

Coaching y formación en Inteligencia Emocional para alumnos de primeros cursos

M^a Luisa Casado Fuente y ⁽¹⁾Carmen Sánchez Ávila
⁽²⁾Daniel López Fernández y ⁽²⁾Santiago Scheele Izquierdo

*ETSITGC, Universidad Politécnica de Madrid, Camino de la Arboleda s/n, Campus Sur
UPM, Ctra. De Valencia, km 7.5, 28031 Madrid, 913365782, ml.casado@upm.es*

*⁽¹⁾ETSIT, Universidad Politécnica de Madrid, Avda. Complutense, nº 30, Ciudad
Universitaria, 28040, Madrid*

⁽²⁾Escuela de Inteligencia, Fernando el Católico, nº 63, 28015, Madrid

Resumen

En este trabajo se presentan los objetivos, desarrollo y primeros resultados de un Proyecto de Innovación Educativa coordinado entre los GIE's "InnGeo" y "Grupo de Mentoría y Acciones de Extensión Formativa" pertenecientes a la Escuela Técnica Superior de Ingenieros en Topografía geodesia y Cartografía (ETSITGC) y a la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación (ETSIT) de la Universidad Politécnica de Madrid, llevado a cabo en el curso 2009-10.

El Proyecto ha consistido en la puesta en marcha de procesos individualizados de Coaching para alumnos de los primeros cursos que previamente habían recibido un curso de Inteligencia Emocional, contando para todo ello con personal cualificado de "Escuela de Inteligencia".

El objetivo principal del proyecto ha sido favorecer el crecimiento de la Inteligencia Emocional de los alumnos, usando herramientas de Coaching.

Los primeros resultados apuntan al éxito del proyecto en cuanto a la consecución de este objetivo.

Palabras Clave: Inteligencia emocional; formación en competencias; coaching.

Abstract

The goals, development and first results of an Educational Innovation Project are presented in this work. The project has been coordinated by two Groups of Educational Innovation: "InnGeo" and "Mentoring and Formative Actions Group", being implemented at two different Schools from Universidad Politécnica de Madrid, and developed throughout the current academic year 2009-2010.

The Project has involved launching individual coaching processes for first and second year students who have previously completed an Emotional Intelligence course, run by qualified staff from "School of Intelligence".

The main aim of the project has been to enhance the Emotional Intelligence growth of students, by using Coaching tools.

So far, the first results show that, as far as such a purpose is concerned, the project has been successful.

Keywords: Emotional intelligence, competence development, coaching.

1. Introducción

Durante los últimos años se han llevado a cabo en la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) diferentes programas de Mentoring en los que alumnos de los últimos cursos ayudan en su adaptación a la universidad a los alumnos de primero y también a alumnos procedentes de diferentes programas de intercambio. Los resultados han sido bastante positivos en todas las ocasiones [1].

Con el proyecto que aquí se presenta, se trata de experimentar qué puede aportar el Coaching a estos alumnos de los primeros cursos, en algunos casos como complemento al Mentoring, como ocurre en el caso de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación (ETSIT) [1], con años de experiencia en el Proyecto Mentor y, en otros casos, como alternativa al mismo, como ocurre en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Topográfica y Cartografía (ETSITGC), donde la experiencia en Mentoring es mucho más reducida.

A diferencia del Mentoring, donde el alumno mentor, partiendo de su mayor experiencia, enseña, muestra caminos, marca en cierta manera el ritmo al alumno mentorizado [1, 2], en Coaching el protagonista absoluto es el coachee (alumno de primeros cursos sometido al proceso) [3]. Es este último el que toma todas las decisiones. En su mano está la ejecución de los pasos que le lleven a la meta que se haya planteado. El papel del coach es de apoyo, no de ayuda al coachee [3-5].

El Coaching es ante todo una toma de conciencia de los propios valores y creencias, una actualización de las potencialidades personales. La herramienta básica por excelencia en un proceso de Coaching son preguntas certeras del coach, que el propio coachee ha de responderse [3-5].

Se trata de que el alumno tome las riendas de su propia vida, asumiendo responsabilidad sobre ella, comprometiéndose con sus metas personales y académicas



[6-8]. Favorecer un cambio de actitud en el alumno que le lleve a ser proactivo en la consecución de sus objetivos [6]. Tomar consciencia de sus hábitos personales (en particular también hábitos de estudio), de cómo gestiona su tiempo, de cuáles son sus debilidades para alcanzar sus metas (las académicas en particular) y cómo puede trabajarlas para convertirlas en fortalezas [5,9]. Hacerse consciente de las pautas de comunicación que utiliza (consigo mismo y con los demás): asertividad y escucha activa, entre otras [10].

