Inteligencia emocional de los directivos de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos

Emotional intelligence of the executives of the Matanzas University Camilo Cienfuegos

Lic. Zoraida Quintana Quevedo,[I] Lic. Ildefonso González Gea,[II] Lic. Eddy Martínez Aportela,[III] Lic. William Tápanes Galvan[IV]

[I] Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Matanzas, Cuba.
[II] Universitat Oberta de Catalunya. Alicante, España.
[III] Consejo Provincial de las Artes Escénicas. Matanzas, Cuba.
[IV] Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas Laudelino González González. Matanzas, Cuba.

RESUMEN

Para la realización de este trabajo se tuvo en cuenta la importancia que reporta la temática inteligencia emocional, la cual ha sido abordada por otros autores tanto en el ámbito nacional como internacional. Se realizó un estudio descriptivo-transversal, con el objetivo de determinar el estado de desarrollo de las aptitudes personales y sociales en los cuadros de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, mediante la construcción de un mapa de inteligencia emocional y el cálculo del coeficiente de inteligencia emocional general. Se comprobó que en todos los estratos considerados, el coeficiente de inteligencia emocional fue superior a 0,50, valor aceptado como razonable. Estos resultados evidencian que el estado actual del nivel de inteligencia emocional en la universidad antes mencionada, presenta brechas o áreas de oportunidad de mejora, que es preciso tomar en consideración cuando se diseñe un programa dirigido al desarrollo de la misma.

Palabras clave: aptitud, competencias emocionales, inteligencia emocional, test de inteligencia.

ABSTRACT

To carry out this work, we took into account the importance of the topic emotional intelligence that has been treated by other authors in Cuba and in other countries. We made a cross-sectional, transversal study, with the objective of finding out the development stage of the personal and social aptitudes in the executives of the University of Matanzas Camilo Cienfuegos, building a map of the emotional intelligence and calculating the general coefficient of emotional intelligence. We found that in all the considered stratus, the coefficient of emotional intelligence was higher than 0,50, value accepted as reasonable. These results show that the current status of the emotional intelligence level in the before mentioned university has fissures or areas of improving opportunities, that have to be considered when designing a program aimed to its development.

Key words: aptitude, emotional competence, emotional intelligence, intelligency test.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, en la sociedad se ha formulado un ideal sobre el ser humano, en que el ser inteligente era el dominar las lenguas clásicas, otros idiomas, matemáticas, algebra o la geometría. También se identifica al ser inteligente el que obtiene una puntuación elevada en los test de inteligencia, pero esto no es suficiente para alcanzar el éxito profesional, ya que intervienen en gran medida las emociones, sentimientos, la capacidad que se tiene para resolver problemas, de interactuar con las demás personas, de tomar decisiones correctas, así como los estados de ánimo.

Los autores consideran que todo esto podría influir en gran parte en el desarrollo de las relaciones personales y sociales. Es de gran importancia que las personas tengan habilidades de poder ubicarse dentro de las circunstancias y poder aprovechar las oportunidades, que se presentan en las relaciones interpersonales, y puedan utilizar su inteligencia emocional para un cambio de actitud en la vida misma, y de esta manera convertirse en personas o individuos emocionalmente competentes.

Sin embargo, se observa que existen personas que trasladan sus conflictos y problemas personales al entorno que nada tiene que ver con su mundo laboral. Esta característica, en consecuencia, dificulta las relaciones interpersonales y se llegan a catalogar como personas incompetentes, perjudicando en mayor grado el desempeño laboral.

Es visible que las emociones influyen en los directivos a la hora de tomar decisiones correctas o ejecutar una acción. Asimismo, no controlan en muchas ocasiones la manera de dar respuesta a una pregunta, quizás en el momento pueden ser agresivos por algo que les hizo enojarse con anterioridad, y la respuesta va encaminada al enojo y a no controlar el sentimiento, reaccionando sin pensar.

En definitiva, solo desde la competencia emocional, desde la comprensión de la fuerza de las emociones en la experiencia laboral, pueden formarse líderes eficaces dentro de la organización.[1]

El concepto de inteligencia emocional ha despertado el interés de muchos autores, debido a que es un tema relativamente reciente y que aún se encuentra en etapa de madurez.

