

Grado en: Relaciones laborales
Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso 2015/2016
Convocatoria: Marzo

Inteligencia emocional en la empresa: diferentes percepciones entre directivos y futuros profesionales

(Emotional intelligence in the company: different perceptions among managers and future professionals)

Realizado por el alumno Dña. Cristina Concepción Herrera

Tutorizado por el Profesor D. José Alberto Martínez Glez.

Departamento: Dirección de Empresas e Historia Económica

Área de conocimiento: Organización de Empresas

RESUMEN

En la revisión de la literatura se constata que una prioridad para cualquier organización es desarrollar la inteligencia emocional, sobre todo en un contexto de crisis económica. En la investigación llevada a cabo se ha puesto de manifiesto que los jóvenes que ahora tienen 18 y 19 años, un segmento característico con potencial de influencia y escasamente estudiado, valoran la inteligencia emocional, existiendo algunas diferencias con las percepciones de los directivos. Los resultados muestran que se puede predecir el grado en el que el segmento cree que la inteligencia emocional facilita los resultados de la empresa y el buen clima laboral, y que existen diferencias entre hombres y mujeres respecto a las percepciones sobre la inteligencia emocional.

Palabras clave: inteligencia emocional, emociones

ABSTRACT

In the literature review it is clear that a priority for any organization is to develop emotional intelligence, particularly in a context of economic crisis. In the research carried out it has been shown that young people, who now are 18 and 19 years old, which is a characteristic segment with potential influence and little studied, value the emotional intelligence, and there are some differences with the leader perceptions. Also this paper shows that is possible to predict the degree in which the segment believes that emotional intelligence provides the results of the company and the good working environment, and that there are differences between men and women with respect to perceptions about emotional intelligence.

Keywords: emotional intelligence, emotions

ÍNDICE

Nº	Índice de contenido	3
1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	MARCO TEÓRICO	5
2.1.	Introducción	5
2.2.	Origen, evolución y definición de la Inteligencia Emocional	5
2.3.	Modelos de Inteligencia Emocional	7
2.3.1.	Introducción	7
2.3.2.	Modelos de IE de Carácter Científico o Modelos de Habilidades	8
2.3.3.	Modelos de carácter divulgativo no científico ó de competencias	10
2.4.	Medidas de Inteligencia Emocional	17
2.5.	Variables medidoras de la Inteligencia Emocional	19
2.6.	La Inteligencia Emocional de los futuros profesionales y el papel de la Educación Superior	19
3.	INVESTIGACIÓN	20
3.1.	Diseño de la investigación	20
3.2.	Resultados de la investigación	22
4.	CONCLUSIONES	28
5.	BIBLIOGRAFÍA	30
6.	MODELO DE CUESTIONARIO	35

1.- INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional (en adelante IE) surge de manera relativamente reciente como una alternativa a la inteligencia racional, de modo que algunos autores consideran que la IE es más importante que la lógica para la adaptación y el desarrollo del sujeto a la empresa y al mundo del trabajo, pero también en su ámbito personal y social.

La IE ha sido entendida como una habilidad (modelos científicos) y como una competencia (modelos divulgativos). La IE se define hoy en día como una competencia, es decir, algo más que la simple capacidad o habilidad. En este sentido la IE constituye un conjunto integrado de formas de pensar, sentir y actuar adecuadamente en un contexto determinado, y siempre en relación con las emociones propias y ajenas. Por tanto la IE como competencia se refiere a “saber”, “saber-hacer” y “saber ser-estar” necesarios para reconocer, diferenciar, expresar y regular las emociones que el propio sujeto siente, o para ayudar a los demás a realizar dichos procesos. Tan importante es la IE que se reconoce por algunos investigadores que es mucho más que una competencia, pues se trata de una *meta-competencia*, es decir, una competencia que hace posible mejorar y desarrollar otras competencias.

La crisis económica actual ha puesto de manifiesto la importancia de la IE en las organizaciones, pues en no pocas organizaciones se han tomado medidas que han tenido como resultado, entre otras cosas, que el mundo afectivo se vea “removido”, sobre todo en el caso de despidos y conflictos. Además, está constatado y es evidente que los jóvenes que hoy tienen 18 o más años son los llamados a llevar a cabo el relevo generacional en las empresas, bien sea como emprendedores, como directivos o como trabajadores simplemente. Por último, teniendo en cuenta que el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), creado para conseguir una sociedad más competitiva, tiene como función básica la enseñanza y el aprendizaje de competencias, es la Universidad uno de los niveles de la educación en los que desarrollar la competencia de la IE.

Este trabajo presenta en el marco teórico una revisión de la literatura sobre la IE en general y sobre todo en el contexto del trabajo y de la empresa. Utilizando una muestra de 240 jóvenes y un cuestionario diseñado ad hoc, se ha llevado a cabo una investigación cuantitativa – descriptiva y predictiva – para descubrir las percepciones que sobre la inteligencia emocional posee el segmento estudiado. También para predecir la percepción acerca de que la inteligencia emocional favorezca tanto los resultados de la empresa como la integración y el buen ambiente laboral, como para identificar en qué aspectos difieren las percepciones de los hombres y las mujeres. También se ha llevado a cabo una investigación cualitativa mediante entrevista a dos directivos de empresa. Con estas entrevistas se pretende comparar las percepciones de los estudiantes y los profesionales respecto a la IE.

2.- MARCO TEÓRICO

2.1.- Introducción

Seguidamente se analizará el marco teórico acerca de la inteligencia emocional. En primer lugar se presenta el origen, evolución y concepto de la inteligencia emocional, a los que seguirá una presentación de los modelos más importantes. Después se analizarán las medidas más utilizadas de la IE.

2.2. Origen, evolución y definición de la inteligencia emocional

El concepto de Inteligencia Emocional (en adelante IE) es un término reciente que refleja la combinación entre el uso de la razón (referida generalmente a la inteligencia general) y el corazón. No obstante, históricamente estos dos conceptos de inteligencia y emoción se han desarrollado de forma separada, y es precisamente el término de IE el que ha permitido integrar estos dos aspectos fundamentales de la persona: razón (relacionada con la inteligencia general) y emoción (Fernández-Berrocal y Ramos, 2002).

Respecto a la inteligencia general, en 1870, Galton fue uno de los primeros estudiosos en investigar las diferencias individuales en relación a la inteligencia de los individuos, siendo un innovador por el empleo de cuestionarios y métodos no tradicionales en este campo. Más tarde, en 1890, Catel sería otro de los investigadores en intentar medir la inteligencia. En esta época aún no se hablaba de inteligencia emocional, sino de inteligencia general. Por tanto, en el contexto de las organizaciones no se tenían aun en cuenta los aspectos emocionales del comportamiento humano (Trujillo y Rivas, 2005).

Se considera que los antecedentes más próximos a la inteligencia emocional se encuentran en la inteligencia social de Thorndike, desarrollada en 1920, así como en los trabajos de David Wechsler en 1943 y la teoría de las inteligencias múltiples elaborada por Gardner en 1983 (Aradilla, 2013). No obstante, hay que destacar que este periodo se vio marcado por una ausencia de trabajos teóricos debido al auge del conductismo, y fue sólo a partir de 1960, con el debilitamiento de las posturas conductistas, cuando los autores destacaron los aspectos no cognitivos de la IE, es decir, aquellos que hacen referencia a los factores emocionales, personales y sociales que facilitan la adaptación. Mientras el conductismo estuvo vigente, las conductas de los sujetos eran automáticas y condicionadas, en función de los premios y castigos recibidos en su evolución. (Extremera y Fernández Berrocal, 2003).

En los años ochenta Piaget, que era un fiel defensor de la tradición del coeficiente intelectual, desarrolló una visión distinta de la inteligencia o de la cognición humana, ya que según él, el principio de cualquier estudio sobre la inteligencia humana debe partir de la base de que todo individuo trata de entender y dar sentido al mundo, abriendo con ello las puertas a otro tipo de consideraciones respecto de lo estrictamente racional o lógico cuando se aborda la inteligencia, así como a las posibilidades de autogestión y

Autorregulación. El ser humano comenzaba a no ser considerado un ser pasivo que automatiza estímulos y respuestas (Trujillo y Rivas, 2005).

Unos años más tarde Payne (1986) propuso integrar la emoción y la inteligencia, con el objetivo de enseñar a crear respuestas emocionales adecuadas (Enríquez, 2011). Pero fue en 1990 cuando el concepto de la IE empezó a desarrollarse de manera más amplia a través de los artículos científicos publicados por Mayer y Salovey, y particularmente desde que Goleman lo hiciera llegar al público a través de su Best-Seller pocos años después. Es en estos momentos cuando el mundo de las emociones comienza a ser considerado con más rigor, tanto en el contexto de la investigación como en la práctica de las organizaciones (Fernández-Berrocal y Extremera, 2006).

