

**Tipo de Publicación:** Ensayo

**Recibido:** 27/04/2022

**Aceptado:** 30/06/2022

**Autor:** Omar O, Alviárez A.

Profesor Universitario

Especialista en Planificación y Evaluación de los aprendizajes


Master en PNL

Master en Ciencias de la Educación

Coach Profesional con Certificación Internacional

Doctor en Ciencias de la Educación

Investigador Universidad Santa María

 <https://orcid.org/0000-0001-5032-9881>

**E-mail:** [oalviarezalviarez@gmail.com](mailto:oalviarezalviarez@gmail.com)

Venezuela

## LA INTELIGENCIA EMOCIONAL & COVID-19

### Resumen

El estudio se desarrolló con el propósito de caracterizar el impacto que produce el COVID-19 en la inteligencia emocional. Es una investigación de carácter analítica, exploratoria con diseño documental, bibliográfico, a fin de analizar la llamada nueva normalidad, su significado y los efectos que produce en el ser humano este virus. Valorando las reacciones que los individuos presentan al ser sometidos a situaciones de incertidumbre por lo general, reacciones desde las emociones básicas. Llegando a inferir que el virus tiene alto porcentaje de contagio, es importante la educación de la población, que le permita gestionar las emociones, no solo por parte de los organismos del Estado, juegan papel preponderante los miembros del grupo familiar y los docentes como agentes de cambio, haciendo un hábito la aptitud resiliente, en otras palabras evitar que cada ser humano caiga en estados depresivos o síntomas estresores que afectan sus relaciones interpersonales en los diferentes contextos de su vida.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, relaciones interpersonales, COVID-19

## EMOTIONAL INTELLIGENCE AND COVID-19

### Abstract

The study was developed with the purpose of characterizing the impact produced by COVID-19 on emotional intelligence. It is an analytical, exploratory research with documentary, bibliographic design, in order to analyze the so-called new normality, its meaning and the effects produced in the human being by this virus. Valuing the reactions that individuals present when subjected to situations of uncertainty in general, reactions from the basic emotions. Inferring that the virus has a high percentage of contagion, it is important to educate the population, allowing them to manage emotions, not only on the part of state agencies, the members of the family group and teachers play an important role as agents of change, making a habit of resilient attitude, in other words to prevent each human being from falling into depressive states or stressful symptoms that affect their interpersonal relationships in the different contexts of their lives.

**Keywords:** Emotional intelligence, interpersonal relations, COVID-19

## Introducción

La realidad de la Covid-19 ha golpeado nuestras sociedades dejando una estela de problemas sin precedentes. Desde su comienzo en diciembre de 2019, cuando circularon los primeros informes, nos percatamos de que estábamos frente a un fenómeno mucho más complejo. De Asia a Europa y luego de Europa a América, los efectos se han sentido en aspectos económicos, sociales, políticos y culturales. No obstante, lejos de pensarse que es una realidad con un fin inmediato, ya se comienzan a vislumbrar los efectos a mediano y largo plazo en todas nuestras sociedades.

En este sentido, el miedo, la preocupación y el estrés son respuestas normales en momentos en los que nos enfrentamos a la incertidumbre, a lo desconocido, a situaciones de cambios o crisis. Así que es normal y comprensible que la gente experimente estos sentimientos en el contexto de la pandemia COVID-19.

Al temor de contraer el virus en una pandemia como la de COVID-19, se suma el impacto de los importantes cambios en nuestra vida cotidiana provocados por los esfuerzos para contener y frenar la propagación del virus. Ante las nuevas y desafiantes realidades de distanciamiento físico, el trabajo desde el hogar, el desempleo temporal, la educación de los niños en el hogar y la falta de contacto físico con los seres queridos y amigos, es

importante que cuidemos tanto nuestra salud física como mental.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), junto con sus colaboradores, están brindando orientación y asistencia a la Región de las Américas durante la pandemia COVID-19, para acompañar en la educación para el bienestar mental, en otras palabras, la Inteligencia emocional en todas las personas, especialmente de aquellos que podrían requerir un apoyo adicional durante estos difíciles momentos.

## Cuerpo Escrito

### *La Nueva Normalidad en el contexto COVID-19*

Frecuentemente en contexto COVID -19 se escucha la frase nueva normalidad, pero ¿Qué es lo normal? Para la Real Academia Española (2021), “...Cualidad o condición de normal”. (s/p). Algo que necesariamente nos lleva a seguir buscando: ¿Qué es “normal”? Para esta entrada encontramos varios resultados. Entre ellos estos dos: “Dicho de una cosa: Que se halla en su estado natural”. “Dicho de una cosa: Que, por su naturaleza, forma o magnitud, se ajusta a ciertas normas fijadas de antemano”. En las normas fijadas de antemano tenemos una de las claves sobre la construcción social de la normalidad.

