

6

La evaluación de la Inteligencia Emocional (IE)

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la IE es una de las parcelas que mayor dificultad ofrece debido a la propia naturaleza de la inteligencia como capacidad de adaptación del ser humano. Medirla supone cuantificar los comportamientos adaptativos del sujeto en lo referido a las manifestaciones cognitivas, emocionales y conductuales, y ello exige el uso de pruebas de ejecución, es decir, un conjunto de situaciones a las que la persona evaluada debería afrontar para manifestar su percepción, conocimiento, expresión y la gestión adaptada de su emocionalidad (los componentes básicos del modelo de IE de Salovey y Mayer, por citar uno de ellos). Sin embargo, disponer de instrumentos tan potentes que incluyan estas vivencias emocionales es, hasta el momento, de difícil obtención. De ahí que hayan proliferado más los instrumentos evaluadores en forma de cuestionarios, aún a pesar del carácter de autoinforme que les caracteriza.

Pero no solamente es la instrumentación un área de dificultad de la IE, sino también la definición del propio constructo en constante pugna por adoptar uno u otro modelo (modelo de mixto frente a modelo de habilidades). En este capítulo se analizan estos aspectos y se reseñan algunos de los instrumentos evaluadores que ha ido apareciendo en los últimos años, significando el escaso desarrollo de las pruebas en castellano.

1. LAS DIFICULTADES DE EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Antes de evaluar la IE deberíamos encontrar algo que todavía hoy no existe y que es el consenso necesario para explicar el constructo teórico INTELIGENCIA EMOCIONAL. Si como componentes de la misma se están incluyendo factores de personalidad como la empatía, la responsabilidad, la percepción y claridad emocional, entre otros, lo podríamos hacer con pruebas de personalidad como el NEO-PI (Costa y McCrae, 1985), ya que la prueba evalúa dichos componentes. Si, por el contrario como constructo de IE se adopta el modelo de procesamiento de la información emocional (metahabilidades emocionales) de Salovey y Mayer podrá optarse por el uso de tests específicos. Si la opción elegida es la de un modelo mixto (factores de personalidad junto con habilidades emocionales, como es el caso de los modelos de Goleman y de Bar-On) puede optarse por el perfectamente podrían emplearse los inventarios de cociente emocional de dichos autores, aún a sabiendas de que lo que obtendríamos sería un autoinforme del sujeto acerca de cómo se percibe a sí mismo en cuanto a la IE.

Si conceptualizar un nuevo constructo es harto difícil, no lo es menos su evaluación, y sobre todo cuando no existe un acuerdo generalizado en la comunidad científica sobre los elementos integrantes. Si se trata de evaluar esos factores que presentan "tintes de emocionalidad" la situación todavía se complica más; si bien es cierto que los trabajos de Salovey y Mayer, 1997; Bar-On, 1997; Ugarriza, 2001; han aportado notables avances en la determinación de un cociente emocional. Los recursos evaluativos de la misma apelan, por una parte al uso de pruebas de personalidad que miden determinados rasgos: ansiedad, empatía, o emociones básicas como el grado de felicidad, el miedo (Cuestionarios de miedos), etc. o, desde un acercamiento de "autoayuda" han proliferado los denominados tests de "conozca su Inteligencia Emocional" a modo de cuestionarios informales sin validez metodológica que únicamente pretenden atraer a los lectores u usuarios de futuros programas de intervención hacia la tan novedosa y atractiva expresión que será la "garantía del éxito personal en la vida".

"Medir un constructo teórico como la Inteligencia Emocional es tanto un arte como una ciencia, la IE es una metahabilidad que yace latente en el sujeto, por tanto no es algo directamente observable, a menos que la respuesta se produzca, o no, llegado una determinada situación" (Mestre, Guil, Carreras y Braza, 2000).

Así pues, existe una dispersión de modelos vigentes de IE y es evidente la proliferación de instrumentos de evaluación con escaso o nulo valor psicométrico que se pueden encontrar bien en las páginas de Internet o de multitud de libros de autoayuda. Todo ello hace que en la actualidad, la evaluación de la Inteligencia Emocional todavía presenta problemas de diversa índole, tales como:

1. Falta de consenso en la comunidad científica del constructo teórico IE. Existe una dualidad de modelos: Modelos mixtos basados en habilidades emocionales y factores o rasgos estables de personalidad (Mayer, 1999) y el Modelo de procesamiento emocional de la información fundamentando en las investigaciones de Salovey y Mayer, (1997), Salovey, Mayer y Caruso, (2000) tal y como postula Fernández-Berrocal, (2000). El constructo IE, ¿es inteligencia (no cognitiva) o es personalidad? ¿o es un constructo con componentes mixtos? El debate acerca de estos aspectos no es nuevo. Salovey y Sluyter (1997) en el capítulo primero de su manual de "Desarrollo Emocional e Inteligencia Emocional" intentan aclarar, no sin dificultad, los conceptos emocionales sobre inteligencias, habilidades, capacidades, competencias, talentos, características y carácter.

En las investigaciones realizadas por Mayer, Caruso y Salovey (2000) acerca de la selección de medidas para evaluar la IE comparan sus pruebas MEIS y MSCEIT con la I-CE de Bar-On, EQ Map y ECI (Prueba de competencia emocional), concluyendo que estas últimas están midiendo componentes que ya ha sido evaluadas o abordadas por las pruebas de personalidad. A pesar de ello, es decir por la diferente concepción entre la IE de Salovey et al. Y Bar-On, todos ellos están colaborando en un intento de alcanzar un consenso o acuerdo científico en nuevas reformulaciones del constructo, intentando alcanzar una definición común teniendo en cuenta la diversidad de factores que las pruebas de ambos (MESCEIT versus I-CE) están midiendo.

