

# Políticas públicas para la creación de un territorio emocionalmente inteligente.

## El caso de la provincia de Guipúzcoa en el País Vasco.

Rogelio Fernández Ortea\*

### Resumen

Mucho es lo que se está hablando en la actualidad de un constructo de reciente cuño: la Inteligencia Emocional. No obstante, no son muchas las aplicaciones que está teniendo esta idea en su puesta en práctica de una forma integral dentro de la sociedad.

La idea de crear un territorio emocionalmente inteligente surge en la provincia de Guipúzcoa, en el País Vasco, y está ligada, además, a las políticas públicas de ese territorio. Educación, familias, empresas y trabajadores sociales son los ámbitos en los que se está intentando desarrollar este tipo de inteligencia, dentro de una concepción innovadora en cuanto a la competitividad territorial y al desarrollo del bienestar social.

En este trabajo exponemos, sucintamente, las principales ideas que conforman la Inteligencia Emocional y presentamos la experiencia que se está llevando a cabo en esta provincia española, Guipúzcoa, pionera en la idea de crear un territorio emocionalmente inteligente

### I. Inteligencia Emocional (IE)

Para comenzar a hablar de este constructo, se hace necesaria una primera referencia al mundo de las emociones, base de este tipo de inteligencia, para luego pasar a explicar lo que hoy en día se entiende por Inteligencia Emocional.

---

\* Profesor e investigador, Universidad de Deusto (España), Doctor (c) en Economía y Dirección de Empresas por la Universidad de Deusto, Licenciado en Humanidades y consultor en Inteligencia Emocional de Sycom Trying Systems.

## 1.1. Las Emociones

Sabido es que el temor, la tristeza, la ira o la vergüenza han sido emociones que han dificultado y en ocasiones han truncado las carreras laborales y la vida personal de más de un directivo empresarial, de un estudiante o de una ama de casa.

Estas emociones, que hasta ahora quedaban en el ámbito de lo privado, se hacen cada vez más determinantes del desarrollo laboral personal y social. Su estudio avanza a pasos agigantados en este siglo debido al desarrollo de las nuevas tecnologías aplicadas a las neurociencias.

Las emociones, como parte del comportamiento actitudinal junto con los componentes cognitivos y de acción, cobran un papel fundamental para el buen desarrollo de las capacidades de las personas, tanto las laborales como las sociales y aquellas que van orientadas al bienestar personal, a la felicidad.

Es, precisamente, el gran avance que están protagonizando en el estudio del cerebro las neurociencias lo que está propiciando la necesidad de realizar un cambio de paradigma en la concepción del ser humano.

Este cambio de paradigma apunta a rechazar la dicotomía que nuestra cultura presenta al hablar de razón y emoción, a la separación de cuerpo y mente y a aceptar lo que los científicos están descubriendo: la razón y la emoción están íntimamente relacionadas en los procesos de toma de decisiones, es decir, razón y emoción están siempre interrelacionados, tanto en los procesos emocionales como en los racionales. No obstante, queda mucho camino por recorrer en el estudio del cerebro humano, tanto en la investigación sobre un solo cerebro como en el estudio de la interacción social de varios cerebros juntos.

Con todo esto, y sin querer profundizar en el estudio de las emociones, se hace conveniente hacer alguna referencia a ellas, ya que constituyen, como hemos indicado, a la persona de una forma integral e indisoluble con la razón y, por añadidura, son la base de trabajo de la Inteligencia Emocional.

En una aproximación a la definición de lo que es una emoción, encontramos las siguientes tesis:

*Estados afectivos o sentimientos, acompañados de cambios fisiológicos que, con frecuencia, influyen en la conducta* (Worchel y Shebilske, 1998: 401).

*"[...] se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan."* (Goleman, 1996: 418).

*Estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno* (Bisquerri, 2000: 61).

Tres muestras de un intento de definición de emoción que nos dan un ejemplo de lo difícil que resulta a la ciencia definir con claridad lo que significa este concepto. Como nos dicen Fehr y Russell (citados en Reeve, 1994: 321): “Todo el mundo sabe lo que es la emoción hasta que se les pide que la definan”. Reeve también nos indica en su libro que las emociones son fenómenos multidimensionales que comprenden aspectos cognitivos-subjetivos, fisiológicos, funcionales y expresivos. Cognitivos-subjetivos por la singularidad de las emociones para cada individuo. Fisiológicos y biológicos por los cambios que se producen en el organismo como reacción al sentimiento, como son la activación de estructuras cerebrales o los Sistemas Nervioso Autónomo y Endocrino. Funcionales por lo adaptativas que son las reacciones que provocan la emoción, adaptación que busca históricamente un beneficio para la persona como puede ser la supervivencia. Por último, el componente expresivo reflejado en expresiones faciales o posturas corporales que hace que la emoción sea un vehículo de comunicación social.

