

Formación en competencias transversales en la universidad: Inteligencia Emocional y Coaching

M^a Luisa Casado Fuente¹, Carmen Sánchez Ávila¹, Daniel López Fernández²
ml.casado@upm.es, carmen.sanchez.avila@upm.es, dlopez@escueladeinteligencia.com

¹Universidad Politécnica de Madrid
Madrid, España

²Escuela de Inteligencia
Madrid, España

Resumen— Se presentan en esta comunicación los resultados de los Proyectos de Innovación Educativa de la Universidad Politécnica de Madrid: “Coaching con alumnos de primeros cursos de la UPM” (2009-10) e “Inteligencia Emocional y Coaching con alumnos de la UPM” (2010-11). Ambos proyectos comparten el objetivo general común de favorecer el crecimiento de la inteligencia emocional de los alumnos participantes para lograr: aumentar su autoconocimiento (creencias, valores), adquirir una mayor confianza en sí mismos, asumir mayor responsabilidad sobre sus decisiones, organizar mejor su tiempo, sentir mayor motivación por el estudio, mejorar las relaciones con su familia, profesores, compañeros y amigos y gestionar mejor el estrés. En definitiva, optimizar sus capacidades para afrontar con éxito sus retos personales y académicos. Para lograr el mencionado objetivo global, los alumnos han recibido seminarios vivenciales formativos y han seguido un proceso individualizado de Coaching. La autopercepción de los estudiantes a la finalización de los proyectos indica que efectivamente sus competencias emocionales se han visto favorecidas. Se ha empleado una comparativa de sendos CTI (Inventario de Pensamiento Constructivo), previo y posterior a los procesos, que respalda esa sensación subjetiva de los alumnos.

Palabras clave: *formación en competencias transversales, inteligencia emocional, coaching.*

INTRODUCCIÓN

Generalmente la formación que reciben los estudiantes de Ingeniería está directamente relacionada con el aumento de su capacidad intelectual y la adquisición de conocimientos y destrezas técnicas. Sin embargo, numerosos estudios patrocinados por empresas de muy diferentes ámbitos subrayan que la excelencia posterior en su desempeño laboral depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas [1], [2].

La formación y experiencia que adquieran los alumnos son importantes, pero, tanto o más lo es la forma en que aprendan a relacionarse consigo mismos y con los demás. Cualidades personales tales como la iniciativa, la empatía, la flexibilidad, el optimismo o la autoconfianza son determinantes de su rendimiento académico actual y lo serán de su éxito profesional en el futuro [1].

En la base de los nuevos planes de estudio universitarios está la formación en competencias. Las asignaturas se estructuran en torno a la adquisición por parte de los

estudiantes de determinadas competencias transversales y específicas relacionadas más o menos directamente con la materia objeto de estudio, pero, ¿cómo abordar una formación en competencias emocionales?

Persiguiendo este objetivo, durante los cursos 2009-10 y 2010-11 se han llevado a cabo sendos Proyectos de Innovación Educativa (PIE) financiados por la UPM cuyo objetivo general ha sido dotar a los alumnos participantes de competencias transversales relacionadas con un crecimiento de su Inteligencia Emocional a través de seminarios formativos vivenciales y realización de un proceso individualizado de Coaching.

El Coaching es una herramienta utilizada por algunas empresas, ligadas de un modo u otro a una universidad, con alumnos brillantes de último curso para favorecer su pronta y eficiente incorporación al mercado laboral [3].

Sin embargo, ésta ha sido la primera vez que en la UPM se ha permitido a alumnos de primeros cursos vivir un proceso personal de Coaching. De hecho, no se tiene noticia de ninguna universidad española donde se haya utilizado esta técnica de mejora del rendimiento personal con este tipo de alumnos.

