

## **La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario**

### *Emotional Intelligence while Studying for a Degree*

Claudia García-Ancira<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-4669-0911>

<sup>1</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

\*Autor para la correspondencia. [claudia.garciaa@uanl.mx](mailto:claudia.garciaa@uanl.mx)

#### **RESUMEN**

El estudio tuvo como objetivos describir la inteligencia emocional y determinar su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios y proporcionarles las herramientas necesarias para conseguir un mejor rendimiento académico mediante el desarrollo de la parte emocional y psicológica que hasta ahora ha estado desatendida, lo que, aunado al desarrollo ya previsto en los programas de estudio de la parte intelectual y física, debe dar como resultado mejores estudiantes, profesionistas que serán exitosos, pero, sobre todo, humanos.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, prueba, universitarios.

#### **ABSTRACT**

*This paper is aimed at describing emotional intelligence, determining how it correlates with student performance, and at providing students with the tools required for enhancing their performance by developing psychological and emotional aspects which have been neglected until now. These, along with the development of intellectual and physical aspects, should result in better students and professionals who will be successful and, above all, humane.*

**Keywords:** *emotional intelligence, testing, college students.*

Recibido: 8/5/2019

Aceptado: 7/10/2019

## INTRODUCCIÓN

Hace años existía la creencia de que el éxito de una persona se relacionaba con su coeficiente intelectual (IQ). Se pensaba que mientras más inteligente era un individuo, más facilidad tenía para lograr un buen desempeño académico y un excelente rendimiento profesional y, gracias a ello, lograría ser una persona que gozara de mucho éxito. Sin embargo, con el paso de los años los investigadores detectaron que las personas que en realidad triunfaban no eran las más inteligentes desde el punto de vista de la inteligencia convencional, que se refiere a memorizar y procesar de forma lógica muchos datos, encontrando con facilidad soluciones, sino que eran aquellas capaces de dominar sus emociones, de reconocer las propias y las ajenas (por lo común, las de los clientes, proveedores, jefes, etcétera) y de actuar en consecuencia de una manera asertiva y proactiva (Bertrand, 2015). Y es que sin importar si el punto de vista es laboral o familiar, las relaciones interpersonales exitosas dependen de la forma en la que las personas actúan o reaccionan ante los demás. Debido a que el proceder de todo individuo está en estrecha relación con sus emociones, es fácil comprender que el rubro de mayor importancia para el éxito de las relaciones humanas es el emocional.

Una vez que se ha comprendido la importancia de las emociones en la vida humana y se ha reflexionado acerca del hecho de que el éxito de toda empresa reside en la perfecta relación entre trabajadores, jefes y subordinados, vendedores y clientes, etcétera, no es de extrañar que hoy día las grandes empresas que se distinguen por su éxito dediquen un elevado presupuesto al desarrollo emocional de sus trabajadores, ya que, aun cuando un trabajador cuente con un alto coeficiente intelectual y con toda la información técnica y económica de la empresa, las transacciones financieras fracasan si dicha persona al final entabla una discusión con un cliente o pierde a un buen proveedor por no saber controlar sus emociones o por no ser empático con las emociones de su interlocutor. Por todo lo anterior es fácil comprender el motivo por el cual comenzó el interés por entender la inteligencia desde otros ángulos.

En sus orígenes, el término «inteligencia emocional» fue acuñado y desarrollado por los doctores en psicología John D. Mayer y Peter Salovey, quienes lo usaron por primera vez en un artículo publicado por la Universidad de Yale, en 1991. Pero, no fue hasta 1995 que este concepto se popularizó, con la publicación del libro *Emotional*

*Intelligence*, del psicólogo Daniel Goleman. Fue a partir de entonces que muchos otros autores se dedicaron a su estudio y publicaron diversas propuestas y estudios al respecto, que demostraron, sin lugar a dudas, que de nada le servía a una persona tener una gran cantidad de conocimientos teóricos, prácticos o científicos, si no era capaz de controlar sus emociones y reaccionar de forma proactiva ante los retos del trabajo o de la vida en general.

Howard Gardner desarrolló la teoría de las inteligencias múltiples (Grinder y Bandler, 1998) y Goleman (1996) creó el muy conocido concepto de la inteligencia emocional (IE), la cual es definida como:

La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último –pero no, por ello, menos importante– la capacidad de empatizar y confiar en los demás (p. 36)

Para entender este concepto y fundamentarlo de manera correcta, Goleman (1996) menciona cómo las emociones tienen, al igual que la inteligencia, un origen cerebral. Se plantea que la amígdala, que es una estructura subcortical situada en el cerebro, está especializada en las cuestiones emocionales y en la actualidad se considera como una estructura límbica muy ligada a los procesos del aprendizaje y la memoria. La interrupción de las conexiones existentes entre la amígdala y el resto del cerebro provoca una asombrosa ineptitud para calibrar el significado emocional de los acontecimientos, una condición que a veces se llama «ceguera afectiva». A falta de toda carga emocional, los encuentros interpersonales pierden todo su sentido. La amígdala constituye una especie de depósito de la memoria emocional y, en consecuencia, también se le considera como un depósito de significado. Es por ello que una vida sin amígdala es una vida despojada de todo significado personal.

Otro punto fundamental de esta teoría es la importancia de las emociones en la vida diaria y su interacción con el coeficiente intelectual de las personas:

Las emociones son muy importantes para el ejercicio de la razón. En la danza entre el sentir y el pensar, la emoción guía nuestras decisiones, instante tras instante, trabajando mano a mano con la mente racional y capacitando –o incapacitando– al pensamiento mismo. Y del mismo modo, el cerebro pensante desempeña un papel fundamental en nuestras emociones, exceptuando aquellos momentos en los que las emociones se desbordan y el cerebro emocional asume por completo el control de la situación. En cierto modo, tenemos dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional, y nuestro funcionamiento en la vida está determinado por ambos. Por ello, no es el CI lo único que debemos tener en cuenta, sino que también deberemos considerar la inteligencia emocional. En efecto, el intelecto no funciona de manera adecuada sin el concurso de la inteligencia emocional y la adecuada complementación entre el sistema límbico y el neocórtex, entre la amígdala y los lóbulos prefrontales, exige la participación armónica entre ambos. Solo entonces podremos hablar con propiedad de inteligencia emocional y de capacidad intelectual (Goleman, 1996, pp. 31-32)

Goleman (1996) también plantea la importancia de la inteligencia emocional en el rubro laboral, en específico en lo tocante al trabajo en equipo:

La idea de que existe una inteligencia grupal procede de Robert Sternberg, un psicólogo de Yale, y de Wendy Williams, una estudiante graduada, quienes llevaron a cabo una investigación para tratar de comprender los elementos que contribuyen a la eficacia de un determinado grupo [...] Uno de los hallazgos más sorprendentes de aquella investigación fue que las personas que estaban demasiado ansiosas por formar parte del grupo terminaron convirtiéndose en un lastre que enlentecía su rendimiento global, porque eran demasiado controladores y

dominantes. Estas personas parecían carecer de uno de los elementos fundamentales de la inteligencia social, la capacidad de reconocer lo que es apropiado y lo que no lo es en él toma y daca de la relación social. Otro factor claramente negativo fueron los pesos muertos, los individuos que no participaban. El factor individual más importante para maximizar la excelencia del funcionamiento de un grupo fue su capacidad de crear un estado de armonía que les permitiera a sus integrantes sacar el máximo rendimiento del talento de cada uno. En este sentido, el rendimiento global de los grupos armoniosos era mayor cuando alguno de sus integrantes era especialmente diestro, algo que en los otros grupos en los que existía mayor fricción interindividual parecía resultar más difícil de capitalizar. El ruido emocional y social –el ruido provocado por el miedo, la ira, la rivalidad o el resentimiento– disminuye el rendimiento del grupo mientras que la armonía, en cambio, permite que un grupo saque el máximo provecho posible de las aptitudes de sus miembros más talentosos y creativos (p. 140)

Tal vez la comprensión del tema sea más fácil si se analiza un esquema acerca de cómo funciona la gestión emocional (Figura 1).



**Figura 1.** Función de Gestión Emocional.

# **1. BASES Y FUNDAMENTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La inteligencia se define como la «capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución» (Pérez Porto y Merino, 2011, p. 1). Si este concepto se combina con el de emoción, se llega a la conclusión de que la inteligencia emocional es «la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos; por tanto, una persona es inteligente (hábil) en el manejo de los sentimientos» (Pérez Porto y Merino, 2011, p. 1). Como ya se dijo antes, este concepto fue dado a conocer por su autor, el psicólogo estadounidense Daniel Goleman (1996), quien estableció que la inteligencia emocional implica cinco capacidades básicas relacionadas con las emociones y los sentimientos:

1. Descubrir las emociones y sentimientos propios.
2. Reconocerlos.
3. Manejarlos.
4. Crear una motivación propia.
5. Gestionar las relaciones personales.

Esto significa que una persona con inteligencia emocional consigue manejar las emociones negativas con mayor facilidad, lo que le da muchas más posibilidades de alcanzar la felicidad. Además, al tener habilidades empáticas logra una mejor y mayor capacidad para relacionarse con otras personas.

Cuando se analizan cada una de las capacidades básicas que explica Goleman (1996), se deduce que descubrir las emociones y los sentimientos propios puede considerarse un autoconocimiento o autoconciencia emocional y tiene mucho que ver con el hecho de que la persona sea consciente de sus sentimientos y emociones y de cómo influyen estos en su conducta. La mayoría de las personas se conoce muy poco a sí mismas, motivo por el cual son incapaces de reconocer cómo afecta su estado de ánimo a su comportamiento y a sus capacidades; de la misma manera, la mayoría no reconoce sus puntos fuertes ni sus puntos débiles desde el ámbito emocional.

El reconocimiento de las emociones no se refiere de manera exclusiva a las propias, sino también a las ajenas. Se trata de desarrollar lo que se conoce como «empatía». Si una persona logra reconocer las emociones, podrá actuar de manera positiva, proactiva y asertiva, además de que obtendrá mejores resultados en sus relaciones interpersonales.

En general, este elemento de la inteligencia emocional es en extremo buscado por la mayoría de los empleadores.

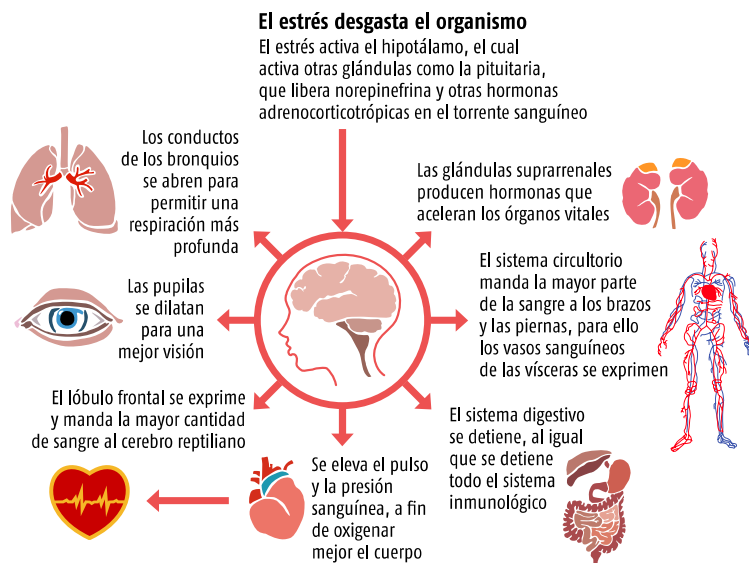
Manejar los sentimientos y las emociones es hablar de autocontrol emocional o autorregulación. Significa que la persona debe aprender a reflexionar acerca de lo que siente, a fin de que pueda dominar su proceder, en especial cuando se trata de una reacción negativa, con el objetivo de evitar actuar de manera impulsiva e irresponsable. Cuando una persona se comporta de esa forma, por lo común antes no evalúa, ni prevé, los resultados y/o las consecuencias de sus acciones, lo que eventualmente la llevará al arrepentimiento.

Cuando Goleman (1996) habla de crear una motivación propia, se refiere a que las personas deben automotivarse enfocando de forma positiva sus emociones hacia las metas y los objetivos planteados. La idea es poner especial interés en lo que se desea lograr con optimismo e iniciativa y no entretenerse pensando de manera negativa en las dificultades que deberán enfrentar. En otras palabras, hay que observar los obstáculos con un enfoque positivo que invite y propicie un proceder proactivo.

La última de las capacidades básicas de la inteligencia emocional mencionada por Goleman (1996) es la gestión de las relaciones personales. Esto significa que las personas con inteligencia emocional tienen habilidades sociales que los llevan a tener excelentes relaciones interpersonales, las cuales son indispensables no solo para un buen desempeño laboral, sino también para lograr la felicidad personal en el entorno familiar y social. La clave está en poder comunicarse de forma asertiva tanto con las personas que son agradables y simpáticas como con las que no lo son.

Es importante resaltar que una persona con una alta inteligencia emocional tendrá mayores probabilidades de conseguir el éxito laboral o profesional, además de poder obtener otros beneficios:

- Mayor felicidad con más satisfacciones y éxitos, tanto a nivel personal como en los rubros familiar, social y profesional.
- Menor probabilidad de llegar a depender de las adicciones (está comprobado que las personas felices, suelen no desarrollar adicciones) (Hari, 2015).
- Notable reducción de estrés y ansiedad, resultado del mejor manejo de las emociones y las situaciones en forma positiva, lo que mejora de modo sustancial la salud y promueve un sistema inmunitario fuerte y activo (Figura 2) (Vorvick, 2014).



**Figura 2.** El estrés desgasta el organismo.

## **2. IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PROPIO. DISTINGUIR LAS REACCIONES PSICOLÓGICAS-COGNITIVAS DEL INDIVIDUO ANTE DETERMINADAS SITUACIONES**

Identificar el nivel de inteligencia emocional propio no es tarea fácil porque, a diferencia de lo que ocurre cuando se quiere medir la inteligencia convencional o el coeficiente de inteligencia personal, la inteligencia emocional es una habilidad cuya apreciación es muy subjetiva. Y aunque no hay ninguna prueba que califique de manera contundente la inteligencia emocional, sí hay algunos cuestionarios que, si se contestan tras una reflexión y con toda honestidad, sirven como indicadores del nivel de inteligencia emocional personal que se posee, a fin de que el individuo pueda identificar qué hábitos, habilidades o aptitudes debe trabajar y desarrollar para elevar su inteligencia emocional.

A continuación se presenta un cuestionario que le permite al lector identificar el nivel de inteligencia emocional que posee.



## 2.1. Prueba de inteligencia emocional 1

Marques (2016) propone un cuestionario sobre inteligencia emocional que mide tres dimensiones claves:

- Atención: soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de manera adecuada.
- Claridad: comprendo bien mis estados.
- Reparación: soy capaz de regular los estados emocionales en forma correcta.

A continuación se incluyen 24 afirmaciones divididas en tres grupos, cada uno con ocho, que deben ser evaluadas con honestidad indicando, con la escala mostrada abajo, el grado de acuerdo o desacuerdo que se tiene con cada una.

Considérese que no hay respuestas correctas o incorrectas, por lo que solo se debe circular el número de la escala que más se aproxime a las preferencias del lector, de acuerdo con lo que se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Escala de valoración

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

### 2.1.1. Atención emocional

Para analizar la atención emocional se presenta la Tabla 2.

**Tabla 2.** Atención emocional

1	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo por lo que siento.	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5

Para saber el grado de atención emocional se deben sumar los números que se hayan circulado. La interpretación del resultado es la siguiente:

- Puntuación para hombres:
  - Si el resultado obtenido es  $< 21$ , usted presta poca atención, se le sugiere mejorarla.
  - Si el resultado obtenido es entre 22 y 32, usted tiene una atención adecuada.
  - Si el resultado obtenido es  $> 33$ , usted presta demasiada atención, se le sugiere moderarla.
- Puntuación para mujeres:
  - Si el resultado obtenido es  $< 24$ , usted presta poca atención, se le sugiere mejorarla.
  - Si el resultado obtenido es entre 25 y 35, usted tiene una atención adecuada.
  - Si el resultado obtenido es  $> 36$ , usted presta demasiada atención, se le sugiere moderarla.

### 2.1.2. Claridad emocional

Para analizar la claridad emocional se remite a la Tabla 3.

**Tabla 3.** Claridad emocional

1	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
3	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
4	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
5	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
6	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
7	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
8	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5

Para saber el grado de atención emocional que se tiene se deben sumar los números que se hayan circulado. La interpretación del resultado es la siguiente:

- Puntuación para hombres:
  - Si el resultado obtenido es  $< 25$ , usted debe mejorar su claridad.
  - Si el resultado obtenido es entre 26 y 35, usted tiene una claridad adecuada.
  - Si el resultado obtenido es  $> 36$ , usted tiene una excelente claridad.
- Puntuación para mujeres:
  - Si el resultado obtenido es  $< 23$ , usted debe mejorar su claridad.
  - Si el resultado obtenido es entre 24 y 34, usted tiene una claridad adecuada.
  - Si el resultado obtenido es  $> 35$ , usted tiene una excelente claridad.

### 2.1.3. Reparación de las emociones

Para analizar la reparación de las emociones se presenta la Tabla 4.

**Tabla 4.** Reparación de las emociones

1	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva.	1	2	3	4	5
2	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
3	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
4	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
5	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
6	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
7	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
8	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Para saber el grado de atención emocional que se tiene se deben sumar los números que se hayan circulado. La interpretación del resultado es la siguiente:

- Puntuación para hombres:
  - Si el resultado obtenido es  $< 23$ , usted debe mejorar su capacidad de reparación emocional.
  - Si el resultado obtenido es entre 24 y 35, usted tiene una capacidad de reparación adecuada.
  - Si el resultado obtenido es  $> 36$ , usted tiene una excelente capacidad de reparación.

- Puntuación para mujeres:
  - Si el resultado obtenido es  $< 23$ , usted debe mejorar su capacidad de reparación emocional.
  - Si el resultado obtenido es entre 24 y 34, usted tiene una capacidad de reparación adecuada.
  - Si el resultado obtenido es  $> 35$  usted tiene una excelente capacidad de reparación.

### **3. DESARROLLO DEL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Hoy día las aptitudes sociales y las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional son muy apreciadas, en especial en el ámbito laboral. Por ello, cobra especial importancia que todas las personas y, en particular, los estudiantes de nivel profesional mejoren su capacidad para manejar las emociones. Esto constituye una ventaja adicional al momento de obtener el mejor empleo.

Para el logro de este objetivo, en esta sección se incluyen tres subtemas importantes: el primero se refiere a las estrategias empleadas para mejorar la inteligencia emocional, el segundo contempla los hábitos que suelen tener las personas con alta inteligencia emocional y el tercero hace referencia a una técnica de liberación emocional (EFT) que coadyuva al lector en el control de sus emociones.

#### **3.1. Estrategias para mejorar la inteligencia emocional**

En esta sección se hace referencia a algunas estrategias que nos permiten mejorar nuestra inteligencia emocional, sin considerar los resultados que hayamos obtenido en el cuestionario de la prueba de inteligencia emocional de la sección anterior.

Todas las personas tienen un criterio propio que les permite juzgarse a sí mismos o juzgar a otras personas o situaciones. Con base en esto, consideran que hay personas o situaciones que son «buenas» y otras que son «malas». Sin embargo, esta forma de pensar priva al individuo de la capacidad de aceptar la diversidad, pues no aprueba a una persona o una situación determinada por considerarla «mala» o que «no es buena», según su juicio; incluso, toda su vida puede estar persiguiendo lo que es «bueno» y

dejando ir estupendas oportunidades que nunca vio porque no les asignó el calificativo correcto.

El secreto está en no juzgar a las personas, cosas o situaciones como buenas o malas, sino en aceptar que hay algunas conocidas o comunes y otras diferentes, además de asumir que el ser humano y el mundo entero son una clara y vasta muestra de la diversidad, la cual hay que aceptar en su totalidad para vivir feliz y en paz.

De todo lo anterior surge la primera estrategia que debemos aplicar: no juzgar a las personas, las cosas o las situaciones como «buenas» o «malas». En general, las personas tenemos miedo a lo desconocido o a lo diferente, por lo que cuando se trata de situaciones, cosas que hay que hacer o actividades que son distintas a lo que ya conocemos, estas nos generan estrés, lo que automáticamente nos lleva a calificarlas como difíciles (Alves, 2011). Ante ello, hay que procurar ser flexible, no crear barreras con la imaginación y, sobre todo, no dar una connotación negativa a las actividades que debemos realizar o a las metas que se nos piden cumplir. Hay que permitirse ser positivo y ver lo desconocido como la posibilidad de superar un nuevo y excitante reto que no tiene por qué ser complicado.

Ligado a lo expuesto antes surge la segunda estrategia: no le llames difícil a lo diferente. El mundo y la sociedad en la que vivimos se caracterizan por la polaridad. En todas partes vemos esta característica, desde algo tan simple como que arriba es contrario de abajo, blanco es contrario de negro, derecha es contrario de izquierda, hasta cosas técnicas como voltaje positivo es contrario de voltaje negativo; incluso, las monedas tienen dos caras. Y las personas no escapamos de esa dualidad. Por esa razón, tenemos fortalezas y debilidades y no es casualidad que ambas vayan de la mano; una es lo contrario de la otra. Un ejemplo es la tenacidad, que es considerada una fortaleza, la cual va unida a la terquedad, que es una debilidad.

Si entendemos que todos tenemos fortalezas y debilidades, podemos aprender a identificar, utilizar y reafirmar las primeras, al mismo tiempo que podemos identificar y aprender de las segundas, con la finalidad de evitarlas o minimizarlas lo más posible. El tema de las fortalezas y las debilidades es válido para todos los seres humanos, por lo que cuando se trabaja en equipo o se está en un grupo familiar o de amistad, de igual forma se debe procurar identificar las fortalezas y debilidades de cada integrante del grupo, aprovechar las primeras y ser considerado con las segundas, a fin de lograr una interacción mucho más agradable, eficiente y productiva.

En este punto ya es posible reconocer una tercera estrategia: identificar las fortalezas (que deben ser aprovechadas y reafirmadas) y las debilidades propias y de las personas con quienes convivimos o trabajamos. Como se dijo al inicio, las emociones son parte integral del ser humano, por lo que resulta indispensable que las expresemos de forma correcta. Sin embargo, hay quienes opinan, por cuestiones sociales o políticas, que es mejor ocultar determinadas emociones, como miedo, enojo, ira, frustración, decepción y angustia. No obstante, muchos investigadores y autores consideran que esto no es saludable porque las emociones no manifestadas de alguna forma son los detonantes de ciertas enfermedades. Cabe aclarar que esto no es excusa para ser desconsiderado, desagradable o grosero con las demás personas; en todo caso, hay que aprender a expresarse con calma y en forma asertiva.

A estas alturas ya ha quedado claro que la inteligencia emocional se refiere a saber procesar estas emociones y canalizarlas de una manera proactiva, y para hacerlo se requiere aplicar una cuarta estrategia: hacer frente a las emociones negativas, expresarlas manteniendo la calma y procesarlas de manera adecuada.

Otro tema relevante, especialmente en el ámbito laboral, tiene que ver con la importancia de ser eficiente y efectivo al realizar cualquier trabajo o actividad. La eficiencia se define como la rapidez con la que se elabora dicho trabajo y la efectividad se relaciona con qué tan correcto o bien hecho se hizo dicho trabajo. Cabe aclarar que muchas veces la eficiencia disminuye la efectividad; es decir, hacer un trabajo rápido puede ocasionar que se pierda la calidad y sea necesaria la corrección del producto final. Entonces, si se requiere tener un resultado efectivo hay que sacrificar un poco la eficiencia. Esto es en especial verdadero cuando se trabaja en equipos, pues hay que darle su tiempo a cada persona y a cada proceso.

Entender la diferencia entre efectividad y eficiencia, así como saber encontrar el balance ideal entre ambas cualidades sin perder la tranquilidad emocional es la cuarta estrategia que se presenta para mejorar la inteligencia emocional. Un factor importante dentro de la inteligencia emocional es la comunicación. La comunicación asertiva es la mejor y más eficaz manera de solucionar los conflictos. Esto significa que el individuo debe contar con las herramientas del lenguaje necesarias para lograr una comunicación clara y precisa. Además, es imprescindible que las personas aprendan a plantear sus dudas en lugar de asumir o suponer las intenciones, sentimientos o emociones de otros individuos. Esto también aplica para dudas laborales, por ejemplo, qué es lo que el supervisor o jefe desea que se haga y cómo desea que se haga.

A lo anterior hay que agregar la importancia de descifrar de forma correcta las señales que se reciben de otras personas y no caer en supuestos o pensamientos negativos antes de saber con certeza qué es lo que en realidad quieren transmitir las otras personas; es decir, no debemos enjuiciar las conductas ajenas sin conocer lo que sucede y piensan otras personas.

Si reunimos todo lo anterior en una quinta estrategia podemos decir que para desarrollar la inteligencia emocional hay que comunicarse de manera asertiva, aprendiendo a escuchar, preguntar y hablar, así como ser positivo a la hora de descifrar las señales sociales.