Se considera que fue Goleman quien primero conceptualizó la inteligencia emocional, planteando que es una meta-habilidad que determina el grado de destreza que se puede conseguir en el dominio de las otras facultades. Este autor afirma que la misma es el más importante de los factores que intervienen en: el ajuste personal, el éxito, las relaciones personales y en el rendimiento del trabajo. [2]

El término inteligencia emocional se identifica con las cualidades emocionales necesarias para el logro del éxito, entre las cuales se pueden incluir: la empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, el control del genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad para resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto. [3]

Cooper y Sawaf definen la inteligencia emocional como la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones, en tanto que fuente de energía humana, información de relaciones e influencias.[4]

La inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible.[5]

Una aptitud o competencia es una característica de la personalidad o un conjunto de hábitos que llevan a cabo un desempeño laboral superior o más efectivo, en otras palabras: una habilidad que agrega obvio valor económico a los esfuerzos de una persona en su trabajo.[6]

Existen dos niveles de aptitud laboral y, por lo tanto, dos tipos de modelos para la aptitud laboral. Uno evalúa las competencias básicas, las que se necesitan a fin de cumplir con las tareas asociadas con determinado puesto. El otro, describe aptitudes distintivas, las que destacan a los trabajadores estelares de los comunes. Son las que necesita la persona ya empleada a fin de desempeñarse de un modo excelente.

Algunas investigaciones sugieren que casi el 90 % de las competencias necesarias para el éxito del liderazgo son de naturaleza emocional y social. [6,7]

La inteligencia emocional considera las competencias como herramientas de superación individual y grupal, que permiten el desarrollo como ser humano, para su integración a las posibilidades del entorno y obtener los mejores beneficios mutuos de esa complementación. [8]

Las competencias emocionales que más se repiten como decisivas en el éxito de los líderes y sus empresas, son clasificadas en cuatro categorías, contando con varias competencias cada una para presentar así, las 20 competencias emocionales claves:[9,10]

Auto-conciencia: La habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos, así como su efecto en las demás personas. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: la auto-confianza, la capacidad para despertar estados emocionales alegres y llenos de buen humor.

Auto-regulación: La habilidad para controlar y redireccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: auto-control, confiabilidad, conciencia, adaptabilidad, orientación a resultados e iniciativa.

Empatía: Las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean. En esta categoría se miden y desarrollan: la empatía, la conciencia organizacional y la orientación al servicio.

Socialización: Engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones.

Las competencias en esta categoría son: desarrollo de persona, liderazgo, influencia, comunicación, gerencia del cambio, manejo de conflictos, construcción de redes y la cooperación en equipo.

En Cuba, los estudios relacionados con este tema se encuentran, en su mayoría, vinculados a otros temas como la cultura organizacional, los valores, la gestión del cambio, entre otros. Se encontraron investigaciones realizadas en el establecimiento Matadero-Empacadora Mártires del Corinthia, del municipio Mayarí, provincia Holguín, en el cual se evaluaron las competencias emocionales y su influencia en el liderazgo eficaz; así como algunos acercamientos al tema en la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, y en el Centro de Estudios de Técnicas de Dirección, de la Universidad de La Habana.

En Matanzas también se han realizado estudios acerca de este tema. Ellos han estado encaminados esencialmente hacia el diagnóstico de las competencias emocionales del personal de contacto. Estos estudios han sido aplicados en diferentes organizaciones tales como: Empresa Eléctrica de Matanzas, Aeropuerto Juan Gualberto Gómez, Dirección Municipal de Salud Pública (Perico), Dirección Provincial de los Trabajadores Sociales, de la capital provincial, en el Consejo Provincial de la Administración Pública de Matanzas, entre otras.

En cuanto al estudio de estas competencias en el ejercicio del liderazgo, solo está disponible una investigación aplicada a los cuadros de la Empresa Eléctrica Provincial y otra en la División de Tiendas Caracol, en el sector del turismo.

El desarrollo actual del país, las restructuraciones ocurridas y las transformaciones que se avecinan, requieren de un personal que labore en las universidades de manera inteligente emocionalmente, sobre todo sus cuadros y reservas, que son los sujetos de la actividad relacionada con el propósito actual y perspectivo de la formación de profesionales revolucionarios altamente calificados, por lo que el objetivo del presente trabajo es determinar el estado de desarrollo de las aptitudes personales y sociales en los cuadros de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.

MÉTODOS

Para la realización de esta investigación se escogió como universo el total del personal con cargos de dirección en las diferentes instancias de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, para un total de N= 84. Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, quedando conformada por n= 54, correspondiéndose los estratos a los distintos niveles de funcionamientos de dirección, rectoría (5), decanatos (11), direcciones (21) y departamentos (17).