En cuanto a su estudio<sup>2</sup> podemos tener las primeras referencias en Empédocles, quien citaba cuatro tipos diferentes de temperamento: colérico, melancólico, sanguíneo y flemático. Burton, en el Renacimiento, avanzó en este estudio con su obra *Anatomy of Melancholy* (1661). Sin embargo, fue Darwin quién impulsó el estudio de las emociones en su obra *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales* (1872). Darwin estableció la relación entre las emociones y los componentes biológicos, resaltando el valor adaptativo que tienen para las especies. No obstante, se debe señalar que el desarrollo de la Psicología, en la segunda mitad del XIX, no hizo avanzar el estudio de la biología de las emociones, ya que esta disciplina centró el estudio en los efectos observables externamente y en sus consecuencias en el comportamiento, no en su funcionamiento interno.

Con todo esto, es en las últimas décadas donde más se ha avanzado en el estudio de las emociones debido al desarrollo de las neurociencias. Las investigaciones sobre la actividad del cerebro humano han permitido profundizar el estudio del funcionamiento de las emociones definiéndolo como una interacción entre el sistema hormonal y el neuronal. Como ejemplo, citar a Joseph LeDoux que fue el primer investigador en descubrir el importante papel que tenía la amígdala en el cerebro emocional (Goleman, 1995: 38) o a Antonio Damasio, Premio Príncipe de Asturias 2005, que desmitifica la separación de cuerpo y mente como forma de estructurar al ser humano (Damasio, 1996).

Aquí se halla en estos momentos el estudio de las emociones. Su funcionamiento, sus tipologías y sus efectos, que han tenido también muchos intentos de definición (Goleman, 1996 y Bisquerra, 2000) siguen en manos de la ciencia. No obstante, esta somera aproximación permite adentrarnos en ese constructo que se ha denominado Inteligencia Emocional.

<sup>2</sup> Seguimos en este recorrido a Martín y Boeck 1996, pp. 16 y 17.

## 1.2 Constructo Inteligencia Emocional

*Capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás* (Mayer, Salovey y Caruso, 2000: 396)<sup>3</sup>.

Esta definición permite iniciar este apartado observando que la Inteligencia Emocional poco tiene que ver con la inteligencia habitual medida, generalmente, por el Coeficiente Intelectual (CI). El desarrollo de esta observación se lo debemos a Howard Gardner, profesor de la Facultad de Psicología de Harvard.

En sus estudios, Gardner propugna por la multiplicidad de inteligencias. Entre las diferentes inteligencias esenciales para la vida, este autor señala al menos siete: la capacidad verbal, la capacidad lógico-matemática, la capacidad espacial, la kinésica, la musical y las dos “personales”, que son la interpersonal y la intrapsíquica (Goleman, 1996: 67).

Estas investigaciones, junto con otras que analizaron las correlaciones existentes entre un alto CI y el logro de los objetivos personales y el éxito, han demostrado que sólo aproximadamente el 20% de los factores de éxito<sup>4</sup> se deben al CI. El 80% restante se relaciona con otros factores entre los que se destacan la clase social o la suerte.<sup>5</sup> Estos estudios también hacen hincapié en que el CI poco tiene que ver con la satisfacción lograda a nivel personal y laboral ni con el nivel salarial conseguido.

Con todo esto, la pregunta es: ¿Qué otros factores determinan las competencias del éxito, de la excelencia? No se trata de desdeñar el CI, pero sí es necesario girar la vista hacia otras realidades, otras características fundamentales para el desarrollo profesional y personal del ser humano. Algunas de estas características, que Goleman identifica con la inteligencia emocional, son las siguientes:

[...] la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera nuestras facultades racionales y por último –pero no, por ello, menos importante- la capacidad de empatizar y confiar en los demás (Goleman, 1996).

Este tipo de inteligencia vendría dada por lo que Gardner identificaba como inteligencia interpersonal e intrapersonal, aunque hay que señalar que este autor mantuvo siempre una orientación cognitiva en la propuesta de sus teorías, preocupándose por la cognición de los sentimientos y no por el papel de los sentimientos en el razonamiento. Sin embargo, con la adecuada atención al desarrollo y aprendizaje emocional, ambas orientaciones pueden componer, como indica Goleman, una

<sup>3</sup> Traducción extraída de Cary Cherniss en Goleman y Cherniss eds. 2001, p. 35 y 36.

