



Universidad Acción Pro Educación y Cultura

ESCUELA DE GRADUADOS

Maestría en Gerencia de Recursos Humanos

Propuesta: La Inteligencia Emocional como herramienta de apoyo, en el desempeño laboral de los Docentes del Distrito Educativo 15-04. Ministerio de Educación (MINERD). *Periodo Enero-Abril 2016*

Sustentante,

Carlos Antonio Almonte Cruz

Matricula: 2014-1469

Asesora

Dra. Ada Bazil

Santo Domingo, Distrito Nacional. República Dominicana
Abril, 2016

INDICE GENERAL

Agradecimientos.....	4
Dedicatorias.....	5
Resumen.....	6
Introducción.....	7

CAPÍTULO I

INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1	
Inteligencia.....	10
1.2 Inteligencia Emocional.....	11
1.3 Fundamentos y principios de la inteligencia emocional.....	15
1.4 Las emociones.....	17
1.5 La conexión emotiva.....	22
1.6 Inteligencia Personal.....	22
1.7 Inteligencia Interpersonal.....	23
1.8 La inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal.....	29
1.8.1 Inteligencia intrapersonal.....	29
1.8.2 Inteligencia interpersonal.....	30
1.9 Conciencia Personal.....	31
1.9.1 Desarrollo de la Autoconciencia.....	31
1.10 El Control de las Emociones.....	34

CAPÍTULO II

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO ESCOLAR

2.1 Inteligencia emocional y rendimiento escolar.....	38
2.2 ¿Cómo pueden contribuir las habilidades emocionales a la adaptación social y académica?.....	41
2.3 Objetivos y ventajas de los programas de educación emocional.....	42
2.4 La inteligencia emocional en el aula.....	43
2.5 Áreas de trabajo y estrategias metodológicas.....	44
2.6 Las emociones sí importan.....	45

CAPÍTULO III

IDENTIDAD DE LA INSTITUCION

3.1 Quienes somos.....	48
3.2 Política de calidad.....	48
3.3 Misión.....	49
3.4 Visión.....	49
3.5 Valores.....	49

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DEL USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE APOYO, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DEL DISTRITO EDUCATIVO 15-04. MINISTERIO DE EDUCACIÓN (MINERD).....	51
---	----

Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	59
Bibliografía.....	60

Anexos.....	62
-------------	----

ANEXOS A. Anteproyecto del Trabajo Final

ANEXOS B. Cuestionario de Encuesta

ANEXOS C. Tabulación de Resultados

Agradecimientos

A **Dios**, porque me ha dado la fe y voluntad para hacer de este propósito una realidad, dándome energías y control emocional en los momentos de angustias y desesperación.

A **Wellington R. Rosario Contreras**, gracias por apoyarme y darme animo en esos momentos de decaimiento, gracias (Lider), y con Tigo externo mis agradecimiento a todos los compañeros de quienes aprendí la importancia de valorarse y valorar a los demás.

A **Mis Maestros y Maestras**, porque a través de sus conocimientos, imagen y conducta, hicieron un modelaje a seguir con sus experiencias, consejos y recomendaciones en cada módulos de esta maestría.

Dedicatorias

A mis queridos Hijos **Karla Stephanie Almonte Sosa** y **Anthony Almonte Adames**, Ustedes han sido mi mayor inspiración, que a pesar de los obstáculos é infortunios me dieron fuerza y voluntad para seguir adelante, convirtiéndome hoy en su ejemplo a seguir y de esta manera mostrarle el camino que han de explorar. Gracias por ser la razón y motivación en esos momentos difíciles de mi vida.

A mis Padres procreadores. **Ángela María Cruz Gálvez** y **Valerio Almonte De Jesús**, porque a través de ustedes Dios me consagro la oportunidad de nacer y vivir, les dedico este trabajo que sin importar las anuencias y debilidades, mantuve la dirección hasta donde quería llegar.

A mis Hermanos Hoy quiero ser un ejemplo de perseverancia y resistencia para ustedes, no importa los obstáculos solo hay que vencerlos, porque cuando nos trazamos propósitos en nuestra vida, solo hay que ponerlo en la mano de Dios con fe, voluntad y persistencia.

Resumen

Esta propuesta sobre la inteligencia emocional, aplicada al personal docente del distritito educativo 15-04, sirve como herramienta de apoyo tanto en lo personal, social, como laboral, en su desempeño de sus funciones como profesionales de la enseñanza. Como definen varios autores la inteligencia emocional es la capacidad que tienen los individuos de manejar las emociones, controlarse y entender a los demás en su medio ambiente. Como herramienta de apoyo para que las personas puedan desarrollarse personalmente y profesionalmente a través de la canalización de sus emociones, al enfrentar diversas situaciones que por su naturaleza, caracterización y complejidad se dan en su vida, el manejo de las emociones es considerada una de las cualidades más importante que deben tener las personas para poder enfrentar con éxito los problemas a los cuales se enfrentan día a día. La propuesta del uso de la inteligencia emocional, como herramienta de apoyo, tiene como objetivo tanto a nivel individual como grupal, disminuir el grado de estrés, tensiones y conflictos que se suscitan en el ambiente laboral, afectando de esta manera los procesos, el desarrollo y los resultados esperados. Esta propuesta sobre la inteligencia emocional, supone contar con el apoyo del personal administrativo y ser presentadas mediante actividades enfocada al personal de estudio en esta investigación. La misma tendrá como beneficios entre el personal: desarrollar habilidades de relación interpersonal, establecer comunicaciones efectivas, desarrollar habilidades de control y autorregulación de los propios pensamientos, valores, sentimientos y acciones potenciales de conflicto. En el ambiente educativo se requiere constantemente trabajar con los compañeros, consensuar y buscar estrategias de solución que nos permitan de una manera inteligente enfrentar las situaciones de cada día.

Introducción

En los años recientes, se ha sobrevalorado la inteligencia de las personas en detrimento de otras cualidades de los individuos, la evidencia empírica ha demostrado que ser cognitivamente inteligente no es suficiente para garantizar el éxito académico, profesional y personal. (Fernández-Berrocal, 2008)

Para que los individuos puedan desarrollarse personalmente, profesionalmente y laboralmente, a través de la aplicación de los conocimientos que ya poseen es necesario, que conozcan cuáles son las herramientas que les permiten poner en práctica de una manera inteligente sus conocimientos, destrezas y habilidades, que como persona lo hagan sentirse bien consigo mismo, entenderse, comprender a los demás y hacer de su vida personal, social y laboral un ambiente positivo.

La inteligencia emocional es una herramienta de apoyo para que las personas puedan desarrollarse personalmente y profesionalmente a través de la canalización de sus emociones, al enfrentar diversas situaciones que por su naturaleza, caracterización y complejidad se dan en su vida.

El término Inteligencia Emocional (IE) es un constructo psicológico tan interesante como controvertido, que aun siendo conceptualizado de modos muy diferentes por los autores, constituye el desarrollo psicológico más reciente en el campo de las emociones y se refiere a la interacción adecuada entre Emoción y Cognición, que permite al individuo, un funcionamiento adaptado a su medio.

Aunque en los últimos años, se han propuesto numerosas definiciones del término IE y desde un punto de vista conceptual, su estudio se ha diversificado en perspectivas bien diferenciadas, a todas subyace la misma idea central de

que las competencias emocionales son un factor crucial a la hora de explicar el funcionamiento del sujeto en todas las áreas vitales.

En la actualidad, uno de los aspectos más controvertidos en torno a este concepto radica en la naturaleza teórica de la que parten los modelos sobre IE, de modo que podemos distinguir entre modelos de IE basados en el procesamiento de información emocional centrado en las habilidades emocionales básicas como el de (Mayer, 1997), y el modelo basado en rasgo de personalidad como el de (Goleman D. , 1995).

El Distrito Educativo 1504 es una Institución de carácter educativo donde su principal responsabilidad es velar por las ejecutorias de los procesos, supervisión y apoyo en las estrategias de solución a favor de los centros educativos que se encuentran bajo su dependencia.

En una institución donde el servicio que se presta es de tanta importancia para la sociedad, como lo es la Educación, es importante que las personas que ofrecen sus servicios como profesionales, se sientan emocionalmente estable, motivados y en pleno conocimiento de sus funciones como es el personal Docente que se encuentra en todos los centros educativos, supervisados por el Distrito. La elaboración de un programa sobre la Inteligencia emocional, impactaría directamente el estado emocional, su desempeño y los resultados esperados. Mejoraría el comportamiento de su personal, principalmente el de sus docentes, porque son estos los encargados de brindar el servicio de la enseñanza a los futuros hombre y mujeres de la sociedad.

La cantidad y calidad de educación de un país está altamente relacionada con sus posibilidades de desarrollo, innovación, crecimiento económico y reducción de las tasas de pobreza e inequidad, entre otros, que apoyada de un proceso educativo con personal emocionalmente inteligente, limitaría las brechas y conjetura de los problemas sociales.

Capítulo I.

Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional

Inteligencia

En estos nuevos tiempos del mundo de hoy, nos encontramos en constantes cambios tan rápidamente que hacen los individuos sean cada día más competentes, existen reglas que van cambiando constantemente, ahora se nos juzga según distintas normas. Ya no importa la sagacidad, la experiencia ni el propio conocimiento por sí solo, sino como nos manejamos con nosotros mismos y con los demás.

Nuestras actitudes y aptitudes, son cualidades fundamentales que nos hacen o no buenos empleados, aunque por varias décadas de hablo de ellas sin definir ninguna precisión, a pesar de la gran variedad de nombres entre carácter y personalidad hasta habilidades suaves y aptitud. La inteligencia es el nombre exacto para definir a las personas que tienen las capacidades de conocerse así mismo, manejarse y entender su medio ambiente.

(Achua, 2010). Se refiere a la capacidad cognitiva de pensar en forma crítica para resolver los problemas y tomar decisiones. También se reconoce como capacidad mental general. La inteligencia es el mejor predictor del desempeño laboral, el trabajo del gerente requiere un alto grado de inteligencia y los líderes por lo general, son más inteligentes al individuo promedio.

Los individuos que tienen buena inteligencia pueden tener mejor desempeño consigo mismo y con las otras personas, pueden tener control, saber tomar decisiones ante los problemas que enfrenten. Una persona que posea un coeficiente alto de inteligencia garantiza que su trabajo sea garantizado.

En su libro Liderazgo, teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades, definen que la Inteligencia se refiere a la capacidad cognitiva en forma crítica para resolver los problemas y tomar decisiones. También se conoce como la capacidad mental general.

Inteligencia Emocional

Según (Daft, 2006), la Inteligencia Emocional se entiende a la capacidad que una persona tiene para percibir, identificar, comprender y manejar debidamente las emociones, tanto propias como de otros. Ser inteligente, emocionalmente, significa tener la capacidad para manejarnos debidamente y también para manejar así nuestras relaciones.

El término Inteligencia Emocional (IE) es un constructo psicológico tan interesante como controvertido, que aun siendo conceptualizado de modos muy diferentes por los autores, constituye el desarrollo psicológico más reciente en el campo de las emociones y se refiere a la interacción adecuada entre Emoción y Cognición, que

Permite al individuo, un funcionamiento adaptado a su medio.

Aunque en los últimos años, se han propuesto numerosas definiciones del término IE y desde un punto de vista conceptual, su estudio se ha diversificado en perspectivas bien diferenciadas, a todas subyace la misma idea central de que las competencias emocionales son un factor crucial a la hora de explicar el funcionamiento del sujeto en todas las áreas vitales.

En la actualidad, uno de los aspectos más controvertidos en torno a este concepto radica en la naturaleza teórica de la que parten los modelos sobre IE, de modo que podemos distinguir entre modelos de IE basados en el procesamiento de información emocional centrado en las habilidades

emocionales básicas (como el de Mayer y Salovey), y aquellos modelos denominados “mixtos”, basados en rasgos de personalidad. (Mayer, 1997)

A nivel general, la primera categoría englobaría los modelos que conciben la IE como un conjunto de habilidades como por ejemplo, identificar emociones en caras, o la comprensión de significados emocionales. Este modelo es considerado como el que mejor representa esta aproximación al estudio de la Inteligencia Emocional, desde este modelo, la IE es concebida como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones de manera que el individuo pueda solucionar problemas y adaptarse de forma eficaz al medio que le rodea, mientras que la visión de los modelos mixtos es más general y algo más difusa, ya que sus modelos se centran en rasgos estables de comportamiento y en variables de personalidad como la (empatía, asertividad, impulsividad, etc).

Mientras que según (Goleman D. , 1995), la Inteligencia Emocional, es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos y en nuestras relaciones.

La IE no significa ser simpático. En momentos estratégicos pueden requerir, por el contrario enfrentar sin rodeos a alguien para hacerle ver una verdad importante, aunque moleste. Tampoco significa darle suelta a los sentimientos, sacando todo afuera, por el contrario, significa manejar los sentimientos de modo tal expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roces en busca de una meta en común.

Cada ser humano posee cualidades distintas en cuanto a la inteligencia emocional por eso no podemos decir que el hombre es superior a la mujer o viceversa, muchos pueden ser sumamente empáticos, pero sin control para

manejar sus nervios, así como otros ser más sutiles en su propio humor pero socialmente ineptos.

Señala que las habilidades de la inteligencias emocional son sinérgicas respecto de las cognitivas y los trabajadores estrella tienen una y otra. Porque el hecho es que, cuanto más complejo sea un determinado trabajo, mayor es la importancia de la inteligencia emocional, aunque solo sea porque su deficiencia puede obstaculizar el uso de la experiencia técnica que tenga la persona.

Al coeficiente intelectual debe adicionársele el coeficiente emocional que evidencia las actitudes personales y sociales. El poder hacer, que se deriva de la educación formal, el entrenamiento y la experiencia, se combina con el querer hacer representado por competencias tales como motivación para el logro, deseo de asumir responsabilidades y honestidad en el accionar. Estas competencias aumentan la productividad agregan valor al trabajo y brindan satisfacción.

Las emociones descontroladas pueden dañar el coeficiente intelectual de una persona calificada como inteligente, en este sentido considero importante la competencia emocional en el desempeño laboral, ya que con esta se puede sacar el máximo provecho y rendimiento. Un ejemplo sería en el caso de un estudiante brillante y creativo no es suficiente para él, si presenta una carencia de aptitudes interpersonales que forma parte de lo que es la inteligencia emocional, y por consiguiente su desenvolvimiento a la hora de enfrentar situaciones no tendrá resultados positivos.

Las competencias en las personas es muy importante para su desarrollo personal y laboral. (Goleman D. , 2012), plantea que una competencia

emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente.

La inteligencia emocional determina la capacidad potencial que se dispone el individuo para aprender habilidades practicas basada en cinco elementos, a saber,

- La conciencia de uno mismo
- La motivación
- La autorregulación
- La empatía
- Habilidades sociales

La competencia emocional muestra hasta qué punto se traslada ese potencial en el mundo laboral.

Cuando se tiene conciencia de cuáles son los límites y se conocen las debilidades y fortalezas, se tiene claro el concepto de autoconciencia, esto influye en el comportamiento del empleado y en su entorno, causando el efecto de agregar valor a su desempeño y los conocimientos que posea.

La motivación es un aspecto influyente en el desempeño de las personas, ya que forma parte de las características que tengan la posición o puesto. Existen empleados que su motivación principal es que no haya autonomía en las funciones de su cargo, óseas que se sienta identificado con las variables en habilidades, así como el significado e identificación con las tareas. Las reglas, políticas internas y actitudes, también son parte de la motivación emocional.

Asumir con responsabilidad las acciones en el desempeño laboral, forma parte de lo que es la autorregulación, la cual permite la socialización cuando existen procesos y nuevas ideas.

La empatía emocional, se identifica con lo que es el pensar y sentir de los demás, buena disposición y calidad en el servicio, no solo para ofrecer, sino también para retroalimentarse, o aprender de los demás en cualquier ámbito del conocimiento.

La interpretación de las habilidades sociales que posea un empleado va a depender de la forma y la capacidad para ser emitido y que llegue al receptor, en esto influye lo que son las aptitudes y rasgos de la personalidad, buena comunicación, saber influir en los demás, trabajar en equipo, entre otros.

El hecho de poseer una elevada inteligencia emocional no garantiza que la persona haya aprendido las competencias emocionales que más se requieren en la dedicación de las tareas que realiza día a día, sino que debe estar dotada de un excelente potencial para desarrollarlas.

Fundamentos y principios de la inteligencia emocional.

En su conocido libro Emotional Intelligence, (Goleman D. , 1995) desarrolla los siguientes principios sobre la IE.

Conocer las propias emociones. El primer paso y más importante de la inteligencia emocional es ser capaz de identificar o tener conciencia de las propias emociones. La persona que falla en este aspecto queda a merced de unas emociones incontroladas, lo cual es más que probable que le provoque muchos conflictos y situaciones negativas.

Manejar las emociones. Una vez identificadas las emociones, las personas deben tomar conciencia de las mismas, con el objeto de manejar hábilmente esos sentimientos, filtrándolos, suviziéndolos si es necesario y reconduciéndolos por la senda adecuada.