Para determinar el coeficiente de inteligencia emocional (CIE), se construye un mapa de competencias emocionales, empleando una batería de 6 test, tomados de la obra Los tests de la inteligencia emocional, de Siegfried Brockert y Gabriele Braun,[9] que permiten evaluar, así como establecer una valoración del comportamiento de cada categoría de la inteligencia emocional. La determinación de este coeficiente será interpretado cualitativamente en relación al manejo de las competencias emocionales por parte de los directivos estudiados.

Dimensiones de la inteligencia emocional [9]

1. Aptitudes personales: Capacidades intrínsecas del sujeto que suponen ventajas para sus emociones, sentimientos, motivaciones, actitudes y comportamientos.
2. Aptitudes sociales: Capacidades del sujeto para manejar sus relaciones con el entorno social.

Categorías de las aptitudes personales [9]

1. Autoconciencia: Ser conscientes de sí mismos, conocerse, conocer la propia existencia y ante todo el propio sentido de la vida, vinculado estrechamente con el autocontrol.
2. Autocontrol: Disposición para saber manejar ampliamente los propios sentimientos, de manera que no se caiga en el nerviosismo, sino que permanezca tranquilo, que se pueda afrontar los sentimientos de miedo y que se recupere rápidamente de los que son negativos, vinculado estrechamente con la motivación.
3. Motivación: Ser aplicado, tenaz, saber permanecer en una tarea, no desanimarse cuando algo no sale bien, no dejarse desalentar.

Categorías de las aptitudes sociales [9]

1. Empatía: Entender lo que otra persona siente, es algo parecido a simpatía (sentir con otra persona, sufrir, estar afectado), empatía significa saber ponerse en el lugar de las otras personas, en su interior o sea, también (y precisamente) en personas en las que podemos no encontrar simpatía.
2. Habilidades sociales: Orientarse hacia las personas, no mirar la vida como un exportador, no observar solo a las personas, sino hacer algo en común con ellas, entenderse con los demás, sentir la alegría de estar entre la gente.

Definiciones operacionales de inteligencia emocional

La operacionalización de las dimensiones y categorías, se efectúan por medio de los indicadores previstos en los tests de inteligencia emocional seleccionados, que permiten su medición científica y se abordan en detalle en las secciones dispositivas de los mismos. A continuación se explican pormenorizadamente:

Test No. 6 ¿Sabe aprovechar su tiempo de manera inteligente? (Categoría: Autoconocimiento)

Objetivo: Evaluar la organización y aprovechamiento del tiempo libre como de trabajo.

Contenido: Se ofrecen 32 aseveraciones y se solicita marcar con una X aquéllas con las cuáles el sujeto se identifique.

Test No. 8 ¿Lucha o se escabulle? (Categoría: Autoconocimiento)

Objetivo: Evaluar la actitudes ante situaciones de conflictos.

Contenido: Este instrumento plantea al evaluado 15 aseveraciones, de las cuales deberá establecer su validez o su invalidez mediante una escala de verdadero o falso.

Test No. 12 ¿Tiene demasiado estrés? (Categoría: Autocontrol)

Objetivo: Evaluar las habilidades para evitar el estrés.

Contenido: Este instrumento plantea al sujeto 22 aseveraciones de las que deberá establecer su validez o su invalidez mediante una escala: a veces, a menudo, casi nunca, casi siempre.

Test No. 30 ¿Tiene suficiente capacidad de resistencia? (Categoría: Motivación)

Objetivo: Determinar la capacidad de resistencia.

Contenido: Este instrumento plantea 24 enunciados a los que deberá responderse con una escala dicotómica (sí - no).

Test No. 39 ¿Sabe poner paz entre dos personas? (Categoría: Empatía)

Objetivo: Evaluar la capacidad para solucionar conflictos entre dos personas.

Contenido: Este instrumento, de 10 aseveraciones, requiere respuestas mediante una escala dicotómica. (sí – no).

Test No. 45 ¿Es usted simpático? (Categoría: habilidades sociales)

Objetivo: Valorar el carisma y la simpatía personal del evaluado.

Contenido: Este instrumento consiste en 15 preguntas y brinda dos opciones de respuesta, de las cuales el evaluado deberá seleccionar solo una.

El fundamento psicológico de la investigación, lo constituyen los postulados fundamentales de la teoría dialéctico-materialista sobre la personalidad como el conjunto de las relaciones sociales, el papel rector de la actividad en su formación y el reconocimiento de las necesidades del sujeto como importantes motivos que

ponen en movimiento la conducta humana, así como el enfoque histórico-cultural en la comprensión de la personalidad.

