



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Educación

Trabajo fin de máster

**La inteligencia emocional como clave
de éxito en la empresa**

Presentado por: Mario Pérez González
Línea de investigación: Administración de Empresas
Director/a: Alicia Palacios Ortega

Ciudad: Logroño
Fecha: 5 de abril de 2013

RESUMEN

En el siglo XXI, las empresas ya no contratan solo basándose en el expediente académico o la experiencia profesional, sino que demandan de los trabajadores una serie de características personales que exige dominar las cinco habilidades personales de las cuales está compuesta la inteligencia emocional: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Sin embargo en la asignatura de 2º de Bachillerato, Economía de la empresa no se hace referencia alguna a esta nueva realidad.

Por ello, la presente investigación se configura con el objetivo de valorar la necesidad de incluir contenidos relacionados con la inteligencia emocional en la empresa en el currículo, con la idea de que los alumnos conozcan la importancia de la inteligencia emocional como variable decisiva de éxito en la empresa.

Se realizó una investigación mixta, formada por una revisión bibliográfica para conocer la fundamentación del término y su relación con la empresa; y un estudio de campo, formalizado en la aplicación de un cuestionario a un grupo de 22 alumnos de la asignatura de 2º de bachillerato, Economía de la empresa, para conocer sus conocimientos y capacidades, con respecto a la inteligencia emocional. La investigación demostró la importancia de dominar las habilidades que componen la inteligencia emocional. Sin embargo, tras analizar los resultados, se comprobó que nuestros alumnos poseían profundas carencias en el tema.

Así, se concluye la necesidad de incorporar en las enseñanzas mínimas de la asignatura, Economía de la empresa de 2º de Bachillerato, contenidos relacionados con la inteligencia emocional en la empresa, después de realizar una pequeña alfabetización emocional previa.

Palabras clave: Inteligencia emocional en la empresa, alfabetización emocional, Economía de la empresa, Goleman.

ABSTRACT

In the 21st century, companies already do not hire just based on the academic or professional experience, they demand a number of personal characteristics required to master the five personal skills of which emotional intelligence is composed of workers: self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills. However in the second grade's subject called Economía de la empresa from sixth form is not any reference to this new reality.

Therefore, this research is configured in order to assess the need to include content related to emotional intelligence in the company into the curriculum, with the idea that students learn the importance of emotional intelligence as a decisive success in the enterprise variable.

Held a joint research, comprised a literature review for the justification of the term and its relationship with the company; and a field study, formalized in the application of a questionnaire to a group of 22 students the second grade's subject called Economía de la empresa from sixth To know his knowledge and capacities, with regard to the emotional intelligence. The research showed the importance of mastering the skills that make up the emotional intelligence. However, after analysing the results, it was found that our students had deep gaps in the topic.

Thus, concluded the need to incorporate minimum teachings in the second grade's subject called Economía de la empresa from sixth form, content related to emotional intelligence in the company, after making a small previous emotional literacy.

Keywords: Emotional intelligence in company, emotional literacy, Economía de la empresa, Goleman.

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN - JUSTIFICACIÓN.....	5
2.- PLANTEAMIENTO DEL PROGRAMA	6
2.1 OBJETIVOS.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA	7
2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA A UTILIZAR	8
3.- DESARROLLO	9
3.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
3.1.1 Concepto de inteligencia emocional: Orígenes.	10
3.1.1.1 Dr. Wayne Dyer	10
3.1.1.2 Howard Gardner.....	11
3.1.1.3 Mayer, Salovey y Caruso	13
3.1.1.4 Daniel Goleman	14
3.1.1.5 Norman Doidge.....	16
3.1.2 La inteligencia emocional en la empresa	17
3.1.2.1 David Mclelland	17
3.1.2.2 Daniel Goleman.....	18
3.1.2.3 Cooper y Sawaf	22
3.1.2.4 Estado actual de la cuestión	24
3.1.3 La Inteligencia emocional y la Competencias básicas en el currículo de bachillerato.	25
3.1.3.1 Competencia social y ciudadana e inteligencia emocional	26
3.1.3.2 Autonomía personal e iniciativa.....	28
3.2 MATERIALES Y MÉTODOS	29
3.2.1 Muestra.....	29
3.2.2 Variables	29
3.2.3 Instrumentos.....	30
3.2.4. Procedimiento	30
3.3 Resultados y análisis.....	31
3.3.1 Datos Socio - Económicos.....	31
3.3.2 Datos de las variables	32
3.3.2.1 Variable sobre el autoconocimiento	33
3.3.2.2 Variable sobre la autorregulación.....	36
3.3.2.3 Variable sobre la motivación	38
3.3.2.4 Variable sobre la empatía	38
3.3.2.5 Variable sobre las habilidades sociales	40
3.3.2.6 Variable sobre el conocimiento de la inteligencia emocional.	42
4.- PROPUESTA PRÁCTICA.....	44
5.- CONCLUSIONES	46
6.- LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS	49
7.- BIBLIOGRAFÍA	50
8.- ANEXOS	52

1.- INTRODUCCIÓN - JUSTIFICACIÓN

“La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos: hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía”.

Daniel Goleman (1998)

Según Daniel Goleman, (1996), la **Inteligencia Emocional** es *“la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.*

En la actualidad, variables como el cociente intelectual, el expediente académico o la destreza para realizar la tarea, no son las únicas que tienen en cuenta las empresas para contratar a los trabajadores, sino que también es necesario, dominar las cinco habilidades personales de las cuales está compuesta la inteligencia emocional:

- **Autoconocimiento:** Implica reconocer los propios estados de ánimo, sabiendo cómo nos afectan y conocer cuáles son nuestras fortalezas y debilidades.
- **Autorregulación:** Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, canalizando apropiadamente nuestras emociones al momento vivido.
- **Motivación:** Se refiere a las necesidades o deseos emocionales que guían nuestras actuaciones para el cumplimiento de una tarea.
- **Empatía:** Implica tener conciencia y entender los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás.
- **Habilidades sociales:** Conlleva la habilidad necesaria para el conocimiento y manejo de los sentimientos de los demás, resolviendo una situación social de manera satisfactoria.

En la determinación de objetivos de la asignatura de 2º de bachillerato, Economía de la empresa, no se hace ninguna referencia a estas nuevas demandas de las

empresas ni a la importancia de los estilos de liderazgo, para lograr el desarrollo humano de los miembros de la organización, variable fundamental para alcanzar el desarrollo organizacional en un contexto mundial de competencia creciente. En el mundo actual, donde la Economía desempeña un papel fundamental en la configuración de valores y actitudes, con una clara influencia sobre las acciones de los individuos y los grupos, me parece primordial que los alumnos conozcan las teorías que ligan el clima de la organización y la felicidad emocional de los trabajadores con el resultado de la empresa; Así como, la necesidad de desarrollar una adecuada inteligencia emocional para su éxito en el mundo laboral.

En definitiva, este trabajo, se justifica en la necesidad de que los alumnos conozcan la importancia de la inteligencia emocional en la empresa como variable decisiva de éxito.

2.- PLANTEAMIENTO DEL PROGRAMA

Hoy en día, a partir de los estudios del neurocientífico estadounidense, Paul Bach-y-Rita, es aceptada por la comunidad científica la plasticidad del cerebro, lo que quiere decir que el cerebro humano tiene una notable capacidad de cambio por sí mismo. Con lo cual podemos afirmar que la inteligencia emocional no es innata. Aunque, es cierto que se puede tener cierta predisposición genética a manifestar alguna de estas características, la adquisición y el dominio de las variables que configuran la inteligencia emocional se puede aprender. En el mundo actual, de cambio constante, el desempeño y la estructura de las empresas ha variado, cobrando gran relevancia tanto en la capacidad de los líderes, como en las capacidades demandadas a los trabajadores, todas los aspectos que se engloban dentro de la inteligencia emocional. Por ello se hace necesario que los alumnos de bachillerato en Economía, conozcan esta realidad.

2.1 OBJETIVOS

El **objetivo general** de la presente investigación es reflexionar sobre la necesidad de incorporar al currículo de Economía de la empresa de 2º de Bachillerato, la inteligencia emocional en la empresa.

Para alcanzar el objetivo general planteado, se establecen los siguientes **objetivos específicos**:

- Reconocer la importancia de la inteligencia emocional en las empresas del siglo XXI.
- Manifiestar la importancia de que los alumnos conozcan la inteligencia emocional en la empresa como variable decisiva de éxito, tanto a nivel de gerencia, como a nivel de trabajadores.
- De acuerdo a la competencia social y ciudadana y sobre todo a la competencia de autonomía e iniciativa personal, indagar sobre la importancia de la inteligencia emocional en la adquisición de las mismas.
- Identificar las posibles carencias de los alumnos de la asignatura de 2º de Bachillerato, Economía de la empresa, con respecto a las variables requeridas para desempeñarse con inteligencia emocional.

2.2 FUNDAMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio, se han establecido dos metodologías; la técnica cualitativa de la investigación bibliográfica, la cual nos posibilita adquirir una visión general del tema, tanto en sus orígenes como en su evolución y situación actual. Dicho análisis nos permitirá, realizar una propuesta práctica y establecer unas conclusiones; La segunda, el trabajo de campo, se fundamentará en un cuestionario para aplicarlo a los alumnos de la clase de Economía de la empresa de 2º de bachillerato, el cual nos posibilitará profundizar en el conocimiento que poseen los alumnos con respecto a las cinco habilidades de las que se compone la inteligencia emocional. A raíz de los resultados del mismo, podremos establecer unas conclusiones en base a los objetivos planteados en el trabajo.

Respecto a la investigación bibliográfica, se ha llevado a cabo, mediante la consulta de libros, debidamente referenciados en el apartado dedicado a la bibliografía. Además se han consultado estudios, bibliografía complementaria extraída de artículos de revistas especializadas, webs de referencias en el ámbito de la inteligencia emocional. Se ha buscado con el motor de búsqueda de *Google Académico* (<http://scholar.google.es/>) Finalmente se ha realizado un pequeño estudio de campo, consistente en la entrega a los alumnos de Economía de la Empresa de segundo de bachillerato, de un cuestionario sobre inteligencia

emocional en el ámbito empresarial. Dicho cuestionario, ha sido realizado con datos secundarios, obtenidos de diversas fuentes bibliográficas, seleccionando aquellas preguntas relevantes para el estudio.

2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA A UTILIZAR

En el desarrollo de la presente investigación, la mayor parte de los libros han sido consultados en la Biblioteca Pública de la Rioja y la Biblioteca Pública de Arnedo en La Rioja.

Para la consecución de los objetivos de la investigación, se ha consultado la obra del divulgador de la inteligencia emocional, Daniel Goleman, centrándonos principalmente en sus libros *Inteligencia emocional* y *La práctica de la inteligencia emocional*.

Con idea de conocer los últimos avances sobre las teorías que hablan de la plasticidad del cerebro, se ha consultado *El cerebro se cambia a sí mismo*, de Norman Doidge, basado en los estudios previos llevados a cabo por el neurocientífico Paul Bach-y-Rita.

La necesidad de comprender un poco más en profundidad los dos tipos de inteligencia; la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal que capacitan para desarrollar una mejor inteligencia emocional, nos ha llevado a consultar la obra de Howard Gardner, *Inteligencias múltiples*.

Para la comprensión de porqué unas personas obtienen mejores resultados que otras, hemos consultados los estudios de David McClelland, profesor de psicología de la Universidad de Harvard, sobre los factores determinantes del éxito profesional.

La consulta del pionero libro del Dr. Wayne Dyer, *Tus zonas erróneas*, nos ha permitido conocer los orígenes de la implantación en la conciencia pública del término inteligencia emocional. También se han consultado los estudios de Peter Salovey de la Universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire, acuñadores del término, inteligencia emocional.

Se ha revisado el libro, *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones* de Robert Cooper y Ayman Sawaf, para profundizar en el nuevo perfil de gestión de las emociones que buscan implantar algunas empresas.

Para el desarrollo del cuestionario creado para aplicar a los alumnos en el aula, y poder valorar sus conocimientos de inteligencia emocional en la empresa, se ha consultado por una parte; diversos estudios sobre la realización de cuestionarios, por otra parte se han usado varios manuales para la selección de las preguntas, entre los que destaca, *50 actividades para desarrollar la inteligencia emocional* de Adele B. Lynn

El contenido del currículo, las enseñanzas mínimas, los objetivos del Bachillerato y las competencias básicas se han consultado en las webs gubernamental tanto del Ministerio de Educación y Cultura como del Gobierno de La Rioja.

Finalmente, todos los artículos referenciados como la bibliografía consultada están íntimamente relacionados con el tema objeto de estudio de esta investigación. Se ha priorizado la búsqueda de artículos actualizados, siempre valorando el prestigio de la fuente de publicación. Se han consultado artículos tanto empíricos como monográficos, referidos al estado actual, tanto de la inteligencia emocional, como de su aplicación en la empresa.