Desde entonces y según expone Enríquez (2011) en su tesis doctoral, algunos estudios realizados a lo largo del tiempo demuestran que la IE es considerada como un recurso personal que facilita una mayor percepción de la autoeficacia y un mejor afrontamiento de los conflictos y de los aspectos negativos que surgen diariamente en cualquier contexto, incluido el entorno laboral. También destaca Enríquez que la IE se relaciona de forma positiva con la autoestima y negativamente con la ansiedad social, tal y como señalan otros investigadores. Podrá apreciar el lector las implicaciones que estas cuestiones tienen en el marco de la dirección de la empresa y los recursos humanos en la organización (Gil-Olarte, Brackett y Palomera, 2006).

Respecto al concepto de la IE, se han aportado en la literatura multitud de definiciones, a continuación destacamos las más importantes, citadas por Araujo y Leal (2010) y por Trujillo y Rivas (2005):

- Gardner (1983) la IE es el conjunto de capacidades que permiten resolver problemas relacionados con el propio mundo afectivo (inteligencia Intrapersonal) y con el mundo afectivo de los demás (inteligencia interpersonal). El autor establece que las personas poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Entre esas inteligencias se encuentran la inteligencia musical, la corporal y la espacial.
- Para Mayer y Salovey (1993) la IE es un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás.
- Por su parte Goleman (1995), desde un punto de vista más divulgativo que científico, define la IE como la habilidad para identificar sentimientos en uno mismo y en otros, así como la habilidad para gestionarlos.
- Los autores franceses Martineaud y Engelhart (1996) consideran la IE como las capacidades para leer los sentimientos, controlar los propios impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando el sujeto se enfrenta a ciertas pruebas, así como para mantenerse a la escucha del otro.
- Simmons y Simmons (1997) definen la IE como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, así como la habilidad para auto-motivarse y mejorar así las emociones internas y las relaciones con los demás.

- Bar-On (1997a, 1997b) sostiene que la IE supone un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la propia capacidad para adaptarse y enfrentarse a las presiones del medio
- Mayer, Salovey y Caruso (2000) concibieron la IE como la capacidad de procesar la información emocional de forma eficaz, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones.
- Cooper y Sawaf (1997) definen la IE como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente las emociones, entendidas como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia.
- Y por último, Vallés y Vallés (2000) define inteligencia emocional como capacidad intelectual de naturaleza emociones para resolver problemas.

Una vez revisada la literatura existente sobre las definiciones de la IE se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- a) Se trata de una forma de inteligencia que poseen los seres humanos, es decir, una forma superior y adaptativa de procesar la información: atender, percibir, interpretar, identificar, gestionar, regular...La inteligencia emocional se relaciona, integra y complementa de manera sistémica con las otras inteligencias humanas.
- b) Se refiere especialmente a las emociones y sentimientos, bien sean positivos o negativos. Por tanto se relaciona con los aspectos energéticos del sujeto.
- c) Tiene que ver tanto con los aspectos afectivos del propio sujeto como con los de los demás.
- d) Es especialmente útil cuando el mundo afectivo propio o ajeno se desestabiliza, especialmente ante presiones, conflictos, etc.

2.3- Modelos de inteligencia emocional

2.3.1.- Introducción

Según Fernández-Berrocal y Ruiz (2008) y Martínez (2008) podemos establecer dos grandes grupos de Modelos para explicar la Inteligencia Emocional (IE). El primero de ellos está centrado en las habilidades y en contextos científicos, como es el de las Universidades, mientras que los segundos, considerados modelos de tipo divulgativo y de competencias, se centran en ámbitos organizacionales, como es el caso de las empresas. No obstante, tanto unos como otros se han utilizado en el contexto de las organizaciones.

2.3.2.- Modelos de IE de carácter científico o Modelos de Habilidades:

Con carácter general los modelos científicos o de habilidades se centran casi exclusivamente en el contexto emocional del procesamiento de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento (Trujillo y Rivas 2005). Fernández-Berrocal y Extremera (2006) consideran que, dentro de este grupo de modelos, el modelo más destacado es el de Salovey y Mayer, quienes evalúan la IE a

Partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) percepción, evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones, c) facilitación emocional, d) comprensión y análisis emocional.

En su modelo teórico, Mayer y Salovey enumeran, en orden ascendente, las habilidades emocionales que componen la IE, desde los procesos psicológicos más básicos (percepción emocional) hasta los de mayor complejidad (regulación de los estados afectivos) (Extremera y Fernández-Berrocal, 2003).

**Cuadro 1: Habilidades emocionales de Mayer y Salovey (1997)
(Fuente: Extremera y Fernández-Berrocal, 2003)**

HABILIDADES DE IE MAYER Y SALOVEY	PERCEPCIÓN , EVALUACIÓN Y EXPRESIÓN emocional
	FACILITACIÓN emocional
	COMPRENSIÓN Y ANALISIS emocional
	REGULACIÓN emocional

En el modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997) se pueden definir las habilidades de la inteligencia emocional del siguiente modo. Es indudable la aplicabilidad que las habilidades propuestas en el modelo poseen en el mundo de la empresa, tanto a nivel directivo como operativo, a nivel personal en la relación con los demás:

1.- PERCEPCIÓN, EVALUACIÓN Y EXPRESIÓN emocional

- Habilidad para identificar la emoción en estados físicos, pensamientos, conductas y sentimientos propios y ajenos.
- Habilidad para identificar las emociones en otras personas u objetos.
- Habilidad para distinguir entre expresiones de sentimientos precisas e inexactas, Honestas o deshonestas, en uno mismo y en los demás.
- Capacidad de expresar tanto emociones de manera acertada como necesidades relacionadas con éstas.

2.- FACILITACIÓN emocional

- Capacidad de dirigir el pensamiento y la atención a informaciones importantes a partir de emociones propias o ajenas.
- Capacidad para vivir y usar las emociones como herramientas para facilitar juicios o recuerdos.
- Habilidad para tener en cuenta distintos puntos de vista, pasando de optimismo a pesimismo según los cambios bruscos de humor, de uno mismo o de los demás.
- Capacidad para fomentar distintos enfoques específicos de los problemas a partir de estados emocionales propios o ajenos.

3.- *COMPRENSIÓN Y ANÁLISIS emocional*

- Capacidad para identificar las emociones propias y comprender como se relacionan.
- Habilidad para saber entender las causas y las consecuencias de mis emociones.
- Capacidad para comprender sentimientos complejos (amor, odio...) o combinaciones de sentimientos (sobrecogimiento, combinación de miedo y sorpresa) en nosotros mismos o en los demás.
- Capacidad para reconocer las transiciones posibles en nosotros o en los demás ante emociones propias y ajenas.

4.- *REGULACIÓN emocional*

- Habilidad para estar receptivo a distintos sentimientos, tanto agradables como desagradables, propios o ajenos.
- Habilidad para, involucrarse o no de una emoción propia o ajena, dependiendo de si se juzga informativa o útil.
- Capacidad para seguir reflexivamente las emociones en relación a uno mismo y a los demás.
- Capacidad para controlar las emociones en uno mismo y en los demás al regular las emociones negativas y fomentar las agradables.

Para los autores del modelo, estas habilidades están relacionadas entre sí, de modo que sin el adecuado desarrollo de alguna de ellas no sería posible desarrollar las demás.

2.3.3.- Modelos de carácter divulgativo, no-científicos o de competencias.

Han sido más numerosos y más conocidos los modelos de IE desarrollados en el marco no científico o divulgativo, precisamente por ello, por su carácter divulgativo. Estos modelos han acercado la IE a la sociedad y han permitido su aplicación especialmente en el contexto de la empresa. Todos ellos se centran en las competencias emocionales. Según se han ido desarrollando, muchos modelos se han basado en investigaciones científicas más rigurosas.

Se define una Competencia como la habilidad para movilizar de forma correcta el conjunto de capacidades, actitudes y conocimientos necesarios para realizar una actividad con un determinado nivel de eficacia (Bizquerra y Pérez, 2007). Según establece el propio Bizquerra, se pueden destacar las siguientes características de la competencia:

- ✓ Es aplicable a las personas (Individualmente o en grupos).
- ✓ Implica unos conocimientos (“saberes”), unas habilidades (“saber-hacer”) y unas actitudes y conductas (“saber estar” y “saber ser”), integrados entre sí.
- ✓ Una competencia se desarrolla a lo largo de la vida y, en general, siempre es posible mejorarla.
- ✓ Una persona puede manifestar una competencia en un área concreta (por ejemplo competencias sociales) en un contexto dado (por ejemplo con sus compañeros) y, sin embargo, en otro contexto diferente (con personas extrañas) puede comportarse de forma incompetente.

Por otra parte, existen autores que se han interesado en poner de manifiesto que la competencia es más rica y completa que la habilidad, destacando las diferencias que existen entre las competencias y las habilidades, siendo estas últimas las tenidas en cuenta en los modelos científicos. Para Climent (2010) las diferencias entre las habilidades y las competencias son las siguientes:

- a) Las habilidades forman parte de las competencias, son variables de éstas.
- b) Por el contrario, las competencias no son componentes de las habilidades.
- c) La identificación y el desarrollo de las habilidades debe hacerse desde que somos pequeños a través de la infancia, la adolescencia y la juventud.
- d) Para el desarrollo de habilidades el contexto puede tener un lugar secundario, para las competencias es siempre crítico.
- e) Mientras las habilidades se descubren y ejercitan, las competencias se cultivan y perfeccionan.
- f) Las habilidades conciernen al aprendizaje y a la educación de los individuos en todas las etapas de la vida.