Motivarse a sí mismo. La orientación de las emociones hacia el logro de objetivos contribuye a aumentar la eficacia de las motivaciones. Por este motivo, emoción y motivación son dos sentimientos que están íntimamente relacionados y pueden retroalimentarse.

Reconocer las emociones de los demás. La empatía debe centralizar las relaciones con los demás. Las personas empáticas tienen una gran habilidad para sintonizar con el resto de personas, captando sus señales, aunque sean sutiles, para averiguar y hasta adelantarse a sus necesidades y anhelos.

Establecer relaciones. La competencia y las habilidades sociales constituyen la base para interactuar de forma asertiva con los demás, expresando nuestras ideas y puntos de vista sin molestar a los otros.

Varios autores han definido la inteligencia emocional como la cualidad que posee una persona de poder entenderse así mismo y su medio ambiente. Sin embargo, entre las definiciones del concepto más ampliamente aceptadas en la comunidad científica, se encuentra la de (Mayer, 1997) en cuyo modelo se considera la Inteligencia Emocional una habilidad mental específica: La inteligencia emocional implica la habilidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión; la habilidad de acceder y generar sentimientos para facilitar el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y conocimiento emocional; la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento intelectual y emocional.

Las emociones

En el Oxford English Dictionary describe una emoción, como una agitación o perturbación de la mente, sentimientos, pasión, cualquier estado mental vehemente o agitado. Sin embargo llevándola al campo de la inteligencia emocional el término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos o psicológicos y la tendencia que lo caracterizan.

Sin las emociones no se puede vivir ni decidir, las emociones están al principio y al final de cada proyecto, por otro lado es difícil no dejarse controlar por las emociones, pero es peor no tener emociones. Anteriormente varios científicos pensaban que las emociones eran inútiles o que entorpecían nuestras vidas y nos impedían ser racionales.

Hoy en día podemos decir que este punto de vista de los científicos era erróneo, porque nosotros somos seres emocionales inclusive desde mucho antes de la existencia del homo sapien. Las emociones existen desde hace millones de años simplemente porque han resultado útiles para la supervivencia, vivir sin emociones es una sentencia de muerte, según confirma cada día más la ciencia.

Una forma de experimentar emociones es cuando sabemos que algo importante ha sucedido o está por suceder, esa reacción emocional hacen que nuestro cuerpo y nuestra mente se preparan automática e involuntariamente para responder a cierta situación de la mejor manera posible.

Un ejemplo en este caso, sería el miedo, que tonifica nuestros músculos para correr con más fuerzas enfocando nuestra mente hacia la fuente del peligro o hacia las posibles vías de escape excluyendo todo lo demás. La alegría que mostramos ante un hecho positivo nos condiciona intentar repetir esa situación

favorable en el futuro, mientras que la repugnancia nos impide comer alimentos en putrefacción por más que estemos famélicos evitando así una infección.

De manera que las emociones afectan la manera de ver y pensar el mundo. Está demostrado que las emociones influyen en la tensión, en la memoria y en el razonamiento lógico, veamos cómo, suele decirse que las emociones nos distraen, sin embargo su efecto es totalmente contrario, ya que ellas nos apartan de un pensamiento determinado solo para hacernos prestar atención a otro que emerge como más importante. Nuestro cerebro no está hecho para recordar cien por ciento lo que se le presenta. En este caso son las emociones que intervienen en la memoria como un criterio excelente para determinar que dato recordar, creemos que las emociones son perjudiciales a la hora de tomar decisiones, sin embargo, podemos decir que algunas de estas pueden tornarse en disquisiciones externas, en este caso resulta más eficaz que ellas intervengan para poder ser más expeditivos.

Podemos decir que necesitamos emociones tanto para tomar decisiones como para vivir de manera eficaz, para comunicarnos y para comprender a otras personas, en definitiva con esto aseguramos la trasmisión de nuestros genes.

A pesar de que existían cultura en las cuales se creían que no tenían emoción, (Ekman, 2003) catedrático psicólogo de la Universidad de San Francisco, quien se interesó por varias décadas al estudio de las emociones, sostuvo que las expresiones faciales entre ellas la sorpresa, la ira y el asco eran universales, a pesar de que tenía la idea de que estos gestos eran expresiones culturales de los pueblos, en sus descubrimiento demostró lo contrario es decir estos gestos son innatos y ocurren en todas partes.

Las emociones tanto negativas como positivas generan reacciones en las personas, hay personas que disfrutan con el miedo o el terror, tal es el caso de personas que les gusta ver películas de terror, otros les gustan las películas de boxeo. Hay muchos niños que le gusta sentir asco, esto ha hecho que existan industrias fabricantes de juguetes asquerosos, con olores desagradables, pero también hay adultos que sienten asco y desprecio porque les gusta. Mientras que por otros lados hay personas a las cuales no les gusta las sorpresas, probablemente ha visto personas molestarse porque se le ha organizado una fiesta, y cuando esto ocurre se molestan.

Estamos convencido de que las emociones son las que nos dominan, son las determinan nuestras reacciones ante situaciones concretas. A pesar de las emociones innatas a lo largo de nuestras vidas podemos aprender a emocionarnos ante determinados estímulos, haciendo que estos queden grabados en nuestro cerebro, a lo llamamos memoria emocional la cual funciona como un resorte que se activara con situaciones concretas, con cada estímulo que desencadena una emoción se crean nuevas conexiones entre un grupo de células en nuestro cerebro. Esto viene siendo como una especie de asamblea celular que retiene el aprendizaje emocional. El conjunto de todas estas asambleas celulares forman la base de dato que contiene todo lo que nos emociona, y, aunque es fácil añadir datos borrarlos es muy complicado, por eso es tan difícil controlar totalmente nuestras emociones.

Este proceso de aprendizaje emocional, se produce de manera inconsciente a un nivel cerebral muy primitivo incluyendo entre animales como la mosca de las frutas o los caracoles experimentan este tipo de aprendizaje emocional. Para que esto funcione se necesita que el organismo posea un cerebro conscientemente emocionado, dicho de otra manera en animales con un nivel conciencia alto como las personas, las emociones y sentimientos son consecuencia consciente de procesos inconsciente.

Una diferencia entre un cerebro básico y otro más primitivo es la capacidad de distinción entre realidad y representación, un ejemplo sería que nuestros ojos vean una fotografía que de miedo, esta información pasa desde los ojos al tálamo donde es procesada y retransmitida inmediatamente a la amígdala, esta rápida conexión permite que el cerebro active los mecanismos que preparan al cuerpo para afrontar el posible peligro, paralelo a esto la corteza cerebral también recibe la misma información procedente del tálamo, aquí se produce más lentamente y la corteza tiene más tiempo para analizar el mensaje detenidamente, así puede determinar que no existe el peligro ya que tan solo se trata de una fotografía. Una vez esta información es analizada se transmite a la amígdala haciendo que la corteza determine que es una falsa alarma y detenga la respuesta de miedo.

A pesar de todo esto algunos investigadores afirman que no se puede elegir de donde nace el impulso de la emoción, pero si se puede desarrollar es la capacidad de darse cuenta de que nace el impulso antes de que se actúa, es decir que existe un espacio entre el impulso y la acción. En todas las personas este espacio es muy pequeño pero se puede ir ampliando para adquirir esta capacidad, aunque sea para decir en ocasiones no quiero responderte a tu enfado con enfado, en lugar de esto lo recomendable sería dirigir el enfado a la acción que lo ha creado y no a la persona en sí.

En cualquier cultura, las emociones son universales. Entre las emociones más conocidas están la rabia, la tristeza, el miedo, el éxtasis místico como formas genéticamente determinadas de respuestas a estímulos que nos llegan del entorno. Las personas pueden ser capaces de crear redes emocionales por las cuales se mueven, esto hace que hagan pactos con quienes les son más o tienen más simpatías. Esto se debe a la vez a las condiciones sociales que tienen los individuos de necesidad de relacionarse y en su interrelación las

emociones se convierten en una vía aprendizaje y modelaje para los demás ya influye en sus vidas y en su contexto social.

En concreto podemos asegurar que las emociones son vital para la estabilidad de la persona, por ejemplo una persona que le gusta lo que y siente placer al hacerlo es una persona menos aburrida, más dinámica, participativa y relajada. No ve el trabajo como una carga sino como una fuente de placer o un medio para realmente estar ocupada, porque ya lo gusta lo que hace, y cuando a usted le gusta lo que hace no lo ve como una carga ni preocupación.

Yo pienso que las personas deben elegir algo que le guste y les cree satisfacción personal que sea para satisfacer a otros, que no valle a lugares que escogen otros si no que ellos mismos escojan, un caso parecido es cuando las personas se amontonan en un concierto de fin de año para lograr sentirse bien, una vez pasa el concierto las personas vuelven a las mismas rutinas días y de ahí que si lo que usted hace constantemente todos los días no les satisface ni le hace sentirse bien emocionalmente, tampoco lo hará acudir a un lugar o actividad elegida por otros en un momento dado.

Los científicos han descubierto que las emociones han existido siempre, al principio y final de cualquier proyecto, muchos afirman que es un trabajo controlar las emociones, pero es peor no tener emociones. A pesar de que existen más sutilezas en la emoción que en las palabras para descubrirlas, en la búsqueda de estos principios básicos, (Ekman, 2003) considera que es conveniente pensar en las emociones en termino de familias o dimensiones como la, ira, la tristeza, el miedo, la alegría, el amor o la venganza como caso especiales en nuestra vida emocional.

La conexión emotiva

Cuando estamos frente a cualquier persona nuestra forma de ser refleja nuestro estado emocional en ese sentido al comunicarnos con alguien ya sea de manera personal o por teléfono pone de manifiesto cómo nos sentimos emocionalmente, saber manejar la comunicación no verbal es esencial para conectar con los demás. Todos conocemos personas que no quieren mostrar sus sentimientos, o que hablan en un tono monótono y se muestran impasibles. Son individuos que tienen buenos conocimientos técnicos, pero temen abrirse a los demás y por ello no consiguen comunicar su mensaje. A unos, sus padres les enseñaron a no mostrar sus emociones en público y a otros, hacerlo les parece demasiado teatral. Sin embargo, para que el mensaje que transmitimos resulte creíble, debemos apoyar nuestras palabras en nuestros gestos.

El movimiento del cuerpo, la expresión facial, el contacto visual, la voz (tono, inflexión, volumen, velocidad, acento), la vestimenta y sus complementos, el contacto físico (estrechar la mano), el tiempo (puntualidad) y el espacio (distancia que nos separa de los demás) son elementos que conforman la comunicación no verbal. Entre las técnicas utilizadas para mejorar las habilidades no verbales está la de filmar a los participantes de un curso y después analizar el material haciendo críticas constructivas con la ayuda de otras personas. (Sherman, 2004)

Tipos de Inteligencia

Entre ellas, Gardner enumera los dos tipos de inteligencia académica (es decir, la capacidad verbal y la aptitud lógico-matemática); la capacidad espacial propia de los arquitectos o de los artistas en general; el talento kinestésico manifiesto en la fluidez y la gracia corporal de Martha Graham o de Magic

Johnson; las dotes musicales de Mozart o de YoYo Ma, y dos cualidades más a las que coloca bajo el epígrafe de «inteligencias personales»: la inteligencia interpersonal (propia de un gran terapeuta como Carl Rogers o de un líder de fama mundial como Martin Luther King jr.) y la inteligencia «intrapersonal» que demuestran las brillantes intuiciones de Sigmund Freud o, más modestamente, la satisfacción interna que experimenta cualquiera de nosotros cuando nuestra vida se halla en armonía con nuestros sentimientos. (Goleman D. , 1995)

Goleman afirma que inteligencia emocional es un término **incluye grandes tipos**:

- La Inteligencia Personal.
- La Inteligencia Interpersonal.

Inteligencia Personal

Está compuesta a su vez por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Esta inteligencia comprende **tres**

Componentes:

Conciencia en uno mismo: es la capacidad de reconocer y entender las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo.

Autorregulación o control de sí mismo: es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros.

Auto motivación: es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones.

Inteligencia Interpersonal

Al igual que la anterior, esta inteligencia también está compuesta por otras competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás:



Empatía: es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.

La empatía propiamente dicho es: la comprensión de las emociones

- Capacidad de asumir el punto de vista de otra persona.
- Mayor empatía y sensibilidad hacia los sentimientos de los demás.
- Mayor capacidad de escuchar al otro.

Habilidades sociales: es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar en los otros.

Según diversos estudios, la **inteligencia emocional** no solo depende de las emociones, sino también de un correcto pensamiento, por lo cual se deduce que a mayor coeficiente intelectual, mayor es el **desarrollo de la inteligencia emocional**.

Es más, cuando se tienen en cuenta los cinco tipos de personalidad con mayor **coeficiente emocional**, se observa que tres de ellos tenían un gran coeficiente intelectual y solían “pensar” más.

Hay que tener en cuenta que la principal diferencia entre **tipos de inteligencia emocional** se da entre hombres y mujeres. Por un lado, las mujeres tienen más desarrolladas las habilidades interpersonales, lo que significa que son más conscientes de sus sentimientos y de los demás, de forma que pueden entablar mejores relaciones. Por otro lado, los hombres tienen un mayor concepto de sí mismos y de la independencia, lo cual les genera una autoestima más alta y mayor facilidad para enfrentar situaciones con altos grados de estrés.

Ampliando un poco mas el termino **EMPATIA**, hemos visto que varios autores han hecho sus aportes. Según (**E.B. Titchener**) en la década de los veinte, una acepción ligeramente diferente del significado original del término griego *empathia*, «sentir dentro», la expresión utilizada por los teóricos de la estética para referirse a la capacidad de percibir la experiencia subjetiva de otra persona.

Titchener sostenía que la empatía se deriva de una suerte de imitación física del sufrimiento ajeno con el fin de evocar idénticas sensaciones en uno mismo y es por ello por lo que se ocupó de buscar una palabra distinta a simpatía, ya que podemos sentir simpatía por la situación general en que se halla una persona sin necesidad, en cambio, de compartir sus sentimientos.

Como por ejemplo, cuando Hope, una niña de apenas nueve meses de edad, vio caer a otro niño, las lágrimas afloraron a sus ojos y se refugió en el regazo de su madre buscando consuelo como si fuera ella misma quien se hubiera caído. Michael, un niño de quince meses, le dio su osito de peluche a su

apesadumbrado amigo Paul pero, al ver que éste no dejaba de llorar, le arropó con una manta.

Estas pequeñas muestras de simpatía y cariño fueron registradas por madres que habían sido específicamente adiestradas para recoger in situ, esta clase de manifestaciones empáticas. Los resultados de este estudio parecen sugerirnos que las raíces de la empatía se retrotraen a la más temprana infancia. Prácticamente desde el mismo momento del nacimiento, los bebés se muestran afectados cuando oyen el llanto de otro niño, una reacción que algunos han considerado como el primer antecedente de la empatía.

La psicología evolutiva ha descubierto que los bebés son capaces de experimentar este tipo de angustia empática antes incluso de llegar a ser plenamente conscientes de su existencia separada. A los pocos meses del nacimiento, los bebés reaccionan ante cualquier perturbación de las personas cercanas como si fuera propia, y rompen a llorar cuando oyen el llanto de otro niño. (Goleman, 2012)

Una serie de estudios llevados a cabo por Manan Radke Yarrow y Carolyn Zahn-Waxler en el National Institute of Mental Health demostró que buena parte de las diferencias existentes en el grado de **empatía se** hallan directamente relacionadas con la educación que los padres proporcionan a sus hijos. Según ha puesto de relieve esta investigación, los niños se muestran más empáticos cuando su educación incluye, por ejemplo, la toma de conciencia del daño que su conducta puede causar a otras personas (decirles, por ejemplo, «mira qué triste la has puesto», en lugar de «eso ha sido una travesura»).

La investigación también ha puesto de manifiesto que el aprendizaje infantil de la empatía se halla mediatizado por la forma en que las otras personas

reaccionan ante el sufrimiento ajeno. Así pues, la imitación permite que los niños desarrollen un amplio repertorio de respuestas empáticas, especialmente a la hora de brindar ayuda a alguien que lo necesite.

El mayor grado de empatía tenía lugar en aquellos matrimonios cuya respuesta fisiológica coincidía, es decir, en aquéllos en los que el aumento de sudoración de uno de los cónyuges iba acompañado del aumento de sudoración del otro y en los que el descenso de la frecuencia cardiaca del uno iba seguido del descenso de la frecuencia del otro. En suma, era como si el cuerpo de uno imitara, instante tras instante, las reacciones sutiles del otro miembro de la pareja. Pero, cuando estaban contemplando la grabación, no podría decirse que tuvieran una gran empatía para determinar lo que su pareja estaba sintiendo. Es como si sólo hubiera empatía entre ellos cuando sus reacciones fisiológicas se hallaban sincronizadas.