2. Con respecto a las cualidades de los instrumentos de evaluación existe escasa bondad psicométrica de los cuestionarios de "papel y lápiz" como instrumentos de evaluación de la IE. Estas escalas no miden este constructo con precisión y validez (Hinkin, 1995; citado por Mestre et al. 2000) por sus características de autoinforme. En la misma línea postula Pelechano (1996) la dificultad de evaluar la inteligencia con este tipo de instrumentos: "la mejor manera de evaluar la inteligencia no suele ser a base de instrumentos de "papel y lápiz", excepto en el caso de inteligencias vinculadas estrechamente a este tipo de material. El potencial intelectual de un ser humano, desde esta perspectiva, exige recursos evaluativos muy dispares, desde la realización de trabajos en tiempo y situación real, pasando por el manejo de instrumentos, observación directa y realización de tareas de tipos muy distintos, informes de terceros, etc." (p. 118). Sin embargo, y a pesar de ello, la evaluación mediante cuestionarios sí presenta un gran valor, en la medida en que recoge un muestreo de una parcela de la realidad como es la autopercepción de la competencia emocional del individuo. Al respecto, deben resaltarse las notables contribuciones en esta línea evaluativa, como es el caso de instrumentos tan acreditados como "El Inventario de Cociente Emocional (I-CE)" de Bar-On (1997) que ha sido exitosamente validado y comprobado experimentalmente en cuanto a su validez de constructo en diversas poblaciones, como es el caso del Perú (Ugarriza, 2001), así como el Traid Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer (1997), empleado en diferentes

países para su adaptación (Fernández-Berrocal, Salovey, Vera, Ramos y Extremera, 2001). Asimismo, el Multifactor Emotional Intelligence Scale –MEIS– de Salovey y Mayer (1997) presenta una buena validez de constructo, concurrente y discriminante, sin embargo no posee validez predictiva a juicio de Cherniss, (2000).

Un problema metodológico añadido a estas consideraciones es el valor que posee un cuestionario empleado como instrumento de autoinforme para evaluar la IE. Esto ya ha sido cuestionado por Salovey et al.; habiendo empleado criterios combinados: los emitidos por especialista y los aportados por acuerdo general para paliar los sesgos de las respuestas emocionales de identificación de estados de ánimo. Sin embargo, a través del autoinforme, sí podemos obtener un indicador culturalmente bueno del grado de equilibrio emocional, siempre y cuando las respuestas del sujeto sean sinceras y exentas de deseabilidad social, tal y como afirma Fernández-Berrocal, et al. (2001) *“Que las personas se crean y se perciban como muy hábiles en cuanto a su capacidad de comprensión emocional y en cuanto a su destreza para regular sus estados emocionales, es un buen indicador de su equilibrio emocional y de su capacidad de adaptación en muchas culturas”* (volumen: 4, Nº 8-9. REME).

En un intento de paliar estos déficits metodológicos y aumentar la validez (aparente, de criterio, predictiva, concurrente, convergente, discriminante y de constructo) y fiabilidad de los instrumentos evaluativos tipo escala de la IE se sitúan las investigaciones de Davies, Stankov y Roberts, (1998) y Mestre et al. (2000) dirigidas a validar la IE como constructo teórico que mida lo que precisamente deseamos evaluar: Inteligencia Emocional y no otra cosa.

Las pruebas basadas en el modelo de habilidades deben situar al sujeto ante situaciones en las que deba mostrar conductas resolutorias. Si se trata de evaluar la IE en sus componentes deberán presentarse reactivos dirigidos a obtener una respuesta observable. Pueden identificarse emociones presentándole una secuencia de vídeo o una historia. Estos aspectos ya fueron señalados por Mayer, DiPaolo y Salovey (1990) y por Mayer y Geher (1996). Sin embargo, también es importante considerar las medidas de autoinforme a pesar de sus inconvenientes de deseabilidad social o de autopercepción, ya que el autoconcepto es un buen indicador de la discrepancia que pueda existir entre las habilidades (emocionales o sociales) que el sujeto pueda tener con las que se autopercibe.

Comparando las pruebas de evaluación EQ de Bar-On, EQ Map y ECI (Prueba de competencia emocional) una de las conclusiones es que están midiendo aspectos que ya han sido medidos por pruebas de personalidad.

Así pues, y a la vista de las actuales disensiones o dificultades evaluativas en la IE, queda un largo, pero esperanzador camino por recorrer en la medición de esta “nueva” inteligencia.

2. INSTRUMENTOS EVALUADORES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En los apartados que siguen se reseñan los principales instrumentos de evaluación de la Inteligencia Emocional. Todos ellos adoptan la forma de cuestionarios y su procedencia es mayoritariamente de autores norteamericanos.

2.1. MEIS, (MULTIFACTOR EMOTIONAL INTELLIGENCE ESCALE) (SALOVEY, MAYER, 1998A).

Desarrollada en el año 1996 se comercializó en inglés en el año 1999.