En el marco del proyecto 2010-11, ha tenido lugar también un “Curso de introducción al Coaching para profesores” ya que para introducir de manera efectiva y sistémica estas disciplinas en la universidad es necesario trabajar no solo con estudiantes, sino también con las personas que más relación tienen con los mismos: los profesores.

Los resultados definitivos del primer proyecto fueron muy satisfactorios y los estudios realizados hasta el momento relativos al proyecto del curso 2010-11 apuntan en el mismo sentido.

PLANTEAMIENTO DE LOS PROYECTOS

Durante el curso 2009-10 el proyecto se dirigió a alumnos de 1º y 2º curso de la ETSITGC y de la ETSIT de la UPM, si bien, los alumnos de 1º curso no tuvieron oportunidad de participar hasta después de haber realizado los exámenes del primer semestre tras haber adquirido un conocimiento real de la vida universitaria en cuanto a relaciones con sus compañeros, profesores, etc. y en cuanto a su evolución académica (eficiencia en su tiempo de estudio, gestión del tiempo en general, afrontamiento de sus responsabilidades como estudiantes, etc.)

En sendas convocatorias por cuatrimestre se les explicó qué es Inteligencia Emocional (IE), relacionándola explícitamente con posibles vivencias a las que cualquier estudiante tiene que enfrentarse: posibles reacciones ante un suspenso en un examen, timidez a la hora de consultar dudas asistiendo a tutorías con un profesor, capacidad de resiliencia ante resultados académicos adversos, etc.

En estas reuniones se les habló también de lo que es Coaching y de lo que la vivencia de un proceso de Coaching podría aportarles (autoconciencia, trazado de un plan de acción, aumento de su rendimiento personal, y académico en particular, y crecimiento de sus competencias emocionales en general).

En cada uno de los cuatrimestres, los alumnos realizaron un seminario vivencial de IE y seguidamente comenzaron los procesos personales de Coaching con una duración de entre 5 y 10 sesiones.

En el proyecto del curso 2010-11 el público objetivo fue, en cambio, el alumnado de los últimos cursos de las titulaciones impartidas en la ETSITGC, ETSIT, ETSIA, EUITA, EUAT y EUI de la UPM. Estas Escuelas participaban en el proyecto de innovación educativa DESTACA en el que se aplicaban distintas técnicas de formación en competencias transversales a alumnos a punto de terminar sus grados, con la finalidad de hacer una comparativa en la eficiencia de los distintos métodos utilizados de cara a la incorporación de los egresados de estos centros al mercado laboral y la consecución de éxito profesional en sus puestos de trabajo.

La formación en Inteligencia Emocional y la vivencia de un proceso de Coaching Personal ha sido la técnica ofrecida desde nuestro proyecto al conjunto de las utilizadas en el DESTACA.

A. Seminario de Inteligencia Emocional

Los tres grupos de alumnos que han participado en los proyectos han recibido un curso de Inteligencia Emocional (IE) básico específicamente adaptado para estudiantes universitarios.

El objetivo general del curso es la capacitación en diferentes competencias emocionales, tales como autoconocimiento y autorregulación de las propias emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales para aumentar las competencias relacionadas con:

- Canalizar emociones
- Expresar las emociones de forma adecuada
- Desarrollar la confianza de uno mismo
- Automotivarse, afrontar retos
- Adaptarse al cambio
- Tener una actitud positiva
- Ser proactivo
- Aceptar y comprender a los demás
- Conseguir un mayor equilibrio entre las diferentes áreas de la vida del estudiante

No se trata de un curso teórico sobre competencias emocionales, sino de un seminario eminentemente práctico en el que los alumnos tienen posibilidad de experimentar con

vivencias personales los temas abordados. Las exposiciones del profesor, siempre breves y participativas, son seguidas de ejercicios prácticos, y role-plays utilizando herramientas propias del Coaching y la PNL [4], [5].