Esto nos sugiere que cuando el cerebro emocional imprime al cuerpo una reacción violenta —como la tensión de un enfado, por ejemplo— casi no es posible la empatía. La empatía exige la calma y la receptividad suficientes para que las señales sutiles manifestadas por los sentimientos de la otra persona puedan ser captadas y reproducidas por nuestro propio cerebro emocional. (Goleman, 2012)

La actitud empática está inextricablemente ligada a los juicios morales porque éstos tienen que ver con víctimas potenciales. ¿Mentiremos para no herir los sentimientos de un amigo? ¿Visitaremos a un conocido enfermo o, por el contrario, aceptaremos una inesperada invitación a cenar? ¿Durante cuánto tiempo deberíamos seguir utilizando un sistema de reanimación para mantener con vida a una persona que, de otro modo, moriría? Estos dilemas éticos han sido planteados por Martin Hoffman, un investigador de la empatía que sostiene que en ella se asientan las raíces de la moral.

En opinión de Hoffman, «es la empatía hacia las posibles víctimas, el hecho de compartir la angustia de quienes sufren, de quienes están en peligro o de quienes se hallan desvalidos, lo que nos impulsa a ayudarlas». Y, más allá de esta relación evidente entre empatía y altruismo en los encuentros interpersonales, Hoffman propone que la empatía —la capacidad de ponernos en el lugar del otro— es, en última instancia, el fundamento de la comunicación.

Según Hoffman, el desarrollo de la empatía comienza ya en la temprana infancia. Como hemos visto, una niña de un año de edad se alteró cuando vio a otro niño caerse y comenzar a llorar; su compenetración con él era tan íntima que inmediatamente se puso el pulgar en la boca y sumergió la cabeza en el regazo de su madre como si fuera ella misma quien se hubiera hecho daño.

Después del primer año, cuando los niños comienzan a tomar conciencia de que son una entidad separada de los demás, tratan de calmar de un modo más activo el desconsuelo de otro niño ofreciéndole, por ejemplo, su osito de peluche. A la edad de dos años, los niños comienzan a comprender que los sentimientos ajenos son diferentes a los propios y así se vuelven más sensibles a las pistas que les permiten conocer cuáles son realmente los sentimientos de los demás. Es en este momento, por ejemplo, cuando pueden reconocer que la mejor forma de ayudar a un niño que llora es dejarle llorar a solas, sin prestarle atención para no herir su orgullo.

En la última fase de la infancia aparece un nivel más avanzado de la empatía, y los niños pueden percibir el malestar más allá de la situación inmediata y comprender que determinadas situaciones personales o vitales pueden llegar a constituir una fuente de sufrimiento crónico.

Es entonces cuando suelen comenzar a preocuparse por la suerte de todo un colectivo, como, por ejemplo, los pobres, los oprimidos o los marginados, una

preocupación que en la adolescencia puede verse reforzada por convicciones morales centradas en el deseo de aliviar la injusticia y el infortunio ajeno.

Sea como fuere, lo cierto es que la empatía es una habilidad que subyace a muchas facetas del juicio y de la acción ética. Una de estas facetas es la «indignación empática» que John Stuart Mill describiera como «el sentimiento natural de venganza alimentado por la razón, la simpatía y el daño que nos causan los agravios de que otras personas son objeto» y que calificara como «el custodio de la justicia». Otro ejemplo en el que resulta evidente que la empatía puede sustentar la acción ética es el caso del testigo que se ve obligado a intervenir para defender a una posible víctima. Según ha demostrado la investigación, cuanto más empatía sienta el testigo por la víctima, más posibilidades habrá de que se comprometa en su favor.

Existe cierta evidencia de que el grado de empatía experimentado por la gente condiciona sus juicios morales. Por ejemplo, estudios realizados en Alemania y Estados Unidos demuestran que cuanto más empática es la persona, más a favor se halla del principio moral que afirma que los recursos deben distribuirse en función de las necesidades.

La inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal

Inteligencia intrapersonal

Hace referencia al autoconocimiento y se orienta hacia finalidades básicas del tipo:

Conocerse a uno mismo.

- Aceptarse en base a nuestras posibilidades.
- Definir nuestros propios objetivos y valores.

- Orientar nuestro comportamiento hacia su cumplimiento.
- Buscar activamente nuestra felicidad.
- Ser capaces de demostrar las gratificaciones.
- Tratar de ver con realismo y veracidad cómo somos y lo que de verdad queremos.
- Establecer prioridades personales.
- Aprender a respetar nuestras emociones y sentimientos.

Inteligencia interpersonal

Es un tipo de inteligencia que se orienta hacia el conocimiento de los demás y las relaciones que establecemos con ellos. Las personas con inteligencia interpersonal utilizan la empatía como principio básico, demostrando una gran habilidad para:

- Valora el impacto que pueden tener nuestras emociones, y las acciones derivadas de éstas, en los demás.
- Ayudar al resto de personas a experimentar emociones positivas.
- Establecer relaciones sociales que les ayuden a lograr sus propias metas.
- Reducir las emociones negativas que pueden ser fuente de conflictos.

La inteligencia interpersonal es la capacidad de entender a otras personas, interactuar con ellos y entablar empatía. Poseer inteligencia interpersonal significa poder discernir, y comprender qué le sucede a otra persona en determinado contexto, actuando de manera apropiada en relación con los estados de ánimo, las conductas y los deseos del resto.

Conciencia Personal

La Inteligencia Emocional comienza con la autoconciencia. El término conciencia se usa para distinguir, entre las funciones mentales, las características que se refieren tanto al llamado 'estado de conciencia', o para designar los procesos internos del hombre de los que es posible adquirir conciencia, y es en este último sentido que utilizamos el término autoconciencia.

En el primer caso, la conciencia es vigilancia o estado de alerta y coincide con la participación del individuo en los acontecimientos del ambiente que le rodea.

La autoconciencia no es una función tan simple y directa como pudiera parecer a primera vista, y menos respecto a nuestras emociones. Si digo, por ejemplo, que estoy enojado/a, quizá lo esté, pero puede que también esté equivocado/a. Puede que en realidad tenga miedo, esté celoso/a, o que sienta las dos cosas.

Desarrollo de la Autoconciencia

¿Cómo hacemos para tener una conciencia exacta de lo que nos está pasando (en el cuerpo) y qué estamos sintiendo (en la mente)?

A esta pregunta responde el principio de la autoconciencia, primer paso de la Inteligencia Emocional, porque ésta sólo se da cuando la información afectiva entra en el sistema perceptivo.

Por ejemplo, para poder controlar nuestra irritabilidad debemos ser conscientes de cuál es el o los agentes desencadenantes, y cuál es el proceso por el que surge tan poderosa emoción; sólo entonces podremos aprender a aplacarla y a utilizarla de forma apropiada. Para evitar el desaliento y motivarnos, debemos ser conscientes de la razón por la que permitimos que ciertos hechos o las afirmaciones negativas sobre nosotros afecten nuestro ánimo.

Para ayudar a otros a ayudarse a sí mismos, debemos ser conscientes de nuestra implicación emocional en la relación.

La clave de la autoconciencia está en **saber sintonizar** con la abundante información -nuestras Sensaciones, Sentimientos, Valoraciones, Intenciones y Acciones - de que disponemos sobre nosotros mismos. Esta información nos ayuda a comprender cómo respondemos, nos comportamos, comunicamos y funcionamos en diversas situaciones. Al procesamiento de toda esta información es a lo que llamamos autoconciencia.

Un alto grado de autoconciencia puede ayudarnos en todas las áreas de la vida, y especialmente en ella enseñanza, el estudio y el aprendizaje.

Junto con los sentimientos o las emociones aparecen manifestaciones físicas como transpirar, respirar con dificultad, la tensión o la fatiga. Y también hay manifestaciones cognitivas (p. ej: de emociones angustiantes), como una falta de concentración, conducta motriz o física desacelerada, congelación o abarrotamiento y bloqueo de los procesos del pensamiento, tales como el olvido o la confusión.

Una herramienta clave de la autoconciencia es la toma de conciencia del propio cuerpo y de sus señales de excitación.

Tenemos que llegar a ser capaces de describir nuestro cuerpo y nuestra mente con vívido detalle, incluida la respiración, la transpiración, el desasosiego, la falta de concentración, los pensamientos inquietantes, el contenido de esos pensamientos (p.ej: en el caso de miedo o preocupación, los peligros específicos que promueven esos estados anímicos).

Empezar a mirar las manifestaciones exteriores de excitación interior como absolutamente natural y común. Comprender que no matan, y saber positivamente que la conciencia les va quitando el poder a esas señales.

Si una persona tiene poca autoconciencia o conocimiento de sí mismo/a, ignorará sus propias debilidades y carecerá de la seguridad que brinda el tener una evaluación correcta de las propias fuerzas.

Las personas que tienen autoconciencia también pueden ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes desarrollan una tarea con ellos.

La autoconciencia emocional, nos puede favorecer a

- Mejor reconocimiento y designación de las emociones.
- Mayor comprensión de las causas de los sentimientos.
- Reconocimiento de las diferencias existentes entre los sentimientos y las acciones.

(Goleman D. , 1995)

El Control de las Emociones

Existe, no obstante, otro tipo de control de las emociones más decisivo, que permite diferenciar entre los camaleones sociales carentes de centro de gravedad que tratan de impresionar a todo el mundo y aquellos otros que utilizan su destreza social más en consonancia con sus verdaderos sentimientos.

Estamos hablando de la integridad, de la capacidad que nos permite actuar según nuestros sentimientos y valores más profundos sin importar las consecuencias sociales, una actitud emocional que puede conducir a provocar una confrontación deliberada para trascender la falsedad y la negación, una forma de clarificación que los camaleones sociales jamás podrán llevar a cabo.

A partir de entonces, una serie de investigadores ha descubierto que los mensajeros químicos más activos, tanto en el cerebro como en el sistema inmunológico, se concentran en las regiones nerviosas encargadas del control de las emociones? David Felten, colega de Ader, nos ha proporcionado algunas de las pruebas más concluyentes a favor de la existencia de un vínculo fisiológico directo entre las emociones y el sistema inmunológico. Felten comenzó observando que las emociones tienen un efecto muy poderoso sobre el sistema nervioso autónomo (encargado, entre otras cosas, de regular la cantidad de

El doctor David Hamburg, psiquiatra y presidente de la Carnegie Corporation que se ha dedicado a evaluar algunos de los primeros programas de educación emocional, considera que los años que marcan la transición a la escuela primaria y el ingreso en el instituto constituyen dos momentos especialmente críticos para el ajuste social del niño.

Según Hamburg, desde los seis hasta los once años: «la escuela constituye un auténtico crisol y una experiencia que influirá decisivamente en la adolescencia del niño y mas allá de ella. La sensación de autoestima de un niño depende fundamentalmente de su rendimiento escolar. Un niño que fracase en la escuela pondrá en movimiento una actitud derrotista que luego puede arrastrar durante el resto de su vida».

Entre los elementos esenciales para sacar provecho de la escuela, Hamburg señala «la demora de la gratificación, la responsabilidad social adecuada, el control de las emociones y una perspectiva optimista ante la vida», otro modo, en fin, de referirse a la inteligencia emocional Y La pubertad es un período de grandes cambios en el sustrato biológico, las habilidades cognitivas y el funcionamiento cerebral del niño y, en este sentido, constituye también un período crítico para el aprendizaje emocional y social. «Entre los diez y los quince años —señala Hamburg— la mayor parte de los adolescentes se ven expuestos por vez primera a la sexualidad, al alcohol, al tabaco y a las drogas», entre otras tentaciones.

La transición que conduce al instituto rubrica el fin de la infancia y constituye, en sí misma, un formidable desafío emocional. Dejando de lado todos los demás problemas, en este nuevo período escolar disminuye el grado de autoconfianza y aumenta el de autoconciencia, que suele dar una imagen de sí mismo demasiado inflexible y contradictoria. Uno de los más grandes retos de este período tiene que ver con la «autoestima social», con la seguridad de que pueden hacer amistades y mantenerlas.

Hamburg, afirma que esta coyuntura es la que contribuye a consolidar las habilidades del adolescente para establecer relaciones íntimas, sortear las crisis que puedan afectar a la amistad y nutrir su seguridad en sí mismos.

Señala además que, en la época en que los estudiantes entran en el instituto, quienes han atravesado un proceso de alfabetización emocional se muestran en mejores condiciones que los demás para hacer frente a las presiones de sus compañeros, las exigencias académicas y las instigaciones a fumar o tomar drogas.

El dominio de las habilidades emocionales constituye una vacuna provisional contra la agitación y las presiones externas que están a punto de afrontar.

Tener bien claro el control de las emociones, nos permite

- Mayor tolerancia a la frustración y mejor manejo de la ira.
- Menos agresiones verbales, menos peleas y menos interrupciones en clase.
- Mayor capacidad de expresar el enfado de una manera adecuada, sin necesidad de llegar a las manos.
- Menos índice de suspensiones y expulsiones.
- Conducta menos agresiva y menos autodestructiva.
- Sentimientos más positivos con respecto a uno mismo, la escuela y la familia.
- Mejor control del estrés.
- Menor sensación de aislamiento y de ansiedad social.

CAPÍTULO II

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO ESCOLAR

Inteligencia emocional y rendimiento escolar

Revista Latinoamericana de Psicología | Volumen 41 | Nº 1 | p. 69-79 | 2009 | ISSN 0120-0534

A pesar de autores como (Mayer, 1997), Considera la Inteligencia Emocional como una habilidad mental específica: que implica la habilidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión; la habilidad de acceder y generar sentimientos para facilitar el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y conocimiento emocional; la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento intelectual y emocional”.

En los últimos años, se ha incrementado el interés por analizar la relación existente entre la inteligencia emocional, el éxito académico y el ajuste emocional de los estudiantes.

En concreto, este autor inicio el estudio del papel de las habilidades emocionales en el aprendizaje, proponiendo una teoría de IE en la literatura académica, con la esperanza de integrar la literatura emocional en los currículos escolares. Además, se pueden fomentar las habilidades de inteligencia emocional mediante programas de educación emocional que se integrarían en los currículos, mejorando igualmente aspectos esenciales de convivencia en las aulas.

De hecho, un aspecto fundamental a tener en cuenta es que existe una relación estrecha entre el desarrollo de la comprensión de las consecuencias y la regulación emocional, y la adquisición de esta comprensión se produce en edades tempranas por lo que la familia y la escuela suponen los ámbitos fundamentales en su desarrollo. (León-Rodríguez, 2008)

Desde el inicio del estudio de la IE, numerosos autores han sugerido que la adquisición de destrezas emocionales, debe ser prerequisite que los estudiantes deben dominar antes de acceder al material académico tradicional

que se les presenta en clase y por ello, la formación en competencias socio-emocionales de los estudiantes se está convirtiendo en una tarea necesaria y que la mayoría de los docentes debe considerar primordial. A pesar de las grandes expectativas generadas por la educación emocional, algunos autores señalan que aún el camino recorrido ha sido corto y creen importante analizar el conocimiento acumulado. (Fernández-Berrocal, 2008)

Así, la adquisición de estas destrezas puede ayudar a ofrecer una respuesta a las demandas actuales de la sociedad que requieren que los niños posean destrezas adicionales que les permitan llevar una vida adulta de manera exitosa. Recordemos que las sociedades hipermodernas buscan que sus ciudadanos estén satisfechos con sus vidas, (Fernández-Berrocal, 2008)

Es cada vez más evidente que el éxito general y el bienestar en la adultez puede ser una consecuencia del aprendizaje temprano en la utilización de estas habilidades sociales y emocionales para afrontar de manera productiva los cambios vitales, ya que reducen el riesgo de padecer problemas de salud mental y mejora el bienestar psicológico, (Humphrey, 2007)

(Goleman D. , 1995), Aunque la escuela se propugna como el lugar idóneo para la promoción de la IE es importante recordar que el aprendizaje de las habilidades emocionales empieza en casa y los niños entran en el sistema educativo con diferentes niveles emocionales. Por esta razón, el docente se enfrenta no solo a enseñar sino, en muchos casos, a transformar las capacidades emocionales o las deficiencias afectivas de sus alumnos. Como consecuencia, cada vez es más necesario desarrollar las competencias emocionales del profesorado no solo para favorecer el aprendizaje del alumnado, sino también con el fin de promover su bienestar y rendimiento laboral.

Este reconocimiento de los aspectos emocionales como factores determinantes de la adaptación de los individuos a su entorno, ha contribuido al surgimiento de un interés renovado por el estudio de la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento académico, así como de otras variables motivacionales y actitudinales.

Se considera que la influencia de los aspectos afectivos (bienestar, satisfacción) es constante durante el proceso enseñanza-aprendizaje y, por tanto, tienen consecuencias para los escolares. Sin embargo, los trabajos en los que se ha examinado la relación entre éxito académico y competencia emocional y social, han aportado, en el mejor de los casos, resultados inconsistentes e incluso contradictorios.

