

LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES DE LOS TRABAJADORES CUBANOS. ¿CÓMO MEDIRLAS?

Jeniffer Medina García

Facultad de Psicología. Universidad de la Habana

Alina Alfonso León

Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de la Habana

Zoe Bello Dávila

Facultad de Psicología. Universidad de la Habana

Resumen

A partir de los innegables beneficios que, en el ámbito laboral, aportan las competencias emocionales, la evaluación de estas ha cobrado gran interés. El presente artículo expone algunos resultados de las acciones preliminares de validación de contenido y constructo del Inventario de Competencias Emocionales en el ámbito laboral (ICEL), instrumento diseñado en Cuba a partir del modelo de Goleman (1998, 2002) que tiene como objetivo evaluar competencias emocionales en el contexto nacional.

La validación de contenido se determinó a partir del juicio de 23 expertos. Por otra parte, el instrumento fue aplicado a 595 trabajadores de más de 20 organizaciones laborales radicadas en La Habana, lo que permitió analizar los ítems y sus propiedades psicométricas para la inclusión en la propuesta final. Mediante el empleo del análisis factorial, se comprobó la multidimensionalidad del instrumento, así como del conjunto de ítems que integran las distintas dimensiones. El ICEL quedó compuesto por un total de 38 ítems que evalúan la Inteligencia Emocional en 4 dimensiones. El cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0.93 mostró la elevada consistencia interna y confiabilidad del instrumento.

Palabras claves: inteligencia emocional, competencias emocionales, instrumentos, validez, confiabilidad

Abstract

Nowadays, emotional competencies are becoming relevant due the benefits of these skills within the labor force. The Inventory of emotional skills at the working place (ICEL in Spanish acronym) is based on the model of Goleman (1998, 2002) It is a Cuban instrument to evaluate the emotional competencies of workers. This paper depicts some results of the preliminary actions to evaluate the content and construct of ICEL, using the judgments of 23 experts. The instrument was also applied to 595 workers of about twenty labor organizations in Havana. These results were used to measure the multidimensionality of the instrument, and to evaluate the location of the items within the different dimensions. Finally ICEL comprised 38 items to assessed emotional intelligence through for dimensions. The value of the Cronbach's alpha coefficient (0.93) showed high internal consistency and reliability.

Keywords: emotional intelligence, emotional competence, instruments, validation, reliability.

Introducción

En los albores del siglo XXI, las organizaciones laborales se enfrentan a diversos retos que requieren de trabajadores dotados de una amplia variedad de recursos. Estas van más allá de las habilidades

técnicas, el coeficiente intelectual y la experiencia, consideradas requisitos umbrales, en tanto permiten la entrada a un puesto de trabajo, pero no determinan una salida exitosa. Los empleadores exigen cada vez más de sus trabajadores un conjunto de competencias que apuntan al área emocional. Entre ellas se encuentran características como: la capacidad de escuchar, el autocontrol, la adaptabilidad, la motivación para trabajar en la consecución de determinados objetivos, la eficacia dentro de la organización y el potencial de liderazgo

Según Goleman (1998) las competencias emocionales de cada individuo le confieren un potencial que aplicado al ámbito laboral, le permiten alcanzar estándares de eficiencia en la empresa. Por tanto, son considerados actualmente como requisitos indispensables en el desempeño exitoso del personal que ingresa a una organización. De ahí que en el año 2002, reajustara las dimensiones de la Inteligencia Emocional (IE) en: Conciencia de uno mismo, Autogestión emocional, Conciencia social y Gestión de las relaciones sociales, las cuales son más aplicables al ámbito laboral (Goleman, Boyatzis y McKee, 2002).

Una de las dificultades, que se confrontan en Cuba para evaluar la IE de los trabajadores, radica en que la mayoría de los instrumentos existentes, no se ajustan a la realidad de los trabajadores cubanos. De ahí surge la idea de diseñar y validar un instrumento que evalúa las competencias emocionales en el contexto empresarial cubano. Además de la contribución que esta investigación puede hacer a la validez empírica del constructo, este instrumento constituye un aporte a la Gestión de Recursos Humanos.