<sup>4</sup> Siguiendo a Goleman nos referiremos a éxito como posición social.

<sup>5</sup> Para más información sobre estas investigaciones ver Goleman 1995, capítulo 3, citando investigaciones de Gardner, o Goleman 2001, 306.

meta-habilidad que haga desarrollar el resto de capacidades y habilidades que tienen las personas.

Las personas que han desarrollado adecuadamente las habilidades emocionales suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y más capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad. Quienes, por el contrario, no pueden controlar su vida emocional, se debaten en constantes luchas internas que socavan su capacidad de trabajo y les impiden pensar con la suficiente claridad (Goleman, 1996: 64).

No obstante, debemos indicar que el avance en la relación de las emociones con la inteligencia fue debido a otros científicos. Peter Salovey y John Mayer propusieron en 1990 la primera teoría sobre la Inteligencia Emocional identificando las competencias que la constituyen. Para Mayer y Salovey, las capacidades que nos ayudarán a aportar más inteligencia a nuestras vidas emocionales son las siguientes (Goleman, 1995: 75 y Märtin y Boeck, 1996: 22 y 23)<sup>6</sup>.

- Conocer y reconocer las propias emociones.
- Controlar las emociones.
- Motivarse uno mismo, utilizar todo el potencial que tenemos.
- Saber ponerse en el lugar de los demás, reconocer sus emociones.
- Crear y controlar las relaciones sociales.

Esta clasificación fue la primera que se hizo ya que después de ella otros autores propusieron también sus modelos, como fueron Goleman (1996 y 1999), Bar-On (1997), Mayer y Salovey (1997) o Q-Metrics (1996/1997).

Fue Goleman, en su obra de 1996, en su parte segunda (Goleman, 1996: 57-174), quien propuso las siguientes dimensiones o dominios de la IE, señalando el *autococimiento, la autorregulación, la actitud positiva, la empatía y las artes sociales* como competencias de inteligencia emocional.

En 1999, en su libro *La práctica de la inteligencia emocional*, este autor proponía una nueva división de los dominios emocionales atendiendo a las competencias necesarias para el desarrollo de la inteligencia emocional en la empresa. En este año también identifica veintitrés competencias emocionales que vienen determinadas por cinco dimensiones diferentes de la IE. Estas dimensiones eran las siguientes:

- Conciencia de uno mismo
- Autogestión

---

<sup>6</sup> Hacemos un compendio de las interpretaciones de esos autores para enunciar las competencias expuestas por Salovey y Mayer.

- Motivación
- Empatía
- Habilidades sociales

Como se puede observar, una característica de todas estas clasificaciones es su evolución. Tomando como ejemplo esta misma clasificación de Goleman, en cuanto a las competencias asociadas a la IE, en su libro de 2001 reduce a cuatro los cinco dominios identificados en su publicación de 1999. En cuanto a las variables que determinaban esos dominios pasaron de veintitrés a dieciocho cuando se realizaron las pruebas estadísticas. La última clasificación propuesta por Goleman, y que queda resumida a continuación, es la siguiente:

**Tabla 1**  
**Competencias emocionales de Goleman 2001**

COMPETENCIAS PERSONALES		COMPETENCIAS SOCIALES	
CONCIENCIA DE UNO MISMO	AUTOGESTIÓN	COMPETENCIA SOCIAL	GESTIÓN DE RELACIONES
Autoconciencia emocional	Autocontrol emocional	Empatía	Desarrollar a los demás
Valoración adecuada de uno mismo	Meticulosidad	Orientación hacia el servicio	Influencia
Confianza en uno mismo	Adaptabilidad	Conciencia de la organización	Comunicación
	Motivación de logro		Resolución de conflictos
	Iniciativa		Liderazgo con visión de futuro
			Catalizar el cambio
			Establecer vínculos
			Trabajo en equipo colaboración

Fuente: Goleman, 2001: 72.

Lo que parece evidente en las teorías y clasificaciones sobre Inteligencia Emocional es que todas hacen referencia a la posibilidad que existe de aprender y desarrollar las competencias que permitan mejorar dicha inteligencia (Salovey y Mayer, en Martín y Boeck, 1996: 23; Goleman, 1996, 1999 y 2005; Sterret, 2000). Existen además varios métodos que sirven para medir esta inteligencia y también varios

sistemas de desarrollo de la IE en campos como la empresa o la escuela.<sup>7</sup> No obstante, el desarrollo de la comprobación empírica de las mismas es un proceso que se está dando en nuestros días debido al reciente desarrollo de la IE como disciplina científica (Goleman y Cherniss, 2005: 54)<sup>8</sup>.