Además, el estudio del rendimiento académico per se, plantea numerosas dificultades, ya que el rendimiento es un constructo multidimensional, determinado por un gran número de variables (inteligencia, motivación, personalidad, etc.) y en el que influyen numerosos factores personales, familiares o escolares, entre otros, (Adell, 2006)

Es razonable pensar que aquellos alumnos con dificultad para regular sus emociones y que presenten un comportamiento impulsivo, tengan una mayor probabilidad de experimentar dificultades en su adaptación a su entorno social, la escuela y posteriormente el trabajo; mientras que aquellos alumnos con mayor capacidad para identificar, comprender y regular sus emociones estén mejor adaptados socialmente y disfruten de un mayor equilibrio emocional, ya que las habilidades sociales se han asociado positivamente con la calidad de las interacciones sociales, con la conducta pro social y el rendimiento académico.

¿Cómo pueden contribuir las habilidades emocionales a la adaptación social y académica?

Las habilidades emocionales podrían contribuir a la adaptación social y académica de diversos modos. En primer lugar, facilitando el pensamiento. El trabajo escolar y el desarrollo intelectual implican la habilidad de emplear y regular emociones para facilitar el pensamiento, incrementar la concentración, controlar la conducta impulsiva y rendir en condiciones de estrés. También puede producir un incremento en la motivación intrínseca del estudiante para realizar su trabajo escolar. (Mestre, Emotional intelligence and social and, 2006)

Asimismo, (Guil, 2007) indicaron que la IE presentaba capacidad predictiva estadísticamente significativa con respecto a la autoeficacia para el rendimiento (creencia del sujeto sobre su propia capacidad para alcanzar un buen rendimiento académico) y la constancia (diligencia y esfuerzo para llevar al día las actividades de diferentes asignaturas y alcanzar las metas establecidas).

Otro mecanismo de actuación podría ser la facilitación de la interacción social. La adaptación socio escolar requiere establecer relaciones con iguales y profesores, y por ello se cree que las habilidades emocionales y disposición al es juegan un papel crucial en la facilitación de la interacción social.

La expresión y regulación de emociones positivas podría facilitar expectativas positivas sobre la interacción social, así como el uso de estrategias de interacción social efectivas y la función ejecutiva asociada con la coordinación de todas las destrezas necesarias para la conducta social efectiva (Mestre, Emotional intelligence and social and, 2006)

Otro proceso a través del cual la inteligencia emocional rasgo que podría influir sobre el desempeño académico, podría ser confiriendo una ventaja en determinadas materias académicas que requieren considerar objetivos relacionados con el afecto (eg. literatura, arte, diseño).

Finalmente la IE sobre el rendimiento es incidiendo sobre el auto concepto académico y afectando a las percepciones de eficacia, competencia, control, etc. En diversos estudios queda patente la existencia de una fuerte relación entre variables meta cognitivas como son, por ejemplo, las creencias sobre auto-eficacia y la autorregulación emocional, con el rendimiento académico.

Objetivos y ventajas de los programas de educación emocional.

Nuestra sociedad está en constante evolución y como consecuencia de ello, los valores, expectativas y metas que plantea, así como las necesidades de los alumnos cambian continuamente. Actualmente, la necesidad de la educación emocional queda plenamente justificada.

Esto se debe a que el objetivo último de los profesionales vinculados al mundo de la enseñanza debería ser desarrollar al máximo las capacidades y habilidades de los estudiantes, así como compensar los aspectos más deficitarios que presentan, además de contribuir al desarrollo integral de la personalidad del alumnado y en definitiva, al desarrollo humano. (Pascual, 2001)

La enseñanza de habilidades emocionales favorecería el bienestar psicológico y emocional de los estudiantes y esto afectaría positivamente tanto su bienestar académico, como su rendimiento. Por ello, desde los ámbitos de la investigación básica, la investigación aplicada y desde la perspectiva de la intervención psicopedagógica, se está haciendo el máximo esfuerzo en

desarrollar programas que consigan cambiar la problemática comportamental existente en los centros educativos. (Vallés, 2000)

Sin embargo, aunque tener una buena inteligencia emocional supone contar con herramientas muy valiosas en el contexto escolar, es inevitable plantearse hasta que punto estas habilidades se pueden educar o inculcar en aquellos estudiantes que presentan un manejo emocional más deficitario, en un momento en que la mayoría de padres y docentes considera primordial el dominio de estas habilidades para el desarrollo evolutivo y socioemocional de sus hijos y alumnos.



Por el momento, existen algunas evidencias a favor de la susceptibilidad de la intervención educativa de ciertas dimensiones de la IE, de manera que la educabilidad de la IE, aunque es presumible en cierto grado, no se ha constatado fehacientemente a pesar de que de cada vez son más numerosas las propuestas de programas de educación emocional en educación infantil, primaria y secundaria.

La inteligencia emocional en el aula

Como hemos visto, la inteligencia emocional aún no se encuentra integrada de una forma concreta y autónoma en los currículos oficiales. Esto convierte a la integración de los sentimientos y las emociones en la educación formal en una cuestión compleja.

En realidad, no se ha encontrado todavía la forma de desarrollar correcta y formalmente la inteligencia emocional, quedando relegado a actividades esporádicas y transversales que deja al criterio del profesor.

Muchas personas, tanto jóvenes como adultas, presentan serias dificultades para gestionar adecuadamente sus emociones, no tienen autocontrol y se dejan imbuir por las ideas y sentimientos negativos, entrando en un círculo de pensamientos y sentimientos negativos que se retroalimentan. Esta dificultad puede acarrear importantes perjuicios en su vida personal actual y futura, así como también en el rendimiento académico. (Escamez, 2002)

Una buena educación emocional ayuda a las personas a adquirir las competencias básicas para desarrollarse y madurar adecuadamente, poniendo las bases para lograr un correcto equilibrio psicológico, permitiendo además:

- Conocer las propias emociones e identificar las de los demás.
- Desarrollar habilidades de autocontrol y manejo de las emociones negativas.
- Generar y aprovechar las emociones positivas.
- Crear sinergias positivas individuales y colectivas.
- Desarrollar recursos para afrontar con éxito los problemas.

Áreas de trabajo y estrategias metodológicas

De cualquier modo, aunque no de forma explícita, la inteligencia emocional forma parte de la formación de los alumnos. Y en base a ello se han venido realizando propuestas específicas de trabajo de diferentes áreas:

- La comunicación verbal y no verbal.
- La empatía.
- El aprendizaje del control emocional.

Respecto a las estrategias metodológicas para el trabajo en estas aulas, existe una gran variedad. Algunas de estos métodos podrían ser:

- Técnicas de control.
- Técnicas de modelado.
- Técnicas de ayuda para las decisiones.
- Técnicas de decisión.
- Técnicas de simulación de estrategias, decisiones, opciones...
- Técnicas de auto-refuerzo.
- Manejo positivo de las emociones.
- Técnicas de auto-observación.

Las emociones sí importan

Las emociones son reacciones inconscientes que la naturaleza ha ideado para garantizar la supervivencia y que, por nuestro propio beneficio, hemos de aprender a gestionar (no erradicar). La neurociencia ha demostrado que las emociones mantienen la curiosidad, nos sirven para comunicarnos y son imprescindibles en los procesos de razonamiento y toma de decisiones, es decir, los procesos emocionales y los cognitivos son inseparables (Damasio, 1994). Además, las emociones positivas facilitan la memoria y el aprendizaje, mientras que en el estrés crónico la amígdala (una de las regiones cerebrales clave del sistema límbico o “cerebro emocional”) dificulta el paso de información del hipocampo a la corteza prefrontal, sede de las funciones ejecutivas.

Si entendemos la educación como un proceso de aprendizaje para la vida, la educación emocional resulta imprescindible porque contribuye al bienestar personal y social.

Los docentes hemos de generar climas emocionales positivos que faciliten el aprendizaje y la seguridad de los alumnos. Para ello hemos de mostrarles respeto, escucharles e interesarnos (no sólo por las cuestiones académicas). La empatía es fundamental para educar desde la comprensión.

Aunque hay muchas actividades en las que se pueden fomentar las competencias emocionales a través de un proceso continuo (se pueden utilizar diferentes recursos didácticos para suscitar la conciencia emocional como videos, fotografías, noticias, canciones, etc.), proponemos una relacionada con la lectura (Filella, 2010): se dedica un tiempo semanal en el aula a la lectura individual de textos que el alumno ha elegido según su propio interés (con el paso del tiempo se puede orientar hacia textos específicos). La lectura ha de ser en silencio y, posteriormente, se han de proponer actividades como resúmenes, dibujos, esquemas,... relacionados con la misma. Una forma sencilla de mejorar la atención, la comprensión, el aprendizaje y de fomentar emociones positivas en el alumnado.

CAPÍTULO III

IDENTIDAD DE LA INSTITUCION

Quiénes somos

El Distrito Educativo 1504 es una Institución de carácter educativo donde su principal responsabilidad es velar por las ejecutorias de los procesos, supervisión y apoyo en las estrategias de solución a favor de los centros educativos que se encuentran bajo su dependencia.

Como institución, busca promover el cumplimiento de las normas y leyes que regula el Ministerio de Educación MINERD, en la organización y el funcionamiento de los centros educativos, en los ámbitos de la gestión pedagógica e institucional de su jurisdicción, al promover las políticas educativas de calidad, apoyada en un grupo de técnicos profesionales calificados, para impulsar los fines y objetivos del sistema educativo dominicano.

Política de Calidad

Como institución enfocada a la educación, asume el compromiso de realizar acompañamiento, supervisión, monitoreo, seguimiento y control de acuerdo a las normativas y leyes de las políticas educativas de calidad, establecidas por el Ministerio de Educación MINERD, satisfaciendo las necesidades y las expectativas de nuestros centros educativos. Para esto contamos con un personal altamente competente y empoderado, en la mejora continua de nuestros procesos para los fines y los objetivos de la educación dominicana.

Misión

Contribuir a promover las normativas y leyes en los centros educativos y el fortalecimiento del sistema Educativo de la Republica Dominicana, asumiendo un sistema de servicios de calidad.

Visión

Ser una institución educativa modelo en la gestión de la calidad de referencia, acreditación y certificación a nivel nacional.

Valores

Compromiso. Participación de manera consciente y bien intencionada de todos los actores, con las metas y los logros efectivos de los objetivos de la institución.

Responsabilidad. Autocríticas de las consecuencias de nuestros actos, y la obligación de asumirlo de forma positiva.

Trabajo en Equipo. Fomentar la integración para la implementación en busca de un mismo objetivo.

Liderazgo. Capacidad para motivar en los demás y potenciar para el logro de los objetivos.

Calidad. Eficiencia y Eficacia en los diferentes procesos para sustentar nuestra misión y visión para lograr así alcanzar la satisfacción de los clientes.

Ética. Aplicación de las normas institucional de manera correcta y justa.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DEL USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE APOYO, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DEL DISTRITO EDUCATIVO 15-04. MINISTERIO DE EDUCACIÓN (MINERD).

PROPUESTA DEL USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE APOYO, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DEL DISTRITO EDUCATIVO 15-04. MINISTERIO DE EDUCACIÓN (MINERD).

La inteligencia emocional

Cada día más es un tema de vital importancia, en una sociedad en crecimiento que se afianza en las personas y en el manejo de las emociones, saber controlar sus actuaciones interpersonales y su forma de actuar en su diferente espectro de la vida social y personal. De ahí que en el desempeño laboral, cada día se requiere de individuo que sepan manejarse emocionalmente al momento de enfrentar y buscar soluciones ante las dificultades, apegados a las estrategias y el buen convivir de las personas.

Las personas que guían o instruyen a otras personas deben de saber que en su rol de representante de las mismas, conocerse primero y canalizar sus emociones les permite encontrar las estrategias para enfrentar las diferentes situaciones que se presentan a cada momento. En el ambiente laboral podemos ver, compañeros de trabajo con diferente estado emocional, diferente comportamiento, diferente forma de pensar, en donde es necesario el conocimiento y manejo de la inteligencia emocional.

Si usted se ha preguntado, de si podemos o no controlar o administrar lo que sentimos, siéntase feliz porque la respuesta en general es sí, con práctica se puede.

El trabajo es un ámbito en el que es indispensable controlar nuestras emociones. No es una actividad basada en la amistad, sino en la conveniencia mutua de conocimientos, ideas, espacios y trabajar con personas al mismo nivel que nosotros, inferior a nosotros y superior a nosotros, por lo que desbordarse emocionalmente en el ámbito laboral puede tener consecuencias negativas.

Las emociones sociales son aquellas que se detonan en los ámbitos sociales. Las que específicamente están asociadas con la vida laboral son la envidia, los celos, la vergüenza y la culpa. Todas son emociones negativas muy intensas que hay que aprender a manejar.

La ira no está incluida porque se considera una emoción individual y no tanto social. La ira surge dentro de nosotros mismos, solos o acompañados, pero es mucho más personal que ambiental.

En este sentido nuestra propuesta basada en diferentes tópicos como ¿Qué es aprender a manejar las emociones sociales? Detectarlas, anticiparse a su aparición, aprender a expresarlas con moderación y oportunidad.

Hablar de inteligencia emocional en el trabajo es hablar de la capacidad de auto monitorear las emociones pero también de monitorear las de los demás. Darse cuenta de cómo se sienten los demás hace una gran diferencia en el grado de involucramiento y compromiso con los otros, con los proyectos, con el bienestar del equipo de trabajo.

Si sólo nos vemos a nosotros mismos y no alcanzamos a ver a los demás, seremos invisibles o quizá odiados por los otros con quienes trabajamos.

Cualidades que caracterizan la inteligencia emocional en el trabajo, y permiten una vida más sana emocionalmente. Estas son las siguientes:

Carisma: Es la capacidad de inducir estados positivos en los demás. Es ser contagioso para bien. Aquella persona que conserva el buen humor, la esperanza de que las cosas saldrán bien y que es capaz de transmitir este optimismo al resto del equipo.

Tener la capacidad de expresar sentimientos y necesidades: Además de ser un derecho, es la única forma de que los otros, jefes, compañeros o subordinados, se enteren de lo que te está pasando. Nadie adivina el pensamiento.

Asumir Compromiso emocional: Las personas más felices en el trabajo son aquellas que logran desarrollar un compromiso afectivo con lo que hacen. Aman su trabajo y están comprometidas con él más allá del interés económico. Tener convicción hacia lo que se hace marca una diferencia radical entre un empleado y otro, aunque aparentemente haga lo mismo. El compromiso emocional se percibe, se vibra en los niveles inconscientes. No puede ser producto de una actuación. No hay forma de fingirlo.

Asumir Monitoreo de frustración: Una persona emocionalmente inteligente, se conoce. Lleva un registro interno de cómo se siente y es capaz de detectar antes de que se vuelva crítico, un estado de frustración creciente o crónico. En la medida que se registra la frustración a tiempo, la probabilidad de resolver las causas es mucho más alta.

Lograr un balance entre el trabajo y vida personal: Quien no logra este balance, contamina su vida personal con los problemas laborales y contamina la vida laboral con los problemas personales. El balance implica la separación de ámbitos, el poder tener una vida lo suficientemente organizada para que sea de calidad. Este balance es una responsabilidad compartida. Las empresas conscientes son aquellas que ven a sus empleados como personas y procuran darles oportunidades para el desarrollo integral. La responsabilidad de quien trabaja, es saber poner límites en el trabajo, no ser el incondicional sino trabajar por resultados y lograr atender adecuadamente el resto de las

esferas de su vida (autocuidado, alimentación, deporte, pareja, familia, espiritualidad, etc.).

Ser protagonista y no víctima: Asumir la gestión del balance entre trabajo y vida personal es hacerse cargo de lo que no funciona en la vida laboral y también de cuidar lo que sí funciona. Significa no poner de pretexto el ambiente laboral, un jefe insufrible, compañeros envidiosos, no sentirse valorado, mala suerte, etc, sino generador de la circunstancia que se desee tener en la vida laboral, ya sea independiente o corporativa.

Certeza de que siempre hay excepciones en las políticas laboral: Siempre existe la posibilidad de generar una excepción. Hay políticas inútiles en todas partes. Ser inteligente emocionalmente también significa ser valiente y no sólo obediente en el trabajo. Ser excesivamente obediente con las políticas de una empresa puede ser tan nocivo para una buena carrera profesional como ser un rebelde sin causa, inconforme con todas las políticas.

Relaciones Interpersonales

Durante esta investigación hemos delimitado los diferentes puntos de vista del personal encuestado en el trabajo realizado en lo que se ha evidenciado como punto principal, trabajar: Las relaciones interpersonales, que son las que nos permiten comprender toda la variedad de capacidades que una persona debe adquirir para ser capaz de participar de forma eficiente y constructiva en la vida social, así como para poder resolver conflictos cuando sea necesario.

Las capacidades interpersonales son imprescindibles para el aprendizaje de los actores en cualquier proceso, y se adquieren en la interacción social. Por ello es necesario experimentar mientras se aprende, adecuadas relaciones interpersonales.

Para relacionarse con los demás Interaccionar inteligente positivamente se necesita.

Generar la necesidad de relacionarse con los demás.