Los objetivos del proyecto están alineados con el nuevo enfoque de la acción tutorial al alumno, contemplado en el proceso de convergencia europea hacia el EEES, tratando de proporcionarle una atención integral como persona, no sólo en su faceta académica. Se trata de experimentar cómo un proceso de Coaching puede permitir al estudiante reflexionar sobre cuáles son las áreas de su vida que más atención puedan estar requiriendo en un determinado momento (familia, amigos, estudios, ocio, etc.) y que puedan estar influyendo en sus resultados académicos.

2. Planteamiento del Proyecto

Para adaptar sus enseñanzas al EEES, la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) realiza anualmente convocatorias de Proyectos de Innovación Educativa (PIE) y da prioridad a aquellos PIE's desarrollados por sus Grupos de Innovación Educativa (GIE). El PIE que aquí se presenta se refiere a un Proyecto que están llevando a cabo dos GIE's, el "Grupo de Mentoría y Acciones de Extensión Formativa" y el Grupo "InnGeo" pertenecientes a la ETSIT y a la ETSITGC de la UPM, respectivamente.

El Proyecto consiste básicamente en la puesta en marcha de un sistema de Coaching para alumnos que han accedido durante el curso 2009-10 a primer o segundo curso de Ingeniería Técnica Topográfica e Ingeniería de Telecomunicación.

Previamente al comienzo de los procesos de Coaching, los alumnos han asistido a un seminario vivencial de inteligencia emocional.

Para llevar a cabo el proyecto se ha necesitado del concurso de coachs dispuestos a realizar los procesos de Coaching. Nos pusimos en contacto para ello con Escuela de



Inteligencia (EI), institución que lleva más de quince años trabajando en la capacitación de competencias emocionales y Coaching en el ámbito profesional y personal. Como fruto de estos contactos, se ha firmado un convenio de colaboración entre la UPM y EI con el fin de obtener asesoramiento y coaches suficientes para la realización del Proyecto.

3. Fases de desarrollo del Proyecto

3.1. Primer Cuatrimestre

En el primer cuatrimestre, el trabajo se planteó para alumnos de segundo curso o alumnos repetidores de primer curso. En definitiva, alumnos que no fueran de nuevo ingreso en el curso 2009-10.

Queríamos trabajar con alumnos que ya tuvieran "experiencia" en la universidad. Que hubieran tenido que preparar y realizar exámenes. Que conocieran la vida universitaria y sus posibles habilidades y deficiencias para adaptarse a ella y aprovechar todas las oportunidades que les ofrece este período de sus vidas.

Se realizaron sendas convocatorias en cada una de las escuelas, invitando a los alumnos interesados a una reunión en la que se les informó sobre los conceptos de inteligencia emocional y Coaching, objetivos del proyecto y beneficios que podrían obtener de la vivencia de un proceso de Coaching.

3.1.1 Seminario de Inteligencia Emocional

Los alumnos que finalmente se incorporaron al proyecto, recibieron el "Curso de Inteligencia Emocional para alumnos de la UPM. Nivel I", impartido por Escuela de Inteligencia, de cuarenta horas de duración, durante un fin de semana ampliado con algún día festivo hasta cuatro días.

El objetivo general de este curso es incrementar el cociente emocional de los participantes mediante el conocimiento de las propias emociones y la adecuada gestión de las mismas [7-10]. Se trabaja la lectura de sus emociones para que sean más

efectivos en sus conductas, desarrollando las siguientes grandes áreas de la Inteligencia Emocional (IE): Conciencia de uno mismo, Autogestión de emociones, Automotivación, Conciencia social y Gestión de las relaciones [7,8].

La formación en grupo permite la participación activa de todos los integrantes; su interacción es fundamental para favorecer un aprendizaje participativo, compartido, grupal y personal. Dicho aprendizaje está favorecido por un método experiencial y vivencial; la metodología utilizada es dinámica y eminentemente práctica, empleando un lenguaje sencillo, claro, directo y lleno de ejemplos y anécdotas de la vida real. Además se facilita la participación activa de todos los alumnos a través de intervenciones breves del formador y dinámicas. Cada sesión es guiada por dos formadores/facilitadores que se apoyan en casos prácticos, simulaciones y role-plays con sistemática PNL [5].

3.1.2 Procesos de Coaching

A continuación del curso de IE, comenzaron los procesos individuales de Coaching.

Los coachs proporcionados por Escuela de Inteligencia (y alguno de los profesores participantes en el proyecto que se habían formado en Coahing en esta institución), se hicieron cargo de uno o dos alumnos cada uno.

