

## 3.5. Inteligencia emocional

Análida Dfáz Orozco



## Preámbulo

A continuación, el lector se aproximará a la inteligencia emocional desde su marco conceptual y contextual. También encontrará como en las cooperativas las competencias emocionales cobran cada vez más importancia.

Finalmente se plantea un ejercicio de autoaprendizaje orientado a dirigentes de las cooperativas, cuyo objetivo se centra en hacer una lectura adecuada del campo de su práctica social, para que las organizaciones solidarias comprendan su comportamiento frente a la inteligencia emocional.

## Presentación

La llamada inteligencia emocional es un concepto que ha estado presente a lo largo de la historia de la psicología. Daniel Goleman (1995) la analizó e investigó en su libro *Inteligencia emocional*.

La inteligencia emocional estudia la inteligencia más allá de los aspectos cognitivos, tales como la memoria y la capacidad para resolver problemas. La Inteligencia emocional analiza la capacidad humana para dirigirse con efectividad a los demás y a nosotros mismos, de conectar con las emociones, de gestionarlas, de auto motivarse, de frenar los impulsos y de vencer las frustraciones. La inteligencia emocional empieza con la conciencia de uno mismo y también con la conciencia social; lo que implica ser capaces de reconocer las emociones

y su impacto en todo lo que rodea al ser humano.

Edward Lee Thorndike por ejemplo, definió ya en 1920 lo que él llamó la “inteligencia social”, esa habilidad básica para comprender y motivar a otras personas. David Wechsler, en 1922; por su parte, y llegados los años 40, dejó claro que ningún test de inteligencia podía ser validado si no se tenían en cuenta aspectos emocionales. Más tarde, el propio Howard Gardner ya pondría los primeros cimientos con la séptima de sus inteligencias, la llamada inteligencia interpersonal, muy parecida sin duda a la emocional.

No obstante, fue en 1985 cuando apareció por primera vez el término inteligencia emocional planteado por la tesis doctoral de Wayne Payne, la cual llevó por título “Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional”. Solo diez años después el psicólogo y periodista norteamericano Daniel Goleman inició su trabajo sobre el gran poder que las emociones tienen sobre lo que los seres humanos somos, lo que hacemos, y cómo nos relacionamos.

## Modelo de Goleman

El autor concibe la inteligencia emocional como un conjunto de características clave para resolver con éxito los problemas vitales entre las que destacan: la habilidad de auto-motivarse y persistir sobre las decepciones; controlar el impulso para demorar la gratificación;

regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas; mostrar empatía, y generar esperanza.

Este modelo, al igual que el de Mayer y Salovey (1997), se ha ido perfeccionando a través del tiempo, la versión final, que se muestra a continuación, afirma que la inteligencia emocional se integra por cuatro dimensiones conformadas de diversas competencias:

- El conocimiento de uno mismo. Dimensión formada por la competencia del autoconocimiento emocional, que comprende las capacidades para atender señales internas; reconocer como los propios sentimientos afectan el desempeño laboral; escuchar a la intuición, y poder hablar abiertamente de las emociones para emplearlas como guía de acción.
- La autorregulación. Dimensión relacionada con cómo la persona maneja su mundo interno para beneficio propio y de los demás, las competencias que la integran son: autocontrol emocional, orientación a los resultados, adaptabilidad y optimismo.
- La conciencia social. Las competencias desarrolladas en esta dimensión son esenciales para establecer buenas relaciones interpersonales, se conforma de: empatía y conciencia organizacional.
- La regulación de relaciones interpersonales. Se enfoca principalmente a los aspectos de persuasión e influencia sobre otros, se integra de las competencias:

inspiración de liderazgo, influencia, manejo de conflicto, y trabajo en equipo y colaboración (American Management Association (AMA), 2012; Goleman, 2011).

Para Goleman (2000) un individuo que posee un buen nivel de inteligencia emocional no necesariamente dominará diversas competencias emocionales, ya que el primer concepto sólo indica la potencialidad que tiene la persona para el uso de habilidades inter e intrapersonales como lo indica en el siguiente extracto: “Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño sobresaliente” (Goleman, 2000: 33).