Esto nos hace concluir que es necesaria la realización de acciones formativas destinadas al desarrollo de este constructo, de este tipo de inteligencia, para que puedan ser evaluadas desde el ámbito científico. Esto permitirá el avance en la extracción de evidencias empíricas que indiquen las correlaciones entre las diferentes variables emocionales para, de esa forma, mejorar las metodologías utilizadas aportando así una mayor fiabilidad y validez de constructo y una mejora en la calidad de las mismas.

Esto es lo que precisamente se está realizando en la actualidad en Guipúzcoa, una provincia del País Vasco, en España.

## II. El Territorio: Guipúzcoa

En este apartado situaremos la realidad geográfica y política de esta provincia, Guipúzcoa, que pertenece al País Vasco, dentro del territorio español. Para ello, hablaremos en primer lugar del País Vasco, para luego hacer referencia al territorio de Guipúzcoa así como a sus órganos de gobierno.

### 2.1 País Vasco

El País Vasco o Euskadi, también denominado *Comunidad Autónoma Vasca*, es un territorio situado en la franja nororiental cantábrica del Estado Español. Linda con Francia, el mar Cantábrico y las comunidades autónomas de Castilla y León y Cantabria, y la Comunidad Foral de Navarra. Tiene una extensión de 7.234 km<sup>2</sup> (1,4% del territorio español) y unos 2,1 millones de habitantes (5% de la población española), lo que supone una densidad de población de 299,1 habitantes por km<sup>2</sup> frente a los 117,4 que cuenta la Unión Europea (UE-25)<sup>9</sup>.

Este territorio cuenta con un estatuto de autonomía, que data del 22 de diciembre de 1979, que le confiere la capacidad de tener un parlamento compuesto por 75 escaños. Los idiomas oficiales de esta comunidad son el euskera y el castellano y está dividida en tres territorios históricos: Guipúzcoa, Vizcaya y Álava, dotados cada uno de ellos de un órgano parlamentario propio: las Juntas Generales (J.J.GG.).

<sup>7</sup> Mas información en los apéndices E y F de Goleman 1996, pp. 434 – 443.

<sup>8</sup> Para una información más exhaustiva de las investigaciones acudir a ese mismo libro.

<sup>9</sup> Fuente EUSTAT (Instituto vasco de estadística) 2007.

## 2.2 Guipúzcoa

Guipúzcoa, que ahora se denomina Gipuzkoa<sup>10</sup>, comprende un área de 1.909 km<sup>2</sup> que supone un 0,38% de territorio español, siendo la provincia más pequeña. En cuanto a su población, cuenta con, aproximadamente, unos 692.000 habitantes (1,5% de la población española). Esta provincia tiene, dentro del parlamento español, una representación de 6 escaños en el Congreso de los Diputados y 4 escaños en el Senado.

## 2.3 Órganos de Gobierno.

La provincia de Guipúzcoa está regida, como hemos indicado, por las Juntas Generales que constituyen el parlamento y el órgano legislativo de este territorio. Las atribuciones de este parlamento son la aprobación de las normas forales, la aprobación de los presupuestos del territorio, la elección del Diputado General y el control e impulso de la Diputación Foral. Las normas formales, que son de competencia exclusiva de este órgano de gobierno, y que tienen rango de ley, implican el funcionamiento de los órganos formales como la Diputación o las propias J.J.GG., los presupuestos y cuentas del territorio histórico, los planes sectoriales, tributario, el régimen tributario y de financiación de los ayuntamientos, los bienes provinciales y municipales y las demarcaciones municipales. Estas juntas tienen una composición de 51 representantes, llamados junteros, que son elegidos cada 4 años coincidiendo, normalmente, con las elecciones municipales.

Por otro lado, la Diputación Foral de Guipúzcoa (DFG) es el órgano de gobierno de esta provincia, cuyas competencias vienen definidas por el Estatuto de Autonomía de Euskadi. Su estructura está formada por el Diputado General que es elegido, como hemos indicado, por las J.J.GG., y que es el encargado de formar el gobierno provincial mediante la designación de los diputados, que tienen unas funciones parecidas a las de los ministros.

En la actualidad, la estructura de la Diputación Foral de Guipúzcoa se divide en los siguientes departamentos: Gabinete del Diputado General, Innovación y Sociedad del Conocimiento, Calidad en la Administración Foral, Infraestructuras Vías, Desarrollo Sostenible, Ordenación y Promoción Territorial, Fiscalidad y Finanzas, Derechos Humanos, Empleo e Inserción Social, Política Social, Desarrollo del Medio Rural y el departamento de Relaciones Sociales e Institucionales.