- g) Las competencias, en cambio, se circunscriben a la formación de las personas adultas.
- h) No todas las habilidades individuales son relevantes para el desarrollo de las competencias de una persona.
- i) La práctica de una habilidad no simboliza la práctica de una competencia.
- j) La comprensión es determinante para cualquier tipo de competencia, pero no para cualquier tipo de habilidad.
- k) Los valores son el sustento fundamental de las competencias. Las habilidades, excepto por el valor que en sí mismas representan, carecen de éstos.
- l) Pueden existir habilidades al margen de intereses económicos y sociales.
- m) Es posible diseñar competencias, pero no diseñar habilidades.

Los modelos de IE de competencias, divulgativos o también denominados no-científicos son los que de manera general tienen relación con las organizaciones y se aplican a este campo de estudio, como es el caso de las empresas (Fernández-Berrocal y Ruiz, 2008; Martínez, 2008). Todos estos modelos de competencias tienen un elemento común: todos se centran en la capacidad de identificar y discriminar las emociones propias y las de los demás, concibiendo la IE como la competencia para conocer, manejar y regular esas emociones y la capacidad de utilizarlas de forma adaptativa (Trujillo y Rivas, 2005).

Aunque fue David McClelland (1973) el pionero en abordar la IE desde un punto de vista de competencia (sin embargo su modelo de IE es posterior, como veremos seguidamente), fue Boyatzis (1982) el primero en elaborar un modelo formal de la IE en términos de competencias. Boyatzis consideraba la competencia emocional como un rasgo del individuo que está causalmente relacionado con un rendimiento superior, de modo que destacar en al menos tres o cuatro competencias emocionales era elemento esencial para triunfar.

En el cuadro 4 se recoge la tipología de competencias emocionales de Boyatzis:

Cuadro 2: Competencias emocionales de Boyatzis (1982)
(Fuente: Martínez, 2008)

GRUPO DE COMPETENCIAS				
LOGRO	ASOCIACIÓN	PODER	DIRECCION	EFICACIA PERSONAL
Orientación hacia el logro	Empatía	Persuasión	Dirección de grupo	Autoconfianza
Iniciativa		Comunicación escrita	Desarrollar a los demás	Flexibilidad
Atención al detalle		Comunicación oral	Cognitiva	Objetividad social
		Conciencia organizativa		Autocontrol
		Contactos		Valoración adecuada de uno mismo
		Negociar		

Posteriormente Spencer y Spencer (1993) presentaron un modelo formal de la IE desarrollado a partir de una revisión del trabajo de McClelland. En su Libro “Competence at Work, models for superior performance” (Competencia en el Trabajo, modelos para el desempeño superior) Spencer y Spencer presentaron las siguientes competencias emocionales de la IE (Díaz y Arancibia, 2002).

Cuadro 3: Clasificación de las competencias de Spencer y Spencer de 1993
(Fuente: Gil- Flores, 2007)

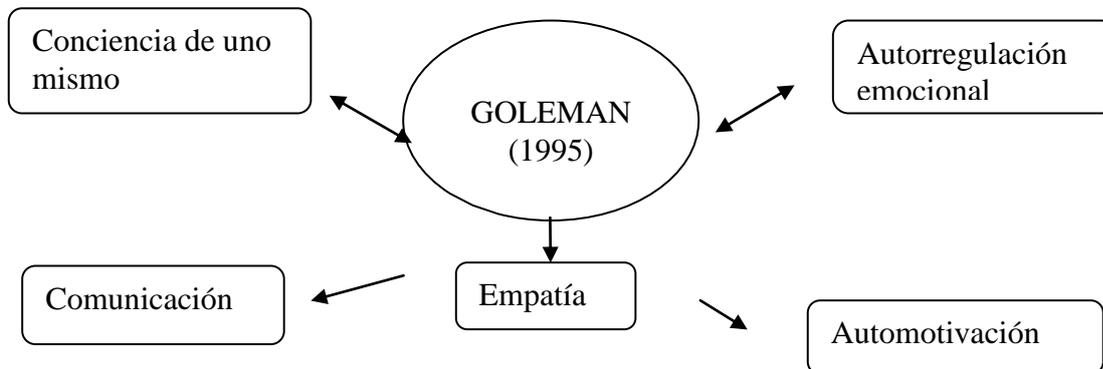
GRUPOS DE COMPETENCIAS	COMPETENCIAS
Competencias de desempeño	Orientación al resultado Atención al orden y perfección Espíritu e iniciativa Búsqueda de la información
Competencias de ayuda y servicio	Sensibilidad interpersonal Orientación al cliente
Competencias de influencia	Persuasión e influencia. Conciencia organizativa. Construcción de relaciones
Competencias directivas	Desarrollo de los otros. Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal. Trabajo en grupo y cooperación. Liderazgo de grupos.
Competencias cognitivas	Pensamiento analítico. Pensamiento conceptual. Capacidades técnica, profesionales y directivas
Competencias de eficacia personal	Autocontrol. Confianza en sí mismo. Flexibilidad. Hábitos de organización

Pero ha sido sin duda Goleman el pionero de la IE dentro del ámbito de las organizaciones y en el marco de los modelos no científicos o divulgativos de la IE. Hizo popular la IE a raíz de su *best-seller* (Goleman, 1995), que incluso mereció una portada en la revista *Times*. Goleman considera que existen habilidades más relevantes que la inteligencia general para alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social.

Retomó las contribuciones de Mayer y Salovey para definir un modelo que consideró más productivo y lucrativo, abordando la IE inicialmente como un conjunto de habilidades especialmente emocionales y sociales.

En la figura 1 se incluyen las habilidades del modelo original de Goleman:

Figura 1: Modelo Goleman (1995) (Fuente: Goleman, 1995)



De las cinco competencias de la IE del modelo original de Goleman, dos de ellas se refieren a la inteligencia interpersonal (empatía y comunicación), y las otras tres a la inteligencia intrapersonal, es decir, la inteligencia referida a uno mismo. Es importante señalar que este modelo inicial presentado por Goleman fue evolucionando y sobre nuevas investigaciones realizadas el modelo se actualizó posteriormente en 2005. Con ello consiguió enriquecer su modelo y acallar algunas críticas que desde el contexto académico tachaban de escasamente científicas sus aportaciones (García-Fernández y Giménez-Mas, 2010).

A continuación se presenta en el cuadro el modelo revisado de competencias de Goleman:

Cuadro 4: Competencias emocionales del modelo revisado de Goleman (2005) (Fuente: Araujo y Leal, 2010)

EN UNO MISMO	Autoconciencia de uno mismo	Autogestión
	Autoconciencia emocional Auto-valoración adecuada Confianza en uno mismo	Autocontrol emocional, Fiabilidad, Motivación logro, Meticulosidad, Optimismo, Adaptabilidad, Compromiso, Innovación
EN LOS DEMAS	Conciencia Social	Gestión de las relaciones
	Empatía Orientación hacia el servicio. Conciencia organizativo-política	Influencia, Desarrollo de los demás, Comunicación, Liderazgo, Resolución de conflictos, Establecer vínculos, Hacer equipo, Colaborar y cooperar

Como antes se mencionó, fue David McClelland (1973) quien inició los trabajos relacionados con la necesidad de definir el término de competencia como alternativa al de habilidad en el contexto de la IE, aunque su modelo vería la luz en 1998. Este autor consideraba que existían otras maneras de evaluar la inteligencia.

En sus investigaciones McClelland (1993) concluyó que para predecir el rendimiento con mayor eficiencia era necesario estudiar directamente a las personas en su trabajo, comparando las particularidades de las personas que tienen éxito en su labor con las que no lo tienen. Es por ello que las competencias están ligadas a una forma de evaluar aquello que “causa un rendimiento superior en el trabajo” y no a “los factores que describen las características de una persona asociadas al el rendimiento en el trabajo” (Rodríguez, 2014).

Cuadro 5: Competencias emocionales de McClelland (1998)
(Fuente: Martínez, 2008)

GRUPO DE COMPETENCIAS				
<i>LOGRO</i>	<i>ASOCIACIÓN</i>	<i>PODER</i>	<i>DIRECCION</i>	<i>EFICACIA PERSONAL</i>
Orientación hacia el logro	Entendimiento interpersonal	Impacto e influencia	Dirigismo	Autoconfianza
Iniciativa	Orientación al servicio al cliente	Creación de relaciones	Desarrollar a los demás	Flexibilidad
	Trabajo en equipo		Liderazgo de equipo	Compromiso organizativo
	Cooperación		Pensamiento analítico	Integridad
			Pericia técnica	

Otros autores también han abordado la IE en término de competencias. Para Mehrabian (1996) la inteligencia emocional incluye:

- a) Percibir las emociones personales y la de otras personas.
- b) Tener dominio sobre las emociones propias y responder con emociones y conductas apropiadas ante diversas circunstancias.
- c) Participar en relaciones donde las emociones se relacionen con la consideración y el respeto.
- d) Trabajar en puestos gratificantes desde el punto de vista emocional.
- e) Armonización entre el trabajo y el ocio.