- Desarrollar habilidades de relación interpersonal.
- Incrementar interacciones sociales positivas entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Diseñar y experimentar óptimas relaciones de convivencia.
- Reconocer y utilizar la diversidad de fórmulas de cortesía.
- Establecer comunicaciones efectivas.
- Incrementar situaciones de comunicación activa entre todos.
- Promover la construcción de lenguajes comunes y normas compartidas que permitan intercambios de toda índole.
- Generar contextos de igualdad en: maneras distintas de pensar y códigos de expresión diferentes.
- Manifestar interés por las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.
- Expresar asertivamente las propias ideas y escuchar las ajenas.
- Afrontar positivamente los conflictos en la relación.
- Generar modelos de comportamiento que incrementen el interés, afecto y aprobación por los demás.
- Generar actitudes de respeto, aceptación y entendimiento.
- Desarrollar habilidades de control y autorregulación de los propios pensamientos, valores, sentimientos y acciones potenciales de conflicto.
- Facilitar la relación, la integración y el respeto para desarrollar culturas de colaboración.
- Utilizar el diálogo y la negociación como instrumentos de resolución de conflictos.

El trabajo en equipo, es un indicador que nos dice que tanto nos manejamos nuestra inteligencia emocional, controlar nuestras emociones y saber canalizarlas en momentos difíciles.

En el ambiente educativo se requiere constantemente trabajar con los compañeros, consensuar y buscar estrategias de solución que nos permitan de una manera inteligente enfrentar las situaciones de cada día. Una manera de poder desarrollar la inteligencia emocional e incrementar el valor del conocimiento y producción colectivos es a través de un proceso que nos permita.

- Generar actividades en grupo que conlleven objetivos comunes.
- Desarrollar habilidades sociales para cooperar con otros en la realización de actividades y metas grupales.
- Generar interdependencia positiva entre los miembros del grupo.
- Incrementar la responsabilidad en el aprendizaje propio y en el de los demás.
- Propiciar evaluaciones internas y externas que modifiquen la valoración individual en función del grado de cooperación con el grupo.
- Generar cultura de colaboración activa.
- Proporcionar contextos de apoyo mutuo.
- Fomentar la inclusión en los grupos.
- Valorar la sinergia de trabajar con otros.
- Generar dinámicas interpersonales que favorezcan la cooperación.
- Incrementar el aprendizaje autónomo y de grupo para atribuir logros y éxitos al esfuerzo personal y grupal.
- Generar contextos de aprendizaje colaborativo donde el profesor adopte roles de aprendiz con los demás.

La inteligencia emocional como contenido curricular

La educación emocional es un aspecto importante en la educación integral de las personas. Sin embargo, el sistema educativo tradicionalmente se ha centrado en el desarrollo cognitivo, es decir, en los conocimientos propios de las áreas curriculares ordinarias, prestando escasa o nula atención al desarrollo y el control emocional.

Sin embargo, muchos psicólogos, pedagogos, maestros y profesores consideran que una buena parte de los problemas de las personas en general, y de los adolescentes y los jóvenes en particular, están relacionados con dificultades en la gestión de los sentimientos y las emociones de la educación emocional.

A la hora de integrar la inteligencia emocional en el currículo académico hay que tener en cuenta que la gestión de las emociones es un proceso educativo continuo y permanente y, por lo tanto, debería estar presente a lo largo de todo el currículo académico y en la formación permanente durante toda la vida de la persona.

Para poder integrar la educación de las emociones en un currículo es necesario tener muy claros sus objetivos, que básicamente son los siguientes:

- Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones.
- Identificar las emociones de los demás.
- Desarrollar la habilidad de regular las propias emociones.
- Prevenir los efectos perjudiciales de las emociones negativas.
- Desarrollar la habilidad para generar emociones positivas.
- Desarrollar una mayor competencia emocional.
- Desarrollar la habilidad de automotivarse.
- Adoptar una actitud optimista ante la vida.

Conclusiones

Con esta investigación, hemos determinado que el desarrollo de la inteligencia emocional debe estar orientado a que los individuos aprendan a gestionar las emociones, como canalizar a través de su actitud e aptitud las técnicas mas adecuadas que les permitan ser individuo emocionalmente inteligente, que impacten de manera directa en el desempeño de sus funciones, por lo que se desarrolle la inteligencia emocional de forma adelantada.

De igual forma identificamos que en estos tiempos, ya no son tan imprescindible, los conocimientos, el nivel intelectual y las competencias, cuando no se cuenta con las habilidades, las técnicas y el entusiasmo de aplicarlo.

Entendernos como persona y entender a los demás, nos permite, desarrollarnos personalmente, profesionalmente y socialmente, logrando asi unos resultados exitosos como persona, en nuestro entorno laboral y convertirnos en individuos socialmente asertivo.

Hablando de manera específica, en el estudio que hemos realizado al personal docente del distrito educativo 1504, tenemos como evidencia que el personal que ha sido objeto de estudio presenta cierto control de sus emociones, sin embargo solo el 60% de los encuestados mostro saber relacionarse con las personas, mientras que el 50% indico que suele preocuparse por los demás.

Para concluir podemos asegurar que el uso de la inteligencia emocional como herramienta de apoyo permite que los individuos, puedan tener manejo de sus emociones, sabiendo como reaccionar ante cualquier ante cualquier situación tanto personal como laboral.

Recomendaciones

De manera precisa y concisa nuestra propuesta tener un mejor comportamiento de los individuos en su lugar de trabajo, en donde sus actuaciones pueden reflejar en 3 niveles, tanto en las relaciones con los demás el trabajo individual y las intervención grupal, por lo que, para que una empresa funcione correctamente, el comportamiento de sus colaboradores, así como el de los grupos formales e informales que se forman a lo interno de esta, deben seguir los lineamientos de conductas, ser individuos emocionalmente sanos, sentido de equidad, trabajo en equipo y sobre todo conciencia ética, siendo esto necesarios para obtener los objetivos propuestos.

Bibliografía

Adell, M. A. (2006). Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes. Madrid: Pirámide.

Daft, Richard L. (2006) La experiencia del Liderazgo. 3ª. Edición. Editorial Thomson Editores, S. A., México.

Escámez, J., García R., Sales, A (2002) Claves educativas para escuelas no conflictivas, Barcelona, Idea Universitaria.

Fernández-Berrocal, P. & Ruiz, D. (2008a). La inteligencia emocional en la educación. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa, 6(2), 421-436.

Goleman, Daniel (2014) Liderazgo, el poder de la Inteligencia Emocional. 1ª. Edición. Editorial B, S. A., 2014, España.

Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional, Editorial Kairos. S.A. Barcelona España

Goleman, D. (1995).Inteligencia emocional, editorial Kairós. S.A. Barcelona España

Guil, R. & Gil-Olarte, P. (2007). Inteligencia emocional y educación: desarrollo de competencias socioemocionales. En J.M. Maestre & P. FernándezBerrocal (Coords.). Manual de Inteligencia emocional (pp. 190-215). Madrid: Pirámide.

Humphrey, N., Curran, A. Morris, E., Farrel, P. & Woods, K. (2007). Emotional Intelligence and Education: A critical review. Educational Psychology, 27 (2), 235-254.

León-Rodríguez, D. A. & Sierra-Mejía, H. (2008). Desarrollo de la comprensión de las consecuencias de las emociones. Revista Latinoamericana de Psicología, 40, (1), 35-45.

Mayer, J.D. and Salovey, P., 1996 Emotional intelligence and the identification of emotion intelligence,

Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence?. En P. Salovey y D. Sluyter (eds.): Emotional development and emotional intelligence: educational applications (pp. 3-31). New York: Basic Books.

Mestre, J., Guil, R., Lopes, P., Salovey, P. & Gil-Olarte, P. (2006). Emotional intelligence and social and academic adaptation to school. Psicothema, 18, 112-117.

Richar J. Davidson, Sharon Begley (2012) El perfil del Cerebro, claves para modificar nuestras actitudes y reacciones.

Robert N. Lussier y Christopher F. Achua (2010) Liderazgo, teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades 4ª. Edición. Editorial Cengage Learning. Mexico.

Pascual, V. & Cuadrado, M. (2001) Educación emocional. Programa de actividades para Educación Secundaria Obligatoria. Barcelona: CissPraxis.

Vallés, A. & Vallés, C. (2000). Inteligencia emocional: aplicaciones educativas. Madrid: EOS

Videos Consultados

(Ekman, 2003) Las emociones

(Sherman, 2004) Como Conseguir que ellos vean a su manera

Sitios Web consultados

- (- See more at: <http://latinoamerica.cengage.com/neuroeducacion-estrategias-basadas-en-el-funcionamiento-del-cerebro/#sthash.BYvYhGvx.dpuf>, s.f.)
 - (http://www.inteligencia-emocional.org/habilidades_practicas/autoconciencia.htm, s.f.)

ANEXOS

ANEXOS A. Anteproyecto del Trabajo Final



Universidad Acción Pro Educación y Cultura

ESCUELA DE GRADUADOS

Maestría en Gerencia de Recursos Humanos

Propuesta: La Inteligencia Emocional como herramienta de apoyo, en el desempeño laboral de los Docentes del Distrito Educativo 15-04. Ministerio de Educación (MINERD). *Periodo Enero-Abril 2016*

Sustentante,

Carlos Antonio Almonte Cruz

Matricula: 2014-1469

Asesora

Dra. Ada Bazil

Santo Domingo, Distrito Nacional. República Dominicana

Abril, 2016

Planteamiento del problema

Hoy en día la sociedad en que vivimos se encuentra sumergida en un continuo y acelerado proceso de cambios y manejo de conocimientos, por lo que se requiere de herramientas y habilidades, que nos sirvan de apoyo a la hora de buscar solución ante los constantes conflictos que se presentan en las escuelas públicas del país.

Hemos evidenciado que el desempeño de los Docentes, está siendo afectado por no contar con las herramientas idóneas que permitan canalizar de la mejor manera posible, identificación sincera consigo mismo, para la toma de decisiones ante los problemas del día a día.

La Inteligencia Emocional como herramienta, promete que el individuo cuente con las destrezas y habilidades personales, para una mejor ejecución en el desarrollo de sus funciones y, para una mejor comprensión de su entorno. Al mismo tiempo permite poder relacionarse con los demás y en equipo tener un mejor entendimiento de sus responsabilidades.

Según **Daft, Richard L.** (2006), la Inteligencia Emocional se entiende como la capacidad que una persona tiene para percibir, identificar, comprender y manejar debidamente las emociones, tanto propias como de otros. Ser inteligente, emocionalmente, significa tener la capacidad para manejarnos debidamente y también para manejar así nuestras relaciones.

El objetivo de esta investigación es proponer esta herramienta como una alternativa de solución ante los indicadores que hemos mencionado en los párrafos anteriores, enfocada al personal Docente del distrito educativo 1504.

Goleman, Daniel (2014) plantea en su libro Liderazgo, el poder de la Inteligencia Emocional, que somos responsables de como determinamos los sentimientos de las personas con las que interactuamos, para bien o para mal. En ese sentido, la capacidad relacional tiene que ver con la gestión de los estados cerebrales de los demás.

Otro propósito de la investigación es determinar las fuentes y técnicas que hasta el momento se han venido implementando ante el problema, ya que la falta de conocimiento sobre la Inteligencia Emocional, genera múltiples problemas tales como: un desempeño ineficiente, desmotivación, estrés y poca estrategia para la solución de conflictos.

Objetivos de la Investigación

OBJETIVO GENERAL

Analizar la Inteligencia Emocional y su influencia como herramienta de canalización en el desempeño laboral del personal Docente del Distrito Educativo 15-04 del Ministerio de Educación (MINERD)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar el manejo de la inteligencia emocional al personal Docente y Administrativo del centro.
2. Explicar los beneficios de la Inteligencia Emocional en los individuos y en su desempeño.
3. Identificar los principales problemas que afectan las emociones del personal Docente y Administrativo del centro. del centro.

Justificación de la investigación

Teórica

En la actualidad, las normas y reglas que dirigen el ambiente laboral están cambiando, no solo se juzga a los individuos por su inteligencia ni por su formación académica o su experiencia, sino también por su relación con ellos mismos y con los demás.

De manera que las condiciones intelectuales no son las únicas garantía de éxitos en el ámbito personal ni profesional, a pesar de ser un elemento importante, es indispensable comprender las emociones personales y, que estas se satisfagan con lo que realmente el individuo pueda desarrollar en su ambiente de trabajo, motivándose así mismo para obtener mejores resultados.

Cuando la persona entra en su ambiente de trabajo, necesita primero de las herramientas necesarias para realizar su labor, y que sepa cómo hacerlo, al igual que sienta que lo que hace tiene algún valor y contribuye a la mejora continua, sintiéndose así reconocido.

Metodológica

La aplicación de la inteligencia emocional, como elemento de apoyo a los docentes y administrativos, favorecerá las mejoras significativas en la calidad de su trabajo, porque permite el desarrollo de dos habilidades necesarias para ser productivos en la actualidad, una de ellas es trabajar en equipo y la otra es adaptarme a los constantes cambios del mundo de hoy.

Otro punto a destacar es que la inteligencia emocional, no se aplica cuando surgen situaciones, si no que a través de la auto-motivación permite que los

individuos sean personas más productivas y desarrollen su trabajo con eficiencia y calidad.

Práctica

El tema motivo de investigación inicia con una observación directa de la manera en la que actualmente el personal foco realiza su trabajo. la idea es crear una Guía de Estrategias canalizadoras para fomentar el manejo de las emociones de los Docentes y Administrativo del centro, con esta guía lo que se pretende es apoyar a los profesores con un material actualizado y que le sirva de complemento en las actividades diarias, en beneficio de ellos y de la Institución educativa en mención.

Marco de referencia (teórico -conceptual)

Marco teórico

Goleman, Daniel (2014) plantea en su libro Liderazgo, el poder de la Inteligencia Emocional, que somos responsables de como de como determinamos los sentimientos de las personas con las que interactuamos, para bien o para mal. En ese sentido, la capacidad relacional tiene que ver con la gestión de los estados cerebrales de los demás.

Según **Daft, Richard L.** (2006), la Inteligencia Emocional se entiende como la capacidad que una persona tiene para percibir, identificar, comprender y manejar debidamente las emociones, tanto propias como de otros. Ser inteligente, emocionalmente, significa tener la capacidad para manejarnos debidamente y también para manejar así nuestras relaciones.

Robert N. Lussier y Christopher F. Achua, (2010) en su libro Liderazgo, teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades, definen que la Inteligencia se refiere a la capacidad cognitiva en forma crítica para resolver los problemas y tomar decisiones. También se conoce como la capacidad mental general.

Richar J. Davidson, Sharon Begley (2012) El perfil del Cerebro, claves para modificar nuestras actitudes y reacciones, comenta que Del mismo modo que cada uno de nosotros tiene una huella dactilar única, también cada persona posee una forma personal y exclusiva de sentir y reaccionar a cuanto le ocurre, un perfil emocional individualizado que forma parte de lo que somos y nos diferencia de los demás.

El marco conceptual

La economía actual depende en gran medida de los llamados trabajadores del conocimiento, personas cuya productividad se centra en el aumento del valor de la información, cómo analistas de mercado, docentes, escritores o programadores informáticos. Peter Drucker, que acuñó el término trabajador del conocimiento, que se trata de individuos muy especializados cuya productividad depende de que su valor este coordinada dentro de un equipo organizativo.

Aunque la gente colabora desde siempre, asegura Drucker, la unidad del trabajo ya no es el individuo, si no el equipo. Por ese motivo la Inteligencia Emocional (es decir, las habilidades que ayudan a la gente a funcionar en armonía) se valora cada vez más en el entorno laboral contemporáneo.

Inteligencia

Robert N. Lussier y Christopher F. Achua (2010). Se refiere a la capacidad cognitiva de pensar en forma crítica para resolver los problemas y tomar decisiones. También se reconoce como capacidad mental general. La inteligencia es el mejor predictor del desempeño laboral, el trabajo del gerente requiere un alto grado de inteligencia y los líderes por lo general, son más inteligentes al individuo promedio.

Competencia emocional

La capacidad para sentirse estimulado ante crisis emocionales e interpersonales, en lugar de sentirse agotado o debilitado por ellas, y la capacidad para soportar los altos niveles de responsabilidad sin paralizarse).

Una derivación de la inteligencia emocional (IQ) es el coeficiente emocional o (CE) la IQ es la capacidad para trabajar bien con las personas, y es esencial para las relaciones fructíferas, incrementa el desempeño.

Richard J. Davidson, (2012) pone de manifiesto que la química cerebral que hay tras cada una de las dimensiones que constituyen el estilo emocional y analiza la forma en que cada una de ellas influye en la salud del ser humano. Propone, además, ejercicios basados en la meditación que pueden ayudarnos a transformar aquellos patrones del cerebro que perjudican nuestro desarrollo como personas, lo que se convierte en una auténtica guía para fortalecer la empatía, el optimismo y la sensación de bienestar.

Del mismo modo que cada uno de nosotros tiene una huella dactilar única, también cada persona posee una forma personal y exclusiva de sentir y reaccionar a cuanto le ocurre, un perfil emocional individualizado que forma parte de lo que somos y nos diferencia de los demás.

