

---

# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DOCENTE UNIVERSITARIO: EL CASO DE LA LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

---

ROCÍO FRAGOSO LUZURIAGA

## RESUMEN:

El objetivo de la siguiente investigación fue conocer el perfil de inteligencia emocional del docente de la licenciatura de Administración de Empresas perteneciente a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, para esto se estudiaron 72 docentes en activo; 40 pertenecientes al género masculino y 32 al femenino quienes imparten clases en, al menos, un grupo. Los instrumentos que se aplicaron para realizar la investigación fueron el TMMS- 24 (Trait Meta Mood Scale) y una ficha de identificación. De esta manera se encontró que: 97% de los docentes poseen una adecuada o excelente reparación emocional; 87% cuentan con una adecuada o excelente claridad emocional; y 52% presentan una adecuada atención emocional lo cual puede favorecer los procesos de enseñanza- aprendizaje dentro del aula así como las relaciones docente-alumno. Se enfatiza la necesidad de sensibilizar a los docentes acerca de la inteligencia emocional y sus implicaciones tanto en su vida cotidiana como laboral.

**PALABRAS CLAVE:** inteligencia, emocional, administración, docentes.

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional (IE) es un concepto que desde su creación y evaluación, a manos de Mayer y Salovey (Extremera y Fernández Berrocal, 2004), y su popularización en el *best seller* del mismo nombre escrito por Daniel

---

Goleman (2002), en la década de los noventa, ha causado gran revuelo tanto en círculos académicos como en los ámbitos laborales y sociales. Este constructo tiene sus antecedentes en teorías de la inteligencia como las de Thorndike, quien esboza por primera vez el término inteligencia social, y Howard Gardner (2005), impulsor de las inteligencias múltiples. El concepto puede definirse como: "Una forma de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno", según Mayer y Salovey (citados en Extremera y Fernández- Berrocal, 2004:1). A pesar de su reciente surgimiento ya han florecido múltiples enfoques y autores relevantes lo cuales pueden agruparse en dos grandes modelos de inteligencia emocional: los modelos mixtos y el modelo de habilidad. Este último es el más antiguo propuesto por John Mayer y Peter Salovey (Extremera y Fernández Berrocal, 2004) y se centra exclusivamente en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. Estos autores afirman que la IE posee cuatro grandes componentes:

- 1) **Percepción y expresión emocional.** Este elemento ayuda a reconocer nuestras emociones y darles una "etiqueta verbal"
- 2) **Facilitación emocional.** Es la capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- 3) **Comprensión emocional.** Etiquetado correcto de las emociones, comprensión del significado emocional no sólo en emociones sencillas sino también comprender la evolución de unos estados emocionales a otros.
- 4) **Regulación emociones.** Que no es más que dirigir y controlar nuestras emociones tanto positivas como negativas

---

Los modelos mixtos combinan dimensiones de personalidad como asertividad, humor, optimismo, etc. con habilidades emocionales. Entre los representantes más destacados de este rubro se encuentran: Daniel Goleman, egresado de la universidad de Harvard quien es responsable de la popularización del concepto IE y Bar-On (Sánchez Núñez, 2005) es otro importante representante de los modelos mixtos, afirma que la IE es un conjunto de capacidades no-cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales.

A pesar de de las visibles diferencias entre los modelos presentados anteriormente todos coinciden en que la inteligencia emocional es indispensable no sólo en el ámbito académico sino en la vida cotidiana. Por ello el siguiente trabajo busca profundizar más en este campo especialmente en el docente de educación superior

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A pesar de que muchas veces se piensa equivocadamente que lo único indispensable para impartir una asignatura es tener conocimientos del tema en cuestión se está olvidando que las habilidades que brinda la inteligencia emocional pueden jugar un papel crucial en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la vida personal del docente por diversas razones: la primera de ellas, y sin duda una de las más importantes, es que las aulas son un modelo de aprendizaje socio-emocional que implican la enseñanza de habilidades empáticas como son el prestar atención, saber escuchar y comprender los puntos de vistas de los demás, del mismo modo engloban la creación de ambientes que fomenten, a través de dinámicas, trabajos en grupo y tareas la solución de conflictos interpersonales, la expresión de los sentimientos tanto positivos como negativos y la exposición de vivencias que puedan ayudar a resolver posibles conflictos personales en el alumnado (Extremera y Fernández-

---

Berrocal, 2004). Hay otra gama de razones que muestran diversas investigaciones que postulan que índices adecuados de inteligencia emocional pueden ayudar a resolver con mayor éxito problemas académicos y cotidianos (Thi Lam y Kirby, 2002), obtener un grado notable de bienestar psicológico (Bermúdez, Álvarez y Sánchez, 2003), poseer un mejor concepto de sí mismo y de las perspectivas futuras (García, 2004), lograr un mejor nivel de empatía en las relaciones interpersonales y adaptación al medio (Pellittei, 2002; Schutte y col., 2001). Incluso un buen grado de inteligencia emocional puede ayudar a las personas a colaborar más con la gente de su entorno, habilidad fundamental en un maestro de educación superior (Schutte, y col., 2001). También se ha demostrado que niveles deficientes de inteligencia emocional sirven como predictores en la aparición estrés y de patrones cognitivos disfuncionales que afectan la visión del sí mismo y el pensamiento constructivo (Adeyemo y Ogunyemi, 2005; García, 2004).

