

INVENTARIO DE COMPETENCIAS EMOCIONALES EN EL ÁMBITO LABORAL (ICEL)

INVENTORY OF EMOTIONAL COMPETENCIES IN THE WORKPLACE (ICEL)

Zoe Bello Dávila

Facultad de Psicología, Universidad de La Habana, Cuba.

Jeniffer Medina García

Centro Félix Varela, Arzobispado de La Habana, Cuba.

Recibido: 10-07-2023

Aceptado: 5-07-2023

Publicado: 2-12-2023

Cómo citar este artículo:

Bello Z, Medina J (2023). Inventario de competencias emocionales en el ámbito laboral (ICEL). Revista Cubana de Psicología, 5 (8), 47- 56. <http://www.psicocuba.uh.cu>

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es presentar el Inventario de Competencias Emocionales en el Ámbito Laboral (ICEL), validado en la población cubana. Su diseño se basa en el modelo mixto de Inteligencia Emocional (IE), de Daniel Goleman, enfocado fundamentalmente hacia el comportamiento empresarial. Tiene una estructura multidimensional compuesta por 38 ítems, que evalúan la IE a través de cuatro dimensiones: conciencia de uno mismo, autogestión emocional, conciencia social y gestión de las relaciones. Ofrece valores globales de IE y por dimensiones, y satisface criterios de validez de contenido, constructo y criterio concurrente.

Palabras clave: competencias emocionales, comportamiento empresarial, validez.

ABSTRACT

The objective of this paper is to present the Inventory of Emotional Competencies in the Workplace (ICEL) prepared with Cuban populations, based on the mixed model of Emotional

Intelligence of Daniel Goleman focused mainly on business behavior. It has a multidimensional structure composed of 38 items that evaluate Emotional Intelligence through 4 dimensions: Self-awareness, Emotional self-management, Social awareness and Relationship management. It offers global values of EI and by dimensions and satisfies criteria of validity of content, construct and concurrent criteria.

Keywords: *emotional competencies, business behavior, validity*

Desde hace unas décadas, estudios de la Inteligencia Emocional (IE) y sus competencias ofrecen evidencias de los beneficios de las competencias emocionales en diferentes escenarios de actuación, donde se privilegia el ámbito empresarial. Estas competencias se defienden como un criterio que se debe considerar en los procesos de selección, evaluación o desarrollo de individuos, grupos u organizaciones (Harvey & Dasborough, 2006), apoyado en relaciones encontradas entre Inteligencia Emocional y rendimiento laboral, y actitudes positivas hacia el trabajo (Goleman, 1998; Goleman, Boyatzis & McKee, 2002), así como con el logro del desempeño individual y la productividad organizacional (Chernis, Extein, Goleman & Weissberg, 2006). De igual manera, las investigaciones han relacionado la IE con variables vinculadas al bienestar (Extremera & Rey, 2015; Soler *et al.*, 2016) o satisfacción con la vida (De la Serna, 2018), e inclusive con la felicidad (Fernández-Berrocal & Extremera, 2009).

Las emociones son un componente integrado a la vida laboral relacionada con los resultados laborales de alto desempeño. Pero el buen manejo de estas emociones resulta imprescindible para garantizar eficiencia organizacional. De ahí que el conocimiento de estas competencias emocionales encargadas de este buen manejo emocional y su capacitación, constituye una tarea primordial en la gestión de los recursos humanos. Como se ha indicado anteriormente (Bello, 2020), algunos pasos que se deben seguir para el desarrollo adecuado de la capacitación emocional en las empresas implica:

- Identificar demandas: ¿cuáles competencias desarrollar?
- Evaluar competencias: establecer perfiles de fortalezas y debilidades.
- Capacitar: determinar programa de capacitación.
- Evaluar capacitación: identificar indicadores de impacto y elaboración de planes de mejoras.

Y para este proceso es necesario disponer de indicadores o medidas de desarrollo del estado de las competencias antes y después de la capacitación, para lo cual se debe disponer de los instrumentos apropiados, aunque no sean el único criterio para la evaluación de las posibilidades de los trabajadores.

Con la pretensión de contribuir a este objetivo, se diseñó y validó un instrumento de evaluación de competencias emocionales para trabajadores cubanos: el Inventario de Competencias Emocionales (ICEL).

Así, existen dos modelos principales: los de habilidades que se centran en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con ese procesamiento, y los modelos mixtos, los cuales combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones (Sánchez & Robles, 2018).