A partir de aquí se siguió en cada caso la dinámica habitual de un proceso de Coaching: sesiones concertadas entre cada alumno y su coach de acuerdo a las necesidades del primero, trabajando la meta elegida por el coachee y con un número de sesiones que ha oscilado entre cinco y diez [3].

Los alumnos han tenido, como es connatural a un proceso de Coaching, libertad absoluta a la hora de elegir las metas a trabajar [3]. Éstas han sido en su mayor parte de carácter académico (aproximadamente un 75%), aunque también las metas personales han tenido una presencia importante (aproximadamente un 25%).

Las sesiones de han desarrollado en su mayoría fuera de las propias escuelas y en lugares tranquilos elegidos por cada alumno [3]. La periodicidad ha dependido de las

necesidades de cada estudiante. Generalmente, al principio una sesión semanal y más tarde algo más distanciadas. El número de sesiones ha estado en función de cada meta. Quincenalmente se han mantenido supervisiones de los procesos por profesores de Escuela de Inteligencia.

3.1.3 Recopilación de información para evaluación del proyecto

Para obtener conclusiones y evaluar los resultados del proyecto se han realizado diversas acciones:

- Previamente al curso de IE se les pasó a los alumnos un CTI (Inventario de Pensamiento Constructivo).
- Realización de una encuesta a los alumnos participantes después del curso de IE.
- Realización de una encuesta a los alumnos participantes tras finalizar los procesos de Coaching.
- Realización de una encuesta a los alumnos participantes sobre cuestiones organizativas.
- Por último, se les acaba de pasar, tras finalizar todo el proceso, el mismo CTI que habían contestado al comienzo del proyecto.

3.2. Segundo Cuatrimestre

El proyecto ha continuado en el segundo cuatrimestre, tras la finalización de los exámenes del primer parcial. En esta ocasión, se ha invitado a alumnos de nuevo ingreso, de primer curso, a participar en el proyecto. Consideramos que unos meses en la universidad y el paso por la experiencia de los primeros exámenes ha sido suficiente para que se planteen su nivel de satisfacción con su modo de organizarse (personal, social y académicamente). Las fases del proyecto en este cuatrimestre están siendo similares a las del primero.

4. Primeros Resultados

El proyecto no ha acabado todavía. Está actualmente desarrollándose en su fase del segundo cuatrimestre y en el análisis en profundidad de los datos recogidos del primer cuatrimestre. Por tanto, los resultados de los que disponemos en estos momentos son aún parciales.

4.1. Encuestas posteriores al seminario de Inteligencia Emocional

Pasadas unas semanas después de terminado el curso, para que las encuestas no fueran contestadas bajo la euforia de la experiencia vivida en el seminario, pedimos a los participantes que valoraran del 1 al 5 trece ítems relativos a la autopercepción que tenían sobre el efecto que la asistencia al taller había producido en ellos. Las puntuaciones medias obtenidas en cada ítem se encuentran recogidas en Tabla 1.

Tabla 1. Valoración posterior al curso de Inteligencia Emocional.

Ítems valorados (rango: 1-5)	Media ETSIT	Media ETSITGC	Media
Estoy satisfech@ con la metodología empleada	3.33	3.78	3.60
He aumentado mi autoconocimiento emocional	3.17	4.00	3.67
Soy más consciente de lo que quiero	3.17	3.67	3.47
Ha aumentado la valoración de mí mism@	3.17	3.44	3.33
Mi estado de ánimo para enfrentar distintas tareas es más positivo	3.17	3.44	3.33
He adquirido habilidades para canalizar mis emociones	2.83	3.44	3.20
He aumentado mi capacidad de empatía con los demás	3.00	4.00	3.60
Mis habilidades sociales han mejorado	2.00	3.11	2.67
Tengo más claros mis valores	2.83	3.33	3.13
Me encuentro más flexible para afrontar posibles	2.83	3.22	3.07

cambios			
He ganado en confianza y seguridad en mí mism@	2.67	3.33	3.07
Mi capacidad de escucha ha aumentado	3.00	3.78	3.47
Se han cumplido en general mis expectativas del curso	3.33	3.44	3.40
Media global	2.96	3.54	3.31

En la misma encuesta les pedimos comentarios sobre su experiencia que no se vieran recogidos en los ítems valorados. Señalamos algunos de estos comentarios literales representativos de las respuestas dadas :