3.- DESARROLLO

3.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (revisión bibliográfica)

Es numerosa la literatura existente acerca de la inteligencia emocional y su aplicación en la empresa. En el siguiente apartado del trabajo, centrándonos en los estudios de diversos autores, comenzaremos realizando una aproximación teórica a los orígenes del término, desde sus inicios hasta su eclosión. Más adelante, nos centraremos en su papel en la empresa y del estado actual de la cuestión. Finalmente terminaremos hablando sobre las competencias básicas del currículo y su relación con la inteligencia emocional.

3.1.1 Concepto de inteligencia emocional: Orígenes

3.1.1.1 Dr. Wayne Dyer

“Si eres feliz, si vives cada momento, aprovechando al máximo sus posibilidades, entonces eres una persona inteligente”.

Wayne Dyer (1978)

Pese a que algunos estudiosos del comportamiento humano, como el filósofo racionalista holandés, Baruch Spinoza ya afirmaba que las acciones del ser humano estaban determinadas por el resultado entre la correlación de las emociones y del intelecto, no fue hasta el último cuarto del siglo XX, donde comenzó a plantearse la existencia de un tipo de inteligencia diferente a la tradicional. Hasta entonces, se entendía la inteligencia como un cociente intelectual, evolucionando el primitivo término de “edad mental”, establecido por Alfred Binet para referirse a la edad mental que debía poseer un niño en cada determinada edad cronológica (Myers 2004). Siguiendo a Binet, David Wechsler, fue más allá e ideó un modelo de evaluación de corte psicométrico para medir la inteligencia, todavía hoy vigente en nuestras escuelas; La Escala Wechsler de Inteligencia para Adultos (WAIS), desarrollada por primera vez en 1939. Más adelante, de esta escala test se derivó la Escala Wechsler de Inteligencia para Niños (WISC) en 1949. A raíz de los malos resultados obtenidos por los alumnos, comenzaron las críticas hacia estas pruebas, dirigidas sobre todo a los perversos efectos producidos por el etiquetaje y la

clasificación de los alumnos en función de sus resultados (Weiten, 2007). En 1968, Rosenthal y Jacobson, acuñaron el término *Efecto Pigmalion* para afirmar que cuando los profesores tienen ciertas expectativas sobre el comportamiento, inteligencia, etc. de algún alumno, su relación con el estudiante va a estar condicionada por tales presuposiciones, limitando su capacidad de crecimiento y mejora (Myers, 2004).

Sin embargo, el primero en cuestionar el término de coeficiente de inteligencia a gran escala, fue el doctor Wayne Dyer, con la publicación de su libro *Tus zonas erróneas* en 1976. En contraposición a la concepción tradicional de inteligencia, basada en la acumulación de conocimientos y la resolución de problemas, dentro de una formación reglada, Dyer (1978) afirmó que las personas deben considerarse inteligentes en función de cómo elijan sentirse al enfrentar las circunstancias difíciles que vayan surgiendo durante su vida. Por ello, proponía eliminar todas nuestras zonas erróneas o autodestructivas para vivir en un mundo emocional controlado internamente por nosotros mismos en vez de estar expuestos a las circunstancias de nuestro mundo externo. Así finalizaba su libro con veinticinco preguntas elaboradas para medir la realización y la felicidad de una persona.

3.1.1.2 Howard Gardner

En su obra *Las inteligencias múltiples*, Howard Gardner (1998), define la inteligencia como “*la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas*”. Esta definición revolucionó el término, ya que ligaba el concepto de valor al de inteligencia. Así, planteaba que no solo una capacidad intelectual adecuada era el elemento diferenciador para determinar la inteligencia de las personas, sino que la inteligencia dependía más de la destreza. Por lo que, sin renunciar al componente genético, la destreza como una capacidad que es, se puede desarrollar, superando el inmovilismo del término que asociaba la inteligencia como algo innato y difícilmente mejorable. Aquí es donde entra en juego la educación, entendiendo que un desarrollo adecuado de la persona puede posibilitar un perfeccionamiento de sus capacidades. Gardner (1993) identificó siete tipos de inteligencias diferentes, a las cuales recientemente, junto con sus colegas de Harvard, ha añadido otras dos para convertirlas en nueve:

Lingüístico - verbal, lógico-matemática, musical, visual - espacial, científico - corporal, interpersonal, intrapersonal, naturalista y emocional.

Gardner (1998) afirmaba que todas las personas, tenemos un poco de todas estas inteligencias, y las usamos en función del momento, adaptándolas a nuestra peculiaridad como seres únicos e irrepetibles. Sin embargo, cada uno de nosotros, destaca en dos o tres de ellas. Gracias a esta teoría, se puede explicar porque alguna de las mentes más brillantes de la humanidad no lograron el mismo triunfo en su vida personal. Así, Gardner (1998) dice *“igual que hay muchos tipos de problemas que resolver, también hay muchos tipos de inteligencia”*. De esta definición, podemos extraer que todas las inteligencias son importantes para el desarrollo integral de una persona. Sin embargo, como dice Sir Ken Robinson(2009), uno de los referentes mundiales a nivel de innovación en educación, nuestros sistemas educativos, tras varias décadas de constantes innovaciones y mejoras, siguen basándose en las estructuras ideológicas heredadas de siglos anteriores: Ilustración y Revolución Industrial. El problema es que seguimos pensando en la educación como una acumulación de conocimientos prácticos y técnicos que ningunea la importancia de la creatividad y el talento. Así, la inteligencia lógico - matemática y la inteligencia lingüística son las únicas valoradas, ninguneando al resto.

Ahora, siguiendo la teoría de Gardner, vamos a centrarnos en la inteligencia que es nuestro objeto de estudio, la inteligencia emocional. La inteligencia emocional está formada por la combinación de las inteligencias interpersonal e intrapersonal:

- La **inteligencia interpersonal** es la capacidad de entender a los demás e interactuar con ellos, captando sus necesidades y sentimientos.
- La **inteligencia intrapersonal**, es la capacidad de tomar conciencia de uno mismo y de organizar y dirigir nuestra propia vida

Para concluir, diremos que todos nacemos con unas potencialidades definidas por la genética. Pero esas potencialidades se van a desarrollar de una manera o de otra dependiendo de nuestros condicionamientos ambientales y culturales, nuestras experiencias, la educación, etc. Según un estudio realizado en los años noventa por el psicólogo Anders Ericsson (2007), se llegó a la conclusión de que hace falta dedicar más de diez mil horas a algo para ser un experto. Así, según esta teoría, no podemos afirmar que una persona sea más inteligente que otra, sino que sus inteligencias pertenecen a campos diferentes. Y pese a que cada uno de nosotros, estamos condicionados para sobresalir en un tipo de inteligencia, solo con el esfuerzo y el trabajo se llega a la excelencia. Por lo tanto, nuestro éxito profesional y personal no está unido irremediamente a nuestro coeficiente intelectual.

3.1.1.3 Mayer, Salovey y Caruso

¿Por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a las diferentes contingencias de la vida? Esta simple pregunta que se hicieron los psicólogos estadounidenses, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer (2004), fue clave para que en 1990, publicaran en dos revistas especializadas, un artículo en el que acuñaron el término “*Inteligencia Emocional*”, para referirse a “*la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios*”

Más adelante, Salovey y Mayer, junto con Caruso han ido reformulando su concepto primigenio para adaptarlo a las nuevas investigaciones que estaban realizando. Así, Mayer y Salovey (1997 p. 4), dijeron que “*la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual*”

Con esta definición, Salovey y Mayer, hacían hincapié en considerar la inteligencia emocional como un proceso eminentemente cognitivo. Así, la diferenciaban de la que había dado Daniel Goleman (1996), la cual se refería más a unos rasgos de la personalidad de cada ser único e irrepetible.

Además de incluir la concepción cognitiva del término, Salovey y Mayer (1997), hablaron de que las variables definitorias de la inteligencia emocional se podían considerar como un conjunto de *metahabilidades* secuenciadas, las cuales siguen un guión establecido desde los procesos psicológicos más simples hasta los más complicados. De esta manera, concibieron la inteligencia emocional como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

- **Percepción emocional:** Las emociones se perciben, se reconocen y se expresan.
- **Integración emocional:** Las emociones después de sentirse, penetran en el sistema cognitivo, donde se integran, acompasando emoción y cognición.
- **Comprensión emocional:** Consiste en saber comprender y asociar una emoción con un estado de ánimo.

- **Regulación emocional:** Consiste en el autoconocimiento y el autocontrol de las emociones para relacionarnos bien con nosotros mismos y con los demás.

Coherentemente con su modelo, Mayer, Salovey y Caruso (2000, p. 107), ajustaron su definición de inteligencia emocional, para definirla como “*la capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones*”

3.1.1.4 Daniel Goleman

En 1995 Daniel Goleman publicó su libro *Inteligencia Emocional*. Su impacto fue inmediato y contundente. Sus aportaciones revolucionaron el mundo de las emociones, haciendo tambalearse la tradicional concepción psicológica que priorizaba el intelecto frente a las emociones. Influenciado por la obra de Howard Gardner, Goleman (1996), instauró el término de coeficiente emocional para evaluar la habilidad y la destreza en el uso de la inteligencia basada en las emociones. En esta obra, Goleman, aseguró que el éxito profesional, dependía en mayor parte de competencias no técnicas relacionadas con el mundo de las emociones. Así, podía explicarse que personas con un alto coeficiente de inteligencia no alcanzarán el éxito en la vida y/o en su desempeño profesional, mientras que otras personas, con un coeficiente intelectual menor, pero con un desarrollo excelente de las competencias emocionales lograban sobresalir sobre el resto. Goleman expresaba la importancia de los dos tipos de coeficientes emocionales (CI y CE), al considerarlos complementarios.

En su obra, Daniel Goleman se centró en las dos inteligencias definidas por Howard Gardner que hacen referencia a las emociones: La inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal:

- **La Inteligencia Intrapersonal:** Definida anteriormente como la capacidad de tomar conciencia de uno mismo y de organizar y dirigir nuestra propia vida. Engloba tres de las cinco habilidades personales de las cuales se compone la inteligencia emocional. Dichas habilidades son, Autoconciencia, autorregulación y motivación.

- **La Inteligencia Interpersonal:** La habíamos definido anteriormente como la capacidad de entender a los demás e interactuar con ellos, captando sus necesidades y sentimientos. Comprende dos de las cinco habilidades personales que componen la inteligencia emocional, la empatía y las habilidades sociales.

Daniel Goleman (1996), como hemos comentado anteriormente, definió la inteligencia emocional como *“la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”*.

Finalmente, cabe destacar que según Goleman, *“la inteligencia emocional no se establece al nacer, sino que se puede crear, alimentar y fortalecer a través de una combinación del temperamento innato y las experiencias de la infancia”*. Por ello, propone que las competencias emocionales deben ser trabajadas desde la infancia, ya que si se siguen unas pautas de ejercicios simples, el coeficiente emocional puede aumentar considerablemente.

De este modo, Goleman (1996), compara resultados de alumnos de escuelas que llevaban aplicando doce años cursos de alfabetización emocional, con otros que no tenían ningún sistema establecido para trabajar las emociones. Así, entre otros aspectos, se evidenció que los alumnos que habían recibido formación en cursos de alfabetización emocional, presentan mejores patrones de conducta, tanto fuera como dentro del aula, también había mejorado bastante su capacidad de aprendizaje. En definitiva habían desarrollado un gran número competencias sociales y emocionales, entre las que destacaban las siguientes:

Autoconocimiento

- ✓ Mayor comprensión de las causas de sus sentimientos
- ✓ Mejor reconocimiento de las emociones

Autorregulación

- ✓ Mayor tolerancia a la frustración
- ✓ Mayor capacidad de expresar el enfado de manera adecuada

Motivación

- ✓ Mayor capacidad de concentración y atención a la tarea
- ✓ Mayor responsabilidad

Empatía

- ✓ Mayor capacidad de asumir el punto de vista de otro

- ✓ Mayor capacidad de escuchar al otro

Habilidades sociales

- ✓ Mayor capacidad de comprender y analizar las relaciones
- ✓ Mejora en la solución de problemas en la relación

3.1.1.5 Norman Doidge

Partiendo de los estudios del neurocientífico Paul Bach-y-Rita, Norman Doidge en su libro *“El cerebro se cambia a sí mismo”* (2008), habla de las nuevas teorías sobre la plasticidad del cerebro. Así, define neuroplasticidad como *“la capacidad que tiene el cerebro para formar nuevas conexiones nerviosas”*. Es decir, que el cerebro puede moldearse mediante la actividad. Hasta hace no muchos años se pensaba que nuestro cerebro era algo definido y por tanto, inalterable. Era universalmente aceptado que los seres humanos nacíamos con un número concreto de neuronas, las cuales, en un momento determinado de nuestra vida, dejaban de renovarse para ir desapareciendo con el paso del tiempo. Así, con esta regeneración neuronal provocada por la actividad, se descubrió que las nuevas neuronas se instalan en las áreas del cerebro que más utilizamos. Podemos afirmar que nuestro cerebro es extraordinariamente plástico. Además de adaptar su actividad, puede cambiar su estructura significativamente. Hay que destacar que la plasticidad del cerebro puede provenir tanto de la experiencia condicionada por nuestro entorno ambiental, como de la práctica del esfuerzo consciente. Asimismo, la plasticidad puede darse tanto para mejorar nuestro cerebro mediante la regeneración neuronal como para agudizar y acelerar su deterioro. Recientemente se confirmó que las personas que mejor envejecían son aquellas que practican la actividad mental y contemplan distintas perspectivas de un problema (Programa de radio, Pensamiento positivo en la emisora ABC Punto Radio. Monográfico titulado *“Inteligencia emocional”* emitido el 05/11/2011).

