla como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones, el autor plantea básicamente cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos: Aptitud Personal (Auto-conocimiento, Auto-regulación y Motivación) y Aptitud Social (Empatía y Habilidades Sociales).

Así, las emociones nos permiten por un lado, experimentar el sentimiento de estar vivos, sin ellas lo que concebimos como “personalidad” no tendría sentido ya que el ser humano sin emociones es un ser vacío (Díaz-Guerrero, 2003).

Estos conceptos resultaron relevantes para nuestra investigación, pues en la etapa exploratoria se buscó dar respuesta a las siguientes interrogantes, respecto a los estudiantes de las carreras de contaduría, administración e informática, impartidas en la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM:

- ¿Tienen la capacidad de identificar los factores que generan sus emociones y manejarlos ante situaciones de conflicto?
- ¿Saben identificar su estilo de comunicación, y cómo repercute en su trabajo en equipo?
- ¿Qué tipo de inteligencia han desarrollado para la solución de sus conflictos?
- ¿Presentan diferencias significativas entre los hombres y las mujeres en la habilidad para identificar y manejar sus emociones?

Para recopilar los datos se utilizaron dos cuestionarios, uno sobre “Inteligencias Múltiples” que se aplicó a 350 estudiantes y otro cuestionario denominado “Coeficiente Emocional”, que se aplicó a 580 estudiantes. En ambos casos la selección del grupo fue aleatoria estratificada. Se seleccionaron hombres y mujeres, de las licenciaturas en contaduría, administración e informática, que han cursado juntos desde que ingresaron a la licenciatura; el rango de edad de la muestra oscila entre 18 y 25 años de edad.

Con el cuestionario de “Inteligencias Múltiples” se evaluaron las habilidades y destrezas emocionales e intelectuales de los entrevistados, al igual que su hemisferio predominante¹. Específicamente midió las áreas: verbal lingüística, visual espacial, musical, táctil cinestésica, interpersonal, intrapersonal, naturalista y lógico-matemática.

El cuestionario denominado “Coeficiente Emocional”, proporcionó información sobre el comportamiento emocional del entrevistado: permitiéndonos saber cómo maneja sus relaciones interpersonales, su equilibrio emocional y el estado en que se encuentra su autoestima; también nos permite identificar el rol que juega el estudiante ante el grupo, su capacidad de adaptación, su actitud ante los demás, su estilo de comunicación, el manejo de sus emociones ante el conflicto y ante la resolución de problemas.

IV. RESULTADOS

En términos generales, en lo que se refiere al equilibrio emocional con el que cuentan los estudiantes y específicamente a la capacidad que tienen para identificar sus propias emociones, se encontró que 90% de ellos —independientemente de la edad y género— conocen el tipo de elementos o factores que desencadenan sus emociones, sin embargo, aceptan el hecho de que “casi siempre” les cuesta trabajo tener el control de sus emociones, así como no han logrado aún un grado de autonomía que les permita desarrollarse, por lo que con frecuencia necesitan recibir estimulación externa para realizar de forma efectiva sus labores escolares.

¹ Es preciso señalar que esto obedece a que dependiendo el sexo, contamos con un hemisferio predominante, en el que se desarrollan las habilidades emocionales (derecho) y otro en el que se desarrollan las destrezas intelectuales (izquierdo).

