

Educación Emocional: *Asignatura pendiente del siglo XXI*

INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

Laura Rodríguez Provenzano
(Compiladora)



Ediciones de la XIV Jornada de Investigación Educativa
y V Congreso Internacional de Educación



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA RECTORA

Cecilia García-Arocha

VICERRECTOR ACADÉMICO

Nicolás Bianco

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Bernardo Méndez

SECRETARIO

Amalio Belmonte

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN DECANO

Vidal Sáez Sáez

ESCUELA DE EDUCACIÓN DIRECTORA

Laura Hernández Tedesco

COORDINADORA ACADÉMICA

Janet Perdigao

COORDINADORA ADMINISTRATIVA

Evelyn Ortega

COORDINADORA DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS

Rosario Hernández

COORDINADOR DE EXTENSIÓN

Edwin García

CENTRO DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS

Eithell Ramos

CRÉDITOS

Ediciones de la XIV Jornada de Investigación Educativa y V Congreso Internacional de Educación

Director: Ramón Alexander Uzcátegui

Coordinador Editorial: Audy Salcedo

Centro de Investigaciones Educativas (CIES). Escuela de Educación, Universidad Central de Venezuela

Educación emocional: Asignatura pendiente del siglo XXI. Laura Rodríguez Provenzano

(Compilador)

Depósito Legal: DC2019002007

ISBN: 978-980-6708-31-0

Los artículos fueron seleccionados por arbitraje externo, mediante el sistema doble ciego.

Diseño y diagramación: Ramón Alexander Uzcátegui Pacheco

Portada: Efraín Zapata

Libro digital de acceso libre. Noviembre de 2019

Publicado por: Centro de Investigaciones Educativas. Escuela de Educación, Edif. Tránsito, P.B., Ciudad Universitaria de Caracas.

Universidad Central de Venezuela. Telf. 605-3006 / 605 2953

Apartado de correos N° 47561-A, Los Chaguaramos. Caracas 1051

Fax: 605-2952. <http://web.ucv.ve/cies>.

EDICIONES DE LA XIV JORNADA DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y V CONGRESO INTERNACIONAL DE EDUCACIÓN

Las ediciones de la XIV Jornada de Investigación Educativa y V Congreso Internacional de Educación es un proyecto editorial que busca proyectar en la comunidad universitaria y en la sociedad en general los trabajos de investigación presentados en este evento organizado por el Centro de Investigaciones Educativas de la Escuela de Educación de la Universidad Central de Venezuela. Al concepto tradicional en el cual se reúnen en un sólo volumen los trabajos presentados en congresos, simposios o eventos de este tenor, presentamos en esta oportunidad un concepto editorial que canalice el trabajo realizado por los investigadores con sus lectores actuales y potenciales bajo el formato de libros temáticos, con lo cual se ordenan libros especializados conforme lo planteado en cada mesa de trabajo.

Así tiene el lector más que un libro, una colección de textos en el que se compilan, conforme los ejes y temáticas abordadas en la Jornada, los resultados parciales o finales de los investigadores presentados durante la jornada. Con este concepto queremos propiciar la lectura del trabajo intelectual e investigativos de nuestros ponentes a un número mayor de lectores, abriendo así la oportunidad de conocer más allá de los días propiamente de encuentro, los resultados del trabajo realizado. Tiene el lector las ponencias integrales que se incorporaron al programa del evento, tendrá los datos de los autores, sus orientaciones teórico-metodológicas, los resultados y aportes de su trabajo, lo que facilita su uso posterior para nuevas investigaciones y constituirse definitivamente en referencias para el trabajo intelectual e innovador.

Esta edición es en esencia es una colección de libros en la cual el Centro de Investigaciones Educativas busca fomentar y dar a conocer los trabajos presentados en el evento. Lo interesante del trabajo es que cada volumen esta presentado por un compilador, en su mayoría moderadores en las mesas de ponencias libres del evento, lo que dará una idea de unidad en los textos que integran la obra, además de expresar en buena medida parte de la discusión generada durante el encuentro. Con esta fórmula propiciamos una nueva generación de editores y autores, confiados en la idea de que esta iniciativa puede significar un aporte a la cultura pedagógica venezolana e internacional, además de ser una oportunidad de dar a conocer y crear nuevas redes de investigadores.

El Centro de Investigaciones Educativas de la Escuela de Educación de la Universidad Central de Venezuela se complace en ser puente entre los investigadores y sus comunidades de lectores. Agradecemos la confianza brindada en someter su trabajo investigativo e intelectual a nuestra consideración, y reiteramos una vez más nuestro compromiso por el fomento de la investigación educativa como fórmula para abordar y promover los cambios necesarios que requiere la educación actual de cara a los retos de la sociedad futura.