Por lo tanto, la teoría de la plasticidad del cerebro, refuerza científicamente lo que ya anticipó Goleman (1996) que la inteligencia emocional no es innata y puede trabajarse mediante un entrenamiento cognitivo a lo largo de toda nuestra vida. De este modo Goleman ha abogado por una educación de las emociones, a las que denominó, alfabetización Emocional. Con ello, lo que se pretende es enseñar a los niños a armonizar sus emociones desarrollando su inteligencia emocional.

3.1.2 La inteligencia emocional en la empresa

Después de conocer los orígenes y la evolución del término, inteligencia emocional, nos introduciremos en el verdadero objeto de estudio del presente trabajo, el impacto de la inteligencia emocional en la empresa. Comenzaremos analizando las teorías sobre la motivación del profesor de Harvard, David Mclelland. A continuación profundizaremos en el asunto que nos ocupa estudiando la divulgación que Daniel Goleman llevó a cabo sobre los beneficios de las empresas que trabajan con inteligencia emocional. Seguiremos este epígrafe, conociendo el modelo de los cuatro pilares emocionales de Cooper y Sawaf. Finalmente concluiremos con el estado actual de la cuestión.

3.1.2.1 David Mclelland

El profesor de la Universidad de Harvard, David Mclelland, es mundialmente reconocido por el modelo de las tres necesidades, Mclelland (1989):

- **Necesidad de logro:** Se refiere al esfuerzo por alcanzar un reto que te has propuesto.
- **Necesidad de poder:** Se refiere a la necesidad de influir y controlar a otras personas buscando su reconocimiento.
- **Necesidad de afiliación:** Se refiere al deseo de relacionarse con los demás, es decir ser parte de un grupo.

En la teoría de las tres necesidades, sostiene que estas tres necesidades son de vital importancia para el desempeño laboral. Así, cada individuo de una organización está movido por una de estas necesidades, lo cual marcará las relaciones existentes dentro de la misma. Así, conociendo estas variables en los empleados podemos tratar a cada uno de la manera que alcancen sus necesidades y contribuyan a optimizar el resultado de la organización. Mclelland, cuestionó la idea generalizada de que un buen expediente académico sería suficiente para obtener un buen desempeño laboral. Así, concluyó que las características que diferenciaban a los trabajadores que lograban unos resultados notablemente superiores a los de sus compañeros, venían determinados por competencias como la empatía, la autodisciplina o la motivación entre otras. A partir de ello, Mclelland estableció el primer antecedente de la gestión por competencias para mejorar los resultados

obtenidos por los empleados en una organización a través de políticas de motivación personalizadas.

3.1.2.2 Daniel Goleman

Después del inusitado éxito internacional de su *best-seller*, *La inteligencia emocional* de 1995, Daniel Goleman publicó en 1998 *La práctica de la inteligencia emocional*, en el cual profundizaba sobre la inteligencia emocional, pero centrándose en el trabajo. En esta obra, Goleman (1998) concluyó que el coeficiente emocional era superior al coeficiente intelectual para lograr un mejor desempeño laboral. Tras analizar numerosas empresas, determino que aquellos los puestos más altos en una organización, poseían un gran dominio de sus emociones, un alto nivel de motivación, un poder de influencia en los demás trabajadores y mostraban habilidades para el trabajo en equipo.

En su libro, Goleman (1998 p.12) habla sobre una encuesta realizada en Estados Unidos sobre lo que buscan los gerentes de los demandantes de empleo, llegándose a los siguientes resultados:

- Saber escuchar y comunicarse oralmente
- Adaptabilidad y respuestas creativas ante los obstáculos y reveses
- Dominio personal, confianza en uno mismo, motivación para trabajar en pos de un objetivo, deseo de desarrollar la carrera y enorgullecerse de lo alcanzado
- Efectividad grupal e interpersonal, espíritu de colaboración y de equipo, habilidad para negociar desacuerdos
- Efectividad en la organización, deseo de contribuir, potencial para el liderazgo.

Como vemos, las habilidades técnicas pierden preponderancia en favor de las competencias emocionales. Así, Goleman (1996) respondiendo a las nuevas necesidades demandadas por las empresas, y tomando como base las cinco aptitudes personales de las cuales está compuesta la inteligencia emocional, definió las veinticinco competencias emocionales que debían ser aplicadas al liderazgo y a la organización.

Estas habilidades fueron divididas a su vez en dos grupos:

- **Aptitud personal:** Tienen que ver con la inteligencia intrapersonal de Gardner y se refieren al dominio de uno mismo, comprenden las siguientes aptitudes:

1. Autoconocimiento. 2. Autorregulación. 3. Motivación.

- **Aptitud social:** Tienen que ver con la inteligencia interpersonal de Gardner. Son las que establecen el dominio de las relaciones con los demás, comprenden las siguientes aptitudes: 4. Empatía. 5. Habilidades sociales.

Para definir la aptitud emocional, Goleman (1998), lo hace “*como una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente*”.

A continuación, presentamos las veinticinco competencias emocionales que deberían ser aplicadas al liderazgo y a la organización según Goleman (1998).

A. El autoconocimiento, implica reconocer los propios estados de ánimo, sabiendo cómo nos afectan y conocer cuáles son nuestras fortalezas y debilidades. Este autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales:

1. Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos.
2. Autoevaluación precisa: Conocer las propias fortalezas y debilidades.
3. Confianza en uno mismo: Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.

B. La autorregulación, se refiere a manejar los propios estados de ánimo, canalizando apropiadamente nuestras emociones al momento vivido. Esta autorregulación comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

4. Autodominio: Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.
5. Confiabilidad: Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.
6. Integridad: Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal.

7. Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios.

8. Innovación: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.

C. La motivación, se refiere a las necesidades o deseos emocionales que guían nuestras actuaciones para el cumplimiento de una tarea. Esta motivación comprende, a su vez, cuatro aptitudes emocionales:

9. Afán de triunfo: Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia.

10. Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u organización.

11. Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades.

12. Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

D. La empatía, implica tener conciencia y entender los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás. Esta empatía comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

13. Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.

14. Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.

15. Orientación hacia el servicio: Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.

16. Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas.

17. Conciencia política: Interpretar las corrientes sociales y políticas.

E. Las habilidades sociales, conlleva la habilidad necesaria para el conocimiento y manejo de los sentimientos de los demás, resolviendo una situación social de manera satisfactoria. Estas habilidades sociales comprenden, a su vez, ocho aptitudes emocionales:

18. Influencia: Implementar tácticas de persuasión efectiva.
19. Comunicación: Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.
20. Manejo de conflictos: Manejar y resolver desacuerdos.
21. Liderazgo: Inspirar y guiar a individuos o grupos.
22. Catalizador de cambios: Iniciar o manejar los cambios.
23. Establecer vínculos: Alimentar las relaciones instrumentales.
24. Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos.
25. Habilidades de equipo: Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

Así Goleman (1998), construyó un modelo para alcanzar el éxito de la capacitación del personal de una empresa para mejorar su inteligencia emocional. Dicho modelo seguía las siguientes líneas directrices:

- Evaluar el trabajo.
- Evaluación individual.
- Necesidad de evaluar la predisposición.
- Motivación.
- Fomentar el cambio autogestionado.
- Concentrarse en objetivos claros y manejables.
- Prevenir las recaídas.
- Proporcionar feedback sobre la actuación.

- Disponer de un apoyo adecuado.
- Proporcionar modelos.
- Ser animoso.
- Reforzar el cambio
- Evaluación

Para finalizar, me gustaría citar unas palabras de Goleman (1998, p.424) que resumen el espíritu de su libro: *“la empresa que se conozca y se regule a sí misma, que tenga la motivación, la empatía, la apertura y el adecuado liderazgo, podrá adaptarse con mucha más facilidad a los cambios que le depare el futuro”*.

3.1.2.3 Cooper y Sawaf

"Estamos en los albores de una revolución que va a alterar por completo las relaciones laborales y el mundo de los negocios"

Robert Cooper y Ayman Sawaf (1998)

En su libro *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*, Robert K. Cooper y Ayman Sawaf (1998), definen la Inteligencia Emocional como *“la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.”*

En dicho libro se incluía un “Cuadro de coeficiente emocional”, el primer instrumento probado y estadísticamente confiable para medir la inteligencia emocional. Cooper y Sawaf (1998) presentan un enfoque distinto, aunque comparte con Goleman (1996) la preponderancia que da a las emociones como base del aprendizaje. Consideran que la inteligencia emocional se compone de cuatro pilares que a su vez se subdividen cada uno de ellos en otros cuatro componentes:

Primer pilar: Conocimiento emocional

Hacen referencia a una alfabetización emocional donde aseguran que el aprendizaje emocional no proviene de la inteligencia como ente abstracto, sino del corazón de cada ser humano como generador de energía. Este pilar está formado por:

- Honestidad emocional.

- Energía emocional.
- Retroinformación emocional.
- Intuición práctica.

Segundo pilar: Aptitud emocional

Al hablar de la aptitud emocional, Cooper y Sawaf, (1998) quieren decir que cada persona está en disposición de lograr reconocer, integrar y potenciar en sí mismo las habilidades emocionales que le permitan alcanzar un desempeño personal adecuado. Así, hacen hincapié en la apertura a los demás para aprovechar la sinergia de la creación de vínculos duraderos con otros seres humanos. Este pilar está compuesto por:

- Radio de confianza.
- Presencia auténtica
- Descontento constructivo.
- Flexibilidad y renovación.

Tercer pilar: Profundidad emocional.

Este pilar está referido a la necesaria armonización entre la vida personal y la vida laboral. Consiste en esforzarse por fortalecer el carácter individual y con ello conseguir fortalecer también el espíritu del grupo. Los componentes del mismo son:

- Potencial único y propósito.
- Compromiso responsabilidad y conciencia.
- Integridad aplicada.
- Influencia sin autoridad.

Cuarto pilar: Alquimia emocional.

A lo largo de nuestra vida, las emociones provocan grandes cambios en nosotros. En este pilar, Cooper y Sawaf (1998) nos dicen que ese cambio debemos hacerlo de manera consciente, para ser actores principales del cambio que tarde o temprano llegará. Así, si estamos abiertos al cambio, podremos actuar sobre estados emocionales no deseados para evolucionar. Lo componen:

- Flujo intuitivo.
- Cambio de tiempo reflexivo.
- Percepción de oportunidad.
- Creación del futuro.

3.1.2.4 Estado actual de la cuestión:

Aquellas personas, dotadas de inteligencia emocional tienen un mayor éxito en la vida. Lo cual no quiere decir que las que no la posean, estén abocados al fracaso, ya que como hemos visto, gracias a la plasticidad del cerebro, la inteligencia emocional no es innata, por lo que es mejorable durante toda la vida. El cerebro se reestructura permanentemente en función de las experiencias que vivimos (Goleman, 2012)

Gracias a los estudios del psicólogo Reuven Bar-On, hemos podido corroborar lo que ya sabíamos gracias a Gardner; que la inteligencia emocional está formada por la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal y reside en áreas del cerebro distintas a las del coeficiente intelectual (Goleman, 2012).

En las organizaciones, los trabajadores dotados con inteligencia emocional son más realistas al definir objetivos; tienen un mayor dominio interno de sus emociones, lo cual les sirve para afianzarse en sus puntos fuertes. Así, logran reducir el impacto de aquello que peor se les da y su visión no traumática del cambio, les permite detectar y solventar amenazas de una manera más sencilla. Además son personas productivas, en el sentido de adaptar su comportamiento emocional a cada contexto, para dar lo mejor de sí mismos, ya que como demuestran los últimos estudios, influimos de forma constante en el estado cerebral de los demás. (Goleman, 2012).

En un futuro cercano, se espera que la mayor parte de las organizaciones estén dotadas con inteligencia emocional. Por ello, es necesario tener en cuenta la necesidad de logro de sus trabajadores, a la hora de distribuir las tareas a nivel gerencial. Así, es vital que los trabajadores se sientan parte de la cultura de la organización. Aunque, no hay que olvidar que como parte de la empresa que son, los trabajadores tienen unas obligaciones en las empresas que trabajan con inteligencia emocional. Deben ser capaces de desenvolverse en su puesto de trabajo con inteligencia emocional; es decir, controlar sus estados de ánimo mediante un dominio de su conciencia emocional y el autoconocimiento. Deben practicar la

automotivación, comunicarse con el resto de los trabajadores, ser capaces de resolver los conflictos y estar preparados siempre para el cambio (Goleman, 1998).