El socio constructivismo apoya esta teoría al entender que todo conocimiento es construido a través de la interacción del individuo con la sociedad y su ambiente y, por tanto, la normalidad

sería otra idea construida en el marco de esta interacción. De esta manera, no se podrá hablar de normalidad en general, sino de normalidad dentro de una sociedad y un contexto en concreto. Se puede decir, por tanto, que la normalidad es un constructo social que engloba los comportamientos, ideas y características que se adaptan a la vida en sociedad. Una suerte de autorregulación social.

De lo descrito, es relevante hablar del origen del término “nueva normalidad”, o new normal en inglés, es difuso, existen varias teorías que lo sitúan en el ámbito de la economía y las finanzas como una referencia para describir las nuevas condiciones financieras surgidas tras la crisis de 2008 y las secuelas de la Gran Recesión. Desde entonces, el término se ha utilizado en variedad de contextos para referirse a algo que previamente era anómalo y que pasa a ser común.

En las situaciones atípicas o extremas que estamos experimentando todos ante la pandemia del coronavirus, de acuerdo con Schartz y Pines (2020): describen esta etapa de supervivencia y puede ser peligrosa porque no ayuda a resolver problemas complejos y lleva al ser humano a ser reactivo, sin planificar ni reflexionar. Una opción para evitar caer en el modo de supervivencia es nombrar las emociones, en lugar “embotellarlas”, debido a que en cualquier momento podrían explotar.

Una forma de control emocional es la llamada Inteligencia Emocional concepto clave para

comprender el rumbo que ha tomado la psicología en las últimas décadas. Esta ha pasado de un modelo preocupado fundamentalmente en los trastornos mentales y capacidades de razonamiento, hacia un modelo en donde las emociones son intrínsecas al comportamiento y actividad mental no patológica y, por consiguiente, debe ser estudiado para comprender al ser humano.

### *Inteligencia Emocional*

La Inteligencia Emocional es uno de los conceptos clave para comprender el rumbo que ha tomado la psicología en las últimas décadas. De un modelo preocupado fundamentalmente en los trastornos mentales por un lado y en las capacidades de razonamiento por el otro, se ha pasado a otro en el que se considera que las emociones son algo intrínseco a nuestro comportamiento y actividad mental no patológica y que, por consiguiente, son algo que debe ser estudiado para comprender cómo somos.

Así pues, la Inteligencia Emocional es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás. Este aspecto de la dimensión psicológica humana tiene un papel fundamental en nuestra manera de socializar y en las estrategias de adaptación al medio que seguimos.

Siempre hemos oído decir que el Cociente Intelectual (IQ) es un buen indicador para saber si una persona será exitosa en la vida. La puntuación del test de inteligencia, decían, podría establecer una relación fuerte con el desempeño académico y el éxito profesional. Esto no es en sí incorrecto, pero nos ofrece una imagen sesgada e incompleta de la realidad.

De hecho, los investigadores y las corporaciones empezaron a detectar hace unas décadas que las capacidades y habilidades necesarias para tener éxito en la vida eran otras que iban más allá del uso de la lógica y la racionalidad, y éstas no eran evaluables mediante ningún test de inteligencia. Es necesario tener en cuenta una concepción más amplia de lo que son las habilidades cognitivas básicas, aquello que entendemos que es la inteligencia.

Prueba de ello es que empezaron a ganar terreno algunas teorías de la inteligencia que intentaban comprenderla desde ópticas diferentes, como la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner, la teoría de Raymond Cattell (y otros) que explicaba las diferencias entre Inteligencia fluida y cristalizada, o la Inteligencia Emocional que popularizó Daniel Goleman.

### ***Las emociones juegan un papel vital en nuestro día a día en pandemia***

La transcendencia de las emociones en la cotidianidad en contexto COVID-19 y en la vida diaria en general es su influencia inconsciente en la

misma. Se podría plantear interrogantes como: ¿Compré mi celular haciendo cálculos sobre la rentabilidad y lo comparé con otros modelos y marcas? ¿Elegí a mi pareja porque era objetivamente la mejor opción? ¿Es mi emprendimiento el que me ofrece estabilidad socioeconómica? Gran parte de estas decisiones son influenciadas, en mayor o menor grado, por las emociones.