Ramón Alexander Uzcátegui

Coordinador General de la XIV Jornada
de Investigación Educativa y V Congreso
Internacional
Jefe del Centro de Investigaciones
Educativas

Audy Salcedo

Coordinador del Comité de Arbitraje de
Ponencias de la XIV Jornada de
Investigación Educativa y V Congreso
Internacional

Educación Emocional: asignatura pendiente del siglo XXI

Sólo basta pasearse por cualquier red social o medio digital o impreso para darnos cuenta que vivimos en un mundo de constantes cambios, cambios que ocurren a cada segundo y que insospechadamente implican un cambio en nuestras vidas. El inicio del siglo XXI ha traído sin duda algunos grandes avances en cuanto a lo digital, avances que han repercutido significativamente en nuestra forma de conocer e interactuar en y con el mundo en el que vivimos y reconocernos en este complejo entramado social.

El mundo en el que vivimos es demandante para todas las generaciones que cohabitan en él. Sólo basta sentarnos poco más de diez minutos en cualquier banca en medio de una ciudad para ver los maravillosos contrastes que se presentan a nuestro alrededor. Cada persona en sí es un mundo y cada uno de esos mundos es diferente y es fascinante envolvernos y comprender cada una de esas diferencias de cara a una misma realidad. Si nos fijamos bien en cuestión de minutos pueden pasar frente a nuestros ojos las últimas seis generaciones de la humanidad.

Múltiples han sido los adelantos científicos y tecnológicos que han hecho que nuestra vida sea mejor, más cómoda, más fácil, más longeva y en muchos aspectos con mayor calidad y posibilidades de crear todo aquello cuanto somos capaces de imaginar.

Cuestión verdaderamente fascinante es ver cómo interactúan cada una de estas generaciones con un objeto tan cotidiano como un teléfono inteligente, algo que indiscutiblemente forma parte de la vida de la gran mayoría de los habitantes de este mundo, pero que si miramos atrás estaban ausentes cuando nacieron las dos generaciones que hoy ocupan gran parte de los puestos laborales en las más importantes organizaciones en los cinco continentes.

Pero triste es sin duda alguna darnos cuenta de que mientras más nos acerca la tecnología, más nos alejamos del encuentro cara a cara, de la cercanía... y lo más importante del encuentro con nosotros mismos. Hoy por hoy el ser humano es capaz de llegar con gran facilidad a los lugares más recónditos del planeta y cada vez se hacen más cotidianas las visitas al universo, pero cada día también al ser humano se le dificulta llegar al más trascendental de los lugares: su mundo interior. Somos capaces de tener acceso a través de las redes sociales a museos, parques y maravillas naturales a miles de kilómetros de distancia y de estar presentes en sucesos al otro lado del globo terráqueo; pero somos incapaces de encontrarnos y vincularnos con nosotros mismos.

La Educación emocional es definida por Rafael Bisquerra como un “*proceso educativo, continuo y permanente*, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral”.

La mayoría de los investigadores y expertos en el área de la Educación Emocional, coinciden en que esta debe ser un proceso continuo y permanente y por tanto estar inmersa en el currículo en los diferentes niveles de escolaridad. Aunado a esto los contenidos, estrategias y actividades deben girar en torno al desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones (propias y de los demás), desarrollo de habilidades sociales y desarrollo de la autoestima. Cuestión que parece una tarea fácil, hasta que nos ponemos en los zapatos de educador que debe realizar el importante, pero complejo trabajo de educar la emoción.

Es pues este libro puerta de entrada a conocer cinco investigaciones que ponen de relieve la necesidad de atender esa asignatura que la educación tiene pendiente en un siglo que ya lleva algunas millas recorridas y que sin duda alguna ha visto nacer y crecer muchas de las más trascendentales creaciones del ingenio humano, y echar frutos dulces a los hallazgos de meticulosas investigaciones y serendipias.

En octubre de 2016, la Escuela de Educación de la Universidad Central de Venezuela, fue el marco preciso y siempre necesario para la discusión educativa y el encuentro de quienes tienen como propósito de vida educar para transformar. En tan fructífera ocasión confluyeron los talentos, la dedicación y el trabajo de diez investigadores que sin seguramente conocerse coincidieron en intereses y empeños, diez personas que desde su cotidianidad sintieron la necesidad de exponer la importancia que tiene poner sobre el tapete la discusión sobre la educación emocional.

Esta maravilla llamada libro electrónico, en la que se conjugan de la manera más simple y maravillosa el pasado y el presente de la historia del ingenio humano, cumple su propósito de crisol de saberes, para poner ante usted estimado lector cinco artículos que son reflejo de cinco ponencias presentadas en aquella cita académica y que hoy nos permite no sólo extender el conocimiento aquí contenido, sino hacer eco de la discusión que se inició en aquella mesa de la XIV Jornada de Investigación Educativa y V Congreso Internacional de Educación.