Por todo ello, hoy en día en algunas organizaciones, se llevan a cabo programas de entrenamiento de las emociones. La idea surge como respuesta a la creciente importancia de la inteligencia emocional en la empresa. Así, tratan de llevar a cabo una “*alfabetización emocional*” que incluyen el autoconocimiento, la autorregulación de emociones, el reconocimiento de los sentimientos de los demás, la resolución de conflicto desde varios puntos de vista, la creación de un espacio de encuentro entre los miembros de la organización, así como la práctica de una comunicación fluida (Goleman, 1998).

Por otra parte, hay resaltar que los trabajadores que alcanzan un mayor desempeño en las organizaciones, no son siempre los que tienen un intelecto más desarrollado, ni los que presentan mejores méritos, ni incluso los más eficientes. Para lograr ese status, se desenvuelven con destreza en las relaciones personales, logrando comunicarse de una manera adecuada con cada uno de los miembros de la organización (Goleman, 1998).

3.1.3 La Inteligencia emocional y la Competencias básicas en el currículo de bachillerato.

Las Competencias Básicas, surgidas como nuevo elemento curricular en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, se han convertido en el eje vertebrador en torno al cual gira todo el proceso de enseñanza y aprendizaje. Así, el currículo de las áreas de las distintas etapas educativas obligatorias se ha diseñado de forma que cada una contribuya, en mayor o menor medida, al desarrollo y adquisición de ocho competencias básicas: Competencia en comunicación lingüística, competencia matemática, competencia en el conocimiento y la interacción con el mundo físico, tratamiento de la información y competencia digital, competencia social y ciudadana, competencia cultural y artística, competencia para aprender a aprender y autonomía e iniciativa personal.

La introducción de dichas competencias al currículo surge como respuesta a las demandas sociopolíticas que en materia de educación, viene requiriendo la sociedad actual. Una formación que, en vez de estar orientada hacia la tradicional adquisición de conocimientos por parte del alumno, le dirija al desarrollo de habilidades y destrezas que le faciliten integrarse en la sociedad de manera reflexiva y consciente.

En este punto es donde toma relevancia la metacognición de los aprendizajes que según Burón (1993), se refiere a tres aspectos interconectados que deben ser adquiridos por el alumno durante el desarrollo del proceso educativo:

- Conocer sus propios procesos mentales (conocer el qué).
- Saber utilizar estrategias para mejorar dichos procesos (conocer y practicar el cómo).
- Poseer la capacidad autorreguladora, es decir, saber reorientar y cambiar, si es necesario, las estrategias usadas durante el proceso de aprendizaje, si no están produciendo el resultado esperado.

Es importante señalar que la introducción de estas competencias en el currículo no se refiere exclusivamente al diseño de las áreas de aprendizaje, sino que también debería suponer un profundo cambio en la organización del centro educativo. Asimismo, la tarea del profesor es imprescindible para lograr los objetivos delimitados por las competencias básicas. En última instancia son ellos los encargados modo de organizar el proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula, que es donde el alumno efectivamente va a contribuir a la tarea de educarse.

Una vez hemos conocido como las competencias han cambiado la concepción educativa, vamos a centrarnos en las dos que mayor relación tiene con nuestro tema objeto de estudio, la inteligencia emocional. Dichas competencias son la competencia social y ciudadana y la competencia de autonomía e iniciativa personal.

3.1.3.1 Competencia social y ciudadana e inteligencia emocional

La competencia social y ciudadana se halla enmarcada dentro del bloque de competencias referidas al ámbito de la relación y la interacción. Se trata de las competencias básicas cuyos aspectos más importantes residen en la capacidad de relacionarse y de interactuar con el medio físico y con las personas de una manera apropiada, respetuosa y positiva.

En la descripción de la competencia social y ciudadana se dice “Esta competencia hace posible comprender la realidad social en que se vive, cooperar, convivir y ejercer la ciudadanía democrática en una sociedad plural, así como comprometerse a contribuir a su mejora. En ella están integrados conocimientos que, (...), permiten participar, tomar decisiones, elegir cómo comportarse en determinadas situaciones y

responsabilizarse de las elecciones y decisiones adoptadas, n(...), utilizar el juicio moral para elegir y tomar decisiones, y ejercer activa y responsablemente los derechos y deberes de la ciudadanía, (...). La comprensión crítica de la realidad exige experiencia, conocimientos y conciencia de la existencia de distintas perspectivas al analizar esa realidad, (...), significa también entender los rasgos de las sociedades actuales, su creciente pluralidad y su carácter evolutivo, además de demostrar comprensión de la aportación que las diferentes culturas han hecho a la evolución y progreso de la humanidad, y disponer de un sentimiento común de pertenencia a la sociedad en que se vive. En definitiva, mostrar un sentimiento de ciudadanía global compatible con la identidad local” (Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre).

Analizando estas palabras podemos establecer un paralelismo ineludible con la aptitud de la inteligencia emocional que Goleman (1998) denominó, autorregulación, haciendo referencia a varias de las dimensiones que la componen: Autodominio, confiabilidad, integración, adaptabilidad e innovación.

En cuanto a las actitudes que deben ser desarrolladas por el alumno de acuerdo a dicha competencia dice, “ entre las habilidades de esta competencia destacan conocerse y valorarse, saber comunicarse en distintos contextos, expresar las propias ideas y escuchar las ajenas, ser capaz de ponerse en el lugar del otro y comprender su punto de vista aunque sea diferente del propio, y tomar decisiones en los distintos niveles de la vida comunitaria, valorando conjuntamente los intereses individuales y los del grupo. Además implica, la valoración de las diferencias, (...), para llegar a acuerdos como forma de resolver los conflictos, tanto en el ámbito personal como en el social” (Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre).

En esta parte, establecemos un paralelismo con el desarrollo de la empatía, y de varias de las aptitudes que la componen: Comprender a los demás, aprovechar la diversidad y conciencia política. Además también se refiere a las habilidades sociales, relacionado con las siguientes actitudes que la componen: Comunicación, manejo de conflicto, establecer vínculos, colaboración y cooperación y habilidades de equipo (Goleman, 1998).

3.1.3.2 Autonomía personal e iniciativa

La competencia de autonomía personal e iniciativa, está englobada dentro de las competencias referidas al ámbito del desarrollo personal. Son aquellas competencias

cuya adquisición implica un perfeccionamiento personal que repercute de una manera positiva en la sociedad.

Esta competencia en su definición, se refiere “a la adquisición de la conciencia y aplicación de un conjunto de valores y actitudes personales interrelacionadas, como la responsabilidad, la perseverancia, el conocimiento de sí mismo y la autoestima, la creatividad, la autocrítica, el control emocional, la capacidad de elegir, de calcular riesgos y de afrontar los problemas, así como la capacidad de demorar la necesidad de satisfacción inmediata, de aprender de los errores y de asumir riesgos, (...), esta competencia obliga a disponer de habilidades sociales para relacionarse, cooperar y trabajar en equipo: ponerse en el lugar del otro, valorar las ideas de los demás, dialogar y negociar, la asertividad para hacer saber adecuadamente a los demás las propias decisiones, y trabajar de forma cooperativa y flexible, (...), esta competencia, muy relacionada con esta vertiente más social, está constituida por aquellas habilidades y actitudes relacionadas con el liderazgo de proyectos, que incluyen la confianza en uno mismo, la empatía, el espíritu de superación, las habilidades para el diálogo y la cooperación, la organización de tiempos y tareas, la capacidad de afirmar y defender derechos o la asunción de riesgos” (Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre).

Según esta competencia, en su definición de las finalidades, actitudes y conocimientos que deberán ser alcanzados por los alumnos para su adquisición, se ven reflejadas las cinco aptitudes, básicas para el desarrollo de la inteligencia emocional, las cuales eran: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman 1998).

3.2 MATERIALES Y MÉTODOS

3.2.1 Muestra

La muestra del presente estudio, está formada por 22 alumnos de la clase de Economía y empresa de 2º de bachillerato, pertenecientes al I.E.S. Valle del Cidacos, ubicado en la ciudad de Calahorra y dentro de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

3.2.2 Variables

Para un aprovechamiento óptimo de los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario, vamos a seleccionar cinco variables generales, las cuales son las mismas que las cinco habilidades de las cuales está compuesta la inteligencia emocional; variable sobre la práctica del autoconocimiento, variable sobre la práctica de la autorregulación, variable sobre la práctica de la motivación, variable sobre la práctica de la empatía y variable sobre la práctica de habilidades sociales (Goleman, 1998). Finalmente estableceremos una variable de control para corroborar los datos obtenidos en el estudio de las variables anteriores. Dicha variable, la denominaremos: Variable general sobre el conocimiento de la inteligencia emocional.

➤ Variable sobre el autoconocimiento

Esta variable está formulada con la idea de comprobar si los alumnos son capaces de reconocer sus estados de ánimo y en caso afirmativo, comprobar cuáles son sus emociones más habituales. Se corresponde con las preguntas 1 y 2 del cuestionario.

➤ Variable sobre la autorregulación

En dicha variable, adquiriremos una visión general sobre la capacidad de los alumnos para manejar sus emociones. Se corresponde con las preguntas 3 y 4 del cuestionario.

➤ Variable sobre la motivación

Formulada para analizar la disposición de los alumnos para alcanzar las metas por su propia iniciativa. Se corresponde con la pregunta 5 del cuestionario.

➤ Variable sobre la empatía

Variable destinada a identificar la capacidad de los alumnos para reconocer los sentimientos de los demás y ponerse en su lugar. Se corresponde con las preguntas 6 y 7 del cuestionario.

➤ Variable sobre las habilidades sociales

La siguiente variable trata de comprobar la capacidad de los alumnos para manejar sus emociones en interacción con los demás. Se corresponde con las preguntas 8 y 9 del cuestionario.

➤ Variable general sobre el conocimiento de la inteligencia emocional

Esta variable ha sido formulado a modo de control para determinar su conocimiento del término, inteligencia emocional. Se corresponde con la pregunta 10 del cuestionario.

3.2.3 Instrumentos:

Cuestionario de elaboración propia tras la revisión de distintas fuentes. El cuestionario consta de diez preguntas elaboradas con la finalidad de conocer el nivel de inteligencia emocional de los alumnos. Se han organizado las preguntas en cinco bloques, incluyendo al final una última pregunta más concreta a modo de conclusión final. Los bloques a los que corresponden las preguntas son las cinco habilidades personales de las cuales está compuesta la inteligencia emocional: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Se han formulado dos preguntas para cada una de las dimensiones, exceptuando para la dimensión de motivación, que solo se ha formulado una pregunta muy clara y concisa que creemos es suficiente para el estudio. La última pregunta, trata sobre su conocimiento general del término, inteligencia emocional. El cuestionario completo puede consultarse en los anexos situados al final del presente trabajo.

3.2.4. Procedimiento:

Aprovechando mi período de prácticas en el centro, le propuse al jefe del departamento de económico, la posibilidad de pasar el cuestionario a los alumnos. Después se comunicó los objetivos de la presente investigación al jefe de estudios de

bachillerato. Tras conseguir el consentimiento de ambos, se informó a los alumnos sobre los derechos adquiridos al consentir participar en la presente investigación, así como su anonimato. Después de conseguir su disposición a participar en la misma por parte de los alumnos de 2º bachillerato en la modalidad de Ciencias sociales y Humanidades, se aplicó el cuestionario durante la clase de Economía. Una vez recolectados los datos, se codificaron en una tabla de Excel para ser tratados en la siguiente fase del trabajo.

3.3 Resultados y análisis

A continuación se analizan los resultados del cuestionario de elaboración propia, aplicado a 22 alumnos de la clase de Economía de la empresa de 2º de bachillerato. La encuesta se realizó el 18 de febrero de 2013 en el I.E.S. Valle del Cidacos de Calahorra en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

3.3.1 Datos Socio - Económicos

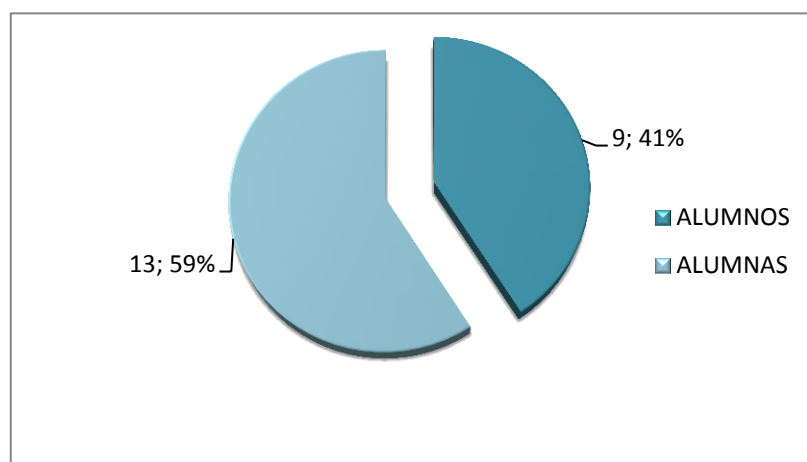


Figura 1. Distribución de la muestra (n=22) por sexo.