B. Procesos de Coaching Personal

Los procesos de Coaching comenzaron a las pocas semanas de haber terminado el seminario de IE. Los alumnos han gozado de libertad absoluta para elegir la META a trabajar en el proceso. Aunque mayoritariamente han sido metas de carácter académico (al menos, en su origen), las metas personales han tenido también un lugar importante.

En realidad, en el camino de consecución de una meta puramente académica en su planteamiento, prácticamente siempre, se encuentran aspectos personales sobre los que hay que poner atención, pues están influyendo más o menos conscientemente en la situación académica del alumno.

Esto ha sido así tanto en los procesos con alumnos de los primeros cursos como en estudiantes del último curso de la titulación, cuyas metas estaban relacionadas en bastantes casos con su pronta incorporación al mercado laboral.

Las sesiones se han realizado mayoritariamente fuera de la Escuela y la periodicidad ha estado en función de las necesidades de cada participante. El número de sesiones no estaba prefijado y ha dependido de la meta establecida en cada caso.

C. Curso de introducción al coaching para profesores

Tal y como se ha escrito más arriba, se ha considerado importante que el personal docente de la universidad también conozca y comience a utilizar herramientas y técnicas de carácter más humano que técnico.

En el curso facilitado se han trabajado las principales técnicas del Coaching y de la Inteligencia Emocional, adaptándolas al entorno universitario de hoy día. Herramientas de observación y de fijación de objetivos, estrategias de acompañamiento, habilidades de gestión personal y técnicas de comunicación han sido tratadas en este curso.

MEDICIONES REALIZADAS

Para evaluar los resultados y obtener conclusiones de las acciones de desarrollo realizadas con los estudiantes, ellos han contestado algunas encuestas de satisfacción y han realizado un test al comienzo y al final de cada proyecto. A continuación se exponen las mediciones realizadas en orden cronológico:

1. CTI (Cuestionario de Pensamiento Constructivo) previo al seminario de IE.
2. Encuesta post curso de IE.
3. Encuesta post proceso de coaching.
4. Tras finalizar todo el proceso, mismo CTI que habían contestado al comienzo del proyecto.

Las encuestas son un instrumento de medición que resulta muy útil para recoger la percepción que tienen los participantes sobre la vivencia realizada de inteligencia emocional y el proceso personalizado de Coaching que han experimentado. No

obstante, esos datos son subjetivos y medidas más rigurosas y objetivas han de ser tomadas.

Con este fin, se ha utilizado el Cuestionario de Pensamiento Constructivo (que recibe las siglas “CTI” de su nombre en inglés: “*Constructive Thinking Inventory*”). Este inventario fue diseñado en 1989 por Seymour Epstein [6] y resulta útil para medir las capacidades emocionales y relacionales de una persona.

Se trata de un instrumento para la evaluación y predicción de muchas de las habilidades y reacciones adaptativas para el éxito en la vida. Es una especie de test para medir el “cociente emocional” de una persona.

A través de la evaluación de los pensamientos diarios automáticos, constructivos o destructivos, que las personas tienen, permite predecir cómo serán las competencias emocionales en ámbitos tales como la eficacia en el puesto de trabajo, el éxito académico, la capacidad de liderazgo, la capacidad para afrontar el estrés, el ajuste emocional o el bienestar general físico y mental.

Dispone de tres niveles de generalidad: Una escala global de pensamiento constructivo/destructivo; seis escalas principales con las formas básicas de pensamiento constructivo y destructivo; y otras subescalas o facetas de las escalas principales que describen modos específicos, tales como pensar positivamente, aferrarse a acontecimientos desafortunados del pasado, clasificar a la gente o a los hechos de modo categórico, o pensar en formas que favorecen o interfieren una actuación eficaz.

La estrategia ha consistido en utilizar un cuestionario antes del proceso de formación previamente expuesto y otro después del mismo, para así poder comprobar el impacto objetivo de la vivencia de inteligencia emocional y el proceso de coaching realizados.