Para realizar las acciones preliminares de validación del instrumento se utilizaron los métodos de validez de contenido, a partir del criterio de expertos; la validez de constructo se evaluó mediante el análisis factorial y la confiabilidad se calculó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Muestra

Para desarrollar la investigación, se contó con el apoyo de un grupo de expertos (Grupo A) y de un grupo de trabajadores (Grupo B) pertenecientes a diferentes organizaciones laborales. Los criterios de selección fueron:

Grupo A

Ser profesional de la Psicología

Tener más de 2 años de experiencia en el tema de Inteligencia Emocional, Psicología organizacional o Construcción de instrumentos.

Grupo B

Ser trabajador de la organización laboral donde se lleva a cabo la investigación.

No estar de certificado médico, licencia, vacaciones o cumpliendo sanción administrativa en el momento de la aplicación.

Disposición a colaborar en la investigación.

A partir de estos criterios el grupo A quedó constituido por un total de 23 psicólogos donde un 83% eran mujeres, 4 doctores en ciencias, 3 masters en Psicología organizacional y 16 licenciados. Y más del 50 % eran especialistas en la Gestión de recursos humanos.

El grupo B quedó constituido por 595 trabajadores donde un 58% eran mujeres, el 30% eran técnicos, la edad promedio es de 41 años, y más del 50 % son universitarios. Los trabajadores procedían de organizaciones laborales situadas en la capital del país.

Dimensión	Competencia	Ítem
Conciencia de uno mismo	Conciencia emocional	Identifico las causas reales de mis emociones (i1) Reconozco el modo en que mis emociones afectan mi desempeño (i3)
	Autovaloración adecuada de uno mismo	Identifico y manejo adecuadamente mis fortalezas y debilidades (i5) Reflexiono y aprendo de mis experiencias (i7)
	Confianza en uno mismo	Logro ser eficiente en tareas de mucha presión (i9) Expreso mis criterios aunque no cuente con el apoyo de todos (i11)
Autogestión emocional	Autocontrol	Intento comprender que motiva las agresiones de los demás (i2) Controlo la irritación o el enojo (i4)
	Transparencia	Abordo abiertamente inquietudes o temores (i6) Reconozco espontáneamente los errores (i8)
	Adaptabilidad	Atiendo simultáneamente tareas diversas (i10) Me ajusto a situaciones novedosas (i12)
	Motivación de logro	Persigo la excelencia en mi desempeño como un motivo personal (i14) Enfrento las tareas difíciles como un reto (i16)
	Iniciativa	Enfrento tareas poco usuales (i18) Valoro con rapidez varias alternativas para llegar a una meta (i20)
	Optimismo	Utilizo el humor como recurso para enfrentarme a la vida (i22) Veo las situaciones adversas como una oportunidad de superación (i24)
Conciencia social	Empatía	Logro distanciarme de mi punto de vista y ponerme en el lugar del otro (i17) Comprendo las causas de los estados de ánimo de mis colegas (i19)
	Conciencia de la organización	Identifico las conexiones personales entre los que me rodean (i21) Identifico los valores o motivos que movilizan a mis colegas (i23)
	Orientación al servicio	Promuevo sentimientos positivos en los demás (i13) Contribuyo a la satisfacción de los demás (i15)
Gestión de las relaciones	Liderazgo	Sirvo de ejemplo a los demás en la consecución de las metas (i25) Estimulo el comportamiento de los demás con ideas motivantes (i27)
	Influencia	Convoco a otros y logro su participación en determinadas tareas (i29) Consigo persuadir a otros y lograr consenso (i31)
	Catalizar el cambio	Reconozco y promuevo cambios necesarios (i26) Logro reconocer y canalizar las reacciones emocionales que generan las situaciones de cambio en mí y los demás (i37)
	Gestión de los conflictos	Actúo como mediador en conflictos entre otros colegas (i28) Negocio y busco soluciones en situaciones conflictivas (i30)
	Trabajo en equipo y colaboración	Logro un trabajo de equipo (i32) Promuevo relaciones entre los compañeros del grupo (i34)
	Desarrollo de los demás	Identifico las fortalezas y debilidades de mis compañeros (i33) Favorezco el desarrollo de los demás (i35)
	Aprovechamiento de la diversidad	Aprendo de los demás (i36) Comprendo diferentes creencias y puntos de vista (i38)

Tabla 1. Relación entre los ítems y dimensiones

Fuente: Elaboración de las autoras

Instrumentos

Para obtener el criterio de los expertos, se empleó el Cuestionario Criterio de experto (Anexo 2), construido por las propias autoras de la investigación. En este instrumento se definen conceptualmente las dimensiones y competencias de la IE, así como los 38 ítems que componen el ICEL. Ellos fueron evaluados por los expertos en función de cuatro criterios: claridad (C1), ajuste a la población (C2), ajuste al indicador (C3) e inclusión (C4), de acuerdo a una escala Likert con cinco opciones de respuesta donde 1 representa no cumplimiento del ítem con el criterio y 5 cumplimiento total del ítem con el criterio.