El 59% de los alumnos de la muestra se corresponden con el sexo femenino, mientras que el 41%, son del sexo masculino. Analizando los datos de cada uno de los encuestados en su conjunto, no se observan diferencias significativas en cuanto a su nivel de desarrollo y conocimiento de la inteligencia emocional. Esta diferencia responde a la realidad de las aulas, donde para las enseñanzas no obligatorias, como es el bachillerato, es mayor el número de chicas matriculadas que de alumnos del sexo masculino.

En conjunto, esta aula representa de manera certera a la tipología y características de los alumnos de la mayoría de las clases de Economía de la empresa en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

3.3.2 Datos de las variables

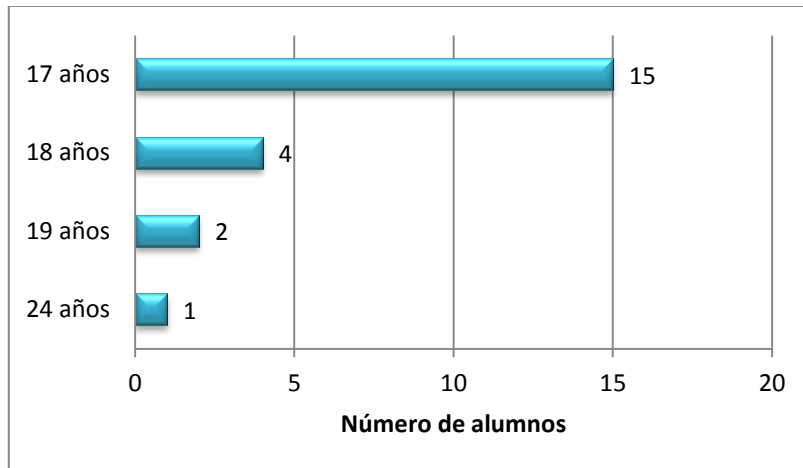


Figura 2. Distribución de la muestra (n=22) por edad.

Por edades, el 68% de los alumnos tenían 17 años, debido a que febrero fue el mes en que se aplicó la encuesta, se corresponde con la edad natural de los alumnos para el curso de 2º de bachillerato. El 18% de los alumnos tenían 18 años, correspondiéndose con aquellos que habían cumplido los años durante el 1 de enero y el 1 de febrero del año actual. El 9% de alumnos tenían 19 años, siendo ambos alumnos repetidores de curso. Además había un alumno, correspondiente al 4,5% que había retomado los estudios para obtener el título de bachillerato. Analizando los datos en su conjunto no se observan diferencias significativas en los resultados de las variables en función de la edad del alumno.

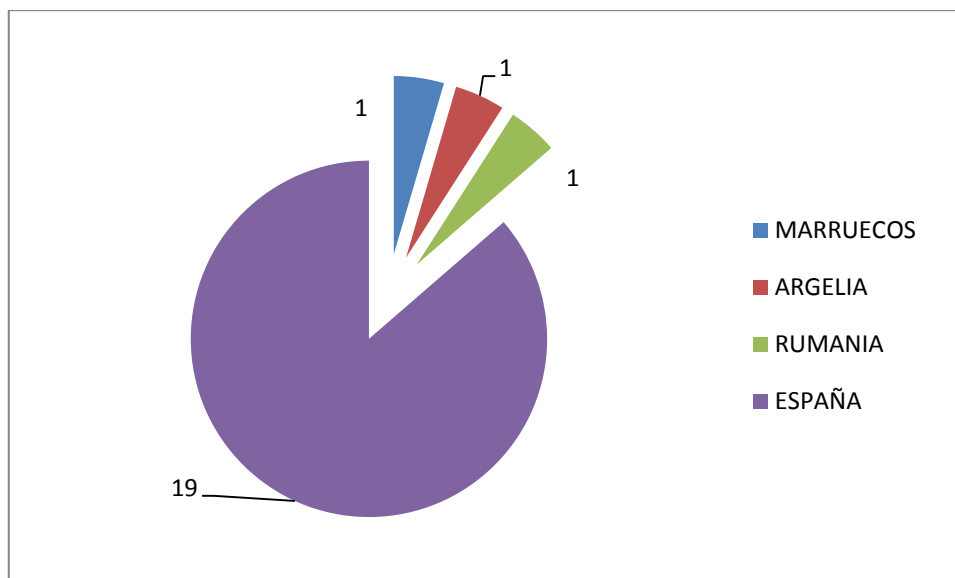


Figura 3. Nacionalidad de los encuestados

Respecto a la nacionalidad de los encuestados, el 86% se corresponde con alumnos de nacionalidad española. El 14% restante se reparte equitativamente entre alumnos de Argelia, Marruecos y Rumania. Estos datos también reflejan la realidad de las aulas. Calahorra núcleo económico y capital de la comarca de la Rioja Baja, recibe gran cantidad de alumnos de diversas nacionalidades, fruto de la inmigración. Sin embargo la representación de los mismos en la etapa de bachillerato (no obligatoria), tiene bastante menos relevancia que en etapas anteriores. Analizando los datos de todos los alumnos en su conjunto, no se observan diferencias significativas en función de la nacionalidad de los alumnos.

3.3.2.1 Variable sobre el autoconocimiento

Esta variable, encargada de valorar los conocimientos de los alumnos sobre su estado de ánimo y sobre cuál es el que reconocen con mayor frecuencia, se corresponde con las dos primeras preguntas del cuestionario.

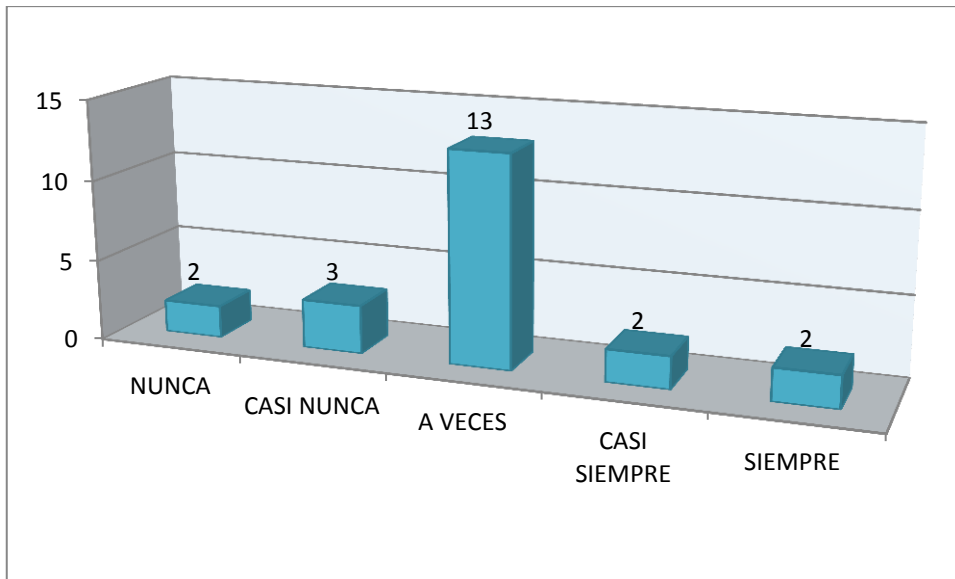


Figura 4. Pregunta 1. ¿Sabes identificar tus emociones?

El 59% de los alumnos, asegura solo saber reconocer sus emociones en algunas ocasiones. Así, destaca que casi un 23% de ellos, se sitúan en el rango de nunca - casi nunca, mostrando serias limitaciones para identificar sus propias emociones. Solamente un 18 % de los alumnos, reconoce las emociones de manera habitual.

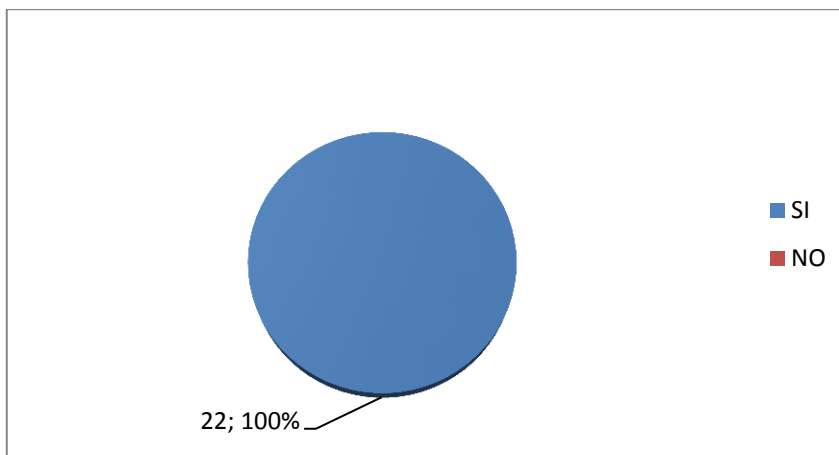


Figura 5. Pregunta 2. Primera parte ¿Sabes reconocer en ti las emociones?

En la primera parte de la pregunta, la cual era de control, todos los alumnos han contestado que saben reconocer sus emociones.

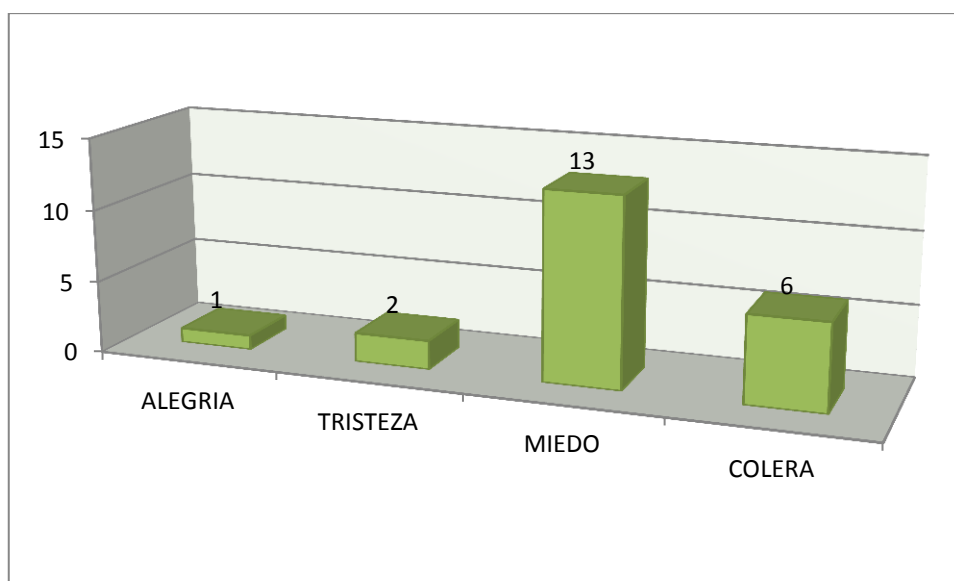


Figura 6. Pregunta 2. Segunda parte ¿Cuál es la más habitual?

En la segunda parte, a la que se llegaba habiendo contestado que si anteriormente, observamos que la emoción más habitual para el 59% de los alumnos es el miedo, siendo la otra emoción relevante el cólera, opción elegida por el 27% de los alumnos. Así, alegría y tristeza solamente han sido elegidas por un 4,5% y un 9% respectivamente.

La interpretación de esta primera variable que trataba de comprobar el nivel de autoconocimiento de los alumnos, nos sugiere que los alumnos pueden poseer un desarrollo limitado de lo que Gardner (1993), denominó *inteligencia intrapersonal*. Ya que como vemos en la pregunta número 1, los alumnos poseen dificultades para conocer el origen exacto de sus emociones. Presentan grandes dificultades en lo que Salovey y Mayer (1997), llamaron *percepción emocional*. De este modo si no pueden reconocer las emociones, no podrán expresarlas con claridad. Lo más reseñable de esta variable, es que a la hora de nombrar la emoción que con mayor habitualidad suelen percibir en sí mismos, el miedo, seguido por la cólera, sean las más elegidas. El problema no radica en que el miedo sea la más elegida, es relativamente normal que en el desarrollo madurativo de los alumnos de 17 y 18 años tanto el miedo como la cólera sean muy frecuentes, ya que se encuentra en un período en el que cualquier cambio o situación nueva, la respuesta es de temor (Blos, 1979). El problema consiste en que para poder enfrentarse a esos miedos y ser capaz de superarlos, deberíamos proceder a una alfabetización emocional (Goleman, 1996). Asimismo, podemos afirmar que en un momento tan cercano a su posible salida al mundo laboral, no parece dominar la actitud emocional que Goleman (1996), denominó

autoconocimiento, por lo que no estarían capacitados para poseer las nuevas aptitudes emocionales que las empresas demandan en el siglo XXI (Goleman, 1998).

3.3.2.2 Variable sobre la autorregulación

La variable sobre la autorregulación, enunciada para adquirir una visión general sobre la capacidad de los alumnos para manejar sus emociones, se corresponde con las preguntas 3 y 4 del cuestionario.