Ante esta realidad, los estudios sobre las emociones y el estado emocional del venezolano, es imperativo hablar de estas. La llegada del COVID-19 a Venezuela era inevitable. Desde entonces, es imposible pensar y hablar de otra cosa. El coronavirus provocó gran preocupación y malestar emocional mundial.

Todo ello, ha generado otras emociones complejas, mixtas, cuesta identificar, sentir sus expresiones físicas, psicológicas, conductuales y cognitivas, lo que no permite salir de esos estados emocionales como la perplejidad, anestesia, aturdimiento, confusión, duelo intenso, dolor, sufrimiento, vulnerabilidad, colapso y hasta culpa de sentirnos bien en medio de la crisis, de ver oportunidades, de prosperar y no dejarnos derribar por los otros y por la adversidad.

Lo que contrasta con lo característico del venezolano históricamente hablando, no, es más que la alegría. Enciende las alarmas de las organizaciones, siendo necesario prestar más

atención a la gestión de emociones, que genera cambios en la forma de vida y el entorno donde se desempeña cada persona.

### **Metodología**

La metodología implementada para el desarrollo de este estudio, considera en sus argumentos los diferentes factores, los cuales involucran al entorno social y junto con éste a los individuos, quienes en definitiva son los determinantes de las técnicas que se utilizan para el análisis de los datos obtenidos.

De esta manera, se puede contextualizar el conocimiento de forma explícita, sin embargo, es importante considerar que el presente artículo se hizo de manera analítica, exploratoria reflexivo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010) aquellos que "... se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes..." (p.79). En el caso particular, por considerar la temática de estudio en pleno auge y contar con cifras ni datos exactos, por cuanto aún persiste la situación pandemia COVID-19.

Asimismo, se aplica el método documental bibliográfico, de acuerdo con Sabino (1992) posibilita al investigador cubrir una amplia gama de fenómenos, por cuanto no solo se basa en los hechos a los cuales el mismo tiene acceso, sino puede extenderse para abarcar una experiencia mayor; acompañado con un diseño bibliográfico de datos

secundario "... elaborados y procesados por otros, de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan (Tamayo, 2012).

Este método y diseño implicó realizar las siguientes tareas: 1) conocer y explorar fuentes útiles para la temática en investigación: libros, artículos científicos, revistas, publicaciones y boletines diversos, y en general toda la rica variedad de material escrito que frecuentemente puede encontrarse sobre el tema; 2) arqueo de fuentes disponibles; 3) recolección de datos y aspectos concretos de cada fuente; 4) ordenación de los datos recolectados en esquemas interpretativos; 5) comparación y análisis de la información recolectada; 6) interpretación de los resultados; 7) elaboración de conclusiones.

### **Resultados**

Muchos países han normalizado el término "distanciamiento social", el cual aboga por mantener una desconexión de nuestros seres queridos. No obstante, según la OMS (2020), señala:

... han hecho intentos para utilizar más bien el término "distanciamiento físico", pues al utilizar la palabra social, estamos encerrando cualquier tipo de sociabilidad que puedan tener las personas. Debemos tener en cuenta que el ser humano es un ser social por naturaleza dentro de una sociedad, por lo que no se puede impedir que éste tenga habilidades sociales y relaciones interpersonales satisfactorias (p.105).

Utilizar una mascarilla, las medidas de prevención e higiene personal, no deben ser un impedimento para fortalecer los vínculos que hemos logrado tener durante nuestras vidas. Durante esta pandemia de Coronavirus ha sido difícil ver a familiares, amigos, compañeros de trabajo... sin poder tener un acercamiento físico como abrazos, caricias, besos, los cuales eran totalmente normales y seguros, pero ahora estamos imposibilitados de poder hacerlo.

La pandemia ha cambiado nuestra manera de socializar debido a que estamos limitados a comunicarnos mediante un dispositivo electrónico o de manera presencial con un distanciamiento físico considerable. A pesar de que muchos están trabajando desde casa, otros están trasladándose a sus lugares de trabajo, es importante organizar el tiempo y conversar con familiares o amigos.

En ocasiones pensamos en nosotros y en lo que quisiéramos hacer, desplazando a los demás a un segundo plano, tomar unos minutos del día y conversar con tu amigo de toda la vida o con tus familiares que llevas meses sin poder ver, puede cambiarles el día. Hay personas ansiosas, depresivas, con miedo a salir de sus casas, algunos solos, y una llamada puede alegrarles el día.