Construcción del Mapa de Inteligencia Emocional:[11,12]

Consiste en la elaboración de una tabla cruzada de doble entrada, donde las filas se correspondan con los aspectos evaluados (6), en tanto las columnas son las personas incluidas y la muestra de cada estrato.

En la tabla se señalan con una X, aquellas celdas (fila, columna), en las cuales las personas incluidas en la muestra presentan las respuestas adecuadamente respondidas. Posteriormente, para cada uno de las columnas (personas) se calcula el por ciento de aspectos debidamente respondidos, se divide estos entre el total de aspectos evaluados (6) y se expresa el cociente en por ciento.

Igualmente, para cada fila (aspecto) se calcula el por ciento de personas que respondieron adecuadamente, se dividen estas entre el total de la muestra en el estrato y se multiplica por 100.

A partir de los resultados obtenidos, los estratos se sitúan en cuatro zonas: Optimo, Diestro, Vulnerable, Cautela, de acuerdo a la siguiente escala:

Entre 80 y 100: Óptimo
Entre 60 y 79: Diestro
Entre 40 y 59: Vulnerable
Menos de 40: Cautela

Cálculo del coeficiente de inteligencia emocional:[11,12]

Una vez ubicados los elementos muestrales estudiados en una de las cuatro zonas antes descritas, se cuenta la cantidad por zonas, y se obtiene n1, n2, n3 y n4.

Posteriormente se procede a calcular el CE por estratos de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$CE = \left(\frac{n_1 + 0{,}8n_2 + 0{,}6n_3 + 0{,}4n_4}{N_e} \right)$$

Donde N_e: cantidad de elementos muestrales del estrato.

El coeficiente de inteligencia emocional general se calcula promediando el resultado del CE de cada estrato.

Interpretación del CE

El CE se expresa en valores entre 0 y 1. Se considera que lo razonable es que se encuentre por encima de 0,5, y cuanto más se acerque a 1, mayores competencias emocionales tiene el individuo o grupo de individuos de que se trate. Para el caso de personas cuya función es tratar con el público o enfrente responsabilidades de dirección, por lo que deba saber lidiar con los sentimientos y necesidades de las personas con las que interactúa, se considera apropiado un CE de 0,7 o más.

RESULTADOS

A partir de los resultados individuales obtenidos en la batería de tests utilizada, por cada uno de los sujetos incluidos en los estratos se elaboraron, los mapas de competencias emocionales de cada uno de estos.

En sentido general, se aprecian resultados favorables en el desarrollo de las competencias emocionales. De los 54 elementos muestrales, 18 son ubicados en la zona de desarrollo *óptimo*, 27 están registrados como d*iestros*, el resto [(9)] se encuentran en la zona *vulnerable* y ninguno en la zona de *cautela* del mapa de competencias emocionales. (Tabla 1)

Tabla 1. Estado individual de las competencias emocionales

Estado	Individuos
Óptimo	18
Diestro	27
Vulnerable	9
Cautela	0
Total	54

Como se observa en la tabla 2, los resultados del CE por estratos se consideran apropiados, destacándose los estratos II y III, coincidiendo con el resultado del mapa de competencias emocionales, obteniendo puntuaciones de (0,87 y 0,88), los coeficientes de los estratos I (0,80) y IV (0,75) muestran resultados menores, aunque nada reveladores, logrando el estrato I (rectoría), que aunque se ubica como *diestro*, mantiene como mínimo el valor inferior de la escala para el desarrollo óptimo (0,80) de estas habilidades. El CE global de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos resultó de 0,83.

Tabla 2. Coeficiente de inteligencia emocional

Estrato	CE
Rectoría	0,80
Decanatos	0,87
Direcciones	0,88
Departamentos	0,75
CE general	0,83

El mapa muestra también el comportamiento que tuvieron las competencias emocionales en cuanto a las categorías analizadas, deduciendo que la mayoría de los cuadros de la Universidad posee estas competencias, situando en la evaluación de *óptima* las habilidades sociales (96 %), y la empatía (72 %), el autoconocimiento (70 %), el autocontrol (67 %) en la zona de desarrollo *diestro*, y un 46 % para la categoría motivación en la zona de desarrollo *vulnerable*. (Tabla 3)

Tabla 3. Comportamiento de las competencias emocionales en cuanto a categorías

No.	Categoría	Test	Totales	Totales correctos por categoría	Total de satisfactorios	% de categoría	Estado
1	Autoconocimiento	6	38	76	108	70	Diestro
2		8	38				
3	Autocontrol	12	36	36	54	67	Diestro
4	Motivación	30	25	25	54	46	Vulnerable
5	Empatía	39	39	39	54	72	Diestro
6	Habilidades sociales	45	52	52	54	96	Óptimo