Los factores componentes de la prueba son:

1. Identificación de emociones. La habilidad para reconocer las emociones y los sentimientos.
2. Uso de las emociones. La habilidad para generar una emoción y su influencia en esa emoción.
3. Comprender emociones y sus transiciones a otros estados de ánimo.
4. Manejo de las emociones. Habilidad para prestar ayuda emocional a los demás.

El rango de emociones de la prueba es muy escaso. No se incluyen estados emocionales amplios.

Se han obtenido niveles satisfactorios de fiabilidad y validez (Ciarrochi, Chan y Caputi, 2000). Variaciones y adaptaciones de este mismo instrumento han sido desarrolladas por Schutte, Malouff, May, Cooper, Golden y Dorhheim (1998). Esta misma prueba de estos autores ha sido validada psicométricamente por Chico (1998) en muestras sobre estudiante concluyendo que, aunque no presente buena capacidad predictiva para el rendimiento escolar. En esta línea se postulan las investigaciones de Cantero y Melero (2000) en una muestra de estudiantes universitarios.

En la actualidad se están desarrollando investigaciones psicométricas que tratan de encontrar correlaciones entre estas mismas pruebas, como es el caso de la correlación entre el MEIS y el EIQ de Bar-On (Pellettieri, 2001), con rasgos de personalidad (Salovey et al, 1995), el MSCEIT con la prueba de personalidad NEO, para encontrar o consensuar un modelo común en el que se fundamente el constructo de IE.

2.2. MSCEIT DE MAYER, SALOVEY Y CARUSO (2000).

Los autores de la prueba Mayer, Caruso y Salovey han realizado una versión posterior del MEIS correspondiente al año 2000. El cuestionario está fundamentado en el modelo de Inteligencia Emocional de dichos autores, (Modelo de habilidades) es decir, en el procesamiento emocional de la información, y evalúa la capacidad de la persona para razonar con la información emocional. En la actualidad se están produciendo numerosas adaptaciones en distintos países.

Los factores componentes de la prueba son:

1. La percepción de las emociones. Identificar emociones en caras y en dibujos.
2. La comprensión de las emociones. Definición de emociones complejas.
3. La facilitación emocional. El tránsito de unos sentimientos a otros, cómo la emoción influye en el pensamiento.
4. La gestión de las emociones. Toma de decisiones emocionales.

La prueba total, constituida por 141 ítems incluye dos escalas de validez, 7 ítems de Cociente Emocional y 9 de diagnóstico. La prueba puede emplearse en los ámbitos educativos, corporativos, en investigación y en psicoterapia. Existen dos versiones disponibles, una es para adolescentes y la otra para niños. Tiene ocho niveles de tareas. el sujeto debe realizar las siguientes tareas:

- a) Identificar las emociones faciales expresadas en dibujos de caras.
- b) Generar palabras para solucionar problemas.
- c) Definir las causas de diferentes emociones.
- d) Determinar cual es la mejor emoción que refleja determinados pensamientos.

Pone a prueba las habilidades que posee el sujeto para identificar las emociones que presentan rostros de personas.

La prueba MSCEIT mide las habilidades fundamentales de la Inteligencia Emocional. Al ser una prueba de habilidad elimina los sesgos que tienen las pruebas de Autoinforme, como es el caso de la prueba EQ-I de Bar-On (1997).

Tiempo de aplicación: de 30 a 45 min.

La prueba incluye el juicio del especialista (21 expertos miembros de la Sociedad Internacional para la Investigación de las Emociones (ISRE).

2.3. INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL EQ-I (BAR-ON, 1997).

Esta prueba fue elaborada y publicada con antelación a la publicación de Goleman, es una medida de autoinforme de la conducta socialmente competente que proporciona una estimación de la Inteligencia Emocional y social de uno mismo. Al ser una autovaloración está limitada por la honestidad, la visión y el autoconocimiento emocional del sujeto, al igual que ocurre con otros cuestionarios de esta índole. La prueba mide una serie de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en la habilidad para que una persona tenga éxito afrontando eficazmente las demandas y presiones medioambientales (Bar-On, 1997).

Mide los factores no cognoscitivos que influyen en la conducta emocionalmente inteligente. Constituye un instrumento de autoinforme del sujeto que responde a sus ítems. (Referenciar las bondades psicométricas Ugarriza, 2000) por lo tanto, las respuestas obtenidas pueden estar influenciadas por la honestidad emocional (efecto de deseabilidad social) y el grado de conocimiento emocional. Una de las críticas que se le hace al instrumento es que una persona con cierto conocimiento emocional puede deducir fácilmente cuáles son las respuestas "adecuadas" para obtener un buen resultado.

La prueba se ha validado en una muestra de más de 4.000 sujetos norteamericanos. La fiabilidad y la validez de este instrumento está ampliamente probada. Dawda y Hart (2000) ha demostrado que este instrumento (Cuestionario de Autoinforme) presenta una buena consistencia interna, validez y fiabilidad test-retest. No obstante, y a efectos prácticos esta prueba resulta bastante tediosa de corregir, habida cuenta de los numerosos componentes y subcomponentes de su modelo de IE, así como de las índices de impresión positiva y negativa, los sumatorios de las subescalas, las asignación de puntajes inversos a los ítems considerados como negativos y a la resta de valores de determinados ítems sobre algunos cómputos subtotales y totales. Todo ello dificulta el proceso de corrección.