Cuadro 1. Comportamiento emocional

Tema	Respuesta	Interpretación
Ante una situación de conflicto	Generan un cierto grado de culpabilidad respondiendo a sus agresores con empatía.	
Rol que juega el estudiante ante el grupo y la manera en la que se adapta a éste	Un 70% de los estudiantes respondió que tienden a llevar a cabo un fuerte análisis introspectivo, para disminuir la disonancia cognoscitiva.	
Comportamiento frente al grupo	Se identifican como “jóvenes buenos y optimistas” que se atreven a enfrentar riesgos como: éxito, ridículo o fracaso.	Actitud positiva
Actitud frente a los demás fuera del aula de clases	Talante despreocupado con respecto al mundo que les rodea	Poco compromiso con su proyecto de vida y escasa tolerancia hacia los demás, que es una tendencia general de los jóvenes actualmente como respuesta a la falta de un futuro claro y con expectativas viables para su inserción en el mercado laboral.
Capacidad de adaptación	En los estudiantes de 18 a 25 años existe una menor resistencia al cambio, mientras que en las edades superiores a los 25 años se presentan más disfunciones con el entorno social y global y por lo tanto en su visión del mundo, lo que aminora la habilidad para el cambio	Las mujeres cuentan con mayores recursos para identificar sus emociones y manejarlas, que los hombres
Elemento de autonomía, traducida en términos de la confianza que sienten en ellos mismos	Los estudiantes pueden hablar de si mismos con cierta facilidad con personas en las que han depositado su confianza.	

Fuente: elaboración propia

Como se mencionó anteriormente, se trabajó con el concepto de inteligencias múltiples elaborado por Gardner en 1983, en donde cada inteligencia es desarrollada de un modo y a un nivel particular, descartando así que el ser humano sólo tuviera un tipo de inteligencia, lo que hasta ese entonces se conocía como la inteligencia íntimamente ligada con el desempeño intelectual y académico.

Gardner en su libro “*Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica*” (Gardner, 2005), estableció ocho tipos de inteligencias: lingüística-verbal, lógica-matemática, corporal-cinestética, visual-espacial, musical, emocional (que se dividiría en la intrapersonal y la interpersonal), naturalista y existencial.

Para este autor la inteligencia, en términos generales, es la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas.

Respecto del cuestionario de “Inteligencias múltiples” se desprendieron los siguientes resultados:

Cuadro 2. Inteligencias Múltiples

Tema	Respuesta	Interpretación
inteligencia verbal lingüística ²	Más habilidad en las ciencias sociales que en las ciencias duras	Cabe aclarar que la mayor población son de la carrera de administración y no de la carrera de informática y contaduría
inteligencia visual/espacial ³	No tienen la percepción visual muy desarrollada, pues ponen poco interés en observar lo que sucede a su alrededor e imaginar como se pudiera ver si cambiara algo.	se encuentra una mayor proporción en la población de 21 y 22 años a mostrar su inteligencia táctil/cinestésica ⁴ , antes de esta edad se utiliza frecuentemente pero a partir de los 23 años empieza a desaparecer.
inteligencia musical cantantes, compositores, bailarines, músicos	desarrollada en los dos géneros; aunque las mujeres son más propensas a cantar	Se observó que va en aumento esta actitud, teniendo su mayor auge a los 21 años y posteriormente va declinando.
inteligencia intrapersonal	En especial a los 21 años desarrollan esta inteligencia y se tiene una mayor predisposición entre la población masculina, aunque la femenina no se encuentra muy distante.	El género masculino definitivamente no está interesado en reflexionar sobre sí mismo, a diferencia de lo que ocurre con el femenino.
Inteligencia naturalista ⁵ .	Los resultados muestran que el género femenino es más susceptible a mostrar Las mujeres, en especial entre los 19 y 21 años, son más propensas a cuidar animales, esta tendencia se vincula con la lógica socio-cultural de la inteligencia anterior.	Como parte del estereotipo formado para el género femenino se destaca justamente el ser “más cariñoso y atento” para con los seres vivos que nos rodean.
Inteligencia lógica- matemática ⁶ ,	inclinación a las ciencias sociales	Aunque se observa que sí tienen

² La Inteligencia Verbal Lingüística es, en términos concretos, la que tienen los escritores, los poetas, los buenos redactores. Utiliza ambos hemisferios del cerebro.

³ La inteligencia visual/espacial consiste en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones. Es la inteligencia que tienen los ingenieros, cirujanos, escultores, arquitectos o, decoradores.

⁴ La inteligencia táctil/cinestésica es la capacidad de utilizar el propio cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. Es la inteligencia de los deportistas, los artesanos, los cirujanos y los bailarines.