El ICEL fue administrado a los trabajadores. Es una técnica de autoinforme de papel y lápiz. La medición también utiliza una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta donde 1 representa nunca y 5 siempre.

El procesamiento estadístico de los datos se realizó empleando el paquete estadístico especializado para ciencias sociales Statistical Package for Social Sciences (SPSS 22.0). El mismo incluyó la evaluación del criterio de los expertos, el análisis factorial exploratorio y la valoración de la consistencia interna del inventario.

Resultados

Los expertos dieron una valoración favorable del instrumento y aprobaron la inclusión de todos los ítems. Para conocer la concordancia entre las estimaciones de los jueces se calculó el coeficiente de Kendall y el de Cuesta (Cuesta, 2001). La concordancia valorada según la prueba de Kendall, mostró que pese a existir concordancia entre los jueces, se puede calificar de media a débil.

No obstante, el cálculo del coeficiente de concordancia de Cuesta (Cc.) ofreció un análisis más detallado tomando en cuenta el criterio predominante entre los expertos. Así se obtuvo que todos los jueces están de acuerdo en que los ítems cumplen con los criterios preestablecidos. Solo el ítem 2 obtuvo una puntuación menor al 60% (56%) en el C3 (ajuste al indicador). La mayoría de los ítems obtuvieron una puntuación media superior a 4,5, lo que indica una favorable puntuación por parte de los jueces.

Validez de constructo

Posteriormente los resultados de la aplicación del ICEL fueron sometidos a un análisis factorial.³ El cálculo del coeficiente Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) reveló el grado de pertinencia de la muestra para la aplicación del análisis factorial. El mismo puede ser calificado de alto (KMO = 0.949; prueba de esfericidad de Bartlett=7829,186; p=.000).

Análisis factorial

Dentro de la matriz todos los ítems correlacionan positivamente, lo cual indica la conveniencia de su inserción. La mayoría de los ítems correlacionan con mayor fuerza (más de 0.40) con los de su propia dimensión que con ítems relativos a otra dimensión. Los ítems que evalúan una misma competencia correlacionan entre ellos con valores medios (entre 0.25 y 0.40). Las correlaciones más altas que superan el valor de 0.5 se encuentran en la dimensión Gestión de las relaciones por lo que se puede concluir que los ítems de esta dimensión son los que guardan mayor relación entre ellos.

Tras la rotación de los cuatro factores, se obtuvo una matriz factorial que muestra el modo en que se agrupan los ítems con respecto a un determinado factor y cuáles son los que más lo saturan. Luego

³ El análisis factorial indica cómo tienden a agruparse los ítems o variables. Esta exploración de la estructura interna del instrumento permite conocer cuántas dimensiones integran una variable y qué ítems conforman cada dimensión a fin de simplificar la información que nos da una matriz de correlaciones (Morales, 2013)

de conocer la matriz de componentes rotados y dado el tamaño de la muestra (más de 300 sujetos) para el análisis se consideró 0.30 como valor mínimo, alrededor de 0.40 como más relevante y valores alrededor de a 0.50 como de mejor relevancia práctica para definir adecuadamente el factor, basado en los criterios establecidos por Morales (2013).

Al observar las agrupaciones de los ítems en relación a los cuatro factores seleccionados se observó que:

Un **primer factor** contiene los ítems asociado a todas las dimensiones teóricas: i7, i9 de la dimensión Conciencia de uno mismo; i12, i14, i16 de la dimensión Autogestión emocional; i15 de Conciencia social y de la dimensión Gestión de las relaciones i36 i26, i38. La mayoría de ellos corresponden a las dimensiones Autogestión emocional y Gestión de las relaciones que en la matriz de correlaciones reflejaron valores altos de correlación entre ellos por lo que la autora considera asociar este factor a la Gestión emocional.