Para abrir la discusión sobre el tema, Andreína Cordero Cegarra, Nelson Mendoza Lobatón y Nérida Rosa Cegarra nos presentan el trabajo titulado: *Orientación motivacional como estrategia de desarrollo integral en los estudiantes de Ingeniería en Producción Animal para formar el nuevo*

ingeniero, donde reseñan la importancia de impulsar la orientación motivacional como estrategia en el desarrollo integral de un grupo de estudiantes de Ingeniería en Producción Animal, teniendo como base estrategias educativas que le permitan al futuro profesional el desarrollo de habilidades y destrezas cognitivas, afectivas y sociales.

Seguidamente la investigación titulada Riesgos psicosociales del docente de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo de Saúl Antonio Escobar y Lesbia Esperanza Lizardo Delgado nos plantea los factores de riesgo a los que están expuestos un grupo de docentes de la Universidad de Carabobo, trayendo a colación los múltiples y variados cambios y desafíos que se vislumbran en el panorama de la educación universitaria en Venezuela y que vienen a sumarse a los ya conocidos riesgos que implica como una profesión altamente demandante la docencia.

Un trabajo que pone de manifiesto la necesidad de educar las emociones es el presentado por Nereida Pérez Villegas y Omaira Peña Sánchez titulado *Manejo de las emociones como herramienta de la gestión educativa de las instituciones de educación universitaria (Caso: Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado)*, donde se expone los beneficios que tiene el conocimiento, manejo y autogestión de las emociones para realizar una gestión efectiva en el ámbito educativo, reconociendo la necesidad de interactuar y vincularse efectivamente que existe entre los diferentes actores de dicho proceso y la forma en que la educación emocional puede emerger como una herramienta capaz de brindar el elemento diferenciador a quienes tengan en sus manos la responsabilidad de los procesos de gestión en escenarios educativos.

Otro trabajo que nos muestra la importancia de no descartar ningún nivel educativo, y mucho menos el universitario, en cuanto a la formación y el trabajo en Educación Emocional es el titulado *Reflexiones epistémicas de la inteligencia emocional en la gestión del docente como gerente de aula para la optimización del proceso educativo en la Educación Universitaria*, el cual nos llega de la mano de Marbella Marcano Ramírez, quien nos habla de cómo el desarrollo dinámico de los cinco pilares de la inteligencia emocional y la puesta en práctica de los mismos en el quehacer cotidiano en el aula de clases por parte del docente beneficia el clima de trabajo, contribuyendo de manera micro a que el participante logre un desempeño más armónico y provechoso durante su estadía en el aula y de manera macro al logro de la calidad educativa.

Por último, Pablo Torres Cañizales y John Cobo Beltrán, en su trabajo *Entrenamiento en Competencias de Inteligencia Emocional para combatir el Síndrome de Burnout en docentes de aula*,

plantea una vez más lo demandante y desafiante del trabajo de los educadores, teniendo como centro de análisis los beneficios que trae el uso consciente por parte de los docentes de aula de las diversas herramientas que nos brinda la Inteligencia Emocional para manejar de manera más efectiva el Síndrome de Burnout, contribuyendo al desarrollo o mantenimiento de un mejor estado de salud del docente, cuestión que impactará positivamente en su desempeño laboral y por ende en la calidad y eficacia del proceso educativo que este lidere.

Son pues estas cinco investigaciones, cinco oportunidades de encontrarnos con la necesidad de educar desde y para las emociones e inspirarnos a conjugar dentro del quehacer educativo en todos los ámbitos la importancia que tiene trabajar desde un punto de vista holístico-crítico, tomando en consideración temas que hasta hace poco no se consideraban de importancia o trascendencia en el plano educativo y que hoy no solamente son trascendentales, sino que su otrora destierro se pone de manifiesto en los diversos problemas a los que hoy como sociedad nos enfrentamos.

Sirvan también estas líneas para reconocer el trabajo que realizaron cada uno de los ponentes en las mesas de discusión, por hacer posible el encuentro y la tertulia académica y por contribuir a hacer de este mundo un lugar mejor y más justo desde la educación. Y de manera muy especial aprovecho la ocasión no sólo para felicitar, sino sobre todo para agradecer a Andreína Cordero, Nelson Mendoza, Nélide Rosa Cegarra, Saúl Escobar, Lesbia Lizardo, Nereida Pérez, Omaira Peña, Marbella Marcano, Pablo Torres y John Cobo por plantearnos por medio de sus investigaciones la importancia que tiene no sólo estudiar, sino también ocuparnos por todos los medios posibles de aquellas asignaturas que como humanidad aún tenemos pendientes.

Laura Rodríguez Provenzano
Escuela de Educación - UCV
Compiladora

Contenido

ORIENTACIÓN MOTIVACIONAL COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO INTEGRAL EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN ANIMAL PARA FORMAR EL NUEVO INGENIERO	10
ANDREINA CORDERO CEGARRA	10
NELSON MENDOZA LOBATON	10
NÉLIDA ROSA CