

### ¿Cómo citar el artículo?

Cardona Ochoa, M. L. (julio-diciembre, 2020). La importancia del desarrollo de habilidades de la inteligencia emocional en población universitaria. *Revista Reflexiones y Saberes*, (13), 66-75.

## **La importancia del desarrollo de habilidades de la inteligencia emocional en población universitaria**

**Marta Lucía Cardona Ochoa**

Estudiante de Psicología

Fundación Universitaria Católica del Norte

[martatletic@gmail.com](mailto:martatletic@gmail.com), [mluciacardona@soyucn.edu.co](mailto:mluciacardona@soyucn.edu.co)

### **Resumen**

El presente artículo de reflexión responde a la pregunta ¿Cuál es la importancia que tiene el desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional en los estudiantes para atender los retos que se presentan en la vida universitaria y profesional? Para ello, se plantean tres ejes temáticos: el primero, aborda la inteligencia emocional desde sus principales representantes y la importancia de su desarrollo en la vida universitaria. El segundo, reflexiona sobre el modelo de habilidades de la inteligencia emocional de Salovey & Mayer (1990), con sus cuatro ramas orientadas a partir de una mirada de experiencias universitarias y la manera de afrontar dichas situaciones con inteligencia emocional. El tercero, resalta algunos programas realizados a nivel universitario para el desarrollo de la inteligencia emocional y los impactos logrados en ellos. En las conclusiones, se advierte sobre la importancia de seguir reflexionando sobre el papel de la universidad para potenciar dichas habilidades desde procesos psicoeducativos.

**Palabras clave:** Comprensión; Facilitación; Inteligencia emocional; Percepción; Regulación

### **Abstract**

This reflection article answers the question: What is the importance of the development of emotional intelligence skills in students to meet the challenges that arise in university and professional life? To do this, three thematic axes are proposed: the first, addresses emotional intelligence from its main representatives and the importance of its development in university

life. The second reflects on the model of skills of emotional intelligence of Salovey and Mayer (1990) with its four branches oriented from a view of university experiences and the way to face these situations with emotional intelligence. The third highlights some programs carried out at the university level for the development of emotional intelligence and the impacts achieved on them. In the conclusions, it is warned about the importance of continuing to reflect on the role of the university to enhance said skills from psychoeducational processes.

**Key words:** Emotional intelligence; Facilitation; Perception; Regulation; Understanding.

## Introducción

El presente artículo argumenta el tema de la inteligencia emocional. De manera específica, se enfoca en reflexionar sobre la importancia que tiene el desarrollo de estas habilidades en estudiantes universitarios para atender los retos que se presentan en la vida, en los ámbitos académico y profesional. Escribir sobre este tema se constituye en una oportunidad para las universidades de pensar en ofrecer a sus estudiantes una educación para la vida y para las nuevas exigencias del mundo laboral.

Es claro que se comienzan a evidenciar requisitos en el perfil de profesionales que cuenten con habilidades tanto técnicas, teóricas y cognitivas como emocionales y sociales. Esto quiere decir que la inteligencia emocional se reconoce como un elemento crucial de los futuros profesionales y, por tanto, requiere que se fortalezca durante su proceso de formación académica, y se convierta en una herramienta para atender las necesidades que exige el mundo laboral a los nuevos profesionales.

El interés por el tema surge de querer reflexionar sobre la importancia de la inteligencia emocional en los procesos de formación académica universitaria. Reconocer la necesidad de ofrecer educación integral que no solo se enfoque en lo técnico y teórico, sino también en lo interpersonal e intrapersonal. Considero que estos elementos también son parte de la labor de los docentes, directivos, psicólogos educativos y otros autores que intervienen activamente en las instituciones educativas.

La formación en la inteligencia emocional no es una tarea más que aparece para el personal universitario que he mencionado, sino que es un elemento que se debe comenzar a

visibilizar con más fuerza en los salones de clase y en los programas de bienestar universitario que se ofrecen.

Acerca del tema se han ocupado diversos autores. En este texto, se analizarán principalmente las ideas de Salovey & Mayer (1990), que hasta ahora han publicado sobre éste y han sido ampliamente reconocidos en el campo de la psicología como pioneros y expertos. El centro de la reflexión se enfoca desde el *Modelo de habilidades de la inteligencia emocional* que plantea 4 ramas, las cuales son: 1) percepción, evaluación y expresión de las emociones, 2) la emoción facilitadora del pensamiento, 3) comprensión y análisis de las emociones y 4) regulación de las emociones. La argumentación se realiza en un diálogo entre lo planteado en el modelo mencionado y la importancia de desarrollar las habilidades que se destacan en cada una de las ramas.

Las reflexiones también se respaldan teóricamente con las ideas de investigadores que han publicado sobre el tema como Mestre et al. (2014), Fernández Berrocal y Extremera Pacheco (2005) y otros autores que han sido referente en el campo educativo, como Aranzazu Borrero y Rojas Fernández (2017), Ramos et al. (2009r), Rodríguez Góngora et al. (2020), y García Ancira (2020). En la revisión de las fuentes, se evidencia sustento del impacto que genera el desarrollo de las habilidades de la inteligencia emocional en el paso por la universidad y en el futuro laboral.

De lo anterior, se genera la siguiente pregunta: ¿Cuál es la importancia que tiene el desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional para atender los retos que se presentan en la vida universitaria y profesional?

Para dar respuesta a la pregunta planteada, en primer lugar, se abordan las definiciones de inteligencia emocional y la importancia de su desarrollo a través de la vida universitaria. En segundo lugar, y como punto central del artículo, se reflexiona sobre el modelo de habilidades de la inteligencia emocional Salovey & de Mayer (1990) y sus 4 ramas, se presentan algunos puntos importantes para desarrollarlas y los beneficios que genera. En tercer lugar, se mencionan artículos que han abordado programas para el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito universitario y los impactos logrados en ello. El propósito de ello es visibilizar trabajos de investigación que resaltan la importancia de afianzar la inteligencia emocional como parte de la formación integral en el ámbito académico universitario.

Para concluir el escrito, se busca advertir a los lectores sobre la necesidad de seguir reflexionando sobre el papel de la universidad para potenciar dichas habilidades desde procesos

psicoeducativos. Se busca, entonces, llevar este tema a las universidades y generar apertura al reconocimiento de lo que se está haciendo y lo que falta por hacerse.

Se espera, entonces, al finalizar la lectura de este artículo, que los lectores se permitan abrir nuevas puertas de reflexión con respecto a la importancia que tiene el desarrollo de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios para atender los retos que se presentan en la vida académica y profesional.

### **Aproximación a la definición de inteligencia emocional y la importancia de su desarrollo a través de la vida universitaria**

La inteligencia emocional (de aquí en adelante IE) ha sido abordada desde diferentes autores que han investigado y publicado sobre el tema, y que, en la actualidad, son reconocidos en la psicología como sus principales representantes. Entre los más distintivos se encuentran Mayer y Salovey (1990, como se citó en Mestre et al., 2014), pioneros en el tema, quienes definen la IE como:

Habilidad para percibir, valorar y expresar la emoción adecuadamente y adaptativamente; la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten las actividades cognitivas y la acción adaptativa; y la habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros. (p. 5)

Desde este referente, se evidencia el énfasis de plantear la inteligencia emocional como habilidad para la vida. Se puede entender, entonces, que la inteligencia emocional es fundamental para una adecuada relación consigo mismo y con la sociedad, lo que afianza el buen vivir colectivo y también en la adaptación al medio. Este hito se logra a partir de un conocimiento profundo de las emociones propias y de los demás, y el manejo de estas para tomar decisiones de forma más asertividad.

Otro autor reconocido que ha aportado fuertemente en el tema de la inteligencia emocional es Daniel Goleman, a quien se le distingue como el autor que dio a conocer el concepto por primera vez en su libro *Emotional Intelligence*. Entre tanto, Goleman (como se citó en García Ancira, 2020) define la inteligencia emocional 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)

Esta concepción se relaciona con la anterior, puesto que se centra en la habilidad de reconocer las emociones y utilizarlas de forma asertiva para afrontar lo que se presenta en la vida. Centrando la mirada específicamente en las experiencias universitarias de futuros profesionales, se observa que emergen tensiones, retos, conflictos y angustias que son necesarios atender frente a las vivencias académicas. Adicionalmente, aparece el “fantasma” de cumplir en el futuro con los perfiles exigidos en el campo laboral.

Con base en las dos definiciones anteriormente expuestas y las reflexiones planteadas, se puede definir la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que potencializamos para auto reconocer nuestras emociones y regularlas en pro de ser asertivos en la toma de decisiones enfocadas al buen vivir. Es a partir de ello, que se hace visible una necesidad de desarrollar en el ámbito académico, no solamente las habilidades técnicas y cognitivas, sino también las emocionales. Estas habilidades llamadas “inteligencia emocional” se ha empezado a reconocer en los últimos 25 años, y habla de la importancia de ofrecer formación que implique el desarrollo del control emocional.

El propósito de la integralidad en la formación de diversas habilidades es que los estudiantes obtengan herramientas que les permitan atender de forma más asertiva a las problemáticas que se les presentan en el trasegar universitario y en el futuro mundo laboral.

### **El modelo de habilidades de la inteligencia emocional de Mayer y Salovey y sus 4 ramas**

Para resaltar la importancia que tiene el desarrollo de las habilidades de la inteligencia emocional, en pro de atender los retos de la vida universitaria y en el futuro profesional, se realiza un análisis con base en el *modelo de habilidades de la inteligencia emocional* de Mayer & Salovey (1990). La reflexión se centra en las 4 ramas planteadas en sus teorías, las cuales están organizadas de forma escalonada. Ésta “se enfatiza en las habilidades cognitivas implícitas en la conducta emocionalmente inteligente” (Mestre et al., 2014), lo que quiere decir el pensamiento de la información emocional.

Las ramas de la inteligencia emocional son: 1) Percepción, evaluación y expresión de las emociones, 2) La emoción facilitadora del pensamiento, 3) Comprensión y análisis de las

emociones, y 4) Regulación de las emociones. Cada una de estas indican ciertas características que se pueden reconocer en las expresiones y conductas de las personas. Implica un nivel jerárquico en su desarrollo y, por tanto, se puede avanzar en su formación de manera gradual.

La primera rama del modelo es *percepción, evaluación y expresión de las emociones* “hace referencia a la certeza con la que los individuos pueden identificar las emociones y el contenido emocional en ellos mismos y en otras personas” (Mestre et al., 2014., p. 7); incluye, “el registro, la atención y la identificación de los mensajes emocionales, su manifestación a través de las expresiones faciales, el tono de la voz, etc.” (Mestre et al., 2014., p. 7).

Un estudiante universitario, si tiene desarrollada esta habilidad o la desarrolla en su proceso académico, logra generar apertura a relaciones sociales estables. Al identificar sus emociones y las de los otros abre las puertas para espacios de apoyo a quién lo requiere frente a situaciones complejas y tomar una actitud asertiva frente al otro y consigo mismo.

La segunda rama del modelo es la *emoción facilitadora del pensamiento*, esta hace referencia a “la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos y solucionamos problemas” (Fernández Berrocal y Extremera Pacheco, 2005, p. 69). Un buen desarrollo de esta permite que las emociones se conviertan en aliadas para tomar decisiones en conjunto con los procesos cognitivos. En los estudiantes, se convierte en la oportunidad de utilizar las emociones de forma adecuada, por ejemplo, al momento de responder ante un examen, utilizar el miedo como activador de la memoria y no por el contrario como generador de bloqueos.

Igualmente, si esta habilidad se fortalece cada vez más, es posible que se genere mayor probabilidad de éxito al utilizar las emociones para atender a retos laborales. Por ejemplo, presentar con seguridad de sí mismo un proyecto ante una junta administrativa, responder con responsabilidad ante un problema jurídico, demostrar respeto frente a un cliente a quien se debe explicar con calma una situación de inconformidad, entre otras. Este tipo de situaciones requieren que las emociones sean palanca para procesar de forma adecuada la información y resolver la situación con tranquilidad.

La tercera rama del modelo se llama *comprensión y análisis de las emociones*. Ésta “hace referencia al conocimiento del sistema emocional, es decir, cómo se procesa a nivel cognitivo la emoción, y cómo afecta el empleo de la información emocional a los procesos de comprensión y el razonamiento” (Mestre et al., 2014., p.12). En otras palabras, se refiere a la habilidad que tenemos de reconocer nuestras propias emociones y del significado que les

ofrecemos a ellas en nuestros pensamientos. Con ella, es posible que se logre un mayor control de nosotros mismos a la hora de tomar decisiones y aprender de situaciones que nos permiten reflexionar sobre los hechos.

En el caso de los estudiantes universitarios, se esperaría que, por ejemplo, en una experiencia negativa que haya tenido en relación con otra persona, puede aprender a identificar sentimientos positivos y negativos, y se permitan analizar la situación para flexibilizar la mente y encontrar caminos de resolución al problema. Estos momentos se pueden convertir en experiencias significativas para intervenir en situaciones similares de su vida universitaria y en el futuro laboral. También, puede ocurrir en un caso contrario, donde se presente una experiencia positiva y el estudiante logre comprender sus emociones y sentimientos vividos, para que estos se puedan reafirmar y permitan también perpetuar acciones que beneficien su buen vivir.

La última rama del modelo de Salovey & Mayer (1990) se llama *Regulación de las emociones*. Este es el último eslabón de los cuatro niveles y por tanto es el más complejo de todos. Se define como la “capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o provechar la información que acompaña en función de su utilidad” (Fernández Berrocal y Extremera Pacheco, 2005, p. 71). Con esta habilidad se logran afianzar las emociones que aportan en cada una de las situaciones cuando se requiere. Esto quiere decir que hay un mayor control de sí mismo frente a las situaciones de la vida y el cómo vivirlas.

Específicamente en la universidad, los estudiantes pueden asumir la pérdida de un curso como una tragedia o como una oportunidad de afianzar conocimientos que no logró adquirir durante el semestre, por diversas razones. Reconocer la situación y las emociones que se generan en ello, le permiten a su vez conocerse más a sí mismo y regular adecuadamente la situación para darle un significado aportante para su vida. Este tipo de situaciones atendidas con regulación emocional, desde el ámbito universitario, sugieren que el futuro profesional también logre regular sus emociones frente a situaciones complejas y agradables en su mundo laboral y que sólo se dará la oportunidad de aprender de ellas en la medida que las fortalezca día a día.

## Programas para el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito universitarios

Es posible que para muchos universitarios ocurran las situaciones que se plantearon como ejemplo en los párrafos anteriores y logren desarrollar su inteligencia emocional, pero no está demás pensar que la labor formativa de la universidad permita robustecerla con acciones concretas como la implementación de programas con el objetivo específico de desarrollar estas habilidades de la inteligencia emocional.

Ahora bien, no se puede decir que, aunque el tema de la inteligencia emocional es relativamente nuevo no se han realizado procesos en las universidades que han buscado su reconocimiento como parte integral de la formación. Por tanto, resalto dos artículos que dan cuenta de ello y menciono a continuación.

El primero fue realizado en la ciudad de Cali por Aranzazu Borrero y Rojas Fernández (2017), donde implementaron un programa para el desarrollo de inteligencia emocional en estudiantes de las carreras de formación de docentes. En esta investigación se utilizó el Programa Intensivo de Inteligencia Emocional (PIEI), creado por Fernández (2016), y encontraron que “hubo mejora en dos de las dimensiones de la inteligencia emocional, claridad y reparación, siendo más marcado el cambio en la primera y menor en la segunda” (Aranzazu Borrero y Rojas Fernández, 2017, p. 46). Esto es evidencia de que en la universidad es posible fomentar procesos pedagógicos que aporten en la IE de los estudiantes.

Un segundo artículo que habla sobre el impacto del desarrollo de la IE en la universidad es el planteado por Ramos et al. (2009), cuyo propósito era elaborar un “programa integrado de mindfulness e inteligencia emocional sobre las estrategias cognitivas de regulación emocional” (p. 36). Esta investigación se realizó con base en el modelo de Salovey y Mayer, teniendo en cuenta las cuatro ramas que traza su modelo. Plantearon que,

Los resultados pusieron de manifiesto la efectividad del entrenamiento combinado (...)  
Concretamente comprobamos una disminución de la ansiedad estado, así como una reducción de los pensamientos depresivos de naturaleza intrusiva. Además, pudo apreciarse una menor tendencia de los participantes a culparse a sí mismos como a otros de sus dificultades. (Ramos et al., 2009, p. 36).