En la actualidad se han validado en poblaciones de habla castellana (Ugarriza, 2000) y en otros países. En la validación primera de Bar-On se encontraron diferencias de género: las mujeres son más conscientes de sus emociones, muestran más empatía, sus relaciones interpersonales y son más responsables socialmente que los hombres. Los hombres son más independientes, resuelven mejor los problemas, son más flexibles y afrontar mejor la tensión emocional.

2.4. EMOTIONAL COMPETENCE INVENTORY ECI. GOLEMAN, BOYATZIS (2002) (PUBLISHER HAY-MCBER (2002)).

Fundamentado en las competencias emocionales aportadas por Goleman y aplicado al ámbito organizacional. Este test es cumplimentado por uno mismo y por las personas allegadas al sujeto evaluado: familiares, amigos, compañeros, profesores..., la información emocional que proporciona corresponde a las siguientes áreas:

- **Conciencia de uno mismo (Self-Awareness).** Autoconciencia emocional, Autoconfidencias
- **Empatía.** Conocimiento organizacional y orientación al servicio.
- **Autorregulación.** Adaptabilidad, orientación, iniciativa
- **Habilidades sociales.** Desarrollo de los demás, liderazgo, influencia, comunicación, resolución de conflictos. Se emplea par la evaluación emocional en colectivos y organizaciones.

2.5. EQ MAP. ORIOLI, COOPER, JONES Y TROCKI, (1999).

Es un test de autoevaluación, con lo cual se constituye en autoinforme. La población a la que se dirige es la de directivos de organizaciones y empresas. Evalúa veinte dimensiones que se corresponden con cinco áreas: entorno habitual, consciencia emocional, competencias, valores y actitudes y resultados.

2.6. EQ MAP ORIOLI Y COOPER (1995) (PUBLISHER Q-METRICS).

Esta prueba está dirigida al ámbito organizacional de ejecutivos comerciales, gerentes y profesionales en su actuación en el puesto de trabajo. En la actualidad está traducido en cinco idiomas y se emplea con carácter generalizado en las corporaciones y mundo laboral. La primera versión de dicha prueba se publicó en el libro de Robert k. Cooper y Ayman Sawaf (1997) **EQ-Ejecutivo: Inteligencia Emocional en la Dirección y Organizaciones.** En la actualidad Michael Ray, de la Universidad de Stanford está desarrollando una versión del EQ-Map para medir la creatividad.

Es un test de autoevaluación dirigido a directivos de empresas y organizaciones. Evalúa las siguientes áreas: entorno habitual, autoconocimiento emocional, competencias, valores y actitudes.

2.7. EIQ (EMOTIONAL INTELLIGENCE QUESTIONAIRE) DE HIGGS Y DULEWICZ.

Presenta versiones para directivos: EIQ:Managerial y El 360°. Está inspirado en el modelo de IE de Goleman. Evalúa estas dimensiones:

Autoconocimiento emocional, consistencia emocional, motivación, sensibilidad interpersonal, influencia, intuición y determinación.

2.8. TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA NIÑOS (CHIRIBOGA Y FRANCO, 2002).

Se trata de un test desarrollado por Rubén Darío Chiriboga del Hospital VozAndes de Quito y Jenny Elizabeth Franco de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El test está fundamentado en el constructo de IE aportado por Goleman y evalúa los siguientes componentes:

AUTOCONCIENCIA, AUTOCONTROL, APROVECHAMIENTO EMOCIONAL, EMPATÍA Y HABILIDAD SOCIAL.

2.9. CTI INVENTARIO DE PENSAMIENTO CONSTRUCTIVO (EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL). EPSTEIN (2001).

Es un cuestionario para adultos de aplicación tanto individual como colectiva y con un tiempo de aplicación de entre 15 y 30 minutos.

Evalúa y predice habilidades y reacciones adaptativas claves para el éxito en la vida. A través de la evaluación de los pensamientos diarios automáticos, constructivos o destructivos, que las personas tienen, permite predecir un amplio conjunto de ámbitos:

Eficacia en el puesto de trabajo

El éxito académico

La capacidad de liderazgo

La capacidad para afrontar el estrés

El ajuste emocional

El bienestar general físico y mental

La prueba dispone de tres niveles de generalidad:

- a) Una escala global de pensamiento constructivo/destructivo.
- b) Seis escalas principales con las formas básicas de pensamiento constructivo y destructivo.
- c) Quince subescalas o facetas de las escalas principales que describen modos específicos, tales como pensar positivamente, aferrarse a acontecimientos desafortunados del pasado, clarificar a la gente o a los hechos de modo categórico, o pensar en formas que favorecen o interfieren una actuación eficaz. Tiene también tres escalas de validez.

2.10. TMMS-24 TRAIT META-MOOD SCALE.

Está basada en el TMMS de Salovey, Mayer y su equipo de investigadores. En España ha sido adaptada por Fernández-Berrocal y Ramos (2002). Evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems y la capacidad para regular los estados emocionales. La prueba incluye tres componentes de la Inteligencia Emocional: percepción, comprensión y regulación de las emociones.

Escalas:

1. Atención a las emociones: grado en que cada sujeto piensa sobre sus sentimientos.
2. Claridad en las emociones: habilidad para comprender nuestros propios estados de humor.
3. Reparación de las emociones: reparación de los sentimientos desagradables o mantenimientos de los agradables.

Se obtiene un Cociente Emocional como un índice general de adecuada gestión de las emociones.