A pesar de haber mostrado ya sus beneficios e importancia en estudiantes de educación superior y de existir una relativa abundancia en estudios con este tipo de población son pocos los trabajos hechos en docentes universitarios. Debido a la escasez de investigaciones, especialmente en el área educativa, y al impacto que puede tener en uno de los actores fundamentales del proceso enseñanza-aprendizaje universitarios, es imprescindible comenzar a explorar este campo aún virgen y una de las áreas donde esta intervención es claramente más apremiante es en el maestro de administración de empresas ya que además de formar profesionistas adaptables a una sociedad neoliberal se les exige cada vez más competencias académicas debido a los dramáticos cambios que sufren las organizaciones y el mercado (León Porras, 2004), también debe preparar seres humanos que cuenten con las herramientas necesarias para menguar los efectos psicológicos que producen estas transformaciones y auxiliar al desarrollo de sus habilidades socio-emocionales ya que independientemente del

---

puesto en el cual se desempeñen los futuros egresados de la licenciatura deberán manejar, conjuntamente, cuestiones administrativas como de recursos humanos y complejas redes de relaciones interpersonales sin mencionar los percances de la vida cotidiana. Una de las maneras más efectivas de comenzar esta instrucción emocional es el proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo en el aula. No obstante, algunas veces el docente no es capaz de transmitir estas habilidades emocionales, no por carecer de ellas sino por desconocer su importancia y la forma de llevarlas a la práctica. De ahí deriva el apremio de inquirir sobre el perfil emocional del docente de la licenciatura de administración de empresas, para que pueda brindar mayor información acerca de las habilidades emocionales de los sujetos para detectar posibles deficiencias que afecten el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Por lo anterior la presente investigación pretende comenzar a indagar en este terreno. Así surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el perfil de inteligencia emocional de los docentes de la licenciatura de administración de empresas de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla?

### **JUSTIFICACIÓN**

El siglo XIX está marcado por transformaciones tan dramáticas que la mayoría de las veces los conocimientos académicos no son suficientes para enfrentar los desafíos que plantea el medio ambiente y mucho menos para alcanzar el éxito laboral, social y personal. Para esto se requiere una nueva gama de competencias y habilidades inter e intra personales (Cooper y Sawaf, 2002; Goleman, 2000, 2002) que pueden y deben ser inculcadas dentro de las universidades ya que la función principal de estos centros de educación superior -y de todos los participantes en el proceso de formación de futuros profesionistas- es preparar individuos capaces no sólo de enfrentar esos cambios sino de aprovecharlos para su crecimiento personal. Sin duda uno de

---

los actores principales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de habilidades laborales, sociales y personales es el docente universitario quien también ha comenzado a experimentar los estragos producidos por la carencia de estas destrezas para manejar las exigencias del entorno.

Una de las herramientas con las que hoy en día pueden contar los profesores para adquirir éstas habilidades en adición a llevar a cabo la difícil tarea de transmitir las es la inteligencia emocional. No obstante según diversos autores (Cooper y Sawaf, 2002; Goleman, 2000, 2002; Extremera y Fernández Berrocal, 2004) no se ha prestado la suficiente atención a este constructo prevaleciendo aún la concepción tradicional de inteligencia en la que el coeficiente intelectual (CI) es lo único indispensable para obtener satisfacciones profesionales y personales. Esta forma de concebir la realidad ha tenido enormes repercusiones para los estudiantes y trabajadores no sólo de educación superior sino de todos los niveles y cada vez es mayor el número de estudios que rechazan esta visión del mundo, por ejemplo, Goleman (2000, 2002) documenta como personas aparentemente brillantes en el ámbito académico no obtienen el éxito esperado en las áreas laborales o en caso de obtenerlo sacrifican su salud física, emocional y relaciones interpersonales. Y si bien es cierto que el docente universitario debe preparar a sus estudiantes para el campo laboral mediante la asimilación de destrezas académicas también lo es que su obligación es formar seres integrales con las habilidades necesarias para desenvolverse en la vida. Además debemos recordar que aunque al alumnado se le convenza por medio de la razón se le conmueve por medio la emoción y el profesor de educación superior ha de conmover y convencer a sus alumnos si desea que el proceso de enseñanza aprendizaje sea efectivo (Velázquez Mastretta, 1990).