También, dan a conocer que los programas de IE y Mindfulness realizados de forma individual presentan resultados positivos a largo plazo, pero que al trabajarlos juntos generan un mayor impacto en un menor tiempo.



## Conclusiones

Finalmente, y con todo lo expuesto, se espera que este texto sea el disfrute de un reconocimiento a la importancia de la inteligencia emocional como parte fundamental de la toma de decisiones en el trasegar por la vida universitaria, de reconocer la inteligencia emocional como habilidades que son igual de importantes que las habilidades intelectuales y técnicas. Todas ellas en conjunto permiten una formación integral para una mejor calidad de vida

Estas habilidades se van fortaleciendo en la medida que se potencialicen a través de la experiencia. Es aquí donde abro la invitación a que en las universidades también las asuman como parte integral de la formación de los futuros profesionales a través de estrategias que las afiancen. Todo ello para que se cumpla con perfiles más enfocados a la calidad del servicio y la interacción asertiva con los clientes.

Cada vez más, las exigencias del mundo laboral son mayores, lo que genera que la formación universitaria se tenga que reinventar constantemente. Desde las neurociencias se dice que las emociones son parte crucial en la toma de decisiones, estas trabajan en conjunto con la cognición y la conducta para mejorar la asertividad de ello; de allí la importancia de afianzarlas en la formación profesional. Pensar en una educación de habilidades emocionales, cognitivas y conductuales, es hablar de un profesional integral que buscará impactar de forma apropiada en las necesidades de la sociedad.

A partir de las reflexiones planteadas, surgen nuevos supuestos en relación con el tema, como la importancia de dar reconocimiento a experiencias exitosas que se han dado en el campo universitario y que asientan las bases para proponer cambios en los currículos universitarios que tienen la tarea de reinventarse constantemente con base a las necesidades de un mundo cambiante.

Surgen entonces nuevas preguntas como ¿qué diferencias se observan en la vida laboral de profesionales que han tenido intervención del desarrollo de la inteligencia emocional desde el currículo universitario con los que no han tenido intervención?, ¿se ha reflexionado lo suficiente sobre este tema en las universidades para tomar decisiones en la construcción de programas universitarios?, ¿qué retos podemos comenzar a asumir para que la universidad identifique posibles estrategias o programas para el desarrollo de la inteligencia emocional?

Por último, cerrar diciendo que ya hay un camino que se comenzó a recorrer en las universidades, donde se visibilizan nuevos horizontes a una formación de lo intelectual y lo emocional, con procesos que realmente vale la pena resaltar y seguir afianzando.

## Referencias

- Aranzazu Borrero, G. E., y Rojas Fernández, M. (2017). *Adaptación, implementación y evaluación de un programa para el desarrollo de inteligencia emocional en estudiantes de las carreras de formación de docentes de una universidad privada del sur de Cali* (Proyecto de grado de maestría). Universidad ICESI. [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/83469/1/T00859.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83469/1/T00859.pdf)
- Fernández Berrocal, P., y Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- García Ancira, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, (39), 225–246.
- Mestre, J. M., Salovey, P., Brackett, M. A., y Guil, R. (2014) *Inteligencia emocional: definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de Mayer y Salovey*. [https://www.academia.edu/19301842/INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_DEFINICIÓN\\_EVALUACIÓN\\_Y\\_APLICACIONES\\_DESDE\\_EL\\_MODELO\\_DE\\_HABILIDADES\\_DE\\_MAYER\\_Y\\_SALOVEY](https://www.academia.edu/19301842/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DEFINICIÓN_EVALUACIÓN_Y_APLICACIONES_DESDE_EL_MODELO_DE_HABILIDADES_DE_MAYER_Y_SALOVEY)
- Ramos, N. S., Hernández, S. M., y Blanca, M. J. (2009). Hacia un programa integrado de mindfulness e inteligencia emocional. *Ansiedad y Estrés*, (15), 207-216.
- Rodríguez Góngora, J., Rodríguez Rodríguez, J. C., y Rodríguez Rodríguez, J. A., (2020). Inteligencia emocional en universitarios: análisis descriptivo en alumnos de 1º y 2º curso de grado. *Know and Share Psychology*, 1(1), 23-37. <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/KASP/article/view/3081/3297>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, (9), 185-211.