Ejemplos de ítems:

1. Presto mucha atención a los sentimientos.
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.
7. A menudo pienso en mis sentimientos.
8. Presto mucha atención a cómo me siento.
9. Tengo claros mis sentimientos.
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.
11. Casi siempre sé cómo me siento.
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.
14. Siempre puedo decir como me siento.
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en los placeres de la vida.
19. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.

20. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.
21. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.
22. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.
23. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo .

2.11. LA OBSERVACIÓN Y LA ENTREVISTA.

CUESTIONES PARA LA ENTREVISTA EMOCIONAL

AUTOCONOCIMIENTO EMOCIONAL

1. Cuando hablas con los demás, ¿mencionas palabras que se refieren a las emociones y a los sentimientos: decepcionado, molesto, sorprendido, enfadado ...? De esta lista señala el grado de uso de cada uno de ellos.

Sentimientos: No lo conozco -Pocas veces- A menudo.

- **IRA.** Furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad, violencia, odio
- **TRISTEZA.** Congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación, depresión.
- **TEMOR.** Ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror, fobia, pánico.
- **PLACER.** Felicidad, Alegría, Alivio, Contento, Dicha, Deleite, Diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis, manía.
- **AMOR.** Aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, ágape
- **SORPRESA.** Conmoción, asombro, desconcierto.
- **DISGUSTO.** Desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.
- **VERGÜENZA.** Culpabilidad, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento.

2. ¿Te das cuenta cuando estás alterado, nervioso o enfadado? Describe la situación. ¿Qué sería bueno hacer para sentirme mejor?

3. ¿A qué situaciones de la vida diaria le tienes temor? ¿Qué se podría hacer para que ello no ocurriera?

4. ¿Estás contento contigo mismo y tu forma de comportarte? ¿Por qué?

EXPRESIÓN EMOCIONAL

1. ¿Expresas a los demás tus emociones (alegría, enfado, tristeza, miedo, sorpresa, desprecio)? ¿Cómo?

Cuando siento lo que pienso es

Furia
Resentimiento
Indignación
Violencia

Melancolía
Tristeza
Pesimismo
Pena
Compasión
Deprimido

Ansiedad
Preocupación
Miedo
Alegría
Orgullo
Satisfacción

Simpatía
Confianza

Asombro

Desprecio
Disgusto

Culpa
Humillación
Arrepentimiento

CONCIENCIA EMOCIONAL DE LOS DEMÁS

1. ¿Reconoces las emociones de los demás? ¿Cómo?

2.12. LOS CUESTIONARIOS DE AUTOAYUDA.

La popularización de la expresión Inteligencia Emocional por parte de Goleman han permitido la proliferación de una vasta literatura en forma de libros de autoayuda acerca de cómo ser más inteligentes emocionalmente. En todos estas obras de divulgación es muy fácil encontrar numerosos cuestionarios que evalúan de manera informal la IE, sin embargo, los componentes de la misma son un tanto arbitrarios, al igual que lo es las características metodológicas de los cuestionarios que carecen de toda fiabilidad y validez como instrumentos psicométricos. La finalidad que tienen es la de motivar o incentivar la lectura, así como la proporcionar pistas sobre el autoconocimiento emocional y la gestión de la misma en los diferentes contextos: la escuela, la familia, el trabajo, las amistades, etc.

Ejemplos de ellos los podemos encontrar en autores como Gan (1998), Torrabadellas (2001), **Los tests de Inteligencia Emocional**. (Martineaud y Engelhart, 1997). **Cuestionario de emocionalidad/racionalidad** (Cristóbal, 1996), entre otros muchos. También pueden encontrarse infinidad de cuestionarios de esta naturaleza en las páginas web de numerosos portales de Internet, cuya cumplimentación, corrección y emisión de informe es virtual.

Cuestionarios de evaluación de carácter no psicométrico se han incluido en programas educativos de desarrollo de la IE, como por ejemplo, Vallés y Vallés (1999), cuya finalidad es eminentemente motivadora para el alumnado para que entienda mejor la necesidad de autoconocerse en lo emocional y aprender las habilidades propias del programa.

2.13. LA EVALUACIÓN DESDE EL ENFOQUE DEL CURRÍCULO EDUCATIVO

Otro acercamiento evaluador a la IE es el enfoque desde un currículo escolar que debe aprenderse. La evaluación de la competencia, en esta caso, la emocional, se realiza mediante el empleo de los llamados indicadores de evaluación, que son conductas observables hacia las cuales debe dirigir la atención el profesor en el centro escolar para observar y verificar su presencia y grado de desarrollo. Un ejemplo de estos aspectos puede verse en Vallés y Vallés (2000), en un currículo fundamentado en los componentes de la IE (habilidades emocionales).

En este caso, el instrumento evaluador empleado es la observación y los reactivos son los diferentes indicadores o conductas emocionales observadas en el comportamiento diario de los alumnos en el contexto escolar. Este enfoque curricular, en todo caso, debe entenderse como una medida evaluadora complementaria al uso de cuestionarios psicométricos específicos.

3. LA EVALUACIÓN DE LA IE EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL

En el ámbito del trabajo y las organizaciones empresariales el constructo de la IE. En la faceta evaluativa se han desarrollado instrumentos para la selección profesional y la valoración emocional de los empleados. En esta línea deben señalarse los trabajos realizados por Goleman (1997), Caruso (2000), Boyatzis (2000) y Wolf (2000).