Elías et al. (1999) integran 12 dimensiones:

- a) Actitud positiva para valorar más los aspectos positivos que los negativos, los aciertos frente a los errores, hacer uso del elogio sincero, buscar el equilibrio entre la tolerancia y la exigencia, ser consciente de las propias limitaciones y las de los demás.
- b) Reconocer los propios sentimientos y emociones.

- c) Capacidad para expresar sentimientos y emociones.
- d) Capacidad para controlar sentimientos y emociones.
- e) Empatía.
- f) Ser capaz de tomar decisiones adecuadas.
- g) Motivación, ilusión, interés.
- h) Autoestima.
- i) Saber dar y recibir.
- j) Tener valores alternativos.
- k) Ser capaz de superar las dificultades y frustraciones.
- l) Ser capaz de integrar polaridades.

Para Saarni (2000) la competencia emocional se relaciona con la demostración de autoeficacia al expresar emociones en las transacciones sociales. Este autor define la autoeficacia como la capacidad y las habilidades que tiene el individuo para lograr los objetivos. Y establece que la persona competente emocionalmente cumple con estos requisitos:

1. Conciencia de sí mismo. (Incluimos, la confianza en uno mismo, la valoración adecuada, así como la conciencia emocional en uno mismo).
2. Autogestión. (Incluimos, el optimismo, el autocontrol emocional, la transparencia, el logro, la adaptabilidad, la iniciativa).
3. Gestión de relaciones. (Incluimos, la capacidad de influir en los demás, el liderazgo inspirado, la capacidad de catalizar los cambios, el desarrollo de los demás de establecer vínculos, la capacidad de trabajo en equipo así como la gestión de conflictos).
4. La conciencia social. (Incluimos la conciencia de la organización, la empatía, el servicio).

Graczyk et al. (2000) hablan de competencias socioemocionales y las resumen en:

1. Toma de conciencia de los sentimientos: capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y etiquetarlos.
2. Sentido constructivo del yo (self): sentirse optimista y potente (empowered) al afrontar los retos diarios.
3. Análisis de normas sociales: capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los mass media, relativos a normas sociales y comportamientos personales.
4. Tener en cuenta la perspectiva del otro: capacidad para percibir con precisión el punto de vista de los demás.
5. Negociación: capacidad para resolver conflictos en paz, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.
6. Buscar ayuda: capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y acceder a los recursos disponibles apropiados.

7. Comunicación receptiva: capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
8. Fijar objetivos adaptativos: capacidad para fijar metas positivas y realistas.
9. Manejo de los sentimientos: capacidad para regular los propios sentimientos.
10. Cooperación: capacidad para aguardar turno y compartir en situaciones dinámicas y de grupo.
11. Identificación de problemas: capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión y evaluar riesgos, barreras y recursos.
12. Solución de problemas: capacidad para desarrollar soluciones positivas e informadas a los problemas.
13. Comunicación expresiva: capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
14. Cuidado: intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.
15. Responsabilidad: intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos.
16. Negativa: capacidad para decir “no” claramente y mantenerlo para evitar situaciones en las cuales uno puede verse presionado y demorar la respuesta bajo presión, hasta sentirse adecuadamente preparado.
17. Respeto por los demás: intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.

Según Bizquerra (2003) las competencias emocionales son el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales. Éstas se pueden agrupar en cinco bloques:

1. Conciencia emocional: implica tomar conciencia de las propias emociones y las emociones de los demás, y etiquetarlas, darle nombre.
2. Regulación emocional: conlleva la gestión de las emociones de forma apropiada. Ello incluye la expresión de las emociones de una forma adecuada.
3. Autonomía emocional: incluye la autoestima, la automotivación, la actitud positiva.
4. Competencia social: la competencia para dominar las habilidades sociales, gestionar los conflictos, compartir las emociones, la conducta pro-social, la comunicación y las relaciones con los demás.
5. Competencias para la vida y el bienestar: incluye la adaptación, la gestión sana y equilibrada de la vida, el bienestar y la satisfacción.

Los modelos de competencias o divulgativos de la IE se han aplicado al contexto de las organizaciones, como antes se ha comentado. A continuación se establece una relación entre los mandos propios de una organización y algunos de los modelos de IE mencionados:

Cuadro 6: modelos actuales de ie asociados a los mandos en la organización.
(Fuente: Trujillo y Rivas, 2005)

ÁMBITO ANÁLISIS	AUTOR	DEFINICIÓN DE IE	COMPETENCIAS	TIPO DE MODELO
Mandos Medios	Fernández-Berrocal y Extremera (2002)	Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, a partir de la percepción, comprensión y regulación (Fernández-Berrocal, 2002)	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Intrapersonales. • Habilidades Interpersonales. • Adaptabilidad. • Manejo de estrés. • Estado anímico general 	Modelo de habilidades
Alta Dirección	Goleman D. (1995)	IE, incluye autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo... (Goleman, 1995, p. 28).	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las propias emociones. • Manejo emocional. • Automotivación. • Reconocimiento de las emociones en otros. • Manejo de las relaciones interpersonales 	Modelo mixto
Área Gerencial	Oriolo y Cooper (1998)	IE es el instrumento para conocer al ser humano íntegramente.	Entorno habitual. <ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional. • Competencia. • Valores. • Actitudes. 	Modelo mixto

2.4. Medidas de la inteligencia emocional

La falta de acuerdo en la definición de la inteligencia emocional ha tenido consecuencias en su medición, lo que ha dado lugar a la existencia de una gran cantidad de instrumentos. Como han estudiado Extremera y Fernández-Berrocal (2007), existen tres enfoques evaluativos de la inteligencia emocional:

a) Cuestionarios y auto- informes

Son los más utilizados y se han desarrollado debido a la tradición psicológica en evaluación mediante auto- informes. Generalmente se basan en el modelo de inteligencia emocional de Goleman (1995) o en el de Mayer y Salovey (1997).

Suelen estar formados por enunciados verbales cortos en los que el sujeto evalúa su propia capacidad percibida en distintas competencias y en destrezas de la inteligencia emocional, a través de una escala tipo Likert que varía desde nunca (1) a muy frecuentemente (5). A pesar de su popularidad algunos investigadores como, Mayer, Salovey y Caruso (2000) consideran deficiente una evaluación basada solamente en cuestionarios, pues pueden verse afectados por los sesgos perceptivos y hay que tener presente la tendencia a falsear la respuesta para crear una imagen positiva de uno mismo.

Entre otros destacan el cuestionario ECI-360 de Goleman, Boyatzis y Mckee (2002), basado en el modelo de Goleman (2005); el cuestionario EIQ basado en el modelo de Goleman (1996), especialmente diseñado para estudiar la inteligencia emocional de los directivos.; la escala de inteligencia emocional SSRI de Schutte et al. (1998); el inventario EQ-i de Bar-On (1997a, 1997b), editado antes de la publicación de la obra de Goleman; y la escala TMMS-48 y su versión reducida TMMS-24, desarrollada por el grupo de investigación de Mayer y Salovey (1997) basándose en su propio modelo de inteligencia emocional.

b) Evaluación de la I.E. por medio de observadores externos

Esta técnica de evaluación surge porque como manifiestan autores como Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004), puede ser conveniente preguntarle a las personas más cercanas acerca de cómo otros manejan sus emociones en público. Este procedimiento se considera, no sin críticas debidas a la subjetividad, un medio eficaz para evaluar la inteligencia emocional interpersonal, por ello es denominado método de la observación externa o evaluación 360°. Sin embargo con este procedimiento es difícil obtener datos sobre las competencias emocionales intrapersonales tales como la conciencia emocional, la atención afectiva o la claridad emocional. No obstante, esta metodología aporta nueva información no facilitada por los instrumentos anteriores.

b) Medidas de habilidad o de ejecución de la inteligencia emocional (compuesta por diversas tareas emocionales que el sujeto debe resolver)

Las medidas de ejecución o de habilidad consisten en un conjunto de tareas con contenido emocional que evalúan el estilo con el que una persona resuelve determinados problemas emocionales, comparando sus respuestas con criterios de puntuación predeterminados y objetivos (Mayer, Salovey, y Caruso, 2000). Este último grupo de medidas surge para suplir los problemas de sesgos que presentan los dos métodos mencionados anteriormente. Su principal ventaja es que los resultados obtenidos se basan en la capacidad actual de ejecución de la persona en una tarea, y no sólo en su creencia o percepción sobre tal capacidad.

Existen fundamentalmente dos medidas de habilidad para evaluar la inteligencia emocional desde este acercamiento: el MEIS (Mayer, Salovey y Caruso 1999), basado en el modelo de Salovey y Mayer (1990), y su versión mejorada el MSCEIT (Mayer, Salovey y Caruso, 2002).

2.5.- Variables mediadoras en la inteligencia emocional

Aunque en algunos estudios se sugiere que la edad no tiene un efecto significativo en la inteligencia emocional (Cakan y Altun, 2005), otros autores apuntan a una relación directa entre edad y niveles de inteligencia emocional (Bar-On, 2000), aunque la relación podría no ser lineal: aumenta hasta cierta edad y después disminuye (Punia, 2002).