DISCUSIÓN

El estudio permitió caracterizar el estado de la inteligencia emocional de la muestra seleccionada de los directivos de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, y por otra parte, determinar las brechas de intervención, que en este sentido existen y las potencialidades que deben ser aprovechadas en la labor de los directivos de la mencionada universidad. La aplicación de la batería de test seleccionada, sin lugar a dudas, permite valorar de favorable el nivel de desarrollo de las competencias emocionales, toda vez que, de los 54 elementos muestrales, 18 son ubicados en la zona de desarrollo *óptimo*, 27 están registrados como *diestros*, el resto (9) se encuentran en la zona *vulnerable*, y ninguno en la zona de *cautela*, según las categorías del mapa de competencias emocionales, resultante del procesamiento de la información.

Se aprecia que los estratos con mejores resultados son el segundo (decanatos) y el tercero (direcciones), habida cuenta de que la evaluación de sus indicadores presentan estabilidad y en gran medida un alto grado de desarrollo (zona óptima) de las competencias emocionales. En cuanto a los estratos uno (rectoría) y cuatro (departamentos), que se localizan en la zona de desarrollo diestro, arrojan también resultados favorables al respecto.

El mapa muestra también el comportamiento que tuvieron las competencias emocionales en cuanto a las categorías analizadas. De ello se infiere que la mayoría de los cuadros de la universidad posee una considerable potencialidad de estas competencias, situándose en la evaluación de óptima las habilidades sociales (96 %), la empatía (72 %), el autoconocimiento (70 %), el autocontrol (67 %) en la zona de desarrollo diestro, y un 46 % para la categoría motivación en la zona de desarrollo vulnerable.

La investigación, en general, arroja resultados con una tendencia favorable en cuanto a competencias emocionales. Y aunque hay una pequeña minoría de los encuestados que deben controlar el manejo de las emociones en cuanto a

motivación se refiere, desarrollar la capacidad de entusiasmarse con lo que deben hacer, para poder llevar a cabo la realización de las tareas de la mejor manera, si se considera que estos están basados en formaciones empíricas que el propio desarrollo profesional les ha brindado, en tanto ninguno de los elementos muestrales seleccionados ha sido intervenido con programa o estrategia desarrolladora y/o correctora alguna.

Estos resultados evidencian que el estado actual del nivel de inteligencia emocional en la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, presenta brechas o áreas de oportunidad de mejora que es preciso tomar en consideración cuando se diseñe un programa dirigido al desarrollo de la misma.

Las acciones que en tal sentido se planifiquen deberán dirigirse necesariamente hacia un mejor posicionamiento de los directivos de esta universidad, en las zonas que describen el mapa de competencias emocionales, preferentemente mediante la ampliación del espectro muestral allí, donde los indicadores sugieren una consecuente mejoría.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Robbins S. Comportamiento Organizacional. 10ma ed. México: Pretince Hall; 2004.

2. Goleman D. Inteligencia Emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. New York: Bantam; 2007.

3. Shapiro L. La inteligencia emocional en los niños. Bilbao: Grupo ZETA; 2007.

4. Cooper R, Sawaf A. Estrategia emocional para ejecutivos. Barcelona: Martínez Roca; 2006.

5. Simmons S, Simmons JC. Measuring Emotional Intelligence. Texas: EDAF; 2006.

6. Goleman D. La inteligencia emocional en la Empresa. Buenos Aires: Vergara; 2008.

7. Mayer J, Salovey P, Caruso D. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. New York: Intelligence; 2009.

8. Cruz T. La dirección por valores. Hacia una cultura de integración y compromiso. Gerencia del propósito a la acción. La Habana: Editorial Félix Varela; 2002.

9. Brockert S, Braun G. Los tests de la Inteligencia Emocional. España: Ediciones Robinbook, SL; 1997.

10. Boyatzis R, Goleman D. Emtional Competence inventory. Boston: Hay Group; 1999.

11. Quang NT. Diagnóstico del nivel de desarrollo de las competencias emocionales del personal de contacto de la Empresa Eléctrica Matanzas [tesis]. Matanzas: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos; 2006.

12. Silva Y. Diagnóstico Integral de la Inteligencia Emocional y Eficacia Organizacional en el programa de trabajadores sociales del municipio Matanzas [tesis]. Matanzas: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos; 2008.