El **segundo factor** tiene mayor vínculo con los ítems: i27, i28, i29, i30, i31, i33 e i34, todos estos ítems pertenecen a la dimensión Gestión de las relaciones. De modo que este factor se asocie a la Gestión de las relaciones.

El **tercer factor** está asociado a los ítems: i17, i19, i21, i23 de la dimensión Conciencia social; i22, i24, i2 de la dimensión Autogestión emocional y de Conciencia de uno mismo i3. Este factor se puede entender como Empatía y optimismo.

Por último aparece un **cuarto factor** donde los ítems con mayores puntuaciones son: i4, i6 de la dimensión Autogestión emocional y de Conciencia de uno mismo: i5. Por lo que este factor está relacionado con el Autoconocimiento.

De manera general se puede apreciar una estructura factorial multidimensional que se corresponde en gran medida con las dimensiones elaboradas teóricamente y que da muestra de la interrelación de los factores que conforman el constructo.

Confirmación de resultados

Con el objetivo de confirmar si la estructura empírica se corresponde con la teórica se realizó el análisis factorial de las dimensiones teóricas: Conciencia de uno mismo, Autogestión emocional, Conciencia social y Gestión de las relaciones. La siguiente tabla contiene los resultados de la aplicación

Varianza total explicada						
Componente	Autovalores principales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,040	75,988	75,988	3,040	75,988	75,988
2	0,448	11,205	87,194			
3	0,268	6,703	93,896			
4	0,244	6,104	100,000			

Tabla 2. Análisis de Componentes Principales

El primer factor es capaz de explicar casi el 76 % de la varianza de los datos originales. De acuerdo a la matriz de componente se puede concluir que existe un factor que, por su relevancia, agrupa todas

las variables. Este factor de acuerdo al contenido y la definición teórica de las dimensiones sería la Inteligencia Emocional.

Las correlaciones entre las dimensiones muestran valores altos (superiores a 0.5), aunque no lo suficientemente elevados como para afirmar que todas están midiendo de igual manera el constructo.

	Conciencia de uno mismo	Autogestión emocional	Conciencia Social	Gestión de las relaciones
Conciencia de uno mismo	1,000	0,653	0,506	0,558
Autogestión emocional		1,000	,624	0,672
Conciencia social			1,000	0,693
Gestión de las relaciones				1,000

Tabla 3. Correlaciones entre las dimensiones

Este análisis demuestra la interdependencia entre las dimensiones de la IE establecidas teóricamente: Conciencia de uno mismo, Autogestión emocional, Conciencia social y Gestión de las relaciones. De modo que se puede concluir que el ICEL presenta una estructura multidimensional compuesta por dichas dimensiones, las cuales se agrupan en un factor que explica más del 75 % de la varianza total de los datos.

Confiabilidad: Alpha de Cronbach⁴

El valor de Alpha Cronbach fue de 0.939 un valor muy próximo a 1 por lo que se puede concluir que el inventario presenta una alta consistencia interna y por lo tanto es un instrumento confiable.

Discusión

Durante las acciones preliminares de validación del Inventario de Competencias Emocionales en el ámbito laboral (ICEL) para evaluar competencias emocionales en trabajadores se demostró que el instrumento posee validez de contenido y de constructo.

Los expertos consultados concordaron en la pertinencia de incluir 38 ítems en la versión final del instrumento. Los cuales están redactados con suficiente claridad y ajuste a la población, además de adecuarse convenientemente al indicador que pretenden evaluar.

De acuerdo al análisis factorial, la estructura del inventario es multidimensional. Esta comprende cuatro dimensiones: Conciencia de uno mismo, Autogestión emocional, Conciencia Social y Gestión de las relaciones. Ellas correlacionan entre sí mostrando a su vez, una relativa independencia. Estas dimensiones se corresponden con las planteadas teóricamente según el modelo de referencia Goleman *et al* (2002).

El instrumento presenta una alta confiabilidad y consistencia interna.

⁴ Este coeficiente indica si las respuestas a los ítems del instrumento son coherentes y si los ítems de un componente están intercorrelacionados. Se considera que existe una buena consistencia interna cuando el valor de alfa es superior a 0,7 (Arribas, 2004).

Referencias bibliográficas

Arribas, M. (2004). Diseño y Validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 5 (17), pp. 23-29.

Cuesta, A. (2001). *Gestión de Competencias*. La Habana: Academia.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairós. S.A. Numancia.