Por último, es indispensable reflexionar acerca de la trascendencia de lograr los objetivos personales y grupales. Si hay una contraposición, es decir, si los objetivos grupales no favorecen a los individuales, se debe considerar el beneficio que se obtendría al modificar los objetivos (del individuo o del grupo), procurando que ambas partes cedan hasta un punto en que todos ganen. Lo primordial es invertir el esfuerzo y la constancia necesaria para lograr dichos objetivos, pues de nada sirve negociar si no se va a hacer lo necesario por lograr lo propuesto. Ceder en algunos puntos para ganar en otros, así como tener la capacidad de negociar un buen acuerdo y la tenacidad para lograr las metas constituye la sexta y última estrategia.

### **3.2. Hábitos de personas con alta inteligencia emocional**

Aunque la inteligencia emocional en realidad no es medible y resulta bastante subjetiva, como se dijo antes, hay algunos hábitos que son comunes a las personas con una elevada inteligencia emocional (Vico, 2015). Dichas costumbres se explican a continuación, con el fin de que el lector evalúe si posee algunas e implemente aquellas que no tenga y considere adecuadas para su persona. Cabe mencionar que no todas las personas que poseen este tipo de inteligencia desarrollan todos los hábitos que se mencionan aquí.

Lo primero que podemos notar en los individuos con un alto nivel de inteligencia emocional es que saben reconocer sus sentimientos y los de las otras personas con quienes interactúan, además de que tienen muy desarrollada la capacidad de reconocer el lenguaje verbal y no verbal de sus interlocutores, con los que son capaces de lograr una gran empatía; más aún, poseen un vocabulario muy amplio que les permite describir con exactitud el sentimiento que experimentan los demás, así como expresar lo que

sienten en una forma positiva, honesta, pero moderada, cuando se trata de un sentimiento propio, sabiendo poner en contexto lo que dicen y lo que escuchan.

Debido a que estas personas controlan de forma correcta sus sentimientos y son dueños de su expresión emocional, tienen una personalidad firme que les permite diferenciar las críticas constructivas de aquellas hechas con dolo y que solo pretenden lastimar. Por tanto, son capaces de reaccionar de forma proactiva ante los ataques, diferenciando los hechos de las opiniones y no se toman personales los comentarios ajenos, por lo que no se ofenden con facilidad.

Las personas con un alto nivel de inteligencia emocional entienden que todo el mundo puede equivocarse. Son comprensivos con los errores ajenos y aprenden de los propios. Ven sus faltas como una herramienta de superación. Si se equivocan saben reconocer el error y subsanar el daño ocasionado. En este contexto, entienden que la falla es parte del aprendizaje, por lo que no se esmeran en buscar siempre la perfección en el primer intento ni pierden el tiempo analizando demasiado las cosas por miedo a equivocarse; en otras palabras, el miedo a equivocarse no los paraliza.

Con la misma perspectiva, procuran enfocarse siempre en lo positivo y entienden que toda situación, incluso la más incómoda o difícil, podría verse desde un ángulo distinto que permita un enfoque positivo y una pronta solución. También es común ver que este tipo de personas no se agobian con los problemas o situaciones sobre los que no tienen ningún control; prefieren solucionar lo que sí está en sus manos y confiar en que, de alguna forma, el resto se resolverá.

Por otra parte, su constante positivismo les hace agradecer lo que tienen, apreciar lo que han logrado y valorar las condiciones presentes en su vida. Esto no significa que sean conformistas, pues tienen metas y objetivos bien definidos a futuro, sino que evitan sentir frustración por no tener lo que aún no han logrado.

Debido a que las personas con alta inteligencia emocional entienden que su capacidad física, emocional y mental depende de su salud y bienestar, procuran desarrollar hábitos saludables en cuanto a la alimentación, el deporte y las relaciones personales y sociales; se alejan de las personas tóxicas o de aquellas que pueden contagiarles malos hábitos o mala fama. Su intención es siempre estar sano, ser positivo, creativo, así como relacionarse con personas que sean una buena influencia en todos los aspectos. Además, saben marcar en forma adecuada sus límites y defender sus valores, por lo que no dudan en decir «no» cuando la situación lo amerita.



Asimismo, saben cómo gestionar su tiempo, tanto para cuestiones personales como laborales, sociales o familiares. Son flexibles en sus planes y hacen modificaciones o cancelaciones, pero siempre bajo la premisa de que saben distinguir entre sus prioridades para darle a cada cosa su valor real. Tienden a ser proactivos. Saben cómo plantear y delimitar sus objetivos y cómo diseñar las estrategias necesarias para lograrlos mediante perspectivas y actitudes positivas, que son diseñadas antes de que surja una situación que las exija.

Otra característica notable en este tipo de personas es que entienden la vida como un proceso evolutivo ligado al cambio porque sin cambio no hay evolución. Gracias a esta mentalidad ven cada nuevo problema como una oportunidad de aprendizaje y mejora; aceptan la incertidumbre que dan los imprevistos y entienden que el hecho de no poder controlar todo no es pretexto para darse por vencido. En ese contexto, saben que para cambiar hay que dejar atrás el pasado, cerrar etapas y no seguir reviviendo lo que ya no es parte de su presente. De la misma manera, no se atormentan pensando en lo que les depara el futuro. En este tema, su filosofía se resume a cerrar el pasado, confiar en el futuro y vivir el presente.