Un perfil constituido por el modo en que nos enfrentamos a la adversidad, la actitud frente a la que encaramos la vida, la intuición social, la autoconciencia, la sensibilidad al contexto y la atención hacia lo que realizamos. Un perfil que nos hace quienes somos.

Aspectos Metodológicos

Estudio Exploratorio: porque se estará realizando en busca de identificar, explorar el nivel de inteligencia emocional del personal Docente del Distrito Educativo 1504, con el objetivo de lograr que esta investigación les sirva como herramienta de apoyo en el desempeño laboral. Incluye aspectos fundamentales de la utilización de fuentes documentales que permitirán esta investigación. Métodos de investigación:

Descriptivo: Porque se detallarán y se medirán las características referente al problema. Se procurará examinar todas las variables vinculadas a la inteligencia emocional, del personal Docente.

Los métodos utilizados para realizar esta investigación serán la observación, el inductivo, deductivo análisis y síntesis. Ya que mediante estos métodos de forma particular se identificaran las diferentes variables existentes en los objetivos para así llegar a una premisa más general.

Tipo de estudio

Este tipo de investigación se realizara descriptivo, explicativa, exploratorio.

Observación:

Mediante este método se observaran todos lo referente a la inteligencia emocional la cual permitirá analizar todas las variables que forman de la misma.

Método inductivo: se estudiaran los elementos que componen a la inteligencia emocional para obtener y establecer definiciones claras de cada concepto obtenido y al mismo tiempo clasificar la información obtenida.

Método deductivo: mientras la investigación se esté realizando se tomará en cuenta las características principales aplicados en la organización objeto de estudio: personal Docente del distrito 1504.

Método de análisis: se identificarán las partes que conforman la inteligencia emocional más las entrevistas, y se analizarán las encuestas para valorar la problemática.

Método de síntesis: se aplicará este método para identificar las variables involucradas en los procesos con relación a la inteligencia emocional, personal Docente y Administrativo del centro

Fuentes:

Primarias y Secundarias: Esta investigación estará sustentada en libros, textos, revistas, el internet, profesionales del área, revisión de documentos y libros referentes al tema de investigación, monografías y tesis.

Las técnicas de investigación:

Se realizará de: Campo

Entrevistas: A Personal Administrativo y Docentes del centro.

Cuestionarios: Para identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional.

Revisión Bibliográfica: Debido a que se consultarán informaciones ya escritas por otros autores contenidos en libros, tesis, monografías, revistas e internet entre otras fuentes.

Universo: La cantidad del personal administrativo y docentes del centro es de 50 personas Donde serán encuestados unos 45 de ellos.

Muestra: Encuestados unos 45 de ellos.

Tratamiento de la información: estas informaciones serán codificadas, se tabularan y se analizaran con el objetivo de ser presentado a través de la forma escrita y las representaciones gráficas.

Esto permitirá la interpretación de las informaciones para exponer los resultados de la investigación y realizar un razonamiento detallado, de manera que se puedan lograr los objetivos de la investigación.

Tabla de contenido

CAPÍTULO I INTELIGENCIA EMOCIONAL

Objetivo del Capítulo

Conocer los aspectos esenciales del uso efectivo de la inteligencia emocional en el trabajo que nos permita manejar situaciones difíciles y estresantes que en ocasiones veces podrían afectar nuestro éxito y motivación en el trabajo.

- 1.1. Inteligencia
- 1.2 Inteligencia Emocional
 - 1.2.1 Las emociones
- 1.3 Tipos de Inteligencia
- 1.4 Conciencia Personal
- 1.5 Desarrollo de la Autoconciencia
- 1.6 El Control de las Emociones
- 1.6 La Automotivación
- 1.7 El uso de la inteligencia emocional
 - 1.7.1 La exteriorización
 - 1.7.2 La asertividad
 - 1.7.3 Flexibilidad
 - 1.7.4 La atención dinámica
 - 1.7.5 La crítica
 - 1.7.6 La comunicación de equipo
 - 1.7.7 La Empatía
- 1.8 Conciencia Social
- 1.9 Autoadministración
- 1.10 Administración Relacional
- 1.9 Sensibilización hacia los demás
- 1.10 Perfil Emocional
- 1.11 Competencia emocional

CAPÍTULO II HISTORIA DE LA EMPRESA

Objetivo del Capítulo

Conocer la empresa e identificar los valores de la empresa que hacen efectivos el desarrollo de la misma y su personal.

2.1 La empresa

2.2 Historia de la Empresa

2.3 Misión

2.4 Visión

2.5 Valores

CAPÍTULO III PROPUESTA DE MEJORA

Objetivo.

Proponer el uso de herramientas idóneas que permitan al personal Docente y Administrativo identificar sus emociones, canalizarlas y a través de ejercicios prácticos y de relajación desarrollen las destrezas y habilidades personales, para enfrentar con éxito una situación.

Bibliografía Preliminar

1. Daft, Richard L. (2006) La experiencia del Liderazgo. 3ª. Edición. Editorial Thomson Editores, S. A., México.
2. Dessler, Gary (2009) Administración de los Recursos Humanos 11ª. Edición. Editorial Pearson Educación, México.
3. Goleman, Daniel (2014) Liderazgo, el poder de la Inteligencia Emocional. 1ª. Edición. Editorial B, S. A., 2014, España.
4. *Goleman, Daniel. 1999. La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairós, Ed. Barcelona.*
5. Hendrie weisinger, 2001 la inteligencia emocional en el trabajo._Suma de Letras, S.L. Barquilla, España.
6. Huerta Mata, Juan J., Y Rodríguez Castellanos, Geraldo I. (2006) Desarrollo de Habilidades Directivas. 1ª. Edición. Editorial Pearson Educación, México.
7. John W. Santrock (2008) Psicología de la Educación. 5ª. Edición. Editorial. McGraw Hill Education. México
8. Mayer, j.d. and geher, g., 1996 Emotional intelligence and the identification of emotion Intelligence,
9. R. Wayne Mondy (2010) Administración de Recursos Humanos. 11ª. Edición. Editorial Pearson Educación, México.
10. Richar J. Davidson, Sharon Begley (2012) El perfil del Cerebro, claves para modificar nuestras actitudes y reacciones.

11. Robert N. Lussier y Christopher F. Achua (2010) Liderazgo, teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades 4ª. Edición. Editorial Cengage Learning. Mexico.
12. Robert V. Kail / John C. Cavanaugh (2008) Desarrollo Humano 3ª. Edición. Editorial Cengage Learning. México
13. Washington Collado Tejada (2014) Liderazgo y escuelas efectivas 1ª. Edición. Editorial Santillana, Republica Dominicana.

https://books.google.com.do/books/about/El_perfil_emocional_de_tu_cerebro.html?id=oQg7fYas1s8C&redir_esc=y

ANEXOS B. Cuestionario de Encuesta

Encuesta sobre la Inteligencia Emocional

Marcar con una **X** de manera **"ANONIMA"** en la casilla de su elección, con honestidad y sinceridad las siguientes interrogantes sobre la inteligencia emocional.

No.	Interrogante	Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca
Manejo Interpersonal					
1	A veces me siento nostálgico (a), sin razón aparente				
2	Cuando tengo sentimiento hacia una persona se lo hago saber adecuadamente				
3	A veces tengo tendencia a aumentar el tono de voz para hacerme escuchar				
4	Aprovecho mis fortalezas y debilidades, en mi trabajo				
5	Cuando te enfadas, sabes exactamente el por qué				
6	Sabes cómo relacionarte con la mayoría de las personas				
7	Cuando no tengo nada que hacer, siento angustia				
8	Cuando una tarea no me gusta, tengo tendencia a ver los aspectos negativos de las cosas				
9	Me siento preocupado por diverso problema de los demás				
10	A veces culpo a otros por mis errores				
Trabajo en Equipo					
11	Cuando uno de mis colegas parece tener preocupaciones, le hago saber que estoy dispuesto para escucharle				
12	Cooperó con mis colegas cuando puedo				
13	Me agrada tener conversaciones con mis compañeros				
14	Cuando estoy trabajando y me interrumpen ya no quiero terminar				
15	Me molesta que alguien desordene mi escritorio				
16	Cuando hablo con ciertas personas, a veces dudo de mis convicciones				
17	Cuando me siento inseguro (a) busco apoyo				
18	Cuando tengo que esperar demasiado, tengo a impacientarme rápidamente				
19	Me desagradan los grupos de personas				
20	Me resigno cuando estoy enfrentado grandes dificultades				

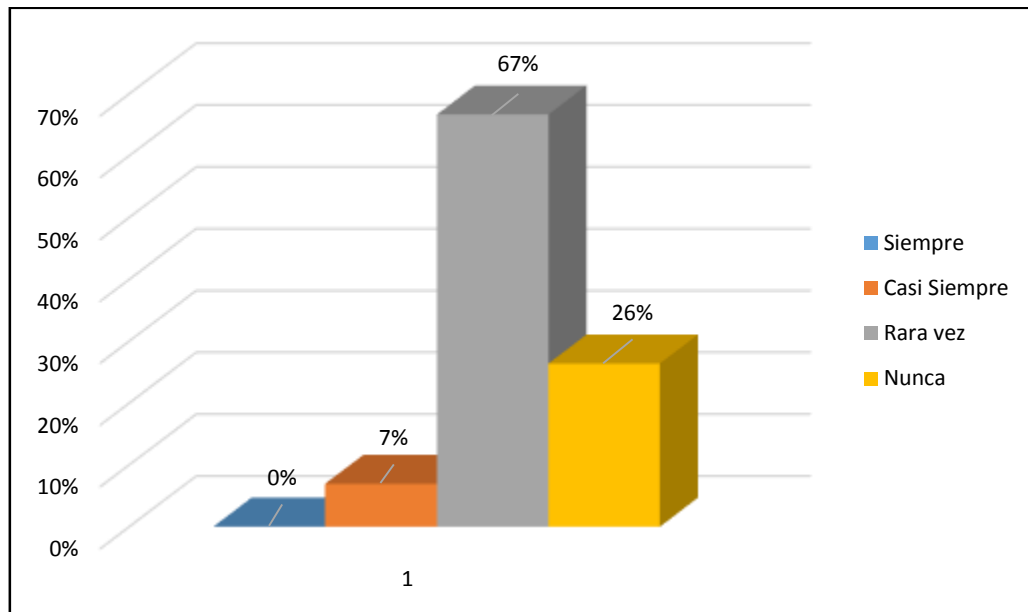
Goleman, 1998 / <http://lenguajecorporal.org/inteligencia-emocional-en-el-trabajo/>

ANEXOS C. Tabulación de Resultados

Tabulación de Resultados

Interrogante 1.

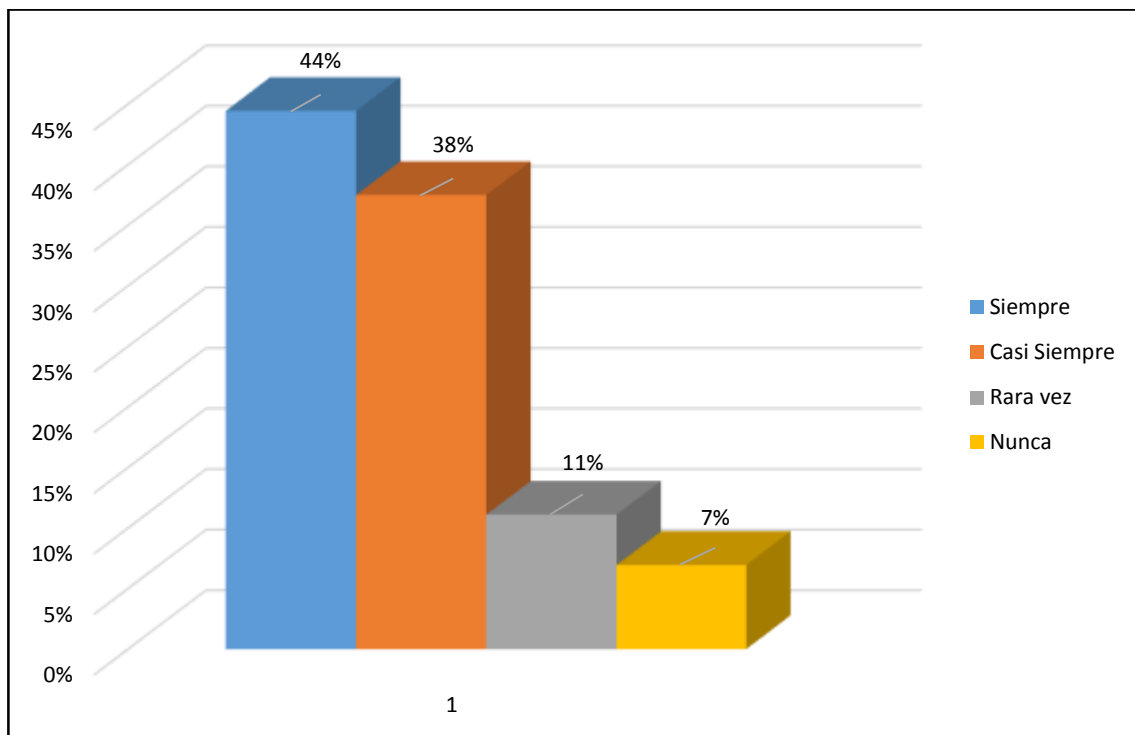
A veces me siento nostálgico (a), sin razón aparente



Interpretación. Dentro de los individuos encuestados el 67% respondió que rara vez se siente nostálgico.

Interrogante 2.

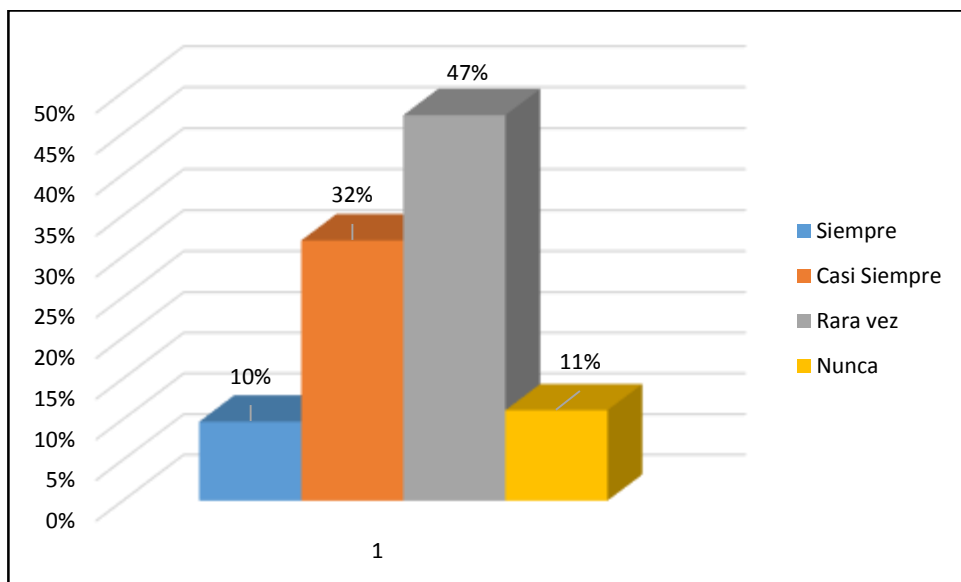
Cuando tengo sentimiento hacia una persona se lo hago saber adecuadamente



Interpretación. El 44% de los encuestados reconoció que cuando tiene sentimiento hacia una persona, se lo hace reconocer adecuadamente.

Interrogante 3.

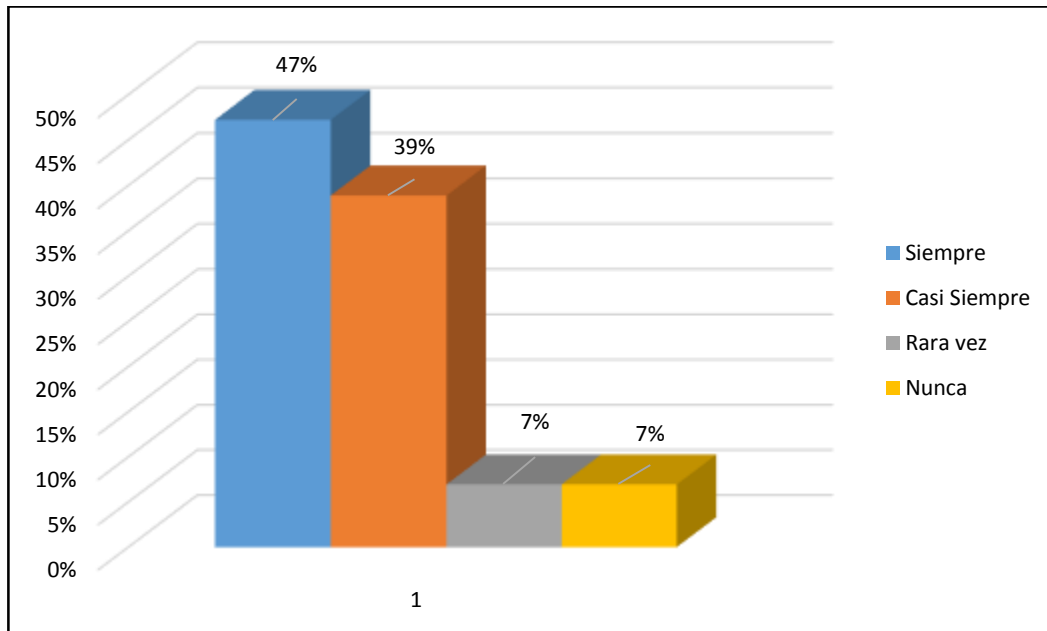
A veces tengo tendencia a aumentar el tono de voz para hacerme escuchar



Interpretación. En la encuesta realizada a una muestra de individuos, el 47% de los encuestados contestó que rara vez aumenta el tono de voz para hacerse escuchar de los demás.