A fecha de hoy, es decir, en legislatura que va del 2003 al 2007, la Diputación está regida por una coalición de partidos nacionalistas: el Partido Nacionalista Vasco (PNV) y Eusko Alkartasuna (EA). Como Diputado General se encuentra Joxe Juan González de Txabarri Miranda, perteneciente al PNV. En mayo de 2007 se celebrarán las próximas elecciones que se encargarán de renovar esta institución.

<sup>10</sup> Nosotros utilizaremos el nombre en castellano Guipúzcoa, ya que es su traducción en español y así es aconsejado por el *Libro de estilo* de El País.



## 2.4 IE Como Proceso de Innovación

Dentro de las políticas públicas, la DFG considera que las personas son las protagonistas donde se fundamenta la construcción de la Sociedad del Conocimiento. Por esto, los procesos de formación y aprendizaje y las relaciones que las personas mantengan con éstos se convierten en piedra angular para su construcción. Por otro lado, se considera que los entornos emocionalmente inteligentes favorecen la creatividad y la innovación y el desarrollo de una ciudadanía activa, con lo que se considera la inteligencia emocional como un camino hacia una sociedad volcada en el conocimiento y la innovación.

Incluido esta estructura de gobernanza pública se encuentra el Departamento de Innovación y Gestión del Conocimiento. Este departamento cuenta con una dirección para Promoción de la Innovación y el Conocimiento, a cuyo cargo se encuentra Don José Ramón Guridi Urrejola. Es precisamente este Director, Don José Ramón Guridi, la persona que ha liderado el proceso de desarrollo de la IE como elemento de innovación para el territorio.

José Ramón Guridi<sup>11</sup>, ingeniero industrial de formación y master en Gestión y Dirección de Empresas, es miembro del partido político nacionalista Eusko Alkartasuna (EA). Este político, que ha estado ligado al Parlamento Vasco como parlamentario en la legislatura del mismo, siendo vocal de diferentes comisiones, lleva en la DFG dos legislaturas como diputado, ocupando la Dirección de la Función Pública en su primer mandato. Recordamos que en la actualidad lidera la Dirección para la Innovación y el Conocimiento.

Este ingeniero es un profundo convencido de la necesidad de incrementar la inteligencia emocional de las personas que componen la sociedad guipuzcoana como una forma de mejorar la competitividad del territorio así como de mejorar el bienestar subjetivo<sup>12</sup> de sus habitantes, y por ende, de la sociedad en general. Por ello, y desde la dirección del Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento, ha liderado el proceso de innovación necesario para conseguir la institucionalización de este proceso de innovación (Price, Friedland, Choi y Caplan, 1998, en Cherniss y Caplan, 2005).

Para explicar bien este proceso, seguiremos a Cherniss y Caplan (2005) en su definición de cómo se debe desarrollar la innovación. En primer lugar, Cherniss y Caplan nos dicen que se debe vincular el programa de innovación a una necesidad concreta y asegurarse que un alto ejecutivo, una persona con poder y autoridad, esté comprometido con el proyecto y lo lidere. En segundo lugar es necesario que el programa esté fundamentado en una sólida investigación y que sus estándares de calidad sean altos, con lo que el programa ha de ser supervisado de alguna forma. En tercer lugar es necesario que la implantación abarque toda la organización, en toda la sociedad en este caso. Es conveniente empezar con los mandos directivos

<sup>11</sup> <http://www.gipuzkoa.net/notasprensa/114802.doc>

<sup>12</sup> Vamos a entender el bienestar subjetivo como el *grado en que un individuo juzga favorablemente la calidad total de su vida* (Bisquerra, 2000: 177).

e intermedios para luego, más adelante, aplicarlo al resto de las personas de la organización. Por último, debemos asegurarnos de que los formadores que vayan a implementar el programa cuenten con las competencias emocionales necesarias.

Siguiendo este esquema, pasamos a continuación a explicar cómo todos estos pasos se están dando en la provincia de Guipúzcoa.

### III. Guipúzcoa: Un Territorio Emocionalmente Inteligente

Para la DFG, la Inteligencia Emocional es:

Habilidad para mejorar el conocimiento de las propias emociones, saber identificarlas, controlarlas y conocer nuestros puntos fuertes y nuestros límites, identificar las emociones de las/os demás generando respuestas emocionales positivas, aprender a relacionarse, adoptando una actitud positiva ante la vida y desarrollar nuevas capacidades para el liderazgo y la influencia social<sup>13</sup>.