⁵ La inteligencia naturalista es la que utilizamos cuando observamos y estudiamos la naturaleza. Es la que demuestran los biólogos o los herbolarios.

		desarrollada la inteligencia lógica en especial en mujeres de 21, 20 y 18, al parecer esta habilidad va declinando entre la población mayor.
--	--	--

Fuente: elaboración propia

V. CONCLUSIONES

Debido a la gran importancia que ha tenido el tema de la inteligencia y de las habilidades que necesitan los individuos para ser exitosos en el mundo actual, se considera relevante estudiar la actitud de los nuestros estudiantes para detectar con qué habilidades cuentan y cómo desarrollar las habilidades que carecen. Revisar la teoría al respecto es de utilidad para establecer un parámetro de medición de sus aptitudes y generar un cambio a futuro.

Teorías como el de habilidades cognitivas, o el aprendizaje en la resolución de problemas, así como el de inteligencias múltiples, nos permiten apreciar con qué elementos se cuentan entre la mayor población estudiada y distinguir entre las aptitudes de los dos géneros.

La mayor participación en nuestra encuesta fue de las estudiantes en especial las de 18 años, mientras que la participación masculina fue menor. Consideramos que las mujeres están enfrentando mayores niveles de presión familiar y social, mismas que se ven reflejadas en las exigencias que tienen de contribuir económicamente en la vida familiar, así como en la preocupación que manifiestan por el desarrollo de competencias profesionales acordes a los perfiles exigidos en la escasa oferta de empleo en el mercado laboral.

Además de medir las diversas inteligencias se realizaron otras preguntas respecto al grado de satisfacción con relación a las expectativas que tienen a futuro en su vida laboral. Los estudiantes muestran una tendencia mayor a buscar trabajos en los que puedan desarrollar sus habilidades creativas, en especial entre los 18 y 21 años. Al medir la prioridad que tiene el dinero en sus intereses personales, la mayoría calificó como prioritarios sus intereses personales, aunque una gran cantidad del género masculino reconoció la importancia del dinero en su vida.

⁶ La inteligencia lógica matemática es la que utilizamos para resolver problemas de lógica y matemáticas. Es la inteligencia que tienen los científicos. Corresponde al modo de pensamiento del hemisferio lógico y con lo que nuestra cultura ha considerado siempre como la única inteligencia.

En este renglón se puede trabajar con ellos en mejorar su inteligencia emocional y reforzar para brindarles un mayor apoyo psicológico a fin de propiciar una mejor toma de decisiones en su futura vida laboral.

Como pudimos observar, los estudiantes más jóvenes tienden a ser más arrojados y quizá nos atreveríamos a afirmar que más espontáneos que los de mayor edad, lo que indica una tendencia “natural” hacia una actitud “más formal” o “adulta” frente a la vida conforme van pasando los años. Con respecto al género, también se destacan diferencias significativas, lo que obedece, sin duda, al contexto social que marca pautas de comportamiento distintas para hombres y para mujeres, reforzando positivamente todas las que tienen una connotación más agresiva en el caso de los hombres. En lo que se refiere a la disponibilidad para trabajar con otras personas, se tiene mayor disposición a los 21 años especialmente en el género femenino.

Respecto al cuestionamiento sobre el grado de felicidad que les daría trabajar siempre realizando la misma labor, se encontró que tanto hombres como mujeres que están entre los 18 y los 21 años tienen el mismo nivel de intolerancia a la frustración ya que en esta edad se presentan las características del fenómeno llamado “moral convencional”. Concepto que corresponde a la creencia que tienen los jóvenes que para ser aceptados por los miembros del grupo al que quieren pertenecer, deben pensar y actuar como el grupo decida. La respuesta más tajante se encuentra en la población de 21 años, mientras que a medida que la edad aumenta se tiene mayor tolerancia a tener una vida rutinaria en la vida laboral. A este respecto, si se refuerza la confianza en sí mismos y la habilidad de participar en un equipo, podrían tener menos problemas en su inserción laboral y resolver problemas con mayor facilidad.