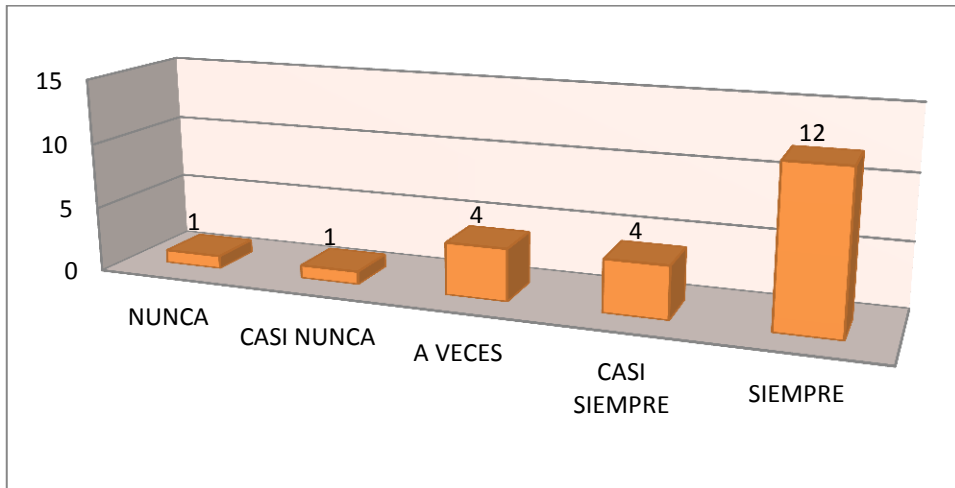


Figura 7. Pregunta 3. ¿Cuándo algo no te gusta, lo dices?

El 54,5 % de los alumnos, asegura decir que algo no le gusta cuando esto sucede. Además, el 18% lo suele hacer a menudo y otro 18% solo en ocasiones. Solamente un 9% asegura no decir nada normalmente o nunca cuando algo no le gusta.

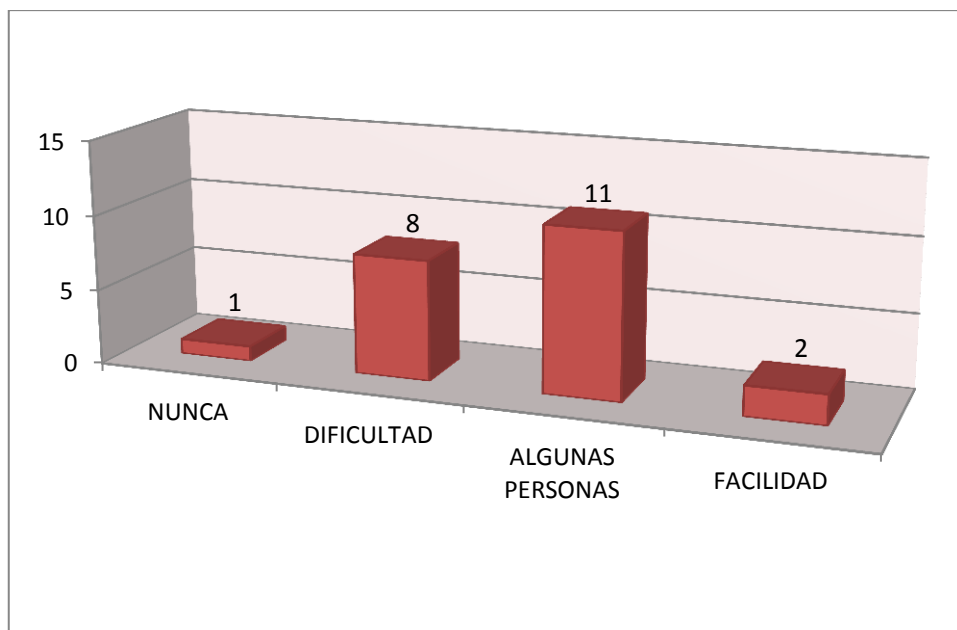


Figura 8. Pregunta 4. ¿Sabes expresar tus emociones?

El 50 % de los alumnos, reconoce que solo muestra sus emociones a algunas personas. El 36% de los mismos, ha respondido que demuestra sus emociones con mucha dificultad. Solo un 9% de los alumnos, es capaz de expresar sus emociones con facilidad.

El análisis de las dos preguntas que conforman el bloque de la autorregulación, nos muestra que los alumnos tienen problemas para regular sus conductas emocionales según establecieron, Salovey y Mayer (1997). Por un lado, suelen expresar, normalmente cuando algo no les gusta, por lo cual en ocasiones cuando estén disgustados, pueden manifestar sus emociones de una forma no adecuada que agrave el problema que están teniendo. Esto nos hace pensar que presentan serias dificultades en lo que Gardner (1998) llamó inteligencia intrapersonal. Tampoco habrían adquirido la competencia emocional de autodomínio, la cual tiene gran relevancia para el desempeño laboral satisfactorio (Goleman,1998). Por otro lado, a la hora de expresar sus emociones a los demás, la mayor parte lo hace con dificultad o solo la expresa con determinadas personas, imaginamos que amigos y/o familia. Esto demuestra que no poseen de una manera desarrollada las habilidades emocionales que Goleman (1998), denominó confiabilidad e integridad, las cuales también son fundamentales en el desempeño laboral del siglo XXI. Asimismo, esto supone que presentan problemas en el segundo pilar emocional de Cooper y Sawaf (1998), la aptitud emocional.

3.3.2.3 Variable sobre la motivación

La variable sobre la motivación, planteada para analizar la disposición de los alumnos para alcanzar las metas por iniciativa propia, se corresponde con la pregunta 5 del cuestionario.

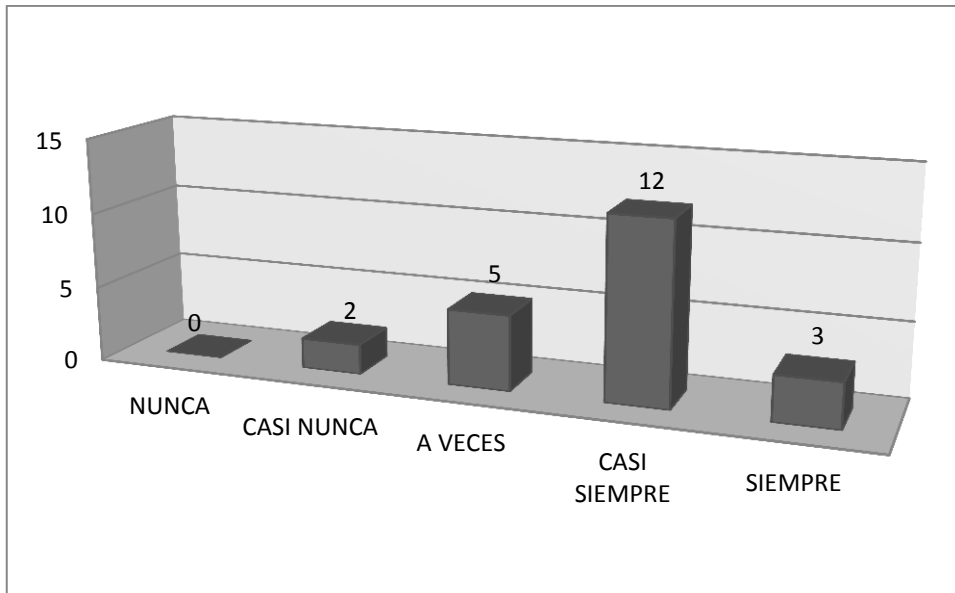


Figura 9. Pregunta 5. ¿Para hacer bien un trabajo necesitas que te estimulen?

El 68 % de los alumnos han respondido que suelen necesitar estimulación externa para realizar un trabajo de manera satisfactoria. Por el contrario, ningún alumno ha respondido no necesitar nunca estimulación y solamente un 9% no la necesita normalmente.

En base a estos resultados, puede interpretarse que los alumnos poseen una baja necesidad de logro, ya que no son capaces de dirigir el esfuerzo hacia una tarea que previamente se han impuesto (McClelland, 1989). También presentan un bajo nivel en las partes; potencial único y propósito y compromiso, responsabilidad y conciencia del tercer pilar emocional de Cooper y Sawaf (1998). Asimismo, no cumplirían con otro de los requisitos básicos que las empresas reclaman en los trabajadores (Goleman 1998).

3.3.2.4 Variable sobre la empatía

Con la inclusión de esta variable, se pretendía identificar la capacidad de los alumnos para reconocer los sentimientos de los demás y ponerse en su lugar. Se corresponde con las preguntas 6 y 7 del cuestionario.

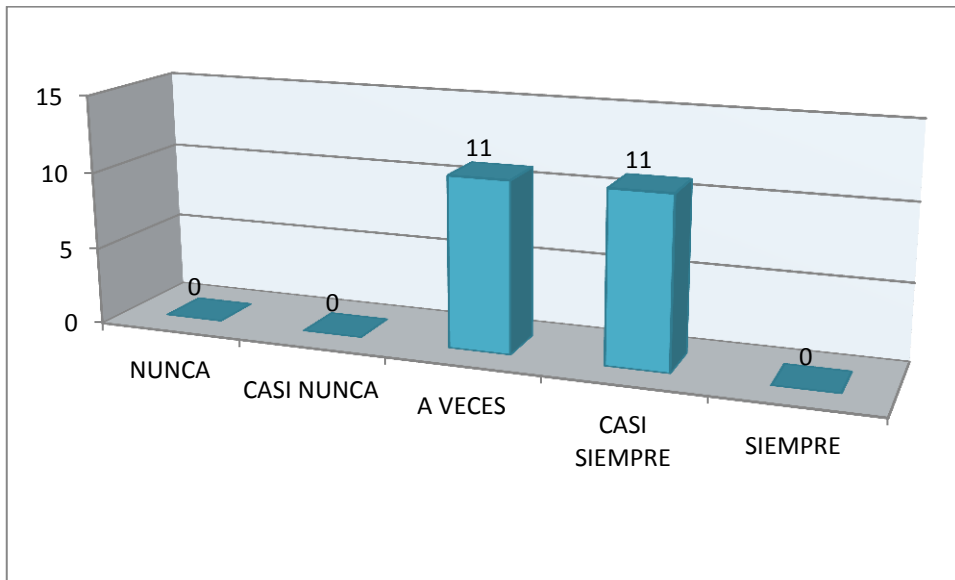


Figura 10. Pregunta 6. ¿Eres capaz de percibir lo que sienten los demás con facilidad?

El 50% de los alumnos asegura reconocer casi siempre las emociones de los demás. El 50% de los restantes ha respondido que solo en algunas ocasiones.

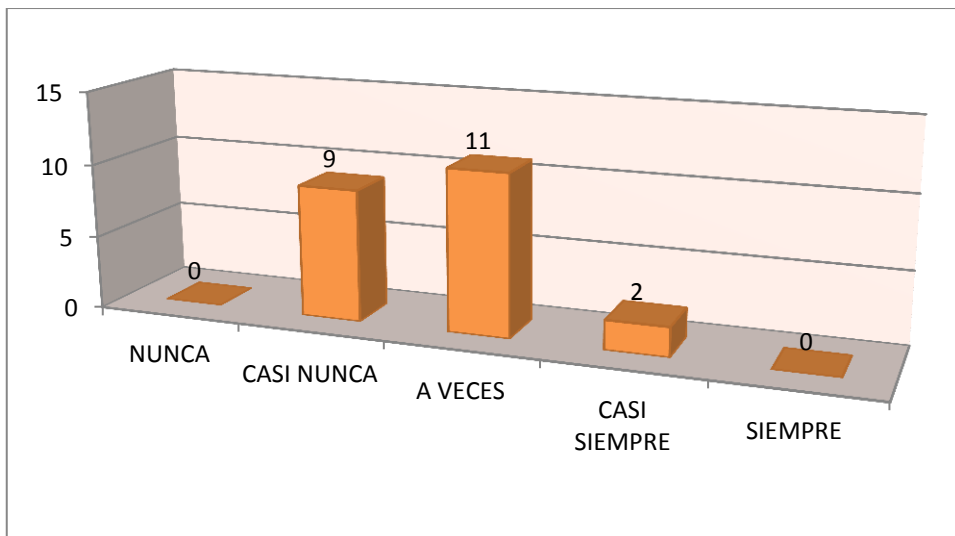


Figura 11. Pregunta 7. ¿Sabes distanciarte de tu punto de vista y ponerte en el lugar del otro?

El 50 % de los alumnos han respondido que solo se ponen en el lugar del otro, distanciándose de su propio punto de vista en algunas ocasiones. Un 41% reconoce que no suele hacerlo casi nunca.

En el aspecto más básico de la empatía, reconocer los sentimientos de los demás, los alumnos, presentan una buena predisposición, lo cual entronca muy bien con la fase de la adolescencia en que el alumno tiene una tendencia grupal, en la cual comienza a tener gran relevancia su grupo de iguales, es decir los amigos; a quienes considera su otra familia (Blos, 1979). Sin embargo en la parte que determina cuando se ha desarrollado la empatía, no presentan los mismos resultados. Así, la mayoría es incapaz de distanciarse de punto de vista y asumir el de los demás. Esto indica que no poseen la inteligencia interpersonal de Gardner (1998) totalmente desarrollada. De la misma manera, esto afecta a algunas de las habilidades emocionales que componen la empatía según Goleman (1998) como son comprender a los demás y ayudar a los demás a desarrollarse. También presentan problemas en la habilidad que Mayer y Salovey (1997), llamaron *Regulación emocional*.