Con esta idea, y dentro de los pasos para introducir una innovación en la sociedad, las necesidades identificadas por la DFG están orientadas a los procesos derivados de la Sociedad del Conocimiento y la Innovación. *El formar personas* con las competencias emocionales básicas permitirá un mejor desarrollo de la innovación y de la generación y transmisión de conocimiento además de crear un mejor entorno social: un entorno emocionalmente inteligente. Además, el liderazgo del proyecto lo lleva un alto cargo de la administración, comprometido con él y con un fuerte convencimiento de la necesidad y de la idoneidad del proyecto: Don José Ramón Guridi. Por otro lado, la implantación se está realizando en todos los ámbitos sociales: Educación, Familia, Agentes Sociales y Empresa. En los ámbitos educativos y empresariales se ha comenzado por los mandos directivos con la idea de que la formación se extienda a toda la organización.

En cuanto al programa se ha contado con la colaboración de una empresa especializada en Inteligencia Emocional. Se trata de la consultora Sycom Tryning Systems<sup>14</sup>, cuyo director general es José Antonio González Suárez. La formación que está desarrollando esta consultora está avalada por años de trabajo en su conceptualización y en ella han colaborado importantes estudiosos de la Inteligencia Emocional y de la Educación Emocional como el catedrático Rafael Bisquerra Alcina, de la Universidad de Barcelona. La metodología que se está desarrollando para Educación está dividida en tres niveles, de los cuales el primero es una aproximación conceptual al constructo de Inteligencia Emocional y al de Educación Emocional, el segundo versa sobre el desarrollo de competencias emocionales y el tercero trata de la aplicación de la inteligencia emocional en las aulas.

<sup>13</sup> Extraído de la ponencia presentada en el módulo de Aprendizaje Social y Emocional dictado en los Cursos de Verano de la Universidad del País Vasco del 2006.

<sup>14</sup> [www.sycomcentral.com](http://www.sycomcentral.com)

Los resultados en cuanto a satisfacción de los programas los detallaremos más tarde, pero adelantamos que han sido muy altos. Además, se está llevando a cabo una rigurosa evaluación científica de los resultados de la formación a cargo de la Universidad del País Vasco (UPV) junto con la Universidad de Málaga y la Universidad de Barcelona.

En cuanto a su implantación, debemos comentar que las primeras acciones se han dado en el ámbito educativo, seguidas por familias y empresas, y se está preparando el desarrollo en el entorno de educadores y trabajadores sociales. En educación, se empezó preparando a los cargos directivos de los centros educativos, para a continuación pasar a formar a los claustros de profesores.

Finalmente, decir que los índices de satisfacción con los formadores parecen avalar que éstos tienen las competencias emocionales necesarias para poder realizar la acción formativa con éxito.

Para reforzar más esta idea, pasamos a detallar las acciones que se están realizando en los ámbitos de intervención antes descritos: Educación, Familias, Empresa y Sociedad.

La Educación Emocional está definida como:

Proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales de la personalidad integral. Para ello, se propone un desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se plantean en la vida cotidiana. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social (Bisquerra 2000, 243).

Decimos esto ya que la educación fue el primer objetivo de actuación dentro de las políticas públicas de la DFG debido a que en los procesos de innovación y conocimiento la importancia de la persona en estos procesos se hace incuestionable. Por lo tanto, era necesario incorporar la educación emocional en las escuelas para poder ir preparando a la nueva ciudadanía en las competencias emocionales. El objetivo principal era “Convertir al sistema educativo en un agente de referencia en la socialización de los valores de la inteligencia emocional como forma de orientarse hacia una sociedad emocionalmente inteligente”.

En la primera etapa de lanzamiento que fue en el 2005, se impartieron 86 cursos, con 850 profesores inscritos (7,7% del profesorado, de los cuales 70% era mujeres) y 77 centros educativos que participaron activamente. En cuanto a los resultados de la evaluación realizada, el 97% consideró sus expectativas cumplidas, el 92% calificó al profesorado como bueno, el 88% aseguró que la metodología era buena o muy buena, el 97% recomendaba la acción formativa y la calificación global de los cursos fue de 7,98 puntos sobre 10.

En el 2006 ya se había formado al 10,61% del profesorado de Guipúzcoa y el porcentaje de centros educativos que habían participado era del 36,46, habiendo subido la calificación global de los cursos a 8,03 puntos.

En la actualidad el número de centros que se han involucrado en este aprendizaje han sido 101, de los cuales 80 han realizado ya la formación de segundo nivel y 60 la formación en el tercer nivel de Educación Emocional.