---

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el perfil de inteligencia emocional de los docentes de la licenciatura de Administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP).

### **Objetivos específicos**

En la licenciatura de Administración de Empresas:

- 1) establecer el porcentaje de docentes que poseen una adecuada atención emocional;
- 2) detectar el porcentaje de docentes que poseen una adecuada claridad emocional; y
- 3) mostrar el porcentaje de docentes que poseen una adecuada regulación emocional.

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación se llevó a cabo en la licenciatura de Administración de Empresas de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, un organismo público descentralizado perteneciente al estado con personalidad jurídica y patrimonio propio (BUAP, 1998).

Para el presente estudio se seleccionó al universo total de docentes que imparten al menos una materia en dicha licenciatura: 85 maestros, debido a que diariamente se enfrentan a la difícil tarea del manejo efectivo de uno o más grupos con las exigencias de la vida cotidiana. De esos 85 sujetos 72 accedieron a responder el instrumento, 42 pertenecientes al género masculino y 30 al femenino.

Como instrumento se seleccionó el TMMS-24 que es producto de la adaptación del TMMS-48, elaborado por Mayer y Salovey, a manos del grupo de Málaga. La

---

prueba pertenece al subgrupo de los modelos de habilidades. Este modelo es el de mayor uso dentro de las investigaciones educativas. El TMMS-24 se encuentra conformado por 24 oraciones cortas que evalúan el nivel de inteligencia emocional a través de tres dimensiones básicas: Atención a los sentimientos (8 ítems), claridad emocional (8 ítems), y reparación emocional (8 ítems) (Rodríguez Nieto y cols., 2004).

Además del instrumento mencionado se elaboró una ficha de identificación para obtener información básica acerca de la población a estudiar como: género, edad, número de grupos a cargo del docente, años laborados como tal dentro de la licenciatura, tipo de contratación y categoría, tipo de materias asignadas, y si actualmente se desempeñaba como tutor

## **CONCLUSIONES**

Con base en los resultados encontrados se puede afirmar que la mayoría de la población docente de la licenciatura de administración de empresas posee niveles adecuados de habilidades emocionales de esta manera se observa que:

- 1) un 97% de los docentes ostentan una adecuada o excelente reparación emocional;
- 2) un 87% de los docentes gozan de una adecuada o excelente claridad emocional; y
- 3) un 52% de los docentes poseen una adecuada atención emocional.

La habilidad más destacable entre los docentes de la licenciatura de administración de empresas es la reparación emocional, la cual es considerada por algunos autores como la más importante para la interacción social porque influye directamente en la expresión emocional y el comportamiento. Dentro del aula puede ayudar a fomentar relaciones cordiales con y entre el alumnado



---

a la par que desarrolla un clima propicio para el aprendizaje a través de un ambiente de confianza, además, el pobre manejo de emociones negativas como son el miedo, la ira y la culpa dentro del salón de clases no es solamente dañino para el maestro de educación superior sino es igualmente perjudicial para el alumno ya que crea en él modelos incorrectos y poco adaptativos para desenvolverse en el entorno así como una pobre capacidad para la toma de decisiones (Redorta y Cols., 2006; Lopes, Salovey, Beer y Côté, 2005; Extremera y Fernández-Berrocal, 2004b).

También cabe señalar que el 87% de los docentes cuentan con una adecuada o excelente claridad emocional habilidad necesaria para el etiquetado correcto de sus emociones y establecer las relaciones que existen entre ellas junto con sus matices lo cual podría ayudar como defensa contra las presiones derivadas de la función docente y comportamientos nocivos como son el perfeccionismo desadaptativo y el estrés, cada vez más frecuentes dentro de los maestros universitarios. La falta de esta habilidad emocional puede afectarlos causando confusión y disminución del bienestar psicológico (Dunn, Whelton y Sharpe, 2006; Gohm, 2003).

Sin embargo, habría que señalar que 52% de los docentes cuenta con una adecuada atención emocional lo que indica que 48% requiere mejorarla. Teniendo en cuenta que cada una de las habilidades que conforman la inteligencia emocional se encuentran íntimamente relacionadas poseer un nivel no adecuado de atención emocional puede disminuir la eficacia de la claridad y la reparación además de que puede trastocar enormemente la vida personal del sujeto y su desempeño laboral.

De acuerdo con lo anterior se observa que una cantidad significativa de docentes cuenta con adecuadas habilidades emocionales, no obstante, estas aún pueden ser perfeccionadas a través de cursos de sensibilización y talleres.