Finalmente, para evaluar los resultados y obtener conclusiones de las acciones de desarrollo realizadas con los profesores, una encuesta de satisfacción fue utilizada al finalizar el curso.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

A. Encuesta posterior al Seminario de Inteligencia Emocional

Tanto como la valoración que hacen los alumnos de los ítems que se les propone, de las encuestas post curso de IE merecen señalarse los comentarios abiertos que escriben acerca de su experiencia en el seminario.

Los alumnos debían valorar del 1 al 4 (1: nada de acuerdo, 4: muy de acuerdo) su grado de coincidencia con una serie de afirmaciones relativas al desarrollo del curso y al impacto que el mismo había tenido en su nivel de competencia emocional.

En el proyecto 2010-11 con alumnos de último curso, todas las puntuaciones promedio están por encima del 3, destacando un 3,85 en cuanto a la satisfacción con la metodología empleada y un 3,77 en cuanto al cumplimiento en general de las expectativas del curso.

El aumento del propio conocimiento emocional (3.81), capacidad de escucha (3.38), flexibilidad para afrontar cambios (3.38), habilidades para canalizar las propias emociones (3.42) y empatía (3.35) son algunas de las competencias emocionales que autoperceben mejoradas a partir de la experiencia vivida en el curso.

Los alumnos de primeros cursos también hicieron una valoración bastante positiva de los resultados del seminario, pero significativamente más baja que los estudiantes que están finalizando su carrera.

Los comentarios abiertos que escribieron los alumnos tras rellenar la encuesta, se refieren a su satisfacción con el curso y a la labor de los profesores (“Ha sido un curso genial en el que he aprendido muchísimo y los facilitadores han sido fantásticos”, “Una vivencia única facilitada por unas personas muy profesionales y muy cercanas”), a ciertos aprendizajes personales (“He aprendido a solucionar, también, mis problemas”, “Ahora me voy a permitir sentir”) y al impacto de la experiencia (“Ha sido la experiencia más importante de mi vida y sé que me acompañará a lo largo de toda mi vida, tanto profesional como personal”).

B. Encuesta posterior al proceso de Coaching

Los alumnos debían valorar del 1 al 4 (de menor a mayor satisfacción ó de menor a mayor acuerdo con lo expresado) una serie de ítems.

También en esta encuesta, prácticamente en todos los ítems, es mayor la valoración que hacen los alumnos de último curso que la expresada por los estudiantes de primeros cursos, si bien en ambos casos las puntuaciones son bastante elevadas. Excepcionalmente, la satisfacción general con el proceso de Coaching les merece un 3.73 a estos segundos frente a un 3.57 de los alumnos de último curso.

Cuando se trata de recomendar a otro compañero que siga un proceso de Coaching similar, las puntuaciones son 3.79 y 3.69.

Destacan la utilidad del curso IE para obtener más provecho del proceso de Coaching.

En cuanto a competencias emocionales que se han visto favorecidas por el proceso, otorgan más de 3 puntos a:

Valoración de sí mismos, auto-confianza, actitud más positiva en las clases, gestión del tiempo, buena relación con los compañeros de clase y efectividad al enfrentar situaciones de tensión.

La sensación de que el propio esfuerzo es decisivo en el logro de sus objetivos, clave en entornos universitarios y de aprendizaje en general, les merece una valoración de más de 3.5 puntos.

La mejora del rendimiento académico, ya en el momento presente, tiene un grado de acuerdo de 2.93 y 2.46 respectivamente, frente al que recibe la percepción de que el proceso de Coaching realizado va a contribuir a mejorar su rendimiento académico (ó profesional) en el futuro con una valoración de 3.71 en el caso de estudiantes de último curso y 3.21 para los de primeros cursos.

Este hecho parece indicar la potencialidad de las herramientas transversales adquiridas en la vivencia del proceso de Coaching independientemente del logro de la meta concreta trabajada.

No obstante, el ítem relativo a la consecución de la meta o a sentirse encaminado a conseguirla, les merece un 3.36 y un 3.21, respectivamente.