El ICEL fue diseñado en base al modelo mixto de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman, enfocado fundamentalmente hacia el comportamiento empresarial, que ha resultado productivo y de amplia aplicación en diversos escenarios. Su diseño corresponde con la propuesta de IE de cuatro dimensiones, que pretende evaluar las competencias emocionales en situaciones más específicas del ámbito laboral y la labor de dirección (Goleman, Boyatzis, & McKee, 2002). En correspondencia, tiene una estructura multidimensional compuesto por 38 ítems que evalúan la Inteligencia Emocional a través de cuatro dimensiones: conciencia de uno mismo, autogestión emocional, conciencia social y gestión de las relaciones. Ofrece valores globales de IE y por dimensiones, y satisface criterios de validez de contenido, constructo y criterio concurrente (Medina, Bello & Alfonso, 2022).

Ficha técnica:

Nombre	Inventario de Capacidades Emocionales en Adolescentes (ICEA)	
Autores	Zoe Bello Dávila, Jeniffer Medina García	
Procedencia	Facultad de Psicología, Universidad de La Habana	
Objetivo general	Evaluar competencias emocionales en trabajadores	
Ámbito de aplicación	Adultos (mayores de 18 años).	
Aplicación	Individual y colectiva	
Duración	No hay tiempo límite (aproximadamente 30 min)	
Número de ítems	38	
Materiales	Cuestionario	
Instrucciones	Marque con una X la alternativa que considere se ajusta más a su comportamiento habitual, atendiendo a la siguiente escala: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
Validación	Constructo	Juicio de expertos (N° 23)
	Contenido	Análisis factorial (N° 1300)

	Criterio	Escala de bienestar subjetivo, de resiliencia y la variable satisfacción con el trabajo del Cuestionario de Diagnóstico Organizacional (N° 295)				
Confiabilidad	0,94					
Descripción del instrumento	Tiene como objetivo evaluar competencias emocionales en trabajadores. Es una técnica de papel y lápiz, de tipo autoinforme, diseñada a partir del modelo de cuatro dimensiones de D. Goleman, con una estructura factorial multidimensional conformada por cuatro factores con gran cercanía al modelo de base.					
Escala para la evaluación	Calificación global					
	Quintiles	Valores	Calificación			
	I	≥ 4,33	Muy alto			
	II	4,32 a 4,04	Alto			
	III	4,03 a 3,80	Medio			
	Calificación por dimensiones					
	IV	3,50 a 3,79	Bajo			
	V	< 3,50	Muy bajo			
	Quintiles	Conciencia de uno mismo	Autogestión emocional	Conciencia Social	Gestión de las relaciones	Calificación
	I	≥ 4,50	≥ 4,33	≥ 4,33	≥ 4,42	Muy alto
II	4,49 a 4,16	4,32 a 4,00	4,32 a 4,00	4,41 a 4,07	Alto	
III	4,15 a 4,00	3,99 a 3,75	3,99 a 3,66	4,06 a 3,71	Medio	
IV	3,99 a 3,66	3,74 a 3,50	3,65 a 3,33	3,70 a 3,35	Bajo	
V	<3,66	<3,50	<3,33	<3,35	Muy bajo	

Dimensión	Indicador	Ítems
Conciencia de uno mismo	Conciencia emocional: identificar las propias emociones y reconocer su impacto en el comportamiento.	i1, i3
	Autovaloración adecuada de uno mismo: reconocer las propias fortalezas y debilidades.	i5, i7
	Confianza en uno mismo: seguridad en las propias competencias y las valoraciones personales sobre los juicios y comportamientos propios.	i9, i11
Autogestión emocional	Autocontrol: evitar que los impulsos conflictivos socaven el desempeño laboral y personal.	i2, i4
	Transparencia: actuar sincero, ético y responsable.	i6, i8
	Adaptabilidad: flexibilidad ante los cambios y adaptar tácticas y respuestas a las nuevas situaciones.	i10, i12
	Motivación de logro: orientación hacia la mejora de resultados para satisfacer criterios de excelencia.	i14, i16
	Iniciativa: prontitud en aprovechar las oportunidades obviando rutinas que constituyen un obstáculo.	i18, i20
	Optimismo: orientar el comportamiento desde la expectativa del éxito, persistiendo ante los obstáculos.	i22, i24
Conciencia social	Empatía: conciencia de las emociones, necesidades y preocupaciones ajenas, comprenderlas y participar activamente en el bienestar del colaborador.	i17, i19
	Conciencia de la organización: identificar corrientes emocionales, redes sociales y políticas imperantes en la organización.	i21, i23
	Orientación al servicio: facilitar el bienestar de los colaboradores reconociendo y satisfaciendo sus necesidades.	i13, i15