Interrogante 4.

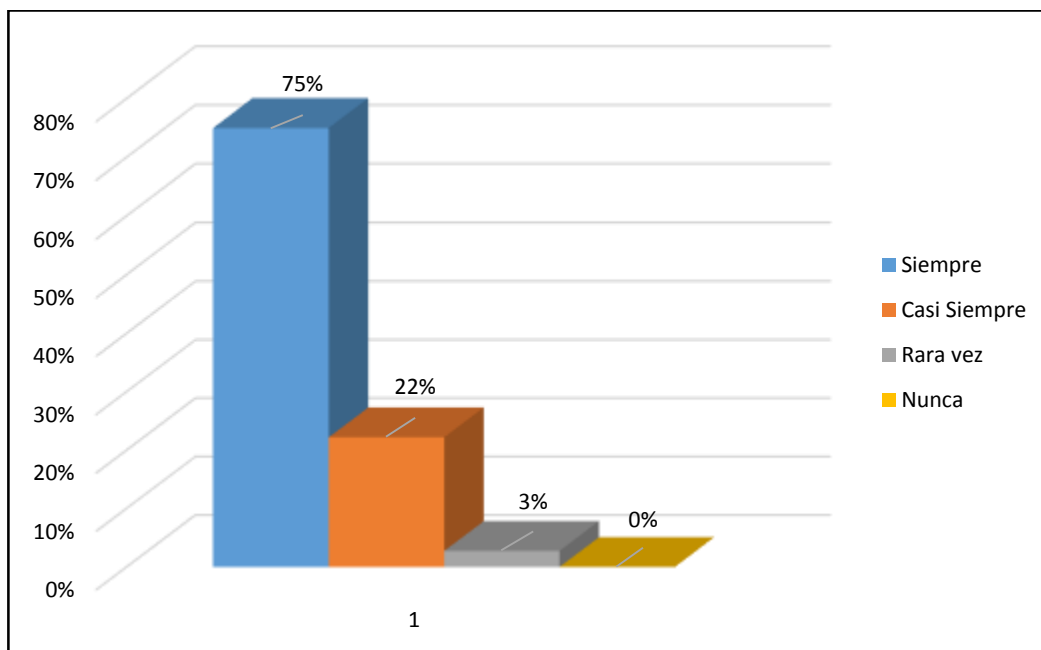
Aprovecho mis fortalezas y debilidades, en mi trabajo



Interpretación. En la encuesta realizada a una población específica el 47% de ellos contestó que siempre aprovecha sus fortalezas y debilidades en su trabajo.

Interrogante 5.

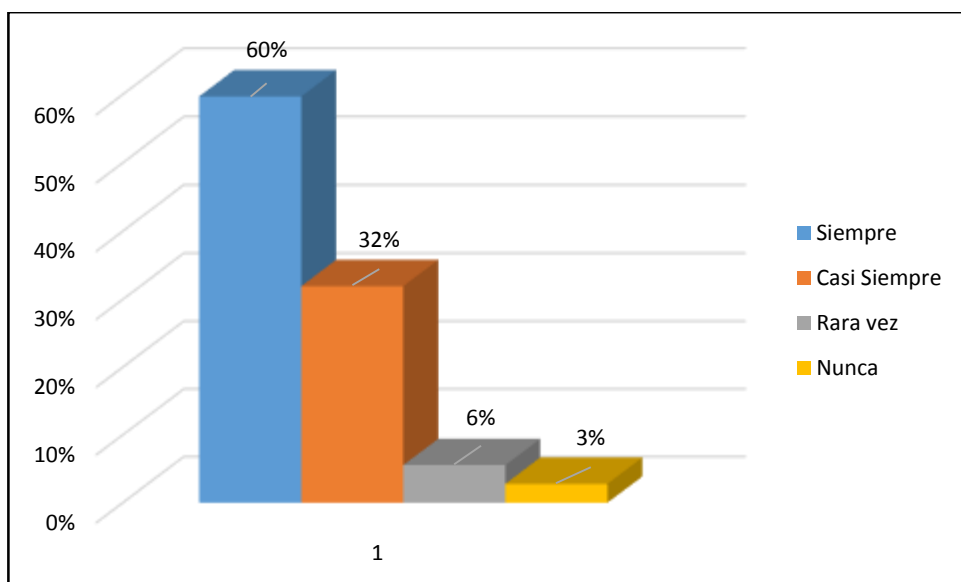
Cuando te enfadas, sabes exactamente el por qué



Interpretación. El 75% de los encuestados afirmó saber el motivo de saber cuándo está enfadado.

Interrogante 6.

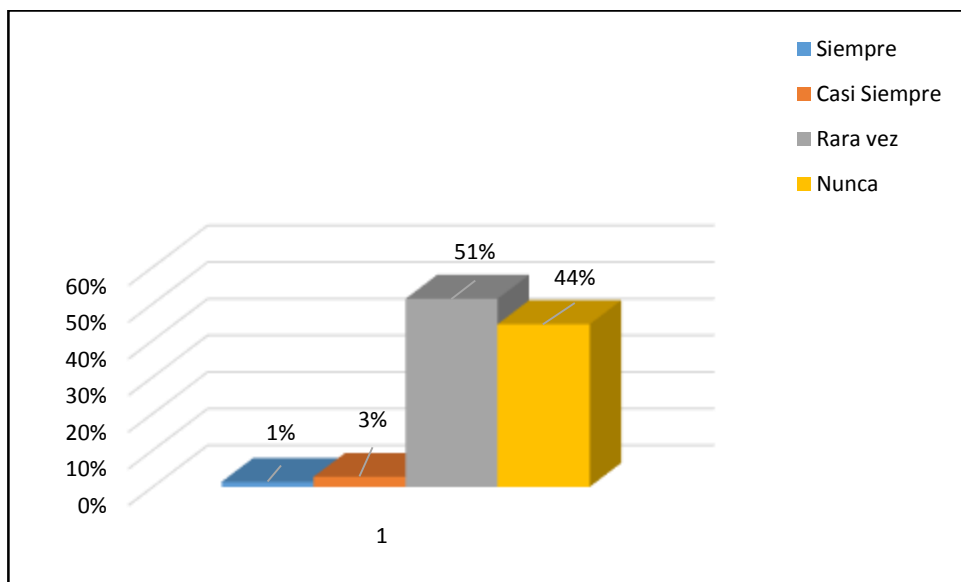
Sabes cómo relacionarte con la mayoría de las personas



Interpretación. El grafico muestra que el 60% de los encuestados mostro saber relacionarse con las personas.

Interrogante 7.

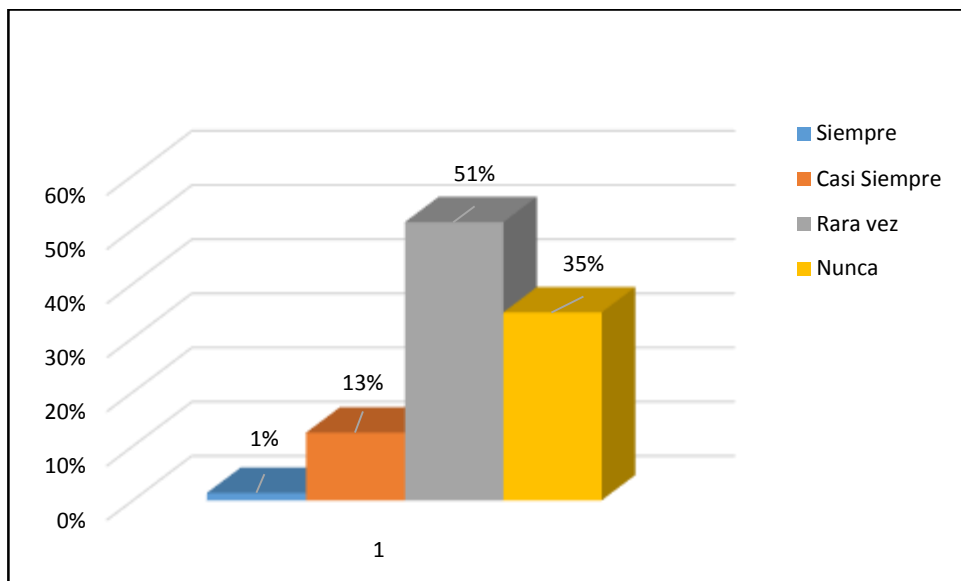
Cuando no tengo nada que hacer, siento angustia



Interpretación. De las personas encuestadas el 51% indico que rara vez se siente angustiado cuando no tiene nada que hacer.

Interrogante 8.

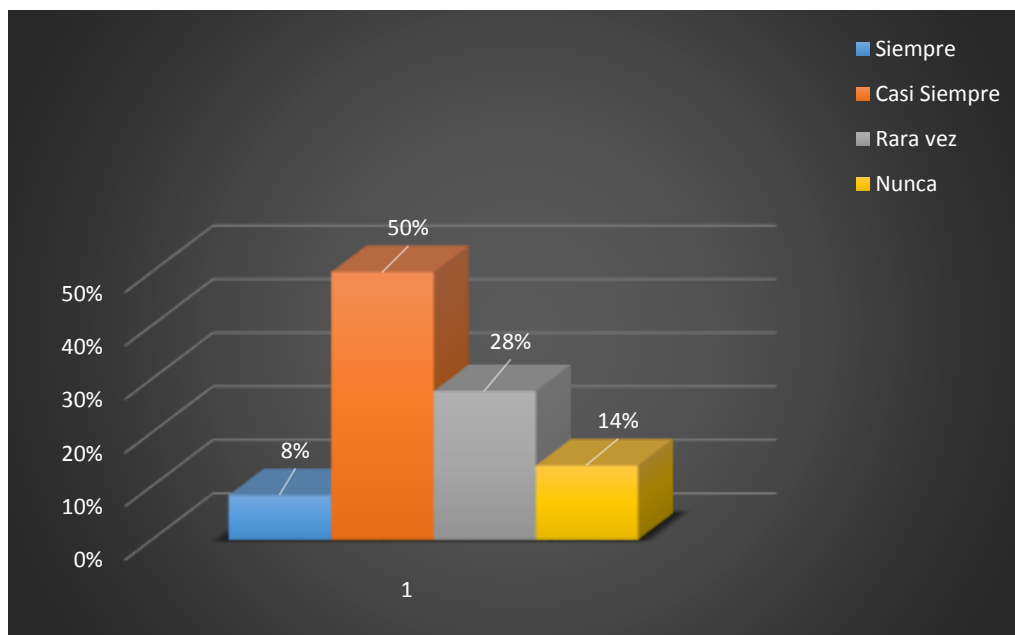
Cuando una tarea no me gusta, tengo tendencia a ver los aspectos negativos de las cosas



Interpretación. Dentro de los individuos encuestados el 51% dice que cuando una tarea no les gusta, tiende a ver el lado positivo de las cosas.

Interrogante 9.

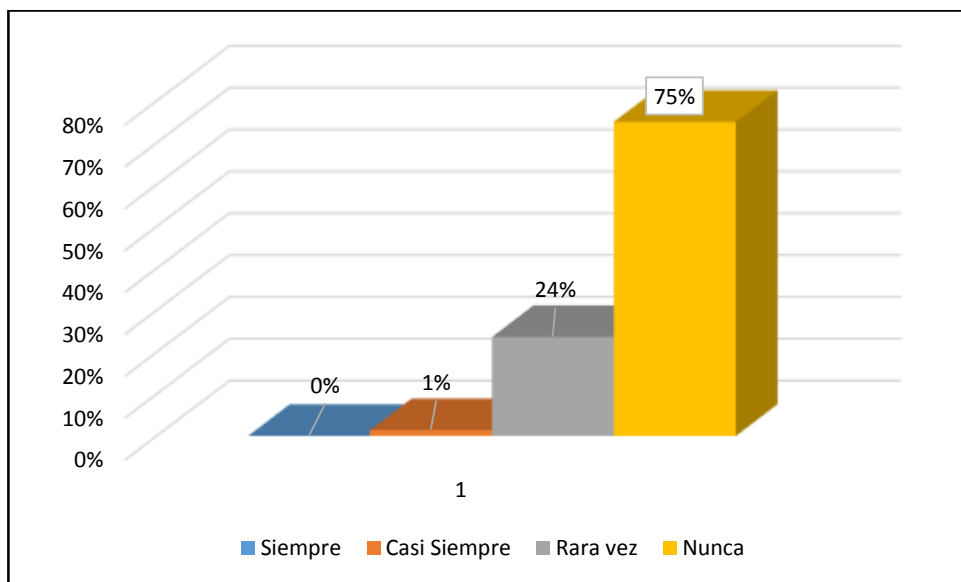
Me siento preocupado por diverso problema de los demás



Interpretación. Visto lo resultado de esta encuesta, encontramos que el 50% expresa sentirse preocupado por los problemas de los demás

Interrogante 10.

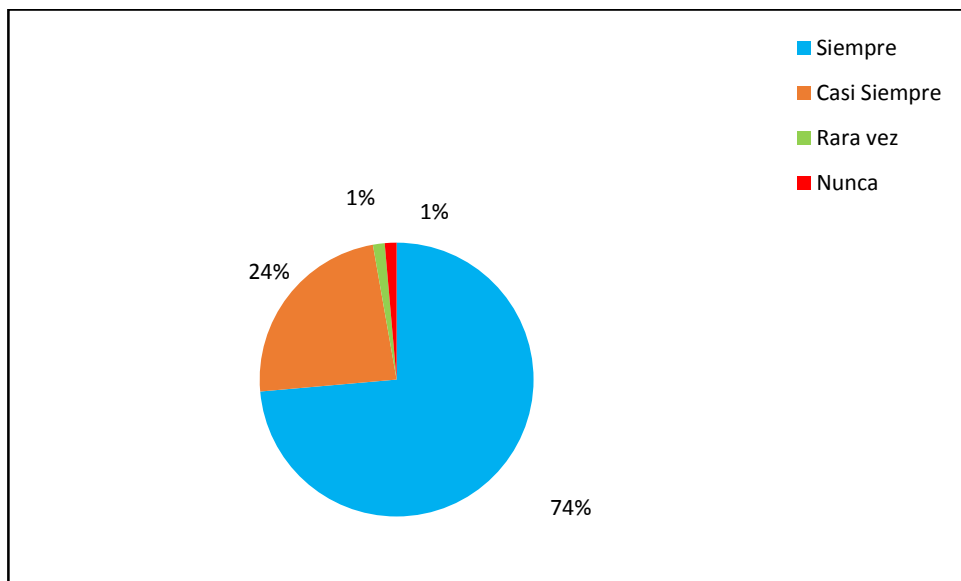
A veces culpo a otros por mis errores



Interpretación. De los individuos encuestados el 75% de ellos dice que nunca culpa a otros de sus propios errores.

Interrogante 11.

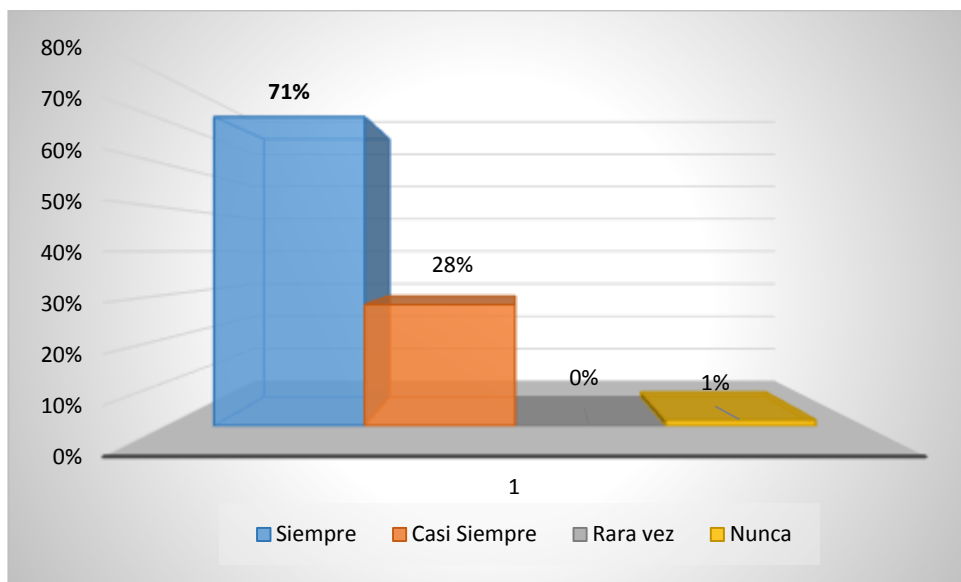
Cuando uno de mis colegas parece tener preocupaciones, le hago saber que estoy dispuesto para escucharle



Interpretación. El 74% de las personas encuestadas indica que cuando uno de sus colegas tiene algún problema está dispuesto a escucharles.