No se ha demostrado empíricamente que los niveles de inteligencia emocional aumenten con la experiencia y con la posición ocupada por el trabajador en la organización (Goleman, 1999a y 1999b), aunque Van Der Zee (2004) demostró que los miembros de la dirección puntuaron más alto una gran parte de las dimensiones de inteligencia emocional.

Tampoco es concluyente la relación entre la inteligencia emocional y el sexo, aunque algunos autores como Boyatzis y Sala (2004) encontraron mayores puntuaciones por parte de las mujeres. Sus resultados sugieren que las mujeres parecían ser más capaces de controlar sus emociones y controlar las emociones de los demás respecto al sexo masculino. Sin embargo otros autores constatan que no existen diferencias entre hombres y mujeres (Petrides y Furnham, 2006). Tal vez el problema estriba en tratar las diferencias de manera global y no bajo una perspectiva parcial: aunque hombres y mujeres puedan tener el mismo nivel medio de inteligencia emocional, pueden diferir con respecto a las diferentes competencias. Bar-On (1997b) revela que las mujeres son más conscientes de las emociones, demuestran más empatía y se relacionan mejor, mientras que los hombres son más hábiles en el manejo y regulación de las emociones.

2.6.- La inteligencia emocional de los futuros profesionales y el papel de la Educación Superior

Parece evidente pensar que son los jóvenes que ahora tienen 18 años los que asumirán el relevo generacional en las organizaciones en un futuro inmediato, bien como colaboradores o como directivos. Ahora bien, qué opinan los futuros profesionales en relación a la IE teniendo en cuenta que el futuro al que deberán enfrentarse los jóvenes posee alto contenido afectivo, pues como es sabido nuestra realidad está caracterizada, entre otras cosas, por la crisis económica y por los problemas de alto contenido afectivo asociados a la misma (despidos, cierres de empresas, reajustes de plantillas y sueldos, cambios organizativos, etc.). Teniendo en cuenta que la IE produce mejores resultados, es importante conocer las percepciones al respecto de las personas que asumirán el relevo generacional.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), así como el resto de niveles del sistema educativo de la mayor parte de los países, tienen como objetivo el desarrollo de una sociedad más competitiva en base al aprendizaje de competencias, incluidas las competencias emocionales.

Por eso parece razonable pensar que se la Educación en general y la Educación Superior en particular la institución responsable del aprendizaje por parte de los jóvenes de las competencias de la IE. Son los jóvenes que estudian en la Universidad titulaciones relacionadas con las empresas los que normalmente trabajarán en las organizaciones.

Por tanto, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto pasamos a analizar las percepciones que sobre la importancia que la IE tiene en la empresa para los futuros profesionales.

3.- INVESTIGACIÓN

3.1.- *Diseño*

Esta investigación es de tipo *previo o exploratorio*, porque se desea obtener información para ver la posibilidad de estudiar más adelante con más profundidad *la percepción* que tienen los futuros profesionales y los directivos sobre la inteligencia emocional. Aunque se parte de la base de que la inteligencia emocional es una competencia, tal y como se ha comentado en el marco teórico, en el estudio de este TFG no se analiza la inteligencia emocional como una competencia real, sino las percepciones que los sujetos tienen sobre dichas competencias, así como su importancia para el logro.

Los *objetivos* de esta investigación son los siguientes. El primer objetivo es conocer la valoración que de la inteligencia emocional tienen los futuros profesionales, es decir, los jóvenes. El segundo objetivo es comparar las respuestas de los jóvenes (cuestionarios) con la de los directivos (entrevistas). El tercer objetivo es obtener un modelo de regresión para predecir la percepción del futuro profesional acerca de que la inteligencia emocional favorezca los resultados (ítem 9) de la empresa y la integración en la misma (ítem 10) (cuestionarios). El cuarto objetivo es identificar las diferencias por sexo en las percepciones de los jóvenes sobre la inteligencia emocional (cuestionarios).

Según esos objetivos las hipótesis son:

H1: Los futuros profesionales SI consideran importante la inteligencia emocional (Martínez, 2008).

H2: SI existen diferencias entre las respuestas de los futuros profesionales y las de los directivos, pues se ha comprobado las diferentes ideas que sobre las competencias directivas poseen las diferentes generaciones (García, Stein y Pin, 2008).

H3: SI es posible generar un modelo de regresión que permita predecir la percepción del futuro profesional acerca de que la inteligencia emocional favorezca los resultados de la empresa y la integración de los colaboradores (Martínez, 2008).

H4: NO existen diferencias por sexo en las percepciones de los jóvenes (Petrides y Furnham, 2006).

En esta investigación se usa una *metodología* cuantitativa (cuestionario) descriptiva y predictiva (regresión), y también cualitativa (entrevista). En la parte cuantitativa se han calculado los indicadores descriptivos básicos (media, desviación típica, análisis discriminante), y se ha llevado a cabo el análisis de regresión. Además del programa Office, se ha utilizado el programa SPSS-19.

La *muestra* para aplicar el cuestionario ha estado formada por 240 estudiantes de 1º y 2º curso del Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) y del Grado en Contabilidad y Finanzas. El 61% de la muestra eran mujeres y el 39% hombres. El tamaño de la muestra es adecuado por ser al menos igual a 5 veces el número de ítems y no ser menor a 200 sujetos (Sudman, 1976). Se ha elegido esta muestra porque se deseaba estudiar a los futuros profesionales del ámbito de la empresa. Además, se han elegido estudiantes de los dos primeros cursos porque así en cursos sucesivos se podría estudiar la Inteligencia emocional, y su importancia, según los resultados de este estudio (Martínez, 2014). La elección de los días y horarios en los que aplicar el cuestionario se realizó al azar. Para la entrevista (investigación cualitativa) se ha utilizado a dos directivos.

Se ha utilizado un *cuestionario*, concretamente una escala (tipo Likert) de 5 alternativas de respuesta (1: nada de acuerdo, hasta 5: totalmente de acuerdo), tal y como se ha hecho en trabajos anteriores (Martínez, 2008). Para asegurar la validez de contenido se analizó la literatura contenida en el marco teórico de este trabajo para que en el cuestionario los ítems recogieran los aspectos más importantes de la inteligencia emocional. Decir que se contó con el apoyo de un experto para realizar el cuestionario. Se ha de destacar que NO se ha elegido un único modelo de inteligencia emocional para diseñar el cuestionario, sino que debido a los objetivos de la investigación se optó por extraer ítem de diferentes modelos (ver anexo).

Respecto a la muestra para las entrevistas¹ de directivos ésta estuvo formada por 2 sujetos, teniendo en cuenta que es suficiente un número reducido de entrevistas cuando las preguntas son idénticas y el perfil de los entrevistados es similar (Martínez, 2006). La selección de los entrevistados fue intencional o por conveniencia, pues se trata de un estudio preliminar. La entrevista fue estructurada para mantener el formato del cuestionario e incluir las mismas preguntas en el mismo orden, y poder realizar comparaciones (objetivo 2).

Se preguntó a los directivos acerca de las competencias de la inteligencia emocional incluidas en la escala diseñada (IE-17). La entrevistadora valoraba cada ítem o competencia en función de las respuestas de los entrevistados. Por ejemplo, al directivo se le preguntaba respecto al ítem 1: “Considera que es importante saber reconocer las propias emociones en cualquier situación o circunstancia, estemos solos o acompañados”. Y en función de la respuesta a ésta o a preguntas complementarias la entrevistadora daba una puntuación al interpretar la respuesta.

Las entrevistas se efectuaron en un ambiente distendido, de confianza y confidencialidad. Para aumentar la calidad se tuvieron en cuenta las recomendaciones de autores como Soler y Enrique (2012).

¹ D. José Luis Concepción Batista (Subdirector del Casino de Juegos de Santa Cruz de Tenerife) y Dña. Ana Patricia Concepción Herrera (Delegada de Recursos Humanos de Vitaldent en Canarias).

Por ejemplo, el uso de un guión de entrevista estructurado y el feedback de los entrevistados permitieron aportar fiabilidad. Para mejorar la calidad de la entrevista la entrevistadora realizó prácticas de entrevista con su tutor y se contó con las sugerencias del tutor. La escala del anexo se utilizó como guion de la entrevista.

3.2.- Resultados

Para analizar la *fiabilidad* del cuestionario se utilizó el indicador alfa de Cronbach, cuyo valor debe ser superior a 0,70 (70%) (Nunnally, 1978). En nuestro caso la fiabilidad global de la escala fue de 0,77, y no hubo ningún ítem que al ser eliminado aumentara la fiabilidad global de la escala. La consistencia interna o fiabilidad también se analizó observando la correlación de cada ítem con el total de la escala. No hubo ningún ítem cuya correlación fuera inferior a 0,400. Habida cuenta de todo ello no se eliminó ningún ítem de la escala.