Finalmente, consideran el Coaching un método de apoyo eficaz en el logro de objetivos, con un grado de acuerdo de 3.71 y 3.57. Resultado interesante teniendo en cuenta que la realización de unos estudios universitarios es una carrera de fondo con metas intermedias en el camino.

En las preguntas abiertas, que también se formulaban en esta encuesta, la mayoría de los alumnos insisten en la mejora producida sobre competencias ya recogidas en los ítems a valorar numéricamente (gestión del tiempo, autoestima, etc.) y añaden algunas nuevas (“Mejor percepción de lo que sucede en mi entorno”, “Establecer límites y prioridades”, “Asertividad”, “Escucha”, “Flexibilidad”, “Solución de problemas”, “Paciencia, comprensión y proactividad”, etc.)

Muchos estudiantes, como el que se cita a continuación, explicitan una valoración muy positiva de la atención, dedicación, cercanía y confianza demostradas por su coach que han permitido tratar “no únicamente técnicas de estudio, sino escucharme y mejorar situaciones personales y de mi entorno que además han ayudado a conseguir mis objetivos (académicos)”.

C. Test CTI

Para un análisis riguroso de los resultados obtenidos es importante describir en detalle la muestra con la que se ha realizado el estudio, para así poder extraer conclusiones de interés. La primera de ellas (M1) se compone de alumnos de segundo año de ingeniería, con edades aproximadas comprendidas entre los 19 y los 22 años. La segunda (M2) está formada por alumnos de primer año de ingeniería, con edades aproximadas comprendidas entre los 18 y los 21 años. La tercera y última muestra (M3) se compone de alumnos de último año de ingeniería, con edades aproximadas comprendidas entre los 22 y los 25 años.

Por motivos de espacio no se muestran todos los datos, sólo se expone, para cada muestra, la diferencia en las medias obtenidas en las escalas más generales ya descritas anteriormente. Siempre que los datos se muevan en un rango moderado (de 40 a 60), en las tres primeras escalas (Pensamiento Constructivo Global, Emotividad y Eficacia en el pensamiento) un *incremento* es considerado como favorable y en las tres últimas escalas (Pensamiento supersticioso, Pensamiento esotérico e Ilusión) un *decremento* es considerado como favorable.

Antes de mostrar y analizar los datos, cabe destacar que las puntuaciones iniciales de las que partían los participantes que conforman todas las muestras eran bastante bajas, estando en el límite de lo que comienza a resultar desfavorable para un individuo. Por ejemplo, en media, el Pensamiento Constructivo Global inicial de las muestras analizadas es de 41.14, yendo el rango moderado de 40 a 60.

Las diferencias entre los resultados del test inicial y el final en la muestra M1, formada por personas de 19 a 22 años, son las siguientes: Pensamiento Constructivo Global (4.88), Emotividad (3.5), Eficacia en el pensamiento (4), Pensamiento supersticioso (-0.87), Pensamiento esotérico (-0.25) e Ilusión (1).

Las variaciones en la muestra M2, formada por personas de 18 a 21 años, son las siguientes: Pensamiento Constructivo Global (4.18), Emotividad (5.6), Eficacia en el pensamiento (1), Pensamiento supersticioso (-3.36), Pensamiento esotérico (0.09) e Ilusión (1).

En la muestra M3, formada por personas de 22 a 25 años, las diferencias entre los test inicial y final son las siguientes: Pensamiento Constructivo Global (11), Emotividad (8.13), Eficacia en el pensamiento (9.3), Pensamiento supersticioso (-10.13), Pensamiento esotérico (-5.87) e Ilusión (11).

Finalmente, las variaciones medias obtenidas en el conjunto de la muestra global (M1, M2 y M3), formada por personas de 18 a 25 años, son las siguientes: Pensamiento Constructivo Global (6.68), Emotividad (5.74), Eficacia en el pensamiento (4.8), Pensamiento supersticioso (-4.78), Pensamiento esotérico (-3,06) e Ilusión (4.4).