Interrogante 12.

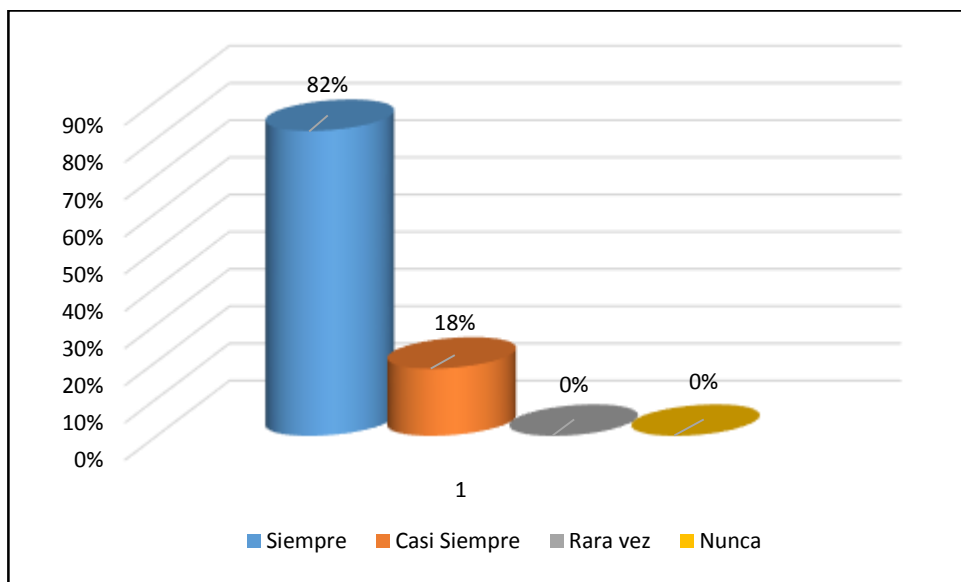
Coopero con mis colegas cuando puedo



Interpretación. El resultado en este apartado muestra que el 71% de los encuestados expreso que coopera con sus colegas cuando puede.

Interrogante **13.**

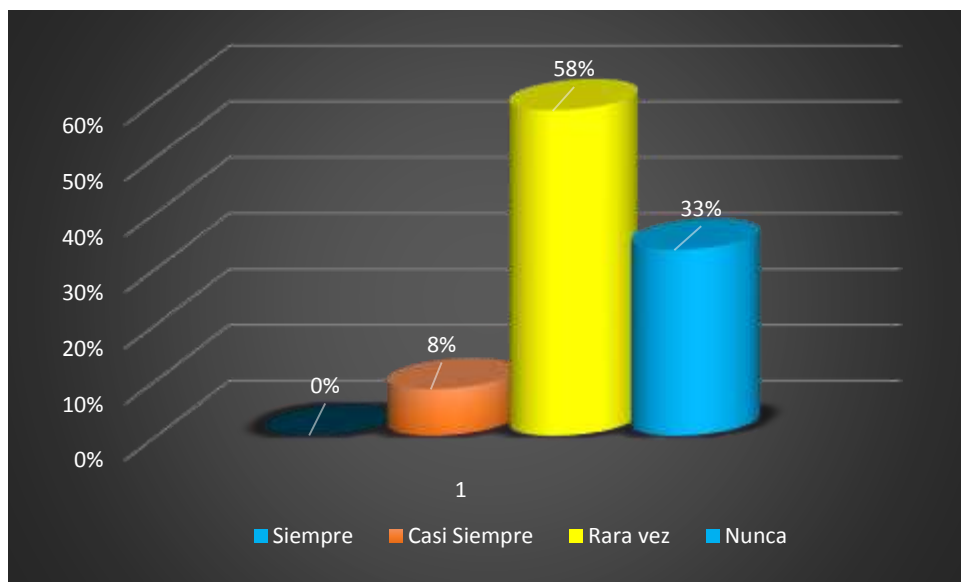
Me agrada tener conversaciones con mis compañeros



Interpretación. Los resultados señalan que el 82% de las personas encuestadas les agrada tener conversaciones con sus compañeros.

Interrogante 14.

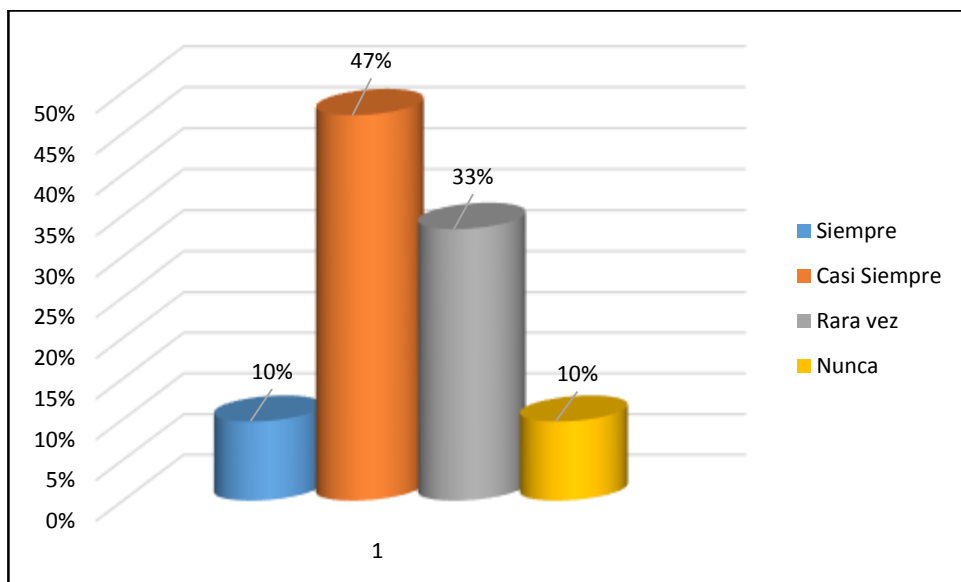
Cuando estoy trabajando y me interrumpen ya no quiero terminar



Interpretación. El 58% dice que rara vez no quiere terminar, cuando realiza un trabajo y es interrumpido.

Interrogante 15.

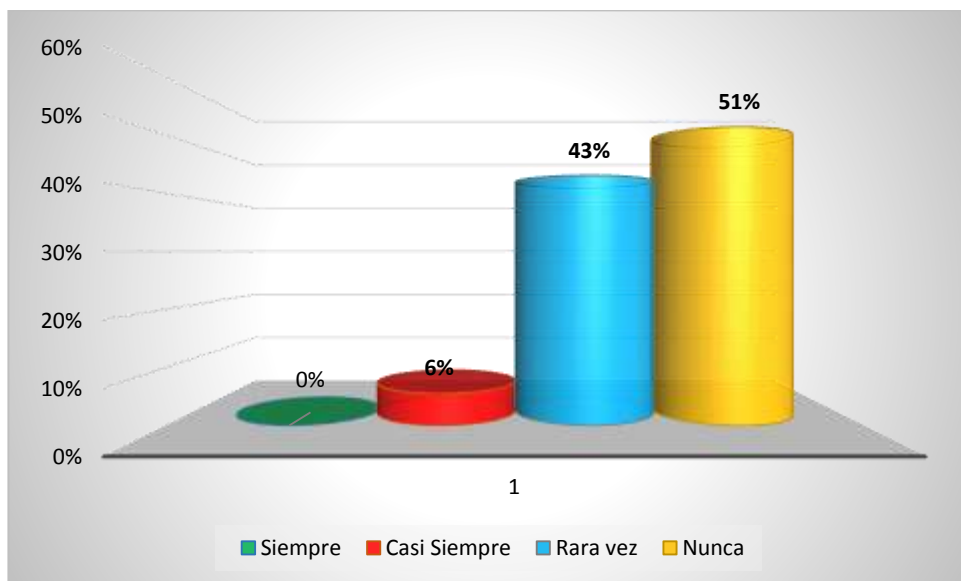
Me molesta que alguien desordene mi escritorio



Interpretación. De las personas encuestadas el 47% ha mostrado que casi siempre se molesta cuando alguien desordena su escritorio.

Interrogante 16.

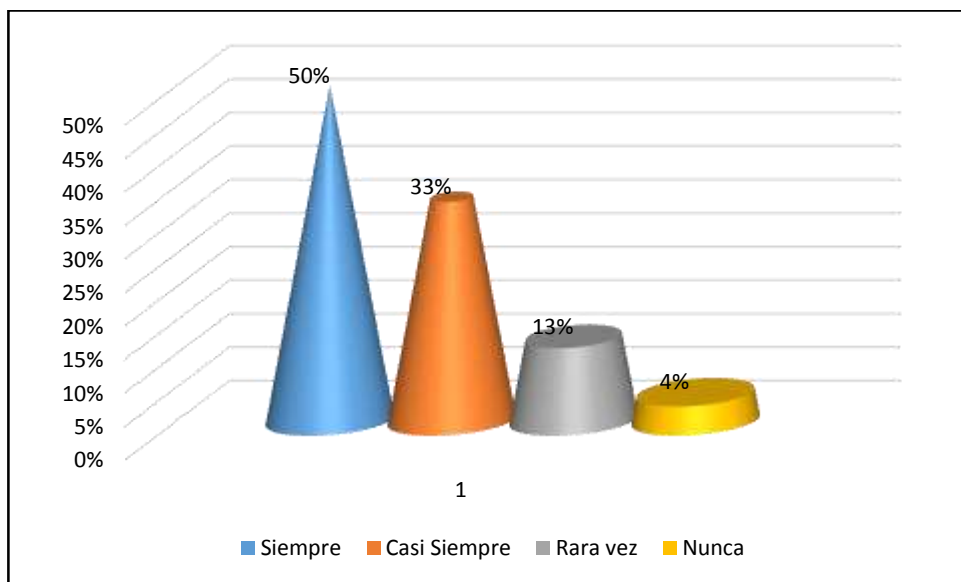
Cuando hablo con ciertas personas, a veces dudo de mis convicciones



Interpretación. El 51% de los encuetados indico que cuando que cuando habla con las personas nunca se duda de sus convicciones.

Interrogante 17.

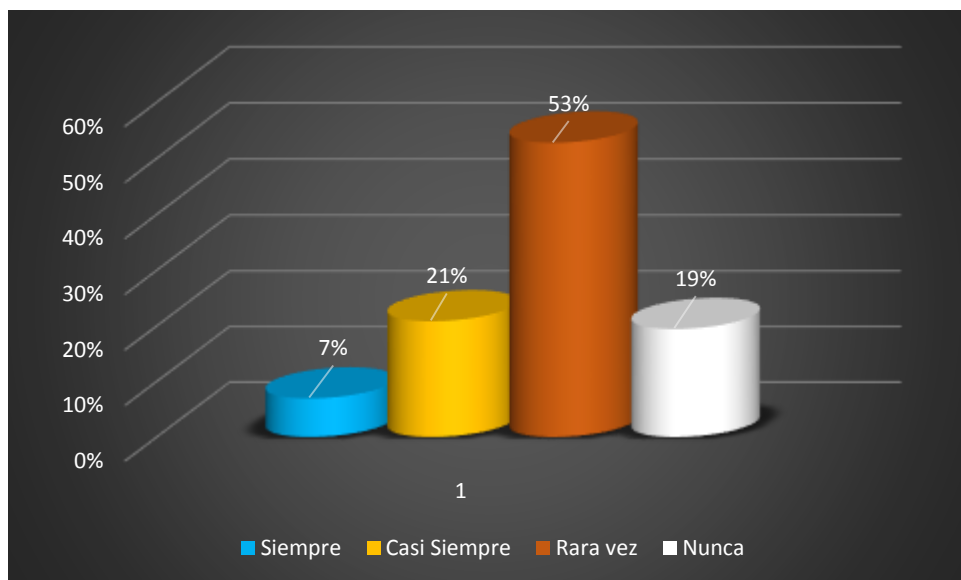
Cuando me siento inseguro (a) busco apoyo



Interpretación. En la presente interrogante el 50% de los individuos encuestados dice que siempre que se siente inseguro, busca ayuda.

Interrogante 18.

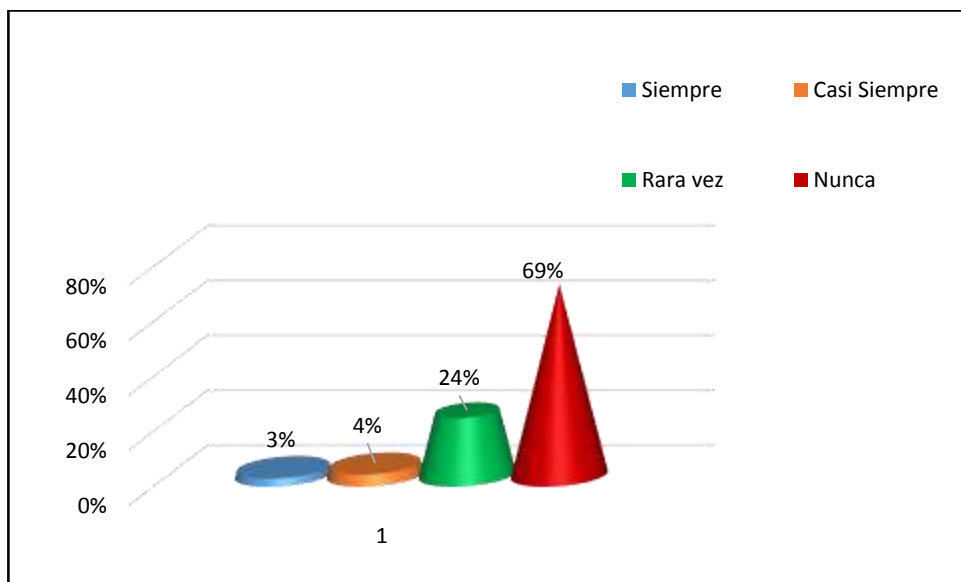
Cuando tengo que esperar demasiado, tengo a impacientarme rápidamente



Interpretación. El 53% ha contestado que rara vez tiende a impacientarse, cuando tiene que esperar a alguien.

Interrogante 19.

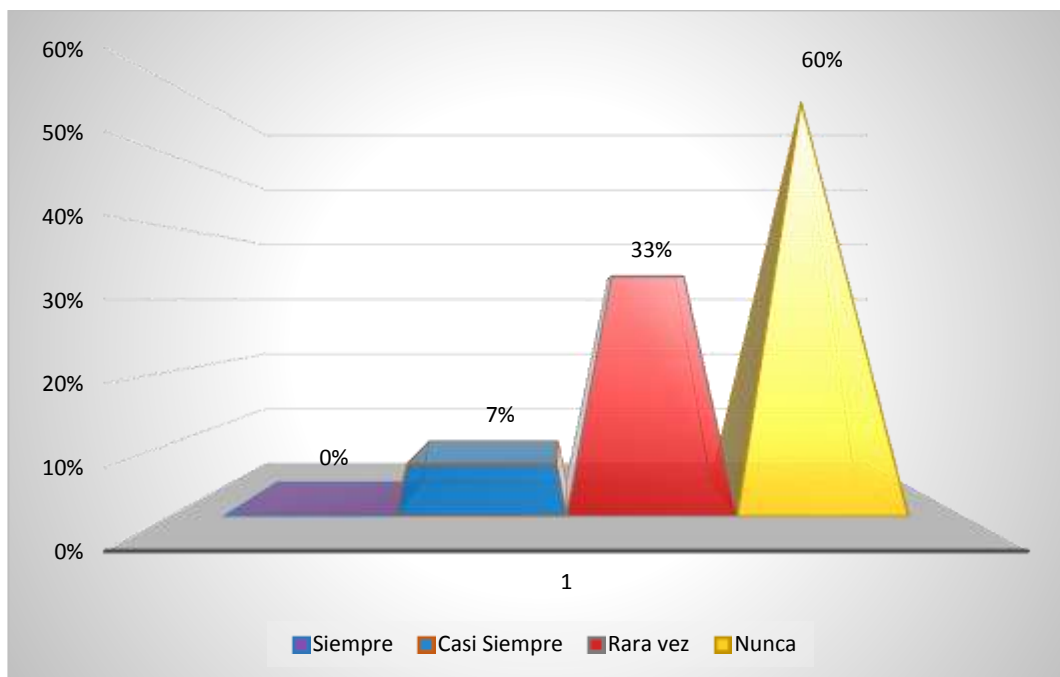
Me desagradan los grupos de personas



Interpretación. El 69% de los encuestados dice que nunca le desagradan los grupos de personas.

Interrogante 20.

Me resigno cuando estoy enfrentando grandes dificultades



Interpretación. El 60% de las personas encuestadas expresaron que nunca se resignan cuando están enfrentando a grandes dificultades.