En el trabajo se calcularon los *indicadores estadísticos descriptivos básicos*. Como se observa en la tabla 1 y en el gráfico 1, todos los ítems obtuvieron puntuaciones del 50% o más puntos (menos el ítem 15), estando la mayor parte de los ítems por encima del 70% del valor máximo que el ítem podía haber obtenido si todos los sujetos (N=240) le hubieran dado la máxima puntuación (5). *Así es que se confirma la primera hipótesis porque los futuros profesionales SI consideran relevantes la inteligencia emocional.*

Los ítems más valorados son el ítem 2 (“Expresar y regular/controlar adecuadamente los propios sentimientos y emociones”), el ítem 5 (“Motivarse uno mismo y elevar la propia autoestima”), el ítem 6 (“Ayudar a los demás a motivarse y a elevar su autoestima”) y el ítem 10 (“Con inteligencia emocional los directivos y trabajadores se integrarían más en la empresa y habría mejor ambiente”).

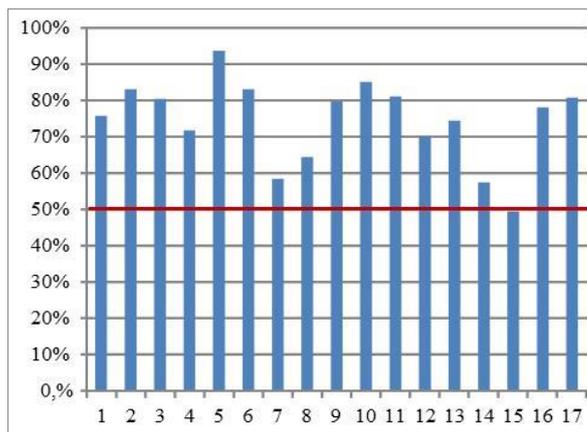
Tabla 1: Descriptivos básicos (N=240) (Elaboración propia)

Ítems	Mín	Máx	Suma	%(*)	Med	DT
1	1	5	908	75,67%	3,78	1,04
2	1	5	996	83,00%	4,15	0,91
3	2	5	964	80,33%	4,02	0,77
4	1	5	860	71,66%	3,58	0,97
5	3	5	1124	93,66%	4,68	0,62
6	2	5	996	83,00%	4,15	0,89
7	1	5	700	58,33%	2,92	0,78
8	1	5	772	64,33%	3,22	1,32
9	1	5	956	79,66%	3,98	0,98
10	2	5	1020	85,00%	4,25	0,77
11	1	5	972	81,00%	4,05	1,04
12	1	5	840	70,00%	3,50	1,14
13	1	5	892	74,33%	3,72	0,93
14	1	5	688	57,33%	2,87	0,90
15	1	5	592	49,33%	2,47	1,02
16	2	5	936	78,00%	3,90	0,89
17	2	5	968	80,66%	4,03	0,86

(*) Porcentaje en función del valor máximo posible del ítem (5x240=1.200)
 Por ejemplo, el ítem 1 [(908x100)/1.200]=75,67%

Los ítems menos valorados han sido el ítem 7 (“Yo ya poseo las competencias emocionales”), el ítem 8 (“Las mujeres tienen más inteligencia que los hombres”), el ítem 14 (“Es mejor usar en la empresa la inteligencia emocional que la inteligencia racional”) y el ítem 15 (“En general en las empresas se utiliza y se valora la inteligencia emocional”).

Gráfico 1: Descriptivos básicos (N=240) (Elaboración propia)



Seguidamente se compararon las respuestas de los jóvenes con las de los directivos entrevistados².

Los jóvenes puntúan más alto que los directivos los siguientes aspectos:

- 3 Saber reconocer las emociones de los demás (compañeros, jefe, clientes...)
- 4 Ayudar a los demás a expresar y regular/controlar sus emociones (compañeros, jefe, clientes...)
- 13 Las empresas debieran formar a sus directivos y empleados en inteligencia emocional
- 14 Es mejor usar en la empresa la inteligencia emocional que la inteligencia racional o lógica
- 15 En general en las empresas se utiliza y se valora la inteligencia emocional
- 17 La inteligencia emocional es útil tanto respecto a emociones positivas como negativas

Los directivos valoran más alto que los jóvenes lo siguiente:

- 1 Saber reconocer las propias emociones en cualquier situación o circunstancia, estemos solos o acompañados
- 2 Expresar y regular/controlar adecuadamente los propios sentimientos y emociones
- 5 Motivarse a uno mismo y elevar la propia autoestima
- 6 Ayudar a los demás a motivarse y a elevar su autoestima
- 9 Con inteligencia emocional en la empresa se conseguirían mejores resultados
- 10 Con inteligencia emocional los directivos y trabajadores se integrarían más en la empresa y habría mejor ambiente
- 11 Cualquier directivo debe tener inteligencia emocional
- 12 La inteligencia emocional debiera enseñarse en la Universidad
- 16 La inteligencia emocional es importante tanto si uno está solo como en relación con los demás

² Sólo se consideran los ítems y respuestas claramente diferentes, es decir, en el resto de los ítems (7 y 8) no mencionados los jóvenes y los directivos puntuaron de manera similar.

Por ello se ha conseguido el objetivo segundo y se confirma la hipótesis segunda.

Con objeto de poder llevar a cabo predicción se llevaron a cabo dos análisis de regresión. El procedimiento de cálculo de regresión múltiple (por tratarse de muchas variables o ítems) implica ver qué variables (ítems) predican otra variable o ítem. El primer análisis de regresión se llevó a cabo para predecir el ítem 9 (“Con inteligencia emocional en la empresa se conseguirían mejores resultados”), y el segundo análisis de regresión se llevó a cabo para predecir el ítem 10 (“Con inteligencia emocional los directivos y trabajadores se integrarían más en la empresa y habría mejor ambiente”).

a) Análisis de regresión de la **variable-ítem 9**: “Con inteligencia emocional en la empresa se conseguirían mejores resultados”.

Según la tabla 4 el primer modelo de regresión tiene el ítem 9 como la variable dependiente y el resto de ítems se utilizan como variables independientes. La información permite decir que SI se consigue explicar con el modelo de regresión propuesto el 61,8% de la varianza (R^2 corregida) con 5 variables (ítems), es decir, sólo con el 29% de los ítems del cuestionario, lo cual muestran la relevancia predictiva (Martínez, 2014). Por otra parte el valor del nivel crítico Sig. = 0,000 indica que SÍ existe relación lineal significativa entre las variables independientes y la variable dependiente, es decir, que las variables independientes explican de manera significativa lo que sucede con la variable dependiente.

Tabla 2: Análisis de regresión I (Composición) (N=240)
(Elaboración propia)

	R cuadrado corregida=0,618 Sig.=0,000	Coefficientes tipificados	Sig.
		Beta	
Í	10	0,418	0,000
T	13	0,460	0,000
E	4	0,252	0,000
M	17	0,209	0,000
S	12	-0,159	0,001

Variable dependiente: ítem 9

Los coeficientes Beta indican la importancia relativa de cada variable independiente en el modelo de regresión. En general una variable tiene tanto más peso (importancia) en la ecuación de regresión cuanto mayor (en valor absoluto) es su coeficiente de regresión estandarizado. En este caso, los 5 ítems poseen poder predictivo, dados los valores Beta y su significatividad ($Sig. \leq 0,05$).

- 10 Con inteligencia emocional los directivos y trabajadores se integrarían más en la empresa y habría mejor ambiente
- 13 Las empresas debieran formar a sus directivos y empleados en inteligencia emocional
- 4 Ayudar a los demás a expresar y regular/controlar sus emociones (compañeros, jefe, clientes...)
- 17 La inteligencia emocional es útil tanto respecto a emociones positivas como negativas
- 12 La inteligencia emocional debiera enseñarse en la Universidad

b) Análisis de regresión de la **variable-ítem 10**: “Con inteligencia emocional los directivos y los colaboradores se integrarían más y habría mejor ambiente de trabajo”.

La tabla número 5 incluye el segundo modelo de regresión, siendo el ítem 10 la variable dependiente y el resto de ítems se utilizan en el modelo como variables independientes. Se consigue explicar con el modelo de regresión propuesto el 54,7% de la varianza (R^2 corregida) con 5 variables (ítems), es decir, sólo con el 29% de los ítems. Es de interés que en el análisis de regresión el valor de R^2 corregida sea al menos del 50%, lo cual muestran la relevancia predictiva (Martínez, 2014). El nivel crítico Sig. = 0,000 (en general son válidos los valores menores a 0,05) hace ver que SÍ existe relación lineal significativa entre las variables independientes y la variable dependiente, es decir, que las variables independientes explican de manera significativa lo que pasa con la variable dependiente.

Tabla 3: Análisis de regresión II (Composición) (N=240)
(Elaboración propia)

	R cuadrado corregida=0,547 Sig.=0,000	Coefficientes tipificados	Sig.
		Beta	
Í	9	0,452	0,000
T	16	0,462	0,000
E	17	-0,306	0,000
M	11	0,267	0,000
S	4	-0,210	0,000

Variable dependiente: ítem 10

En este caso 5 ítems poseen poder predictivo, dados los valores Beta y su significatividad (Sig. ≤ 0,05). Los ítems son los siguientes:

- 9 Con inteligencia emocional en la empresa se conseguirían mejores resultados
- 16 La inteligencia emocional es importante tanto si uno está solo como en relación con los demás
- 17 La inteligencia emocional es útil tanto respecto a emociones positivas como negativas
- 11 Cualquier directivo debe tener inteligencia emocional
- 4 Ayudar a los demás a expresar y regular/controlar sus emociones (compañeros, jefe, clientes...)