Y por último, consideramos que para desarrollar habilidades cognitivas y emocionales en nuestros estudiantes que puedan transferir a su vida profesional es importante contar con el apoyo de guías, manuales y talleres, para poder brindarles mejores herramientas que les permiten ordenar su campo conceptual para dar significado al mundo en el que viven y ser más competitivos en el ámbito laboral.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Ausubel, D. y otros (1983), *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivista*, México, Trillas, 1- 353
- Barell, J. (1999), *El aprendizaje basado en problemas: un enfoque investigativo*, Buenos Aires, Manantial
- Cowan, D. A. (1986), Developing a process model of problem recognition en *Management Review*, 11,763-776
- De Bono E. (1998), *Ideas para profesionales que piensan: nuevas consideraciones sobre el pensamiento lateral aplicado a la empresa*, México, Paidós
- Deutsch, M. y otros, (2001), *Teorías en Psicología Social*. México, Paidós
- Díaz-Guerrero, R. (2003), *Bajo las Garras de la Cultura, Psicología del Mexicano*. México, Trillas, 1-249
- Eysenck M. W. (1984), *A handbook of cognitive psychology*, Hillsdale, N.J., Erlbaum.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2). Consultado el día 10 de abril de 2009 en <http://redie.uabc.mx/vol6no2/contenido-extremera.html>
- Gagné, R. (1985), *The conditions of learning*, New York, Holt
- Gardner, H. (2005), *Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica*. México, Paidós, 1-383
- ----- (2002), *Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21^a Century*, Boston, Basic Books, 1-270
- Gellatly Angus (Comp.) (1986), *La inteligencia hábil. El desarrollo de las capacidades cognitivas*. Argentina, AIQUE
- Goleman, D. (1997), *La inteligencia emocional*. México, Javier Vergara, 7^a reimpresión, 1-397.
- ----- (2006), *La inteligencia Social*. México, Planeta, 1-573.
- Gordoá, V. (2005), *Imagología*. México, Grijalbo, 1-397
- Jonassen D. (2000), *Handbook of research for educational Communications and technology: a project of me Association for Educational Communications and Technology*, New York, Macmillan
- Kinicki, A. (2003), *Comportamiento Organizacional, conceptos, problemas y prácticas*. México, Mc Graw-Hill, 1-467
- Knight, S. (2005), *La Programación neuro-lingüística en el trabajo*. Madrid, Sirio, 1-286

- Kourilsky, Françoise. (2005), *Coaching. Cambio en las organizaciones*. Madrid, Ediciones pirámide, 1-362.
- Soto, E. (2001), *Comportamiento Organizacional*, México, Thomson Learning.
- Marzano R. et. al. (1988), *Dimensions of thinking. A framework for curriculum and instruction*. Association for Supervision and Curriculum Development, Alexandria, Virginia.
- Montoya L. M. (2004), *Una estrategia educativa para fortalecer habilidades de pensamiento como herramientas de aprendizaje en las organizaciones*. Trabajo de Tesis para obtener el Doctorado en Ciencias de la Administración. FCA-UNAM.
- Moreland R. L. y Levine J. M. (1992). *Problem identification by groups*. Hillsdale, N.J., Erlbaum.
- Newell A., and Simón H. (1972), *Human problem-solving*, Englewood Cliffs, N. J. Prentice Hall
- Presseisen G. en Costa A., (2001), Edited, *Developing Minds*, Association for Supervision and Curriculum Development, Virginia, USA
- Rogoff B. and Lave J. (Eds.), (1984), *Everyday cognition: Its development in social context*. Cambridge, Mass., Harvard University Press.
- Schon D. (1983), *La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones*. Buenos Aires, Paidós
- Sinnott J. (1989), *Everyday problem solving. Theory and applications*, New York, Praeger.
- Sternberg R. (1985), *Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence*. New York, Cambridge University Press.
- Watzlawick, P. (1994), *El lenguaje del cambio*. Barcelona, Herder, 1-176
- Wilks, F. (1999), *Emoción Inteligente*. Barcelona, Planeta, 1-320.