Para Fragoso (2015) La importancia de la *inteligencia emocional* y las *competencias emocionales* es reconocida a nivel internacional por diversos organismos. Por ejemplo, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2011) afirma que «los cambios ocurridos tanto en las empresas como en la economía están poniendo un creciente énfasis en los elementos de la Inteligencia Emocional» (Rychen y Hersh Salganik, 2006, p. 111). Esto repercute en las exigencias a los egresados universitarios por parte del mercado laboral, que busca en ellos, además de los conocimientos académicos, un valor agregado en sus habilidades sociales y emocionales, como destacan Goleman (2002) y Caruso y Salovey (2004).

Fragoso, realizó revisión bibliográfica en el caso de la inteligencia emocional y las competencias emocionales, tras una extensa revisión bibliográfica sobre los constructos, se han detectado diversas publicaciones donde se les maneja de manera equivalente, por ejemplo: Caballero y García-Lago (2010) al relacionar habilidades lectoras con “competencias emocionales” utilizan el modelo de habilidad de Mayer y Salovey (1997), propio de la inteligencia emocional, como soporte teórico, al mismo tiempo que emplean como instrumento de medición una escala derivada de la propuesta por los autores, *Trait Meta Mood Scale* en su versión de 24 reactivos (TMMS-24). Durante todo el escrito se destaca el uso indiscriminado de los términos a pesar de que ese modelo en particular tiene una clara separación entre competencia e inteligencia emocional.

También dentro del uso indistinto de los términos resalta el caso de Soriano y Franco (2010), quienes para medir el efecto de un programa del *mindfulness* sobre las «competencias emocionales» de 49 estudiantes sudamericanos, emplean el TMMS-24, mencionado antes y que mide inteligencia emocional auto-percibida, no competencias. Una situación similar se detectó en la investigación de López-Barajas, Ortega y Moreno (2010) quienes diferencian la adquisición de «competencias emocionales» en función del género de los participantes a través del TMMS-24.

Adicionalmente se encuentra la cuestión de los llamados modelos mixtos de la inteligencia emocional, representados por autores como Goleman (2000, 2002) y Bar-On (1997, 2006), que conforman las dimensiones de la variable a través de “competencias”, lo que hace que autores como Sala y Abarca (2002); Kyburienė, Večkienė y Senikeinė (2008); Guevara (2013); Peña, Bello y Pérez (2014), quienes realizan estudios en alumnos de educación superior, las empleen como “competencias emocionales”.

### Marco contextual de la inteligencia emocional y competencias emocionales

La preocupación por la formación de personas capaces de adaptarse a las exigencias del mundo actual se refleja en las recomendaciones de organismos internacionales como la UNESCO (1998a, 1998b), que a través del informe Delors (1997), propone cuatro pilares en los cuales se debería cimentar la educación para el siglo XXI: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser. Los últimos dos pilares (aprender a convivir y a ser), se encuentran íntimamente relacionados con habilidades sociales y emocionales que ayudarían a los estudiantes a desarrollarse integralmente a lo largo de toda su vida. También la OCDE (2011), dentro de su Informe DeSeCo, compilado por Rychen y Hersh (2004), al identificar el conjunto de competencias necesarias para que tanto niños como adultos lleven vidas

responsables y exitosas en una sociedad moderna, establece una categoría específica de competencias clave para interactuar con grupos socialmente heterogéneos. Dicha categoría de competencias se desprende de la inteligencia emocional (Hersh, Rychen, Urs y Konstant, 1999).

De acuerdo con los organismos ya mencionados, la propuesta de la Unión Europea para estandarizar la educación superior (ES) en conocimientos, habilidades y actitudes (Proyecto Tuning), así como su posterior versión adaptada para América Latina compilada por Benitone, Esquetini, Gonzáles, Maletá, Suifi y Wagenaar (2007), establece que entre las competencias generales que debe manejar cualquier profesionista están las que le permiten relacionarse con otros, tales como: capacidad para el trabajo en equipo, habilidades interpersonales, capacidad para conducir hacia metas comunes, capacidad para actuar ante nuevas situaciones y capacidad para la toma de decisiones, todas ellas relacionadas con competencias emocionales e inteligencia emocional.

Dentro del ámbito nacional las recomendaciones de los organismos internacionales se han implementado en una serie de legislaciones y documentos que encauzan la ES y la educación general en el país, por ejemplo, en el artículo 3º (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2008) se enfatiza que la educación debe contribuir a la

mejor convivencia humana a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia y el bienestar social, lo cual se relaciona con habilidades emocionales. Lo mismo sucede en la Ley General de Educación (2012), donde la atención a las emociones de los alumnos queda implícita al mencionarse que la educación busca el desarrollo integral de los estudiantes.