Los tipos de pruebas empleados son:

1. Assessment center.

Se trata de un conjunto de pruebas (batería de tests) que simulan situaciones laborales y las actividades que deben desarrollarse en cada una de ellas. En la evaluación intervienen varias personas y simulan el desarrollo de lo que "debería" hacerse en dichas situaciones.

2. Entrevistas de incidentes críticos

Consiste en entrevistar al sujeto y preguntarle sobre algún acontecimiento reciente donde haya desempeñado un papel protagonista. Se pretende provocar respuestas de espontaneidad en la persona entrevistada. Cuando no se produce la deseada espontaneidad en la narración de experiencias personales, el entrevistador trata de que el candidato exponga alguna situación muy concreta sobre un aspecto determinado (historias o episodios profesionales concretos) y referida a o varias habilidades emocionales.

3. Cuestionarios de competencias emocionales

El uso de cuestionarios para evaluar la IE en el ámbito laboral está teniendo en la actualidad una gran difusión. Son numerosas las empresas, corporaciones y entidades que han desarrollado estos instrumentos denominados genéricamente "Cuestionario de evaluación enfoque 360º", ya que se obtiene información por parte del superior inmediato, los compañeros de trabajo, y los trabajadores subordinados (Vara, 2002: 439). Aunque también se emplea la variante denominada "enfoque 180º" en el que se suprime la información aportada de los compañeros o de los subordinados.

Un ejemplo de este procedimiento evaluador de la IE puede verse en el siguiente cuadro.

**CUADRO CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS
EMOCIONALES–Benchmarking 360°. (Vara, 2002) (Resumen)**

HABILIDADES SOCIALES:

1. Desarrollo de los demás.
2. Orientación al cliente.
3. Liderazgo.
4. Influencia.
5. Desarrollo de relaciones.
6. Trabajo en equipo.
7. Gestión de conflictos.
8. Impulso del cambio.
9. Colaboración y networking.

COMPRENSIÓN SOCIAL:

10. Empatía.
11. Valoración adecuada de otros.
12. Comprensión organizativa.

MOTIVACIÓN:

13. Optimismo.
14. Iniciativa.
15. Orientación al logro.
16. Compromiso.

GESTIÓN DE UNO MISMO:

17. Autoconfianza.
18. Adaptabilidad.
19. Coherencia.
20. Compromiso.

AUTOCONOCIMIENTO:

21. Valoración adecuada de uno.
22. Comprensión de sus emociones.

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Prueba empleada en el ámbito organizacional que mide la IE en los siguientes contextos:

1. Ambiente actual
2. Conocimiento emocional
3. Competencias emocionales
4. Valores y creencias
5. Resultados

Las escalas de dicha prueba son las siguientes:

CONTEXTO: AMBIENTE ACTUAL.

- **Escala 1. Sucesos de vida.** Mide el grado de afectación emocional que se experimenta en los sucesos vitales estresantes como la pérdida económica, el cambio de domicilio, el fallecimiento de un ser querido, o situaciones familiares conflictivas
- **Escala 2. Presiones laborales.** Mide el grado de afectación emocional ante diversos acontecimientos de la vida laboral del sujeto: inseguridad en el empleo, relaciones con compañeros, presión laboral, etc.
- **Escala 3. Presiones personales.** Evalúa el grado de afectación ante situaciones de presión personal producido tanto por las situaciones de estrés laboral como familiar o personal.

CONTEXTO: CONOCIMIENTO EMOCIONAL.

- **Escala 4. Conocimiento de la propia emocionalidad.** Evalúa el grado de conocimiento emocional que posee el sujeto: conciencia de sus emociones y sentimientos.
- **Escala 5. Expresión emocional.** Evalúa el grado de expresión de las emociones, tanto las positivas como las negativas.
- **Escala 6. Conciencia emocional de los otros.** Evalúa el grado de conciencia emocional de las personas con quienes se interactúa a través de los indicadores gestuales de la expresión de los estados de ánimo.

CONTEXTO: COMPETENCIAS EMOCIONALES.

- **Escala 7. Intención.** Esta escala evalúa el grado de intención emocional como una competencia emocional constituida por: saber decir "no", superar los estados de malhumor, demorar gratificaciones, etc.

- **Escala 8. Creatividad.** Evalúa la capacidad para plantear proyectos novedosos a la empresa, manejo emocional para participar en procesos de "brain storming".
- **Escala 9. Flexibilidad.** Evalúa la capacidad de reacción en situaciones de frustración o decepción laboral, capacidad de espera o paciencia, capacidad para ver el lado humorístico de las situaciones difíciles.
- **Escala 10. Conexiones interpersonales.** Evalúa la capacidad para reconocer el apoyo familiar y de las amistades ante situaciones difíciles.
- **Escala 11. Descontento constructivo.** Evalúa la capacidad de expresar el descontento de una forma constructiva, mostrando serenidad y autocontrol en situaciones difíciles, entre otras.

CONTEXTO: VALORES Y CREENCIAS.