“Se lo recomendaría a todo el mundo”. “Además de empatía, capacidad para saber cómo ayudar a los demás. Darme cuenta de mis propios defectos que sólo se veían desde fuera”. “He aprendido a mejorar mi capacidad de organización”. “Personalmente el curso me parece estupendo y de una gran ayuda. Te ayuda mucho para muchos aspectos de tu vida. Aunque es muy fácil de ver, entender, comprender, etc. He aprendido a distribuir mejor mis tareas, me siento bien, he aprendido a cumplir mi palabra y he crecido mucho personalmente”. “He disfrutado muchísimo en y del curso, me llevo una experiencia única por la que creo que deberíamos pasar todos antes o después. He aprendido muchas cosas que trato de poner en práctica cada día y, otras que ya sabía, me las ha reafirmado con fuerza”. “Me gustaría poder realizar el nivel II más adelante. Gracias a los que han hecho posible que recibiéramos este curso. A todos...”

Solamente ha habido un par de comentarios negativos relativos a la “dificultad para aceptarlo, asimilarlo, utilizarlo en uno mismo” y a “posibles efectos negativos sobre la confrontación de los facilitadores del curso con algunos de los participantes”.

4.2. Encuestas posteriores a la finalización de los procesos de Coaching

Aproximadamente un mes después de finalizados la mayoría de los procesos, se les pidió a los alumnos que contestaran una encuesta de valoración de su propio proceso. Los resultados de la encuesta se encuentran recogidos en la Tabla 2.

Tabla 2. Valoración posterior al proceso de Coaching.

Ítems valorados (rango: 1-4)	Media ETSIT	Media ETSITGC	Media
El curso de Inteligencia Emocional, en caso de haberlo hecho, me ha resultado útil para sacar más provecho al proceso de Coaching	3.33	3.44	3.39
Ha aumentado la valoración hacia mí mismo/a	3.33	3.08	3.21
Ha aumentado mi auto-confianza	2.67	3.08	2.87
Ha aumentado mi motivación por el estudio	3.00	2.69	2.85
Mi actitud en las clases es más positiva	2.67	3.00	2.83
Gestiono mejor mi tiempo ahora	3.00	3.08	3.04
Me relaciono mejor con mis compañeros de clase	2.67	3.08	2.87
Me enfrento de forma más efectiva a situaciones de tensión	3.00	3.00	3.00
Siento que mi propio esfuerzo es decisivo en el logro de mis objetivos	3.67	3.33	3.50
Sensación de éxito al conseguir la META o de estar encaminado en su consecución	3.33	3.25	3.29
Me he sentido totalmente atendido-amparado por mi coach	3.67	3.33	3.50
Mi rendimiento académico ya ha mejorado debido al proceso de Coaching	2.33	2.50	2.42
Tengo un plan de acción para el segundo cuatrimestre	3.00	3.33	3.17
Mi rendimiento académico mejorará en el futuro debido al proceso de Coaching	3.00	3.08	3.04
Considero el Coaching un método de apoyo eficaz en la consecución de objetivos	3.33	3.67	3.50
Recomendaría a otro compañero que siguiera un proceso de Coaching similar al mío	3.67	3.83	3.75
Me gustaría realizar un proceso de Coaching Ejecutivo en mi último año de carrera de cara a mi inserción en el mundo laboral.	4.00	3.75	3.88
Satisfacción general del proceso de Coaching	3.67	3.75	3.71
Media global	3.19	3.24	3.21

En el mismo formulario, se les pedía que contestaran a una serie de preguntas abiertas sobre el proyecto. Resumimos las respuestas obtenidas:

1.- *Señala dos o tres competencias o habilidades personales que hayas mejorado con el proceso:* Aumento de la confianza en mi mismo. Organización (del tiempo; organización general en el ámbito profesional, familiar y personal) y técnicas de estudio. Automotivación y proactividad. Actitud más positiva ante las dificultades. Empatía, reflexión, tolerancia, concentración.

2.- *Señala, si es tu caso, dos o tres causas de unos resultados académicos no todo lo buenos que hubieras deseado:* Falta de organización (tiempo; asignaturas a preparar), disciplina, concentración, confianza y falta de tiempo. Poca decisión. Agotamiento.

3.- *Me hubiera gustado que mi coach:* La mayoría no echa nada en falta.

Mayor duración del proceso. Tratar más temas en el proceso. Cuestiones relacionadas con las sesiones (mayor número de sesiones; cercanía física entre ambos para mayor comodidad; respetar la duración de la sesión). Mayor formación psicológica.

4.- *Me ha gustado que mi coach:* Confiara en mí. Sinceridad. Responsabilidad. Escucha activa. Interés por mí y por el cumplimiento de mi meta. Apoyo. Receptividad. Motivación. Competencia y conocimientos. Me ha enseñado algunas herramientas de coaching (Ishikawa, por ejemplo). Realización de ciertas preguntas.