Ante toda la crisis mundial, es necesario aprender a ser asertivos, entender que todos están experimentando la pandemia de una manera diferente. Mientras algunos se sienten cómodos al

estar dentro de sus hogares, hay otros que están experimentando episodios depresivos y ansiosos.

También es importante destacar que, ante esta situación y en virtud de la expansión ante los demás países, el resto de las personas por igual deben de permanecer aislados para evitar que se siga propagando la enfermedad generando en ellos: desesperación, pérdida de libertad, aburrimiento, insomnio, poca concentración e indecisión, irritabilidad, ira, ansiedad, angustia, de no tener contacto físico con familiares, amigos, no poder desarrollar una rutina de vida normal, todo ello puede traer consigo efectos dramáticos si no son bien canalizados. Todos ellos considerados factores altamente estresores y contraproducentes para el ser humano, portador o no del COVID-19.

Woodland, Wessely, Greenberg & Rubin (2020), detectaron factores estresores dominantes según la duración de la cuarentena (confinamiento de las personas en sus hogares y después de la misma), que inciden de manera notoria en el individuo, estas son:

1. Duración de la cuarentena: una mayor duración de la cuarentena se asocia específicamente con una peor salud mental, síntomas de estrés postraumático, conductas de evitación e ira.
2. Miedo a la infección: ocurre en los individuos ante algún temor a la epidemia propiamente y a poder contagiar a miembros



de su grupo familiar, manifestándose en cualquier síntoma de la enfermedad.

3. Frustración y aburrimiento: ocurre cuando las personas se encuentran en aislamiento y no pueden realizar su rutina diaria, quedando reducida el contacto con los demás miembros que por lo general se rodea, además de las actividades diarias que realiza: compras, trabajo, entre otras.
4. Suministros inadecuados: esto genera gran impacto sobre todo en personas acostumbradas a tener satisfechas sus necesidades básicas, las mismas van asociadas con frustración, ansiedad, y enfado propiamente.
5. Información inadecuada: muchas personas afirman que la información por parte de las autoridades de salud pública es escasa, contradictoria y supone un factor estresante, al ofrecer insuficientes pautas sobre los pasos a seguir y crear confusión sobre el propósito de la cuarentena.
6. La falta de claridad sobre los diferentes niveles de riesgo, concretamente, lleva a las personas a temer lo peor. Igualmente, se informa de una percepción de falta de transparencia por parte de los funcionarios de salud y del Gobierno

De la misma manera, es importante mencionar, según lo reseñan los autores citados algunos factores estresores tras la cuarentena:

1. Economía: la pérdida financiera puede ser un problema durante la cuarentena, ya que las personas no pueden trabajar y tienden a desequilibrarse económicamente sin una planificación previa, esto crea un nivel de angustia, ira, ansiedad que pone en juego la salud emocional de los individuos, causando daños psicológicos incluso por varios meses después de la cuarentena. Es por ello que aquellas personas con niveles de ingresos más bajo, tienden a verse mayormente afectadas, mostrándose así con estados depresivos más severos, que incluso se hace necesario tratarse con un profesional. Es importante que en los lugares de trabajo los empleadores puedan apoyar este tipo de situaciones con programas, talleres u otras herramientas hacia sus empleados.
2. Estigma: por lo general el ser humano considera el estigma como factor de rechazo ante cualquier situación que se le pueda presentar, en el caso específico por tratarse de la cuarentena ya lo consideran sinónimo de miedo, sospecha, tratan de manera diferente. Es por ello que la educación sobre la epidemia es tan importante como la justificación de la misma y evitar así la menor estigmatización posible.



---

## Conclusiones

Estar en contacto regular con familiares y amigos en tiempos de distanciamiento social, es fundamental ya que no hacerlo puede llevarnos a sentirnos aislados. Actualmente existen muchas aplicaciones y herramientas para hacerlo, desde Facebook y WhatsApp, hasta Zoom, Skype y Telegram. Es importante destacar que cada persona maneja el estrés de manera distinta, tratar de entender al otro a través de la empatía, puede ayudarlos a manejar la situación mejor.

En estos tiempos de incertidumbre, la mayoría de las personas se sienten nerviosas, ansiosas, por lo que es importante practicar la empatía. El coronavirus y el distanciamiento social es algo que nos está afectando a todos de manera distinta, por lo que tener en cuenta que los demás pueden tomar esta situación de manera diferente puede ayudar a conectarse mejor con los demás, bien sean los compañeros de trabajo, amigos o familiares.