- **Escala 12. Compasión.** Evalúa el grado de compasión emocional como la capacidad de perdón, la ayuda a los demás en situaciones difíciles, el trato ético, la preocupación por las propias deficiencias, etc.
- **Escala 13. Perspectiva.** Esta escala evalúa la capacidad para ver el lado positivo de las cosas, capacidad de encontrar soluciones bajo presión.
- **Escala 14. Intuición.** Evalúa la capacidad de perspectiva, visión de metas futuras, uso de reacciones intuitivas para la toma de decisiones.
- **Escala 15. Extensión de la confianza.** Evalúa la capacidad de confiar en los demás, otorgar y recibir confianza, entendimiento de lo justo y lo equitativo, el respeto por compañeros, etc.
- **Escala 16. Poder personal.** Evalúa la capacidad emocional de sentirse "útil" o "inútil" en la lucha con los superiores, autopercepción del grado de control de circunstancias, grado de temor o de entusiasmo ante circunstancias adversas.
- **Escala 17. Integridad.** Evalúa la capacidad para no engañar a los demás, grado de apasionamiento por la profesión y actividad, propensión a exagerar los logros, capacidad para decir la verdad.

CONTEXTO: RESULTADOS.

- **Escala 18. Salud general.** Evalúa el grado de salud general y su relación con lo emocional mediante la detección (en términos de frecuencia) de los síntomas físicos, conductuales y emocionales.
 - Síntomas físicos: dolor de cabeza, problemas estomacales, etc.
 - Síntomas conductuales: pérdidas de apetito, grado de tabaquismo, uso de calmantes, práctica de aficiones, frecuencias de heridas o accidentes, etc.

- Síntomas emocionales: propensión a abrumarse laboralmente, obsesión con ideas, sentimientos de soledad, depresión, etc.
- **Escala 19. Calidad de vida.** Evalúa el grado de desarrollo de una vida emocional de alta calidad, la satisfacción con la propia vida, el sentimiento otorgado al trabajo.
- **Escala 20. Grado de relaciones.** Evalúa la franqueza utilizada con los demás, la capacidad de encontrar gente con quien hacer vida social, el sentimiento de ser importante o no para los demás.
- **Escala 21. Óptimo rendimiento.** Evalúa el grado de autosatisfacción con el desempeño laboral, la percepción del tipo de comunicación establecida con los compañeros, el grado de cumplimiento de compromisos.

Los resultados obtenidos en el Test de Inteligencia Emocional (TIE) se sitúan en cuatro rangos, de acuerdo con el grado de manejo emocional.

RANGOS:

- Manejo emocional óptimo.
- Manejo emocional con destreza.
- Presenta vulnerabilidad.
- Debe tenerse cautela.

Las pruebas de evaluación de la IE en el ámbito organizacional han incluido más dimensiones emocionales que las genuinamente aportadas por los modelos de Salovey y Mayer y Bar-On, fundamentalmente. Estas dimensiones hacen referencia a la inclusión de valores personales y valores empresariales. Asimismo, se han incluido otros contextos, además del estrictamente personal. Contextos como el ambiente laboral, el familiar, el social y sus relaciones.

5. EL GRADO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Al obtener un Cociente Emocional podemos valorar el grado en que emocionalmente somos inteligentes. Si para ello empleamos una de las pruebas disponibles podremos conocer, después de la corrección y asignación de baremos cuánta es nuestra inteligencia en términos cuantificables. La prueba EQ-I de Bar-On establece las siguientes categorías cuantitativas:

| COCIENTE EMOCIONAL | |
|--------------------|---|
| 130 y más. | Capacidad emocional muy desarrollada: marcadamente alta. Capacidad emocional inusual. |
| 115 a 129. | Capacidad emocional muy desarrollada: alta. Buena capacidad emocional. |
| 86 a 114. | Capacidad emocional adecuada: promedio. |
| 70 a 85. | Necesita mejorar: baja. Capacidad emocional por debajo del promedio. |
| 69 y menos. | Necesita mejorar: muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio. |

En el supuesto de que empleásemos la prueba MEIS de Salovey et al., podríamos encontrarnos con resultados semejantes (independientemente de que ambos son modelos de IE diferentes; el de Bar-On es un modelo mixto y el de Salovey y Mayer es un modelo de habilidades).

Todos los componentes de la IE están interrelacionados, de modo que unas habilidades condicionan o mediatizan a otras. Para una adecuada regulación emocional es necesaria una buena comprensión emocional, y a su vez, para una comprensión eficaz se requiere de una apropiada percepción emocional (Fdez-Berrocal y Extremera, 2002).

Los supuestos que pueden darse en cada factor formarían numerosas combinaciones. Así por ejemplo algunas de ellas serían:

Un sujeto puede obtener una buena puntuación en la percepción y expresión emocional, lo cual nos indicaría su habilidad para reconocer conscientemente las emociones en sí mismo, y haber puntuado muy bajo en el resto de habilidades, es decir, pese a ser hábil en la percepción de los estados emocionales propios y ajenos, es muy probable que no sea hábil (inteligente) en su comprensión (valorar la complejidad emocional de acuerdo con los pensamientos asociados) y en su regulación (modular exitosamente los estados de ánimo).

Estos hipotéticos resultados, al igual que ocurre con la evaluación de la Inteligencia abstracta o nivel aptitudinal, nos evidencia que la categoría máxima en forma de cociente emocional vendría dada por elevadas puntuaciones en cada habilidad. Los resultados de la evaluación pueden emplearse para establecer programas de aprendizaje en aquellas habilidades emocionales en las que la persona es más deficitaria.

Existen dos dimensiones de la IE en el modelo de habilidades de Salovey y Mayer y en el de Goleman y Bar-On que se refieren a lo **intrapersonal** y a lo **interpersonal** (Gardner le llamó la Inteligencia Intrapersonal e Inteligencia Interpersonal) que si son independientes entre sí, si observamos ámbitos del comportamiento humano como los siguientes, tal y como señalan (Fdez-Berrocal y Extremera, 2002):

- **Área interpersonal**

- Perciben estados de ánimo en los demás.
- Personas empáticas con los demás, que escuchan, comprenden y prestan ayuda emocional a otras personas.