---

Si bien el ejercicio efectivo de la actividad docente está compuesto por diversos conocimientos, actitudes y habilidades intra e interpersonales, un manejo adecuado de la inteligencia emocional contribuye al mejor desempeño del docente no solo en el aula sino también en su vida personal.

### **AGRADECIMIENTOS:**

Al doctor. Jorge Fernández, director de la Maestría en Educación Superior, por su confianza y palabras de aliento.

A la doctora Aída Becerra Porras, por su guía y puntuales comentarios.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Adeyemo, D. A. y Ogunyemi, B. (2005). "Emotional intelligence and self-efficacy as a predictors of occupational stress among academic staff in a nigerian university", *Organizational Learning and Leadership*, 4. (consultado: 2 de julio de 2006, en [www. weleadinlearning.org/da05.htm](http://www.weleadinlearning.org/da05.htm))
- Bermúdez, M. P.; Álvarez, T. I. y Sánchez A. (2003). "Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico", *Universitas Psychologica*, 2 (1). (consultado: 4 de agosto de 2004, en [www. sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/descarga.php?id=38](http://www.sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/descarga.php?id=38)).
- BUAP. (1998). *Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. Puebla: BUAP. (consultado: 20 de junio de 2007, en [www.buap.mx/transparencia/index.html](http://www.buap.mx/transparencia/index.html))
- Cooper R., y Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*, Colombia: Norma
- Dunn, J.; Whelton, W. y Sharpe (2006). "Maladaptive perfectionism, hassle, coping, and psychological distress in university professors", *Journal of Counseling Psychology*, 53, (4), pp 511-523.
- Extremera, N. y Fernández- Berrocal, P. (2004). "La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado", *Revista Iberoamericana de Educación*. (consultado: 3 de octubre de 2006, en: [www.ua.es/dpto/dspee/estudios/otros/La%20importancia%20de%20desarrollar%20la%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20profesorado.pdf](http://www.ua.es/dpto/dspee/estudios/otros/La%20importancia%20de%20desarrollar%20la%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20profesorado.pdf)).

- 
- García, D. H. (2004). "Inteligencia emocional, su relación con patrones cognitivos disfuncionales", *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 6 (2), 55-63.
- Gardner, Howard (2005). *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*, México: Fondo de Cultura Económica.
- Gohm, C. (2003). "Mood regulation and emotional intelligence: Individual differences", *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, (3), pp. 594-607.
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia Emocional Aplicada a las Organizaciones*, Barcelona: Cairos.
- Goleman, D. (2002). *La Inteligencia Emocional*, México: Vergara.
- León Porras, C. (2004). "La inteligencia emocional en estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria de administración de empresas", *Psicología Científica*, 1 (2) (consultado: 20 de julio de 2006, en: [www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arporras02.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arporras02.htm)).
- Lopes, P.; Salovey, P.; Beers, M. y Côté (2005). "Emotion regulation abilities and the quality of social interaction", *Emotion*, 5, (1), pp. 113-118.
- Pellitiei, John (2002). "The relationship between emotional intelligence and ego defence mechanisms", *The Journal of Psychology*, (2003), 136 (2), 182-194.
- Redorta, J.; Obiols, M. y Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto*, España: Paidós
- Rodríguez Nieto, M. A.; Sánchez Miranda, M. P.; Valdivia Vázquez, J. A. y Padilla Montemayor, V. M. (2005). "Perfil de inteligencia emocional en estudiantes universitarios de la Facultad de psicología", *Universidad Autónoma de Nuevo León* (consultado: 15 de julio de 2006, en [www.uaslp.mx/PDF/2228\\_320.pdf](http://www.uaslp.mx/PDF/2228_320.pdf)).
- Sánchez Núñez, M. T. y Hume Figueroa, M. (2004). "Evaluación e intervención en inteligencia emocional y su importancia en el ámbito educativo", *Docencia e Investigación: Revista de la de la Escuela Universitaria del Magisterio de Toledo*, (4) (consultado: 15 de octubre de 2006, en: [www.uclm.es/profesorado/ricardo/Docencia\\_e\\_Investigacion/4/Trinidad.doc](http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/Docencia_e_Investigacion/4/Trinidad.doc)).
- Schutte, N. S.; Malouff, J.; Bobik, C.; Coston, T.; Greeson, C.; Jedlicka, E. R. y Greta Wendorf (2001). "Emotional intelligence and interpersonal relations", *Journal of Social Psychology*, 141 (4), 523-536.
- Thi Lam, L. y Kirby, S. (2002). "Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance", *The Journal of Social Psychology*, 142 (1), 122-143.
- Velázquez Mastretta, G. (1990). *El Liderazgo del Profesor Universitario*, México: Limusa.