3.3.2.5 Variable sobre las habilidades sociales

Esta variable se incorporó al cuestionario para conocer la capacidad de los alumnos para manejar sus emociones en interacción con los demás. Se corresponde con las preguntas 8 y 9 del cuestionario.

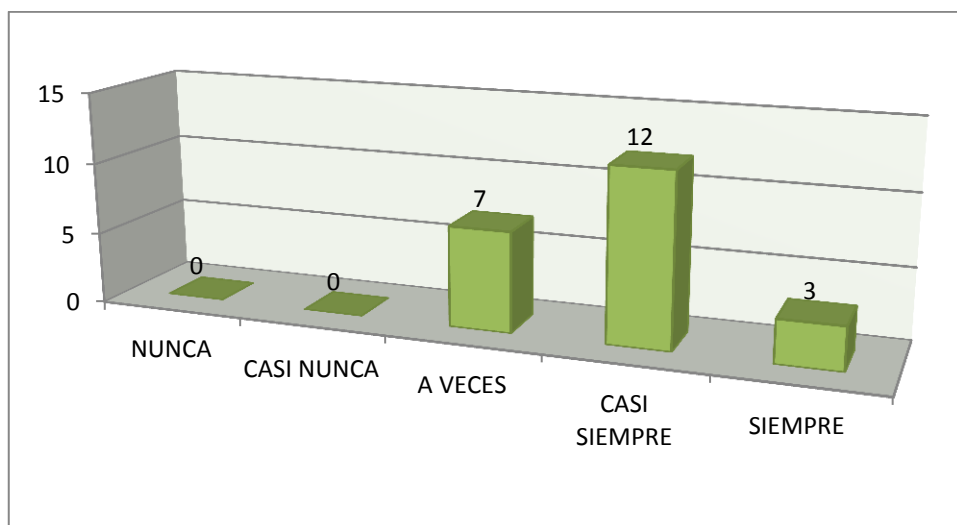


Figura 12. Pregunta 8. ¿Te pones nervioso al hablar en público?

El 68% de los alumnos se pone nervioso al hablar en público de manera habitual. Además el 32% restante, lo hace en determinadas ocasiones.

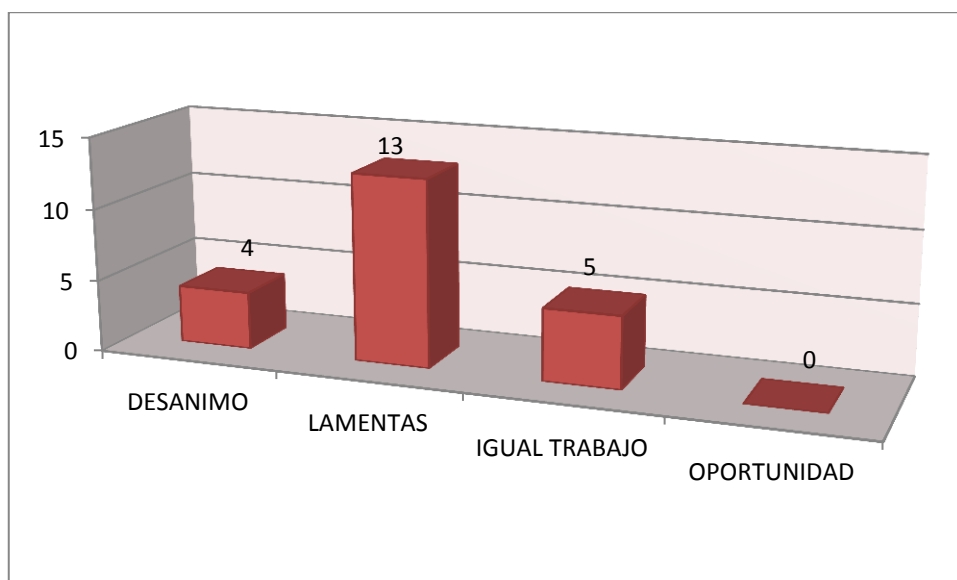


Figura 13. Pregunta 9. Si te toca realizar una actividad con compañeros que no son de tu círculo íntimo

El 59% de los alumnos, lamenta cuanto tiene que hacer algún trabajo en equipo y no es con su círculo íntimo de amigos. De la misma manera, un 18% incluso, caen en el desánimo. Sin embargo, solo el 22% realiza el trabajo de la misma manera y ninguno lo ve como una oportunidad de conocer mejor a otros compañeros.

Los resultados obtenidos en esta variable, nos indican que los alumnos presentan ciertos problemas a la hora de manejar sus habilidades sociales. La creencia aprendida de que son incapaces de hablar en público, les hace perder efectividad a la hora de presentar trabajos, ya que según un estudio realizado por el antropólogo Albert Mehrabian, según citan Cooper y Sawaf (1998), sólo un 7 % de la comunicación entre dos personas se realiza mediante palabras. Mientras que un 38 % se comunica mediante la voz y sus componentes (volumen, entonación, firmeza, etc.) El otro 55 % se corresponde con el lenguaje corporal (posturas, mirada, gestos, etc.)

Además en base a las respuestas dadas en la pregunta número 9, los alumnos presenta ciertos problemas en la inteligencia interpersonal definida por Gardner (1993). En dicha pregunta, ningún alumno ha visto la obligación de realizar actividades con otros compañeros como una oportunidad para conocerlos, lo que denota un bajo dominio del cuarto pilar emocional de Cooper y Sawaf (1998), la alquimia emocional. Sin embargo algunos se han desanimado y la mayoría de ellos se han lamentado, por lo que parecen no tener desarrollada la necesidad de afiliación de Mclelland (1989). Por su parte, las habilidades sociales, son especialmente requeridas para trabajar en las empresas del siglo XXI (Goleman, 1998).

Antes de continuar con la variable final sobre el conocimiento general de la inteligencia emocional, me gustaría relacionar las variables anteriores con las competencias que establece la LOE para los alumnos en los centros educativos. Si relacionamos los resultados obtenidos con la competencia de autonomía e iniciativa personal que establece la LOE, podemos afirmar que al alumno en su definición de las finalidades, actitudes y conocimientos que debe alcanzar (Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre); se le pide adquirir las cinco aptitudes, básicas para el desarrollo de la inteligencia emocional, las cuales eran: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Sin embargo, en la realidad de las aulas no parece haber aportaciones significativas en cuanto a estrategias para alcanzarlas (Goleman, 1998).

De igual modo sucede con la competencia social y ciudadana de su desarrollo se entiende que los alumnos deben alcanzar las aptitudes sociales de autorregulación y habilidades sociales, pero tampoco aporta estrategias para que el alumno puede alcanzarlas (Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre).

3.3.2.6 Variable sobre el conocimiento de la inteligencia emocional.

Esta variable se formuló a modo de conclusión para determinar su conocimiento del término, inteligencia emocional. Se corresponde con la pregunta 10 del cuestionario.

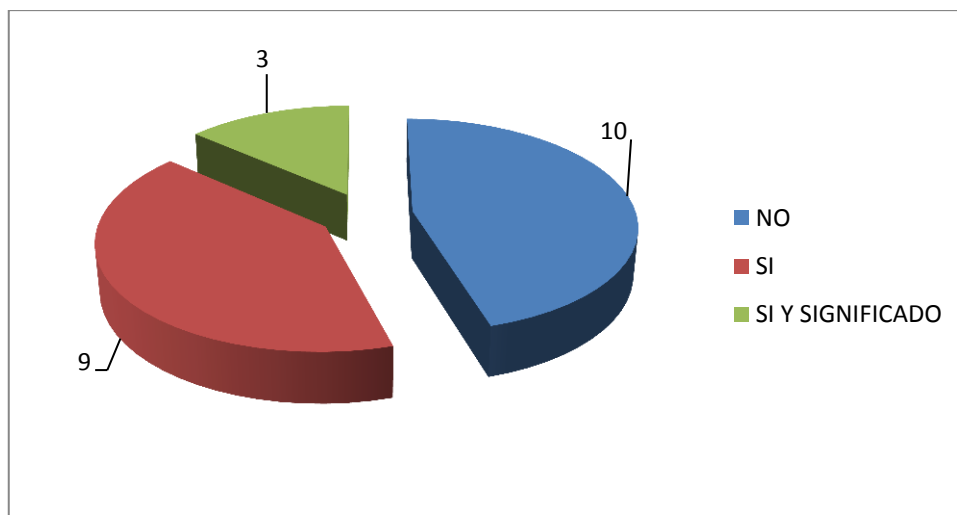


Figura 14. Pregunta 10. ¿Conoces el término inteligencia emocional?

El 45 % de los alumnos aseguran no conocer el término inteligencia emocional. Un 41 % lo conoce, pero no entienden su significado. Solo un 14% conocen el término y el significado.

Los resultados que se desprenden de esta última variable analizada, son los más significativos de la relación de los alumnos con la inteligencia emocional. En un futuro cercano, se espera que la mayor parte de las organizaciones estén dotadas con inteligencia emocional. Así nuestros alumnos tendrán serias dificultades para incorporarse al mercado laboral si no se lleva a cabo una alfabetización emocional, en la escuela (Goleman, 1996). En este estudio se ha comprobado que la inteligencia académica entendida en términos tradicionales no es suficiente para alcanzar el éxito en el desempeño laboral y personal, sin embargo de los resultados que se extraen del presente estudio, podemos suponer que nuestros alumnos tienen un desarrollo de la inteligencia emocional limitado. Sin embargo, en nuestras escuelas, seguimos educando mediante una acumulación de conocimientos prácticos y técnicos que no tienen en cuenta la creatividad y el talento. Seguimos preparando de la misma manera, para que los alumnos, sean trabajadores para incorporarse a un mercado laboral que está cambiando (Robinson, 2009).

4.- PROPUESTA PRÁCTICA.

En base a los resultados obtenidos en el presente trabajo, tanto en la fundamentación teórica como en el trabajo de campo, vamos a presentar una propuesta práctica para aplicar en el aula de 2º de Bachillerato, en la clase de Economía de la empresa.

En los objetivos de bachillerato que establece la Administración educativa, uno de ellos es desarrollar un espíritu emprendedor en los alumnos. Así, en la asignatura de Economía de la empresa de 2º de Bachillerato, uno de los objetivos es “Diseñar y elaborar proyectos sencillos de empresa con creatividad e iniciativa” (Real Decreto 1467/2007 de 2 de Noviembre). Sin embargo como hemos visto a lo largo del actual trabajo, la realidad empresarial tradicional ha cambiado. Sin un desarrollo adecuado de las cinco habilidades personales que componen la inteligencia emocional los alumnos presentaran serias dificultades para incorporarse al mundo laboral (Goleman, 1990). De este modo, parece paradójico que tratemos de inculcar a los alumnos un espíritu emprendedor, si antes no garantizamos un desarrollo pleno como persona completa. Según García Hoz (1972), la persona no es la suma de sus partes, sino que hay que dar una unidad a la educación de todas las dimensiones de la persona para garantizar un proyecto personal de vida que ofrezca una dimensión integral a los alumnos. Así, resulta incongruente que tratemos de enseñar a los alumnos los pasos para crear una empresa, si como hemos visto en el trabajo de campo, nuestros alumnos parecen seres incompletos que no dominan las habilidades necesarias para el desempeño laboral. Una de las emociones más frecuentes que les acometía era el miedo, tanto a la hora de expresarse en público como a la hora de reaccionar ante los cambios. Así, no parece coherente introducirles en el complejo mundo de la empresa sin enseñarla herramientas para aceptar esos miedos como parte inherente a todo proceso de desarrollo personal. Para ello, antes es necesario que les enseñemos a aceptar el riesgo como elemento de vida (García Hoz, 1972).

De igual manera, sucede con las competencias que la LOE, reclama deben ser adquiridas por los alumnos. Como hemos visto las competencias relacionadas con la inteligencia emocional son la competencia social y ciudadana y la competencia de autonomía e iniciativa personal, las cuales solicitan que los alumnos deban alcanzar determinadas cualidades al finalizar las diferentes etapas del sistema educativo, pero no establecen estrategias acordadas para ello (Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo).

Por otro lado, en base a los estudios de Goleman (1996), hemos comprobado la efectividad de los talleres de alfabetización emocional de los alumnos., ya que como hemos visto gracias a la teoría de plasticidad del cerebro, la inteligencia emocional no es innata y puede adquirirse a lo largo de toda la vida (Doidge, 2008). De esta manera vamos a centrarnos en la propuesta

Somos conscientes después de analizar el estudio del presente trabajo que el desarrollo de la inteligencia emocional, debería no ser algo aislado, sino que debería estar integrado en todo el sistema educativo y ser compartido por toda la comunidad educativa. Sin embargo, centrándonos en el ámbito de nuestro estudio, vamos a fundamentar la necesidad de introducir la inteligencia emocional en el currículo de la asignatura, Economía de la empresa de 2º de bachillerato. Las enseñanzas mínimas de la asignatura Economía de la empresa de 2º de bachillerato son las siguientes: La empresa, desarrollo de la empresa, organización y dirección de la empresa, la función productiva de la empresa, la función comercial de la empresa, la información en la empresa, la función financiera en la empresa y proyecto empresarial (Real Decreto 1467/2007 de 2 de Noviembre).