Por último, las personas con un alto nivel de inteligencia emocional suelen tener un autoconocimiento profundo que les permite conocer sus virtudes, así como sus puntos fuertes, con el fin de seguirlos cultivando y mejorarse a sí mismas de manera continua. Aceptan sus defectos y debilidades para transformarlos con amor y paciencia, entendiendo que sus limitaciones no son motivo para dejar de soñar o de luchar por conseguir las metas que se han propuesto y tienen una alta capacidad de reponerse de un fracaso.

### **3.3. EFT**

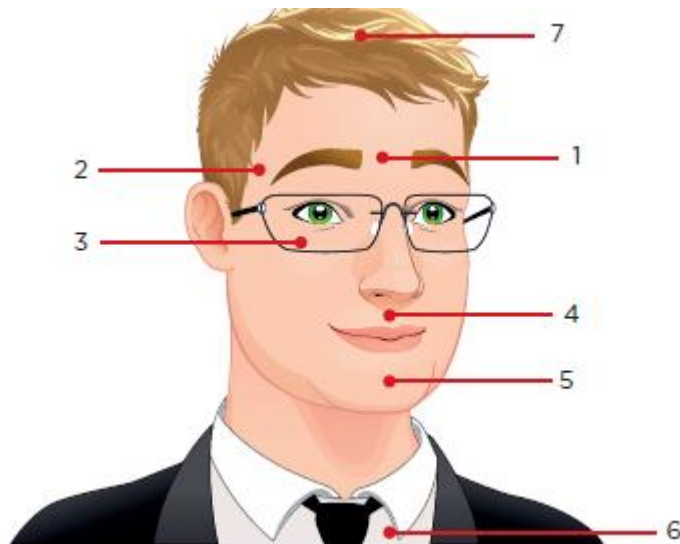
A lo largo de este artículo se ha mencionado en múltiples ocasiones la importancia de procesar de manera adecuada las emociones; sin embargo, es muy posible que el lector se cuestione acerca del tema. Después de todo, es muy fácil que alguien diga «no te enojés», cuando lo difícil en realidad no es enojarse, sino hacerlo de la manera correcta, como dice el desafío de Aristóteles. Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo (Aristóteles en Goleman, 1996).

Por lo anterior, en esta sección se expone una EFT que es parte de una nueva disciplina que hoy día es conocida como psicología energética: una nueva forma de psicoterapia utilizada por terapeutas en todo el mundo. Se llama psicología energética a un conjunto de diferentes tratamientos psicológicos, cuyo fundamento es la relación cuerpo/mente, utilizado por el sistema energético humano desde el punto de vista de la medicina china, que engloba técnicas como la EFT, la TFT (terapia del campo de pensamiento), la TAT (técnica de acupresura de Tapas), el ED&TM (diagnóstico energético y métodos de tratamiento), la BSFF (*Be Set Free Fast*), la REMAP (*Reed Eye Movement Acupressure Psychotherapy*), etcétera (Sánchez Eligio, 2016).

En estas páginas se hace énfasis en la EFT, cuyo fin es desprogramar y desactivar cualquier emoción negativa. Esta disciplina tiene sus orígenes en la década de 1980, en Estados Unidos de América, donde surgió como resultado de los trabajos desarrollados por el psicólogo Roger Callahan, fundador de la TFT, y los trabajos del doctor George Goodheart, fundador de la kinesiología aplicada. A principio de la década de 1990, fue simplificada y difundida por Gary Craig, antiguo estudiante de Callahan. Con el paso de los años, esta técnica siguió siendo practicada, refinada y difundida por investigadores como Gallo y Vincenzi (2005).

A continuación se presenta un resumen de la EFT desde el punto de vista de la autora, que se basa en las experiencias que le han dado mejores resultados con la colaboración de una terapeuta calificada. Cabe aclarar que la técnica, así como sus efectos y resultados, han sido probados por miles de expertos, terapeutas y pacientes en el mundo y puede ser empleada de forma segura por cualquier persona que desee liberar una emoción determinada. De igual modo se advierte al lector que los efectos de esta técnica quedan bajo la responsabilidad de quien la usa y no sustituye de ninguna manera la intervención de un médico o terapeuta calificado.

La EFT constituye una técnica muy simple, que consiste en estimular ciertos puntos, en especial de la cabeza, con un ligero golpeteo; pero es muy importante identificar de manera correcta los lugares a estimular y el orden que se debe emplear. En la Figura 3 se muestra la descripción de esta técnica.



**Figura 3. EFT.**

Leyenda:

1. Donde inicia la ceja (en el lugar donde se localizan los primeros cabellos de la ceja).
2. A un lado del ojo (a la altura del ojo, pero al lado).
3. Abajo del ojo (donde se siente el hueso de la órbita del ojo).
4. Abajo de la nariz (entre la nariz y el labio, en la parte media).
5. Abajo de la boca (en medio de la barbilla).
6. Abajo de la clavícula (inmediatamente abajo del hueso).
7. Concluir en la coronilla (la parte alta de la cabeza, en medio).