Entrando ya en la segunda área de desarrollo, la de familias, la acogida que ha tenido ha sido extraordinaria. En un primer momento, y habiendo comenzado los cursos en noviembre de 2006, las personas apuntadas hasta marzo de 2007 han sido 632, continuando la inscripción en los cursos de forma creciente. Las valoraciones de estas acciones, no siendo todavía públicos los resultados, parecen indicar una valoración aún superior a la de la educación. Hay que indicar que para las familias sólo se ha diseñado un primer nivel formativo, pero debido al interés suscitado y a la insistencia de los padres que han acudido a los cursos de la necesidad de continuar con otros niveles, se está estudiando la posibilidad de preparar un segundo y tercer nivel de formación en inteligencia emocional para padres.

Debemos señalar en este momento, que todas estas acciones formativas están subvencionadas en su totalidad, es decir al 100%, por la propia Diputación.

Entrando ahora en el apartado de empresa, en la actualidad se está preparando el despliegue de acciones que lleven a introducir la IE como forma de innovación en la gestión empresarial.

A través del Cluster del Conocimiento de Euskadi<sup>15</sup>, y con la colaboración de propia DFG, se están organizando unas Jornadas Internacionales sobre IE y Empresa que tendrán lugar los días 7 y 8 de junio de 2007 en San Sebastián, la capital de la provincia de Guipúzcoa. Estas jornadas tienen como objetivo intercambiar experiencias sobre los sistemas de desarrollo de las competencias emocionales en las empresas, y potenciar, de ese modo, el interés de las organizaciones vascas en su desarrollo. Además, en esas jornadas se presentará el Consorcio IE y Empresa de Euskadi, constituido por un numeroso grupo de consultoras vascas, que tiene como finalidad la definición, investigación y mejora de una metodología de aplicación de la IE en la empresa. Con esta finalidad, estas consultoras pretenden desarrollar una metodología de calidad, y contrastada desde el rigor científico, que confiera a las empresas de una ventaja competitiva innovando en la gestión de las personas.

Las charlas de sensibilización que se están realizando en diferentes organizaciones empresariales como las Cámaras de Comercio u organizaciones sectoriales de cara a la celebración de estas jornadas, y que están dictadas por Don José Antonio González, están creando una gran expectativa que queda reflejada en las numerosas

---

<sup>15</sup> El Cluster del Conocimiento es una iniciativa inédita en Europa, que pretende erigirse en vanguardia de los cambios que inciden en el mundo empresarial y en antena privilegiada de las nuevas tendencias que marcarán el futuro en la gestión de las empresas. [www.clusterconocimiento.com](http://www.clusterconocimiento.com)

muestras de interés expresadas por los directivos empresariales vascos que acuden a ellas.

La idea de la Diputación y del propio Cluster del Conocimiento es que a partir de estas jornadas y con el funcionamiento del citado consorcio de consultoras, se produzca una fuerte implementación de las competencias emocionales en las empresas vascas, favoreciendo así la innovación en la gestión dentro de una cultura innovadora necesaria para seguir avanzando en la consecución de ventajas competitivas.

Llegados a este punto, sólo queda por comentar el apartado social, constituido por aquellas organizaciones que prestan sus servicios a la sociedad en general como son los educadores sociales, orientadores familiares, trabajadores sociales, etc. Este ámbito, está siendo el último en desarrollar, y aunque se están haciendo los primeros intentos formativos en áreas concretas de Guipúzcoa, como Tolosaldea<sup>16</sup>, es probable que tengan que esperar al relevo político en la Diputación para continuar con su desarrollo.

Educación, familia, empresa y trabajadores sociales son los cuatro ámbitos donde las políticas públicas de la DFG están introduciendo la formación en Inteligencia Emocional para crear un territorio emocionalmente inteligente.

#### **IV. Conclusiones**

¿Es posible crear un territorio emocionalmente inteligente?

La apuesta de la Diputación Foral de Guipúzcoa indica que la respuesta a esta pregunta es afirmativa y que a través de las políticas públicas es posible conseguirlo, aunque con un horizonte de logro que ronda los 100 años.

Los avances que se están dando en el estudio de las emociones y en la definición del constructo de Inteligencia Emocional están propiciando la construcción de un nuevo paradigma a la hora de entender al ser humano, donde la razón y la emoción conforman a la persona en su integridad, siendo ambas imprescindibles en los procesos de toma de decisiones y de bienestar subjetivo y social.

La institucionalización de la Educación Emocional entendida como un proceso de innovación favorecedor de la consecución de nuevas ventajas competitivas para el territorio se convierte en uno de los objetivos de las políticas públicas de los órganos de gobierno de una provincia, Guipúzcoa, que pretenden, de esta forma, potenciar la competitividad de esta zona y aumentar el bienestar subjetivo de sus habitantes y de la sociedad en general.