Por último, en estos momentos es necesario aprender a mantener la calma. ¿Cómo? gestionando emociones y bajando el volumen al diálogo interno, actualmente la tecnología nos permite seguir conectados con el mundo exterior a pesar del distanciamiento social. Además de que internet es una gran herramienta para buscar tutoriales de meditación, respiración y relajación que nos ayudarán a sentirnos menos abrumados.

Muchas personas tenían grandes planes para la cuarentena: leer más, aprender un idioma, aprovechar todo ese tiempo libre en algo productivo, entre otros propósitos. Pero a medida que fue avanzado la nueva normalidad en el contexto COVID-19, aparecieron elementos relevantes como: enfrentar ansiedad, agotamiento y dificultad para concentrarse. La pandemia por COVID-19 ha generado una crisis de salud mental alrededor del mundo, alimentando malos hábitos como la procrastinación.

Al respecto, Ferrai, J. & Tice, D. (2007), sostienen que la procrastinación como mal manejo del tiempo, se trata más bien de un problema de conducción de las emociones, según el profesor de psicología que investiga la procrastinación y su relación con el bienestar personal en la Universidad de Carleton en Ottawa, Ontario. Fuschia Sirois, está de acuerdo con que:

La gente habla de la procrastinación como un problema de gestión del tiempo porque así es como se ve en la superficie, ¿verdad? Pero en realidad, no tiene mucho que ver con la gestión del tiempo. Tiene que ver con el manejo del estado de ánimo.

En estos momentos de constante cambio e incertidumbre es de suma importancia mantener la calma, practicar la empatía, y buscar la manera de que esta crisis afecte lo menos posible nuestro día a día. Es necesario buscar reducir los niveles de ansiedad y enfocarse en lo que es realmente importante: la salud.

## Referencias

- Brooks, S.K., Webster, R.K., Smith, L.E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., Rubin, G.J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapide review of the evidence.
- Ferrai, J. & Tice, D. (2007). Perceptions of self-concept and selfpresentation by procrastinators: Furher evidence. *The Spanish Journal Psychology*, 1, 91-96.
- Fuschia, S. (2016). Procrastinación, salud y bienestar. Elsevier Academic Press su. [Documento en línea]. Disponible: <https://dle.rae.es/normalidad?m=form> [Consulta: 2021, febrero 15].
- Goleman, D. (1996): Inteligencia emocional. Barcelona, Kairós.
- Hernández S., R; Fernández C., C. & Baptista L., P. (2010). Metodología de la investigación. 5ta. Edición, México: McGraw-Hill Educación. ISBN:978-607-15-0291-9.
- Hutter, M. (2007). Universal Intelligence: A Definition of Machine Intelligence. *Minds and Machines*. 17 (4): 391-444. Triglia, A., Regader, B., y García-Allen, J. (2018). ¿Qué es la inteligencia? Del CI a las inteligencias múltiples. EMSE Publishing.
- IASC, (2020). Guía de habilidades Psicosociales Básicas. Respuesta a la COVID-19. [Documento en línea]. Disponible: <https://interagencystandingcommittee.org/> [Consulta: 2021, febrero 15].
- Legg, S.; Hutter, M. (2007). "Universal Intelligence: A Definition of Machine Intelligence". *Minds and Machines*. 17 (4): 391-444.
- Operskalski, O. T., Paul, E. J., Colom, R., Barbey, A. K., Grafman, J. (2015). Lesion Mapping the Four-Factor Structure of Emotional Intelligence. *Front. Hum. Neurosci.* doi.org/10.3389/fnhum.2015.00649.
- Real Academia Española. (2020). [Documento en línea]. Disponible: <https://dle.rae.es/normalidad?m=form>
- Sabino, C. (1992). Planeamiento de la Investigación. Caracas: Ediciones de la Universidad Central de Venezuela
- Schartz y Pines (2020). Inteligencia emocional en tiempo de Pandemia. [Documento en línea]. Disponible: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/>
- Tamayo, M. (2012). El proceso de investigación científica. México. Limusa.
- Triglia, A.; Regader, B. y García-Allen, J. (2018). ¿Qué es la inteligencia? Del CI a las inteligencias múltiples. EMSE Publishing.
- Vallés, A., y Vallés, C. (2000). Inteligencia emocional. Aplicaciones educativas. Madrid, Editorial EOS.
- Viñuela, J (2020). Pensamientos sociales desde la nueva normalidad. AnthropiQa 2.0. España .