En cuanto a la forma de estimular estos puntos hay que considerar lo siguiente:

- La estimulación de esta técnica consiste en dar un golpeteo con cualquier mano, de preferencia con dos dedos o más, de manera firme, pero sin lastimar, en los siete puntos especificados.
- En cada punto deben darse al menos cinco golpeteos antes de pasar al siguiente. De preferencia, deben decirse frases completas antes de pasar al siguiente punto.
- A la estimulación completa, del punto uno al siete, le llamamos «un círculo».
- En los puntos «bilaterales», como al inicio de la ceja o al lado del ojo, es suficiente que el golpeteo se haga en uno solo de los lados, pero si se desea puede hacerse en ambos; no importa con qué mano o de qué lado se haga.
- La técnica es muy sencilla y no requiere de mucha exactitud, así que, si durante el ejercicio se comete el error de brincarse un punto, no pasa nada y solo se continúa con el trabajo.

La técnica para liberar las emociones comprende tres pasos:

1. Identifique la emoción o sentimiento que quiere eliminar. Si lo considera necesario, cierre los ojos y piense en una situación en la que esa emoción o sentimiento se presente de la manera más intensa posible. Califique dicha emoción usando una escala del 0 al 10, donde 0-5 es «No me afecta para nada» y 10-5 «Es la máxima afectación posible que puedo tener» (Figura 4).



**Figura 4.** Escala de valoración.

2. Estimúlese con la EFT (Figura 3). Se pueden hacer cuantos círculos sean necesarios, aunque uno o dos son más que suficientes; mientras se efectúa el último círculo, como complemento se recomienda decir la frase: «Aceptando la/el (emoción o sentimiento que deseamos sentir)». Por ejemplo, si nos sentimos muy estresados podemos hacer un círculo (con la correspondiente estimulación de los puntos 1 a 7), al tiempo que decimos: «Liberando todo el estrés que estoy sintiendo», y luego hacer un segundo círculo repitiendo la frase: «Aceptando vivir en calma, paz y armonía».
3. Luego de realizar la EFT vuelva a calificar la emoción o el sentimiento que quiere eliminar, utilizando la escala de valoración de la Figura 4; si es necesario cierre los ojos y concéntrese en observar si todavía siente algo. Luego, califique esa emoción usando una escala del 0 al 10, en la que 0 = «No me afecta para nada» y 10 = «Es la máxima afectación posible que puedo tener».

Ahora, compárela con la calificación que le otorgó en el paso 1; si su calificación bajó hasta uno o cero felicidades, ya liberó la emoción. Si aún no baja lo suficiente vuelva a repetir los pasos 2 y 3 hasta que lo logre.

Las personas que emplean esta técnica en forma constante, y tras la práctica necesaria para mecanizar bien los pasos, encuentran que las emociones que han liberado ya no regresan y las pocas veces que lo hacen es en un grado mucho menor. Se invita al lector

a aplicar la técnica del EFT ante cualquier emoción, sentimiento o recuerdo negativo; asimismo, también puede emplearla para liberar el estrés, quitarse algún miedo o simplemente disminuir un dolor de cabeza.

## CONCLUSIONES

Con el presente trabajo se arribó a las siguientes conclusiones:

- La educación debe contribuir a la formación emocional de valores y autocuidado.
- El desarrollo de las habilidades relacionadas con la IE ha demostrado tener una influencia positiva en las dimensiones social, académica y laboral.
- La educación de la IE es una labor necesaria en los contextos universitarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, M. (2011): «Incertidumbre: miedo a lo desconocido», <https://psicologiapositivauruguay.com/2011/12/27/incertidumbre-miedo-a-lo-desconocido/> [2017-03-25].
- BERTRAND, R. (2015): «¿Qué es la inteligencia emocional? Descubriendo la importancia de las emociones», <https://www.psicologiaymente.net/inteligencia/inteligencia-emocional#!> (2018-03-02).
- BUITRÓN BUITRÓN, S. y P. NAVARRETE TALAVERA (2008): «El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias» <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4775388> [2019-05-05].
- GALLO, F. y H. VINCENZI (2005): *Toques mágicos*, Sirio, Málaga.
- GRINDER, J. y R. BANDLER (1998): *La estructura de la magia. V. 1: Lenguaje y terapia*, Cuatro Vientos, Chile.
- GOLEMAN, D. (1996): *Inteligencia emocional*, Kairos, Barcelona.
- HARI, J. (2015): *Tras el grito*, Paidós Ibérica, Barcelona.

- MARQUES, B. (2016): «Test inteligencia emocional: 24 preguntas para medir tu coeficiente emocional», <https://blog.cognifit.com/es/test-inteligencia-emocional-medir-coeficiente-emocional/> [2017-03-29].
- PÉREZ PORTO, J. y M. MERÍNO (2011): «Definición de inteligencia emocional», <https://definicion.de/inteligencia-emocional/> [2017-03-14].
- SÁNCHEZ ELIGIO, M. (2016): «¿Qué es la psicología energética?», <https://www.lifeder.com/psicologia-energetica/> [2017-04-16].
- VICO, A. (2015): «16 hábitos de las personas con alta inteligencia emocional», <https://befullness.com/habitos-personas-alta-inteligencia-emocional/> [2017-03-04].
- VORVICK, L. (2014): «El estrés y su salud. Biblioteca nacional de medicina de EUA», <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm> [2017-03-24].

### **Conflictos de intereses**

La autora declara que no existen conflictos de intereses.