La inclusión del desarrollo de competencias emocionales en los ámbitos educativos, familiares, empresariales y de trabajo social pretende hacer realidad esta idea: crear un territorio emocionalmente inteligente. Una idea innovadora digna de ser seguida

<sup>16</sup> <http://www.tolosaldea.net>

en la consecución de sus resultados para analizar, de esta forma, la posibilidad de ser adaptada a otros territorios.

## Bibliografía

1. BAR-ON, Reuven (1997): *The Emotional Quotient Inventory: Technical manual*, Multy-Health Systems, Toronto.
2. BISQUERRA ALZINA, Rafael (2000): *Educación emocional y bienestar*, 4ª edición 2005, Praxis, Barcelona, 289 pp.  
 ----- (2002a): “La competencia emocional”, en ÁLVAREZ, M. y BISQUERRA, R., *Manual de orientación y tutoría*, Praxis, Barcelona, pp. 69-83.  
 ----- (2002b). “La génesis de la inteligencia emocional”, en ÁLVAREZ, M. y BISQUERRA, R., *Manual de orientación y tutoría*, Praxis, Barcelona, pp. 57-67.
3. CHERNISS, Cary; CAPLAN, Robert D. (2005): “Puesta en práctica de programas de inteligencia emocional en organizaciones”, en CHERNISS, Cary y GOLEMAN, Daniel (eds.): *Inteligencia Emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*, Miguel Portillo (trads.), Kairós, Barcelona, pp. 381-402.
4. DAMASIO, Antonio R. (1996/2006): *El error de Descartes: la emoción, la razón y el cerebro humano*, Crítica, Barcelona.
5. GOLEMAN, Daniel (1996/2004): *Inteligencia Emocional*, David González Raga, Fernando Mora (trads.), quincuagésima edición (primera edición 1996), Kairós, Barcelona, 493 pp.  
 ----- (1999/2004): *La práctica de la inteligencia emocional*, David González Raga; Fernando Mora (trads.), decimoséptima edición (primera edición, 1999), Kairós, Barcelona, 431 pp.  
 ----- (2005): “Inteligencia emocional: temas en la creación de paradigmas”, en CHERNISS, Cary y GOLEMAN, Daniel (eds.): *Inteligencia Emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*, Miguel Portillo (trad.), Kairós, Barcelona, pp. 47-62.
6. GOLEMAN, Daniel y CHERNISS, Cary (eds.) (2005): *Inteligencia Emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*, prólogo de Warren Bennis, Kairós, Barcelona.

7. MARTIN, Doris y BOECK, Karin (1996): *Qué es inteligencia emocional. Cómo lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida*, Edaf, Madrid.
8. MAYER, John D. y SALOVEY, Peter (1997): "What is Emotional Intelligence?" en SALOVEY y SLUYTER (comp.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*, Basic-Books, New York, pp. 33-31.
9. MAYER, John D.; SALOVEY, Peter. y CARUSO, D. R. (2000): "Models of emotional intelligence" en STEMBERG, R. J. (comps.) *Handbook of human intelligence*, 2ª edición, Cambridge University Press, New York, pp. 396 - 420.
10. Q-METRICS (1996/1997): *EQ Map interpretations guide*, Q-Metrics, San Francisco.
11. REEVE, Johnmarshall (1995): *Motivación y Emoción*, McGraw-Hill, Madrid, pp. 320 – 420.
12. STERRETT, Emily A. (2002): *Guía del directivo para la INTELIGENCIA EMOCIONAL. De la gestión al liderazgo*, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A., Barcelona, 124 pp.
13. WORCHEL, Stephen y SHEBILSKA, Wayne (1998): *Psicología. Fundamentos y aplicaciones*, Prentice Hall Ibérica, Madrid, pp. 400 – 414.

### PÁGINAS WEB

1. Cluster del Conocimiento de Euskadi: [www.clusterconocimiento.com](http://www.clusterconocimiento.com)
2. Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento de la DFG: <http://www.gipuzkoa.net/DFG/innovacion-c.html>
3. Diputación Foral de Guipúzcoa: [www.gipuzkoa.net/DFG](http://www.gipuzkoa.net/DFG)
4. Guipúzcoa: [www.gipuzkoa.net](http://www.gipuzkoa.net)
5. Instituto Vasco de Estadística: [www.eustat.es](http://www.eustat.es)
6. País Vasco Euskadi: [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)
7. Sycom Central Systems: [www.sycomcentral.com](http://www.sycomcentral.com)