Para Díaz (2019) el tema de las competencias cada día cobra más fuerza e importancia en nuestro medio, en el ámbito educativo, social, laboral, económico, cultural y político, aunque su conceptualización merece ser vista con detenimiento, ya que el estudio de las competencias en sí mismo es complejo; por un lado por la amplitud de elementos que deben considerarse, y por otro, por los efectos que produce en el desenvolvimiento de las actividades de los individuos y, más aún, por la dificultad en la enseñanza, en la forma como se deben formar competencias en las personas, de manera que se evidencien o manifiesten en su desempeño laboral. Con mayor razón se dificulta la aplicación de las competencias en las organizaciones sociales y solidarias, puesto que no se convierten, todavía, en temas fuertes de estudio por parte de ellas.

Si se considera el término “competencia” desde dos perspectivas teóricas —una que la concibe como un conocimiento actuado, la otra como capacidad

de realización—, podemos decir que la competencia es “el saber hacer en un contexto”, “un conocimiento inseparable de la acción”, ya que permite preguntarse por la forma de actuar en un campo específico, a través del conocimiento que se tiene en el quehacer cotidiano. Desde otra perspectiva, vemos las competencias como saber, involucradas directamente con el desarrollo conceptual, es decir, como una forma de estructuración del conocimiento validado en la sociedad, en la cultura y en la explicación e interpretación de la misma realidad. Estas perspectivas manifiestan el vínculo que existe entre la competencia, la inteligencia y el conocimiento; por la inteligencia los seres humanos actúan en campos distintos, y por el conocimiento, hacen representaciones de su realidad; este último que puede ser declarativo o procedimental. Con el primero se tiene la oportunidad de comprender la realidad, y mediante el segundo, se actúa sobre ella.

Se puede definir la competencia como una capacidad consciente que tiene el ser humano y de la cual hace uso racional para intervenir una realidad, que exige seres humanos comprometidos, con sentido crítico, solidario, tolerante y responsable. Por tanto, la competencia se refiere a la acción eficiente consciente y con valor social, pues es en la interacción con el “otro” cuando se justifica y se valida la misma acción. Como vemos, el término competencia abarca un sistema complejo de conceptos relacionados

con: conocimiento, justificación, acción, contexto, responsabilidad y calidad.

Esto último es lo que apoya la competencia social, que es relacionada con la competencia emocional al determinar las competencias necesarias para llegar a ser una persona capaz de innovar, interpretar, proponer y resolver problemas o situaciones relacionadas con casos reales, que le permitirán demostrar que todo lo aprendido puede ser aplicado para generar individuos socialmente incluidos.

El problema a resolver es ¿Cómo se integra la competencia social con la inteligencia emocional en el comportamiento de los directivos de una cooperativa?.

### Autoaprendizaje

Taller orientado: a dirigentes de empresa cooperativa.

Objetivo: buscar que las organizaciones solidarias, colaboren para que sus participantes hagan una lectura adecuada del campo de su práctica social y entender en ella la forma de su comportamiento frente a la inteligencia emocional.

Actividad:

1. Seguir el desarrollo de la última asamblea de asociados, leer el resumen del acta.
2. Analizar el campo de las decisiones de elección de cuerpos directivos.

- ¿Qué tipo de emociones se dieron entre los participantes? Enunciarlas.  
 ¿Cómo gestionaron estas emociones?  
 ¿Cómo se frenaron los impulsos de entrar en conflicto con los opositores a sus intereses?  
 ¿Cómo se vencieron las frustraciones?
3. ¿Qué competencias sociales tienen los directivos elegidos que beneficien a la cooperativa?
  4. ¿Cuáles son las capacidades argumentativas, propositivas e interpretativa del conocimiento social, obtenido en la asamblea?

### Referencias bibliográficas

- Díaz, A. (2012). Economía más social prospectiva del desarrollo territorial. CA- PÍTULO IV Las competencias y la competencia social. Editorial Educc. Bogotá.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Revista iberoamericana de educación superior, 6(16), 110-125. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006&lng=es&tlng=es).
- Goleman, D. (2012). El cerebro y la inteligencia Emocional. Ediciones B. Barcelona.
- Goleman, D. (2015). Inteligencia emocional. Kairos. Madrid.
- Lee, E. (2015). An Introduction to the Theory of Mental and Social Measurements. Editorial bibliolife. España.