5.- *No me ha gustado que mi coach:* Prácticamente todos los alumnos dicen haber estado muy satisfechos con su coach (Me ha gustado todo!; No me ha gustado que dejara de ser mi coach!;...). Solamente un alumno señala: no me ha gustado que no haya sido estrictamente puntual. Y otro, que fijara solamente un objetivo a conseguir.

6.- *Señala dos o tres expectativas que tuvieras respecto al proceso de Coaching y que se hayan cumplido:* Sensación de que si te propones algo de verdad, eres capaz de conseguirlo. Mejora capacidades. Auto percepción más positiva de mí mismo. Ver mis debilidades y trabajar sobre ellas. Utilización de mis emociones a mi favor. Organización del tiempo. Afrontar mis objetivos. Disciplina. Aprobar algunas asignaturas. Amabilidad y capacidad para ayudar.

7.- Señala dos o tres expectativas que tuvieras respecto al proceso de Coaching y que NO se hayan cumplido: La mayoría no señala expectativas no cumplidas.

Trabajar otras metas más personales. Aprobar todo lo que me propuse. Aprobar todas las asignaturas. Mayor duración del proceso. Que mi meta estuviera conseguida del todo, no sólo encaminada hacia ello. Cumplir a rajatabla el tiempo que tengo que dedicar a cada cosa.

5. Conclusiones

La autopercepción de los alumnos es que los objetivos planteados en el proyecto se han cumplido en un grado bastante elevado. Es de destacar la valoración que hacen del proceso de Coaching vivido (un 3.21 sobre 4), con apenas diferencia entre las respuestas de los estudiantes de Topografía y los de Telecomunicación. Las puntuaciones medias han sido realmente altas en ambos colectivos.

El estudio comparativo de los resultados obtenidos en los TCI previos y posteriores a los procesos de Coaching proporcionará una medida objetiva del cambio.

Es importante señalar que las causas a las que atribuyen unos resultados académicos no todo lo buenos que hubieran deseado son cuestiones que la mayor parte de los alumnos han trabajado y han mejorado en sus proceso de Coaching tal como apuntan ellos mismos. Sólo este dato proporcionaría suficiente justificación de la validez del experimento que planteamos en este trabajo.

De las impresiones de los coachees, coaches y facilitadores se pueden extraer las siguientes conclusiones: a través del curso de inteligencia emocional y los procesos de Coaching, los participantes aumentan su conciencia individual, tanto a nivel de emociones como a nivel de sus valores personales; aprenden a asumir la responsabilidad de sus elecciones, más que como una carga, como una valiosa oportunidad para construir su vida y contribuir socialmente como personas y profesionales; encuentran nuevas maneras de relacionarse socialmente a través de vínculos cooperativos/constructivos más que competitivos/destructivos; toman

conciencia de la importancia de cuidarse de una manera holística (mental, física y emocionalmente) y asumen su responsabilidad de hacerlo.

Incorporar este trabajo en el ámbito universitario nos permitirá construir desde el presente a los profesionales del futuro que con su aportación personal facilitarán nuestra adaptación a las futuras necesidades sociales y laborales.

6. Agradecimientos

Los profesores de la UPM participantes en el proyecto agradecemos la entrega y compromiso de los coachs que han llevado a cabo los procesos, así como el buen hacer y apoyo entusiasta al proyecto por parte de los profesores de Escuela de Inteligencia que los han supervisado.

7. Referencias

1. C. Sánchez Ávila, Directora, Revista *Mentoring y Coaching Universidad Empresa*, Vol. (2), (2009). UPM, UCM.
2. B. Valderrama, *Desarrollo de Competencias de Mentoring y Coaching*, Prentice Hall, Madrid, (2009).
3. F. Yuste Pausa, *Herramientas de Coaching Personal*, Autoeditado, España, (2010).
4. J. Whitmore, *Coaching, El método para mejorar el rendimiento de las personas*, Paidós Empresa, Barcelona, (2003).
5. J. O`Connor, A. Lages, *Coaching con PNL*, Urano, Barcelona, (2006).
6. S. R. Covey, *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*, Paidós Ibérica, Barcelona, (1997).
7. D. Goleman, *La práctica de la Inteligencia Emocional*, Kairós, Barcelona, (1999).
8. D. Goleman, *Inteligencia Emocional*, Kairós, Barcelona, (1996).
9. L. Greenberg, *Emociones: una guía interna*, Desclée de Brouwer S.A., Bilbao, (2000).
10. E. Roca, *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales, Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*, ACDE, Valencia, (2003).