Goleman, D., Boyatzis, R., y McKee, A. (2002). *El líder resonante crea más: el poder de la Inteligencia Emocional*. Plaza y Editores.

Morales, P. (2013). *El Análisis Factorial en la construcción e interpretación de tests, escalas y cuestionarios*. Recuperado el 15 de enero de 2015, de:

<http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/AnalisisFactorial.pdf>

Anexo 1. INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL

A continuación se presentan un conjunto de capacidades que debe evaluar en qué medida considera que las posee, es decir, que caracterizan su comportamiento habitual en el ámbito laboral.

Las valoraciones debe realizarlas en una escala de 1 a 5 puntos, donde:

5=siempre, 4 =casi siempre, 3= a veces, 2= casi nunca y 1=nunca. Intente responder de la manera más sincera posible, esto no es una prueba, solo se trata de explorar su perfil de capacidades emocionales.

Capacidades	1	2	3	4	5
1. Identifico las causas reales de mis emociones					
2. Intento comprender que motiva las agresiones de los demás					
3. Reconozco el modo en que mis emociones afectan mi desempeño					
4. Controló la irritación o el enojo					
5. Identifico y manejo adecuadamente mis fortalezas y debilidades					
6. Abordo abiertamente inquietudes o temores					
7. Reflexiono y aprendo de mis experiencias					
8. Reconozco espontáneamente los errores					
9. Logro ser eficiente en tareas de mucha presión					
10. Atiendo simultáneamente tareas diversas					
11. Expreso mis criterios aunque no cuente con el apoyo de todos					
12. Me ajusto a situaciones novedosas					
13. Promuevo sentimientos positivos en los demás					
14. Persigo la excelencia en mi desempeño como un motivo personal					
15. Contribuyo a la satisfacción de los demás					
16. Enfrento las tareas difíciles como un reto					
17. Logro distanciarme de mi punto de vista y ponerme en el lugar del otro					
18. Enfrento tareas poco usuales.					
19. Comprendo las causas de los estados de ánimo de mis colegas					
20. Valoro con rapidez varias alternativas para llegar a una meta					
21. Identifico las conexiones personales entre los que me rodean					
22. Utilizo el humor como recurso para enfrentarme a la vida					
23. Identifico los valores o motivos que movilizan a mis colegas					
24. Veo las situaciones adversas como una oportunidad de superación					
25. Sirvo de ejemplo a los demás en la consecución de las metas					
26. Reconozco y promuevo cambios necesarios					
27. Estimulo el comportamiento de los demás con ideas motivantes					
28. Actúo como mediador en conflictos entre otros colegas					

29. Convoco a otros y logro su participación en determinadas tareas					
30. Negocio y busco soluciones en situaciones conflictivas					
31. Consigo persuadir a otros y lograr consenso					
32. Logro un trabajo de quipo					
33. Identifico las fortalezas y debilidades de mis compañeros					
34. Promuevo relaciones entre los compañeros del grupo					
35. Favorezco el desarrollo de los demás					
36. Aprendo de los demás					
37. Logro reconocer y canalizar las reacciones emocionales que generan las situaciones de cambio en mí y los demás					
38. Comprendo diferentes creencias y puntos de vista					

Anexo 2. Cuestionario criterio de expertos

Como parte del proceso de validación del instrumento de Inteligencia Emocional en el ámbito Laboral para evaluar la Inteligencia Emocional en trabajadores, usted ha sido seleccionado integrante del grupo de *expertos* que valorarán el instrumento, a fin de determinar su validez de contenido. Agradecemos su valiosa colaboración.

Usted deberá valorar los ítems que conforman el inventario respecto a su grado de adecuación en relación a cada uno de los siguientes criterios:

Criterio no.1: *Claridad* con que ha sido redactado el ítem (sintáctica y semántica).

Criterio no.2: *Ajuste* de sus términos a la población de destino (trabajadores).

Criterio no.3: Grado en que el ítem se *ajusta al indicador* (mide el indicador correspondiente).

Criterio no. 4: *Inclusión* del ítem en el inventario (si a su juicio debe ser incluido).

Para ello utilizará una escala del **1 al 5** donde **1** representa el no cumplimiento del criterio por parte del ítem y **5** que cumple totalmente con el criterio (**2** cumple en un nivel bajo, **3** en nivel moderado, **4** cumple bastante).

Dimensión	Competencias específicas	Ítems	C1	C2	C3	C4