Así es que se ha conseguido el tercer objetivo y se confirman la hipótesis tercera (H3), pues ha sido posible generar dos modelos predictivos de la percepción del futuro profesional acerca de que la inteligencia emocional favorece los resultados de la empresa (ítem 9 y modelo de regresión 1) y la integración de directivos y empleados (ítem 10 y modelo de regresión 2).

Para abordar el cuarto objetivo y poder identificar las diferencias de percepción entre hombres y mujeres, se ha llevado a cabo un análisis discriminante, que en este caso es útil para estudiar las diferencias de percepción entre los hombres y las mujeres.

Según las tablas 6 y 7, así como el gráfico 2, SÍ se dan diferencias significativas en las percepciones de los hombres y las mujeres respecto a las variables (ítems) incluidas en este trabajo. Como el autovalor y la correlación canónica se separan de cero, y como lambda se aleja de uno hacia abajo, se puede afirmar que existen diferencias significativas entre los hombres y las mujeres, por lo que NO se cumple la tercera hipótesis.

Tabla 4: Análisis discriminante: datos básicos (N=240) (Elaboración propia)

Autovalor	Correlación canónica	Lambda de Wilks	Centroides		Sig.
			H	M	
0,321	0,493	0,757	-0,603	+0,528	0,000

Los coeficientes estandarizados (tabla 7) muestran qué ítems puntúan más alto los hombres y las mujeres, según el signo y el valor numérico, y para interpretarlos se deben tener presente los centroides, que se muestran en la tabla 6. Los hombres se agrupan con signo positivo y las mujeres con signo negativo en la función discriminante resultante.

En este caso puede afirmarse que las mujeres tienden a puntuar más alto que los hombres los siguientes ítems:

Ítem 1: Saber reconocer las propias emociones en cualquier situación o circunstancia, estemos solos o acompañados

Ítem 8: Las mujeres tienen más inteligencia emocional que los hombres

Ítem 9: Con inteligencia emocional en la empresa se conseguirían mejores resultados

Por el contrario, los hombres tienden a puntuar más alto que las mujeres en los siguientes ítems:

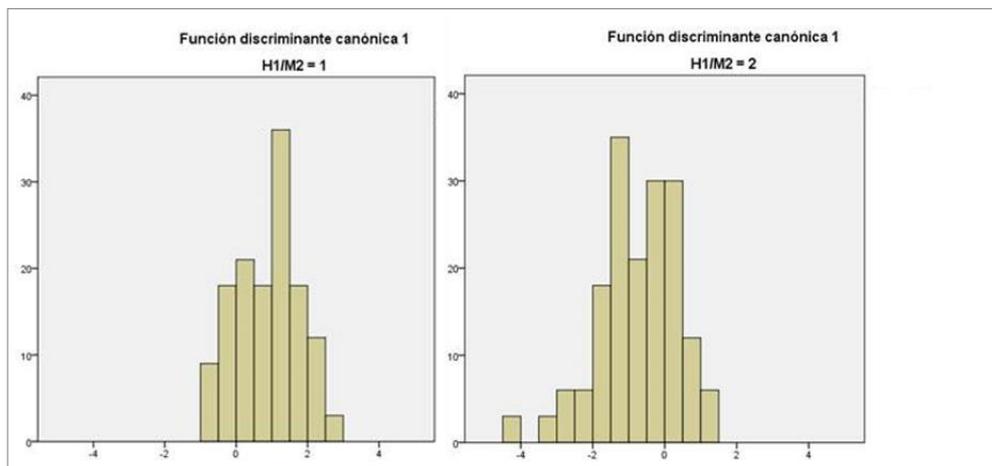
Ítem 13: Las empresas debieran formar a sus directivos y empleados en inteligencia emocional

Ítem 16: La inteligencia emocional es importante tanto si uno está solo como en relación con los demás

Tabla 5: Coeficientes estandarizados de la función discriminante (N=240) (Elaboración propia)

Ítems	C. E.	Ítems	C. E.
1	0,488	10	0,350
2	-0,186	11	0,273
3	-0,057	12	-0,140
4	-0,132	13	-0,505
5	0,155	14	0,257
6	-0,151	15	0,075
7	-0,215	16	-0,296
8	0,620	17	-0,231
9	0,364		

Gráfico 2: Coeficientes estandarizados de la función discriminante (N=240) (Elaboración propia)



4.- CONCLUSIONES E IMPLICACIONES

Las dos primeras conclusiones que pueden mencionarse en este trabajo tienen que ver con el *marco teórico* elaborado. La inteligencia emocional es considerada actualmente una competencia fundamental (o un conjunto de competencias), a nivel personal, social y organizacional. De hecho en la literatura se considera que la inteligencia emocional es una “meta-competencia”, porque implica el mejor desarrollo y adaptación de la persona. Por eso la evolución de la inteligencia emocional en el contexto del trabajo y de la empresa es muy importante, igual ó tanto más que la inteligencia general.

En segundo lugar se concluye que es importante estudiar a los jóvenes que ahora tienen 18 y 19 años porque serán los futuros profesionales, porque desarrollarán próximamente el relevo generacional en las empresas. Debido a que la Educación superior y el Espacio Europeo de Educación (EEES) están encargados del aprendizaje de competencias para el trabajo y para la vida, con el objeto de conseguir una sociedad más competitiva, la inteligencia emocional debería incluirse junto con el resto de materias dentro de los títulos de grado, especialmente en aquellos relacionados con la empresa.

De la *investigación* llevada a cabo en este trabajo se concluye en primer lugar que, a partir de un cuestionario diseñado que es válido y fiable, los jóvenes valoran altamente la inteligencia emocional, lo cual supone una actitud positiva hacia la misma y permite una gestión de dicha competencia en el contexto educativo y empresarial. Sobre todo los jóvenes consideran relevante la automotivación, la expresión y la regulación emocional propia, lo cual favorece el trabajo del directivo, ya que los individuos en cuestión investigados valoran la autogestión y no tanto la gestión a realizar por el gerente. Y teniendo en cuenta que los futuros profesionales preguntados consideran muy importante ayudar a los demás a motivarse y a elevar la autoestima de los compañeros, la labor del directivo resulta en este terreno más favorecida. Por último, considerando que los jóvenes investigados consideran que con inteligencia emocional los directivos y trabajadores se integrarían más en la empresa y habría mejor ambiente, los gerentes tendrán un buen motivo para el uso de la inteligencia emocional en la organización.

Los jóvenes han valorado muy positivamente el hecho de que con la inteligencia emocional en la empresa se conseguirían mejores resultados, así como que cualquier directivo debería tener inteligencia emocional. Sin embargo consideran que en general en las empresas no se utiliza ni se valora lo suficiente la inteligencia emocional. Esto permite concluir que debiera llevarse a cabo la formación y la introducción de la inteligencia emocional en las empresas, no sólo a través del relevo generacional a llevar a cabo por los jóvenes, sino de los directivos que actualmente ejercen dicha función (tal y como se deriva del ítem 13).

Debido a que los futuros profesionales consideran que no poseen aún la suficiente inteligencia emocional, y que consideran que la inteligencia emocional debiera enseñarse en la Universidad, en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior debe enseñarse la competencia de la inteligencia emocional.

De los dos análisis de regresión llevados a cabo se pueden extraer las siguientes conclusiones. En primer lugar es posible predecir la percepción o creencia del futuro profesional acerca de que en la empresa se puedan conseguir mejores resultados mediante el uso de la inteligencia emocional (ítem 9). Esta creencia se producirá en la medida en que los jóvenes perciban que con la inteligencia emocional los directivos y trabajadores se integrarían mejor en la empresa y habría mejor ambiente, y que las empresas forman a sus directivos y empleados en inteligencia emocional. También será posible dicha predicción si en las empresas se ayuda a los demás a expresar y regular/controlar sus emociones (compañeros, jefe, clientes...), y si se tiene la convicción de que la inteligencia emocional es útil tanto respecto a emociones positivas como negativas. Todo esto da una idea de cuáles son los aspectos de la inteligencia emocional que los directivos en general y los de recursos humanos en particular debieran tener en cuenta para mejorar los resultados de la empresa en lo que a la inteligencia emocional se refiere. También en el sistema educativo.

En segundo lugar, respecto al estudio de la regresión llevado a cabo en relación a que con la inteligencia emocional los directivos y los colaboradores se integrarían más y habría mejor ambiente de trabajo (ítem 10), se concluye que dicha percepción se produce en la medida en que los jóvenes perciban que con inteligencia emocional en la empresa se conseguirían mejores resultados y que la inteligencia emocional es importante tanto si uno está solo como con los demás. También si los futuros profesionales ven que es positivo ayudar a los demás a expresar y regular/controlar sus emociones (compañeros, jefe, clientes...) y que cualquier directivo debe tener inteligencia emocional.