Gestión de las relaciones	Liderazgo: exponer visiones claras y convincentes que resulten motivadoras para los colaboradores logrando guiar su comportamiento hacia metas compartidas.	i25, i27
	Influencia: utilizar adecuadamente las tácticas de persuasión recabando el consenso y apoyo de los colaboradores.	i29, i31
	Catalizar el cambio: promover y encauzar el cambio organizacional, llegando a modelar el comportamiento de los demás.	i26, i37
	Gestión de los conflictos: negociar y resolver los desacuerdos recurriendo a las tácticas más eficaces.	i28, i38
	Trabajo en equipo y colaboración: establecer y consolidar las relaciones enfocando a los colaboradores hacia una sinergia grupal para la consecución de metas colectivas.	i31, i34
	Desarrollo de los demás: participación activa en la superación de los colaboradores asumiendo sus fortalezas y debilidades desde un enfoque educativo.	i33, i35
	Aprovechamiento de la diversidad: comprender las diferentes visiones del mundo y aprovechar las oportunidades que brindan los diferentes tipos de personas.	i36, i38

Distribución de ítems por dimensiones e indicadores:

Áreas que se evalúan:

Conciencia de uno mismo: toma de conciencia de las propias emociones, identificar sus causas y asumir sus efectos en el estado anímico.

Autogestión emocional: capacidad de automotivarse por el cumplimiento de los objetivos y regular las emociones negativas para que no afecten el desempeño.

Conciencia social: capacidad de identificar el estado de ánimo de las personas y tratar de sintonizar con ellas hasta llegar a la comprensión de sus sentimientos y pensamientos.

Gestión de las relaciones: capacidad de influir en los demás, para lograr que estos contribuyan de forma efectiva a la consecución de los objetivos.

Plantilla para calificación:

Conciencia de sí mismo																
i	1	3	5	7	9	11									T	P
c																
Autogestión emocional																
i	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24			T	P
c																
Conciencia social																
i	13	15	17	19	21	23									T	P
c																
Gestión de relaciones																
i	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	T	P
c																

Leyenda:

i: ítem

c: calificación, valor del ítem según respuesta

T: total de puntos

P: promedio, valor de la dimensión según escala

Inventario de Competencias Emocionales (ICEL)

A continuación, se presenta un conjunto de competencias. Usted 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 competencias emocionales.

Capacidades	1	2	3	4	5
1. Identifico las causas reales de mis emociones.					
2. Intento comprender qué motiva las agresiones de los demás.					
3. Reconozco el modo en que mis emociones afectan mi desempeño.					
4. Controlo 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 equipo.					
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.					

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bello Z (2020). La inteligencia emocional en el ámbito laboral. Qué hacer en las empresas cubanas. En: Colectivo de autores. Psicología Laboral y Organizacional. Avances y perspectivas de la formación de masters en Cuba, 317-339. La Habana: Editorial Cubasolar.
- Cherniss C, Extein M, Goleman D & Weissberg R (2006). Emotional Intelligence: What Does the Research Really Indicate? *Educational Psychologist*, 41 (4), 239-245.
- Extremera N & Rey L (2015). The moderator role of emotion regulation ability in the link between stress and well-being. *Front. Psychol.* 6, 1632.
- Fernández-Berrocal P, & Extremera N (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66 (23,3), 85-108.
- Goleman D, Boyatzis R, & McKee A (2002). El líder resonante crea más: el poder de la Inteligencia Emocional. España: Editorial Plaza & Editores.
- Harvey P & Dasborough M.T (2006). Consecuencias of employee attributions in the workplace: the role of emotional intelligence. *Psicothema*, (18), 141-145.
- Goleman D (1998). La Práctica de la Inteligencia Emocional. Barcelona, España: Editorial Kairos.
- Medina García J, Bello Dávila Z & Alfonso León A (2022). Validación del inventario de competencias emocionales en el ámbito laboral (ICEL). *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3): 123-135, La Habana.
- Sánchez-Teruel D & Robles-Bello M (2018) Instrumentos de evaluación en inteligencia emocional: una revisión sistemática cuantitativa. *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Perspectiva Educacional. Formación de Profesores*, 57 (2), 27-50.

Soler J (2016). Orientación, educación emocional y convivencia. Zaragoza, España: Ediciones Universidad San Jorge.

Soler J, Aparicio L, Díaz O, Escolano E, & Rodríguez A (2016). Inteligencia Emocional y Bienestar II. Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones. Zaragoza, España: Ediciones Universidad San Jorge.