En las figuras 1 y 2 se muestran los resultados conjuntos del proyecto desarrollado en el curso 2009-10 referidos a las muestras M1 y M2, y del proyecto desarrollado en el curso 2010-11 referidos a la muestra M3, respectivamente.

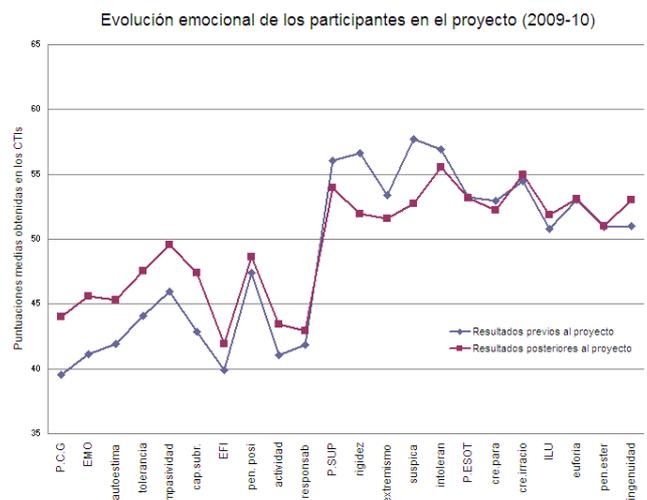


Figura 1

Como primera lectura, se puede afirmar que a través de una formación adecuada en Inteligencia Emocional y un proceso personalizado de Coaching los participantes en este tipo de proyectos varían favorablemente la mayoría de las escalas descritas anteriormente, que son conformadas por variables relativas a su persona, como su autoestima, su tolerancia a otras ideas, su capacidad para sobreponerse a situaciones adversas, su responsabilidad, su pensamiento positivo, su rigidez mental, su extremismo, etc.

TRABAJOS FUTUROS

A partir de los resultados obtenidos, parcialmente aquí descritos, puede afirmarse que acciones formativas como las detalladas en este trabajo, han tenido un impacto favorable en las capacidades emocionales y relacionales de los estudiantes de ingeniería participantes, que son fundamentales a lo largo de su vida personal y profesional.

Para avanzar por este camino de innovación educativa, sería interesante trasladar acciones de este tipo a otras escuelas de la Universidad Politécnica de Madrid, e incluso a otras universidades, para que un mayor número de alumnos se vean beneficiados. De esta manera se conseguiría además ir acumulando una muestra suficientemente grande de estudiantes involucrados como para poder descubrir más información de interés, como por ejemplo analogías y diferencias entre ingenieros de distintas ramas o edades.

Seguir formando profesores en técnicas de Coaching e Inteligencia Emocional y medir el impacto que tenga su aplicación en la docencia es otra vía abierta de investigación.

AGRADECIMIENTOS

Los autores de este trabajo desean agradecer al equipo de profesionales de Escuela de Inteligencia la buena labor realizada en el transcurso del proyecto, especialmente a Santiago Scheele, José Antonio Martín y Virginia Gonzalo, así como a los “*coaches*” que han ofrecido sus servicios sin ánimo de lucro.

Nuestro agradecimiento también para los responsables de los proyectos en el resto de escuelas de la UPM, que han trabajado generosamente para hacerlos llegar al mayor número posible de estudiantes en cada centro: M^a Victoria Lapuerta González (ETSIA), M^a José Melcón de Giles (ETSIT), Ángeles Martínez Sánchez (EUI), Emilia Palma Villalón (EUITA) y Víctor Sardá Martín (EUAT).

Muchas gracias finalmente al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica de la Universidad Politécnica de Madrid por apoyar y financiar este tipo de iniciativas.