Del análisis discriminante realizado se puede concluir que, sin ser excesivas, existen ciertas diferencias significativas entre las percepciones de los hombres y las mujeres. Los hombres consideran que las mujeres tienen más inteligencia emocional que los hombres, aunque no existen en la literatura aportaciones concluyentes al respecto (Mandell y Pherwani, 2003). Los hombres consideran, que es importante reconocer las emociones y que la inteligencia emocional es importante para obtener resultados en la empresa, mientras las mujeres tienen un enfoque más humanista, pues consideran relevante la inteligencia emocional en un contexto social y manifiestan que las empresas debieran invertir en formar a directivos y empleados en inteligencia emocional. Es decir, las mujeres parece que valoran más “el camino” o proceso hacia la inteligencia emocional, mientras los hombres se centran más en el resultado o “producto”.

Bibliografía

- Aradilla, J. (2013). *Inteligencia emocional y variables relacionadas con la enfermería. Tesis doctoral*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Araujo, M. C., y Leal, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Cicag*, 4(2), 132-147.
- Bar-On, R. (1997a). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (1997b). *Development of the Bar-On EQ-I: a measurement of emotional and social intelligence*. Paper presented at the 105th Annual Convention of the American Psychological Association. Chicago.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory (EQ-I). En: Bar-On, R. y Parker, J. (Eds.): *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bizquerra, R. B. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21(1), 7-43.
- Bizquerra, R. y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: a model for effective performance*. Nueva York: Wiley.
- Boyatzis, R. E. y Sala, F. (2004). Assessing emotional intelligence competencies. En: Geher, G: *The Measurement of Emotional Intelligence*. Nueva York: Novas Science Publishers, 277, 147-180.
- Cakan, M. y Altun, S. A. (2005). Adaptation of an emotional intelligence scale for Turkish educators. *International Education Journal*, 6, 367-372.
- Climont, J. B. (2010). Reflexiones sobre la Educación basada en competencias. *Revista Complutense de Educación*, 2(1), 91-106.
- Cooper, R. K. y Sawaf, A. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Díaz, R. y Arancibia, V. H. (2002). El enfoque de las competencias laborales: historia, definiciones y generación de un modelo de competencias para las organizaciones. *Psykhe*, 11(2), 217-214.
- Elías, M., Tobías, S. y Friedlander, B. (1999): *Educar con inteligencia emocional*. Barcelona. Plaza y Janés.

Enrriquez, H. A. (2011). *La inteligencia emocional plena: Hacia un programa de regulacion emocional basado en la conciencia plena*. Tesis doctoral. Málaga: Universidad de Málaga.

Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de educación*, 29(1), 1-6.

Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*, 332(97), 116- 97.

Extremera, N. y Fernández Berrocal, P. (2007). Una guía práctica de los instrumentos actuales de evaluación de la inteligencia emocional. En Mestre, J. M. y Fernández Berrocal, P. (Coords.). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid: Pirámide.

Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18, 7-12.

Fernández-Berrocal, P., Extremera, P. N., y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Traid Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755.

Fernández-Berrocal, P., y Ramos, N. (2002). *Corazones Inteligentes*. Barcelona, Kairós.

Fernández-Berrocal, P. y Ruiz, D. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Revista de Investigación Psicoeducativa*, 6(2), 193-204.

Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.

García, P., Stein, G. y Pin, J. R. (2008). *Políticas para dirigir a los nuevos profesionales. Motivaciones y valores de la generación Y*. Documento de investigación. Barcelona: IESE Publishing.

García-Fernández M. y Giménez-Mas S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Cuadernos del Profesorado*. 3(6), 43-52.

Gil-Flores, J. (2007). La evaluación de las competencias laborales (Assesment of Professional Competences). *Educación XXI*, 10-83.

Gil-Olarte, P., Brackett, M. A y Palomera, R. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes?: posibles consecuencias sobre la calidad educativa. *Revista de educación*, 341, 687-704.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Goleman. D. (1999a). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona. Kairós

Goleman D. (1999b). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Barcelona. Vergara

Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2002). *El líder resonante crea más*. Barcelona: Plaza y Janés

- Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairos.
- Graczyk, P. A., Weissberg, R. P., Payton, J. W., Elias, M. J., Greenberg, M. T. y Zins, J. E. (2000). Criteria for Evaluating the Quality of School-Based Social and Emotional Learning Programs. En R. Bar-On y J. D. A. Parker, *The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*. San Francisco .CA: Jossey- Bass.
- Mandell, B. y Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison. *Journal of Business and Psychology*, 17, 387-404.
- Martineaud, S. y Engelhart, D. (1996). *El Test de inteligencia emocional*. Barcelona: Martínez Roca.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de Investigación en Psicología*, 9, 123-146.
- Martínez, J. A. (2008). *Relación de la inteligencia emocional con otras variables personales del alumnado y con los logros académicos en estudiantes de centros privados de enseñanza universitaria*. Tesis doctoral. La Laguna: Universidad de La Laguna.
- Martínez, J. A. (2014). *Comportamiento de compra del turista residente. El caso de la Generación "Y" en Canarias*. Tesis doctoral. La Laguna: Universidad de La Laguna.
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey and D. Sluyter (Eds.): *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3–31). New York: Basic Books.
- Mayer, J., Salovey, P. y Caruso, D. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. (2000). Competing models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of human intelligence, second edition*. New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT v.2.0). Item Booklet*. Toronto: MHS Publishers.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather than Intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- McClelland, D. C. (1993). Intelligence is not the best predictor of job performance. *Current directions in Psychological Science*, 2(1), 5-6.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331-339.

Mehrabian, A. (1996). *Manual for the Balanced Emotional Empathy Scale (BEES)*. Alta Mesa: Monterrey.

Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.

Oriolo, E. y Cooper, R. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a la organización*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Payne, W. L. (1986). *A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence; Self-Integration; Relating to Fear, Pain and Desire*. Dissertation Abstracts International.

Petrides, K. V. y Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 552-569.

Punia, B. K. (2002). *Emotional intelligence and leadership behavior in Indian executives: an exploratory study*. Unpublished manuscript. Hisar: Guru Jambheshwar University.

Rodríguez T. N. (2014). Selección efectiva de personal basada en competencias. *Revista de Servicio Público*, 51(3), 99-120.

Saarni, C. (2000). Emotional competence. A developmental perspective. En Bar-On, R. y J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of emotional intelligence. Theory, Development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. San Francisco. CA: Jossey-Bass.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. y Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 25(2), 167-177.

Simmons, S. y Simmons, J. C. (1997). *Measuring Emotional Intelligence*. Arlington (Texas): The Summit Publishing Group.

Soler, P. y Enrique, A. M. (2012). Reflexión sobre el rigor científico en la investigación cualitativa. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 18, 879-888.

Spencer, L. M., y Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: models for superior performance*. Nueva York: Wiley and Sons.

Sudman, S. (1976). *Applied sampling*. New York: Academic Press.

Trujillo, M. M y Rivas, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-24.

Vallés, A. y Vallés, C. (2000). *Inteligencia emocional: aplicaciones educativas*. Madrid: EOS.

Van Der Zee, K. (2004). Is trait-emotional intelligence simply or more than just a trait? *European Journal of Personality*, 18, 243-263.

IE-17

**Lee todos los 16 ítems y marca con una X desde el 1 (nada de acuerdo) hasta el 5 (totalmente de acuerdo).
Debes responder de manera sincera y espontánea
Gracias por tu colaboración**

Hombre
Mujer

Indica en qué grado en el que son importantes en la empresa las siguientes competencias de la inteligencia emocional	1	2	3	4	5
1 Saber reconocer las propias emociones en cualquier situación o circunstancia, estemos solos o acompañados					
2 Expresar y regular/controlar adecuadamente los propios sentimientos y emociones					
3 Saber reconocer las emociones de los demás (compañeros, jefe, clientes...)					
4 Ayudar a los demás a expresar y regular/controlar sus emociones (compañeros, jefe, clientes...)					
5 Motivarse a uno mismo y elevar la propia autoestima					
6 Ayudar a los demás a motivarse y a elevar su autoestima					
Indica el grado en el que estás de acuerdo con los siguientes ítems					
7 Yo ya poseo todas las competencias emocionales anteriores (de la 1 a la 6)	1	2	3	4	5
8 Las mujeres tienen más inteligencia emocional que los hombres					
9 Con inteligencia emocional en la empresa se conseguirían mejores resultados					
10 Con inteligencia emocional los directivos y trabajadores se integrarían más en la empresa y habría mejor ambiente					
11 Cualquier directivo debe tener inteligencia emocional					
12 La inteligencia emocional debiera enseñarse en la Universidad					
13 Las empresas debieran formar a sus directivos y empleados en inteligencia emocional					
14 Es mejor usar en la empresa la inteligencia emocional que la inteligencia racional o lógica					
15 En general en las empresas se utiliza y se valora la inteligencia emocional					
16 La inteligencia emocional es importante tanto si uno está solo como en relación con los demás					
17 La inteligencia emocional es útil tanto respecto a emociones positivas como negativas					