Como vemos, solo se tienen en cuenta los contenidos tradicionales, sin reparar en que la empresa es un elemento en constante cambio para adaptarse a un entorno cada vez más complejo y globalizado. Así, es necesario que los alumnos adquieran una visión más amplia y completa de la realidad empresarial, por ello la propuesta que realizamos, es incorporar un bloque de enseñanzas mínimas que pudiera denominarse, “la empresa en el siglo XXI”, el cual contemple la importancia del estilo de liderazgo, de la motivación, de la práctica de habilidades sociales, de la necesidad de la empatía, del autodomínio para responder adecuadamente a todos los posible imprevistos que puedan surgir. Tomando como referencia los estudios de Goleman (1998), para que los alumnos conozcan cómo trabajan las empresas que incorporan la inteligencia emocional en la organización y sean conscientes de las nuevas demandas que exigen las empresas a los trabajadores del siglo XXI. Para ello sería necesario antes de introducirle en el tema, realizar una pequeña alfabetización emocional sobre las cinco habilidades de las que está compuesta la inteligencia emocional: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

5.- CONCLUSIONES.

“No sobrevivirá el más fuerte ni el más inteligente, sino el que mejor se adapte a los cambios”

Charles Darwin

Comenzábamos este trabajo, planteando la necesidad de que los alumnos conozcan, para poder adquirir posteriormente, las cinco habilidades personales de las cuales está compuesta la inteligencia emocional. Para ello planteábamos un objetivo general que sería desarrollado mediante varios objetivos específicos:

◇ Con respecto al objetivo de reconocer la importancia de la inteligencia emocional en la empresa del siglo XXI, primero hemos visto en la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner que cada uno de nosotros, estamos condicionados para sobresalir en un tipo de inteligencia, pero solo con el esfuerzo y el trabajo se llega a la excelencia. Por lo tanto, nuestro éxito profesional y personal no está unido irremediamente a nuestro coeficiente intelectual. Hemos comprendido que esto es debido en parte a la plasticidad del cerebro, la cual demuestra que la inteligencia emocional no es innata y puede ser adquirida y mejorada durante toda la vida. Centrándonos ya en nuestro campo de estudio, la empresa, podemos concluir que según los estudios de Goleman, los gerentes actuales ya no reclaman en sus trabajadores las habilidades técnicas tradicionales. Tampoco son tan decisivos el expediente académico y la experiencia, sino que se demandaban de los trabajadores ciertas competencias emocionales que Goleman (1998) clasificó en 25 habilidades.

◇ En relación al objetivo de que los alumnos conozcan la inteligencia emocional en la empresa como variable decisiva de éxito, tanto a nivel gerencial como de trabajadores, hemos comenzado comprobando la importancia de la teoría de las tres necesidades de Mclelland a la hora de la gestión de los trabajadores por parte de los gerentes para establecer una gestión de competencias que motive a cada uno en función de su necesidad. A su vez hemos conocido las 25 habilidades que Goleman reclama a los trabajadores para funcionar con inteligencia emocional en la empresa. Para ello, sería preciso establecer un programa de alfabetización emocional, ya que según hemos comprobado en el análisis actual de la cuestión, en un futuro cercano, se espera que la mayor parte de las empresas incorporen la inteligencia emocional. Así, los trabajadores que ya posean dicha capacidad, podrán adaptarse de una manera más natural a los cambios que nos depara un entorno complejo y cambiante

como el actual, donde se van alterar por completo las relaciones laborales y el mundo de los negocios.

◊ El tercer objetivo consistía en indagar sobre la importancia de la inteligencia emocional para alcanzar la competencia social y ciudadana y la competencia de autonomía e iniciativa personal que propone la LOE. Durante este trabajo hemos analizado los fines, objetivos y actitudes necesarias para el logro de cada una de dichas competencias. Así, para alcanzar la competencia social y ciudadana hemos trazado un paralelismo con dominar las habilidades emocionales de autorregulación y empatía. En el caso de la competencia de autonomía e iniciativa personal, hemos comprobado que para una adquisición satisfactoria de la misma, había que poseer las cinco habilidades personales de las que se compone la inteligencia emocional: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Por lo tanto, hemos comprobado como el desarrollo de la inteligencia emocional estaba íntimamente ligado a la adquisición de dichas competencias, sin embargo, las administraciones educativas, no ofrecen estrategias significativas para alcanzarla, aquí es donde toma relevancia la necesidad de establecer una alfabetización emocional de los alumnos.

◊ El último objetivo específico, consistía en la identificación de las posibles carencias de los alumnos de la asignatura de 2º de Bachillerato, Economía de la empresa, con respecto a las variables requeridas para funcionar con inteligencia emocional. Los resultados analizados mediante un cuestionario resultaron bastante elocuentes al respecto. La mayor parte de los alumnos presentaban un nivel insuficiente en las cinco habilidades que conforman la inteligencia emocional. Según el estudio tiene problemas para reconocer, expresar y controlar sus propias emociones. En cuanto a la motivación, los datos obtenidos son aún peores, necesitan de la intervención constante de terceras personas para orientarse hacia la meta. A nivel de empatía, sí que poseían la capacidad de percibir lo que sentían los demás, pero no así para ponerse en el lugar del otro sin perder su propio punto de vista. Las habilidades sociales tampoco estaban lo suficientemente desarrolladas, teniendo problemas para hablar en público y presentaban problemas en necesidad de afiliación de Mclelland. Con respecto a su conocimiento del término, inteligencia emocional era limitado e insuficiente.

◊ Por todo ello, consideramos cumplido el objetivo general de la presente investigación. Concluimos que los resultados de esta investigación, nos llevan a

plantearnos la necesidad de incorporar la inteligencia emocional en la asignatura de 2º de bachillerato, para lo cual sería oportuna una mínima alfabetización emocional, para poder profundizar más adelante en la importancia de la inteligencia emocional en la empresa como variable decisiva de éxito. De esta manera contribuiríamos a proporcionarles estrategias para poder adquirir las competencias social y ciudadana y de autonomía personal e iniciativa personal requeridas por la LOE. De la misma manera, posibilitaríamos ofrecerles una educación integral que les permita desarrollar su propio proyecto personal de vida de una manera satisfactoria.

6.- LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS.

Esta investigación nos ha mostrado por un lado, la importancia creciente que tiene la inteligencia emocional en la empresa, por otro lado hemos conocido el nivel de desarrollo que tienen los alumnos con respecto a las habilidades que conforman la inteligencia emocional, el cual ha resultado ser bastante insuficiente. Además hemos comprobado la relación existente entre las competencias establecidas por la LOE como base del currículo y las habilidades de las que se compone la inteligencia emocional. Por ello proponemos varias líneas de investigación futura:

- Podría ser interesante, plantearse la realización de un proyecto de alfabetización emocional de los alumnos de la asignatura Economía de 1º de bachillerato, con la idea de que en la asignatura, Economía de la empresa de 2º de bachillerato, ya tuvieron una base sólida para poder iniciarlos en el análisis de la inteligencia emocional en la empresa.
- En base a la necesidad de incorporar contenidos de inteligencia emocional en la empresa en la asignatura de 2º de bachillerato, Economía de la empresa, que se desprende de la presente investigación, podría resultar interesante analizar de una manera más global, la idoneidad o no de establecer contenidos relacionados con la inteligencia emocional en otras asignaturas del bachillerato e incluso en otras etapas educativas.
- Como hemos podido comprobar en la presente investigación, la inteligencia emocional, es y está llamada a tener una importancia capital para alcanzar el éxito personal y profesional. En base a ello, podía establecerse una investigación que compruebe el nivel de inteligencia emocional de los docentes, como figura indispensable del proceso educativo que establece la LOE.

“Es muy importante entender que la inteligencia emocional no es lo contrario de la inteligencia, no es el triunfo del corazón sobre la cabeza – es la única intersección de ambas.”

David R. Caruso (2000)

7.-BIBLIOGRAFÍA.

Lista de referencias:

- BLOS, P. (1979) La transición adolescente. Buenos Aires: Amorrortu.
- BURÓN, J. (1993) Enseñar a aprender: introducción a la metacognición / Editorial Bilbao: Universidad de Deusto, Instituto de Ciencias de la Educación.
- B. LYNN, A. (200) 50 Actividades para desarrollar la inteligencia emocional. Madrid. Editorial centro de estudios ramón areces, S. A.
- COOPER, R.K y SAWAF, A. (1998) La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá. Norma.
- DOIDGE, N. (2008) El cerebro se cambia a sí mismo. Madrid. Aguilar
- DYER, W. (1976/1978) Tus zonas Erróneas. Barcelona. Grijalbo.
- GARCÍA HOZ, V. (1972). Educación personalizada. Valladolid. Miñón
- GARCÍA CÓRDOVA, F. (2004) El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. México D.F. Editorial Limusa
- GARDNER, H. (1993/1998) Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica. Barcelona. Paidós Ibérica.
- GOLEMAN, D. (1996) Inteligencia emocional. Barcelona. Kairós
- GOLEMAN, D. (1998) La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona. Kairós.
- GOLEMAN, D. (2012) El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos. Barcelona. Ediciones B.
- MAYER, J.D. & SALOVEY, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators (p. 3-31) Nueva York: Basic Books.
- MAYER, J.D. & SALOVEY, P. (2004) Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey models. Edited by Peter Salovey, Marc A. Brackett and John D. Mayer.
- MAYER, J.D, SALOVEY, P. & CARUSO, D. (2000). Emotional intelligence as Zeitgeist, as personality, and as mental ability. En R.J. Sternberg (Ed.) Handbook of emotional intelligence (pp. 92-117). San Francisco: Jossey Bass.
- McCLELLAND, D. C. (1989) Estudio de la motivación Humana. Madrid. Narcea
- MYERS, D.G. (2004). Psicología. (7ª ed.) Madrid. Médica Panamericana.
- ROBINSON, K. (2009) El elemento: Descubrir tu pasión lo cambia todo. Barcelona. Grijalbo.
- WEITEN, W. (2006) Psicología: Temas y variaciones. (6ª Ed.) Madrid. Paraninfo

Fuentes electrónicas:

ERICSSON, A. K. (2007, July). The making of an expert. Harvard business review, extraído el 8 de marzo de 2013 de <http://hbr.org/2007/07/the-making-of-an-expert/ar/1>

LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. B.O.E del jueves 4 de mayo de 2006, núm. 106.

Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria. Boletín Oficial del Estado, núm. 5 de 5 de enero de 2007, páginas 677 a 773.

Real Decreto 1467/2007 de 2 de Noviembre, por el que se establece la estructura de Bachillerato y se fijan sus enseñanzas mínimas.

<http://eqi.org/>

<http://danielgoleman.info/>

Otras fuentes:

Programa de radio, Pensamiento positivo en la emisora ABC Punto Radio.

Monográfico titulado “Inteligencia emocional” emitido el 05/11/2011

http://www.youtube.com/watch?v=G_sLBioS8g8

8.- ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre:

Edad:

Sexo:

Rellene el siguiente cuestionario respondiendo con la mayor sinceridad posible a las siguientes preguntas:

A. AUTOCONOCIMIENTO

1. ¿Sabes identificar las causas reales de tus emociones?

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2. ¿Sabes reconocer en ti las emociones? En caso afirmativo, señala la más habitual.

- No
- Si

- Miedo
- Cólera
- Tristeza

- Amor
- Alegría

B. AUTORREGULACIÓN

3. Cuando algo no te gusta, lo dices:

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

4. Sabes expresar tus emociones:

- Facilidad
- Solo con determinadas personas
- Con dificultad
- Nunca

C. MOTIVACIÓN

5. Para hacer bien un trabajo necesitas que te estimulen:

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

D. EMPATÍA

6. ¿Eres capaz de percibir lo que sienten los demás con facilidad?:

- Siempre
- casi siempre

- A veces
- Casi nunca
- Nunca

7. ¿Sabes distanciarte de tu punto de vista y ponerte en el lugar del otro?:

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

E. HABILIDADES SOCIALES

8. ¿Te pones nervioso al hablar en público?:

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

9. Si te toca realizar una actividad con compañeros que no son de tu círculo íntimo:

- Te desanimas.
- Te lamentas, pero lo haces lo mejor que puedes.
- Piensas que es una buena oportunidad para conocer mejor a otros compañeros.
- Realizas el trabajo igual que siempre

F. PREGUNTA FINAL

10. ¿Conoces el término inteligencia emocional?:

- Si, pero no sé cuál es su significado.
- Si, y además conozco su significado.
- No recuerdo haberlo escuchado.

Muchas gracias por responder a este cuestionario.