REFERENCIAS

- [1] D. Goleman, La práctica de la Inteligencia Emocional, Kairós, Barcelona, (1999).
- [2] D. Goleman, Inteligencia Emocional, Kairós, Barcelona, (1996).
- [3] Programa de Coaching Ejecutivo para alumnos de la UPM. <http://www.dat.etsit.upm.es/?q=node/8722>. ETSI Telecomunicación. UPM.
- [4] F. Yuste, Herramientas de Coaching Personal, Autoeditado, España, (2010).
- [5] J. O'Connor, A. Lages, Coaching con PNL, Urano, Barcelona, (2006).
- [6] S. Epstein, P. Meier, “Constructive thinking: A broad coping variable with specific components”, Journal of Personality and Social Psychology, vol 57 (2), 332 -350, (Agosto 1989).

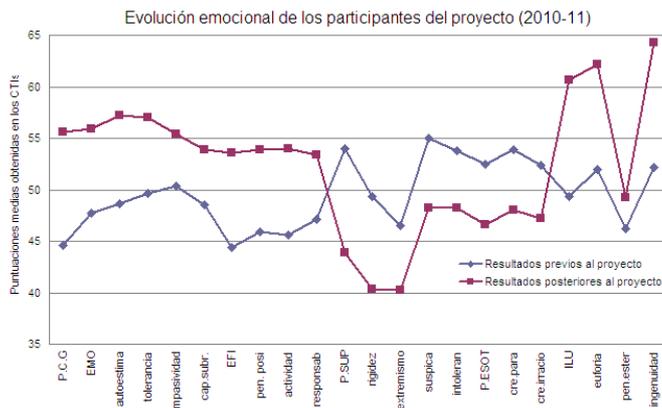


Figura 2

Analizando los resultados con algo más de detalle también se han de resaltar los siguientes puntos de interés:

Diferencias entre puntuaciones de alumnos de primeros cursos (M1 y M2) y de últimos (M3): resultan destacables las diferencias en las variaciones entre las dos primeras muestras (que se componen de alumnos de entre 18 y 22 años) y la tercera (que se compone de alumnos de entre 22 y 25 años). En el caso de los alumnos de mayor edad, el incremento en parámetros favorables y el decremento en parámetros desfavorables es prácticamente el doble. Una lectura interesante que se puede hacer de esta situación es que los alumnos que rondan los 24 años asimilan con más efectividad que los alumnos que rondan los 20 las competencias emocionales y relacionales que mide el CTI. No obstante, hay que señalar que, en este momento, en el proyecto actual del curso 2010-11, aún no se han recogido todos los CTI posteriores a los procesos. Así, este estudio comparativo de las muestras de ambos proyectos está realizado sólo con un tercio de los alumnos participantes de último curso.

Puntuaciones relativas a la “ilusión” de una persona: en el test utilizado hay un conjunto de parámetros que hacen referencia a la “ilusión” de un individuo. En las muestras analizadas, un incremento de dichos parámetros en un cierto rango es visto inicialmente como desfavorable. Sin embargo, la experiencia de los formadores en las supervisiones de los procesos de Coaching indica que un incremento moderado en este tipo de elementos no es tan desfavorable como a priori pueda parecer, ya que, aunque una ilusión excesiva puede generar sueños irrealistas, también puede generar una fuerte motivación, que acompañada de un completo plan de acción, puede llevar a la consecución de los objetivos de una persona.

D. Encuesta posterior al Curso de introducción al coaching para profesores

Teniendo en cuenta la valoración global recibida de 4.9 puntos (sobre 5) y los comentarios abiertos, recogidos en la encuesta de finalización del curso (“Me parece que un curso como éste deberían hacerlo todos los profesores, ya que es tremendamente útil” o “Me gustaría poder continuar esto con nuevos cursos que refuercen lo aprendido”), los profesores participantes consideran que el Coaching es un método eficaz de apoyo a la labor docente con sus estudiantes.