Sin embargo en...

- **Área intrapersonal**

- No perciben bien sus emociones. Son emocionalmente lábiles. No emplean estrategias de afrontamiento (autorregulación emocional).

Para esta parcela de la cuantificación de la IE no se han establecido baremos fundamentados en las categorías gnoseológicas como las existentes para la cuantificación del CI, es decir:

| BAREMO DE LA INTELIGENCIA (CI) SEGÚN LA OMS | |
|---|--------------------------|
| 200-170 | HIPERDOTADO. |
| 170-140 | SUPERDOTADO. |
| 140-120 | SUPERIOR. |
| 120-110 | ALTO EN INTELIGENCIA. |
| 110-90 | NORMAL. |
| 90-70 | LÍMITE. |
| 70-50 | RETRASO MENTAL LEVE. |
| 50-35 | RETRASO MENTAL MODERADO. |
| 35-20 | RETRASO MENTAL GRAVE. |
| 19 | RETRASO MENTAL PROFUNDO. |

De acuerdo con estos baremos, ¿cómo será la cuantificación de la Inteligencia Emocional que establezca la comunidad científica?

En lo referido a la cuantificación de la IE no todo está resuelto, se plantean muchos interrogantes y todavía existen importantes áreas por descubrir para mejorar, tanto la revisión del propio constructo de IE, su relación con la personalidad (y sus trastornos) y el resto de inteligencias.

Otros interrogantes se dirigen a la estabilidad del Cociente emocional. ¿Qué respuestas ofrecería una persona a una prueba de IE durante un estado depresivo? ¿Existirían consistencias con respecto a resultados obtenidos en momentos "emocionalmente más satisfactorios"?

El aprendizaje emocional se ha constatado psicométricamente en forma de mejora de las puntuaciones en los tests de Inteligencia Emocional. Bar-On (1997) evaluó la IE de una muestra de 3.000 hombres y mujeres en un rango de edad de entre la adolescencia y los cincuenta años, constatando que se produjeron ligeros incrementos pero estables a medida que la población pasaba de un rango a otro de edad, produciéndose un pico en torno a los cuarenta años.

En el ámbito organizacional, Ballou (1997) evaluó la aptitud emocional en una población de estudiantes de un programa de Administración de Empresas, cuyas edades oscilaban entre los veinte y los cincuenta años. Los mejores avances se produjeron entre quienes tenían 29 años o más, comparados con los menores de 25.

En la misma línea de constatación de la mejora de la IE con el paso de los años, Mayer también ha podido evidenciar en sus pruebas con el MSCEIT que al IE se desarrolla con la edad y la experiencia, desde la infancia hasta la edad adulta.

6. ALGUNAS CONCLUSIONES

Con respecto a las bondades psicométricas de las pruebas mencionadas, el estudio realizado por (Candela, Sarrió, Barberá y Ramos, 2000). Aportan las siguientes conclusiones:

1. Todas poseen niveles muy aceptables de fiabilidad y validez. Es decir, sus medidas son estables y miden lo que dicen medir.
2. Con respecto a la validez discriminante se ha constatado la relación positiva entre la IE y las diferentes medidas criterio adoptadas como la comprensión y el manejo de las emociones, la percepción de las emociones, la satisfacción vital y la extraversión entre otras muchas. Se han encontrado relaciones negativas entre IE y estados psicopatológicos de neuroticismo y depresión.

Otras dificultades ya han sido descritas al principio del capítulo, es decir, las de consenso del constructo de IE.

Por lo que respecta al análisis del tipo de tarea que sirve como reactivo para identificar habilidades emocionales las pruebas de papel y lápiz como el MEIS y MSCEIT, no se han revelado como especialmente indicadas para la evaluación de la IE, debería ponerse a prueba en situaciones reales. Mirar un gráfico y decir qué emociones se expresan no parece ser muy adecuado para medir la apreciación y percepción de la emoción, sería más adecuado, identificar las emociones en los cambios de los parámetros lingüísticos del habla, la entonación de la voz, la latencia de respuesta, el ritmo, el volumen, etc. o en la expresividad corporal de otra persona.

Queda, pues todavía mucho por hacer en el área de la evaluación de la IE. Algunas cuestiones las planteamos como interrogantes.

1. ¿Qué estabilidad tiene el CE en las situaciones en las que los sujetos presentan episodios de alteración emocional de mayor o menor rango de gravedad o sufren trastornos psicopatológicos como depresión, ansiedad, etc.? ¿Acaso disminuye el CE?
2. ¿Qué estabilidad tiene el CE en idénticas situaciones? ¿Cómo contestaría un sujeto al cuestionario I-CE de Bar-On en un estado de depresión?
 - a) Si la puntuación fuese igual reforzaría la consistencia y predictibilidad del CE.
 - b) Si puntuase más bajo, ¿Sería una medida de la IE o de la personalidad?
3. ¿Cuál sería la escala de clasificación de un hipotético constructo denominado RETRASO MENTAL EMOCIONAL? ¿Igual que los niveles propuestos para el RM de la APA?

Autoinforme de Inteligencia Emocional. Schutte, Malouff, Hall, Hagegerty, Cooper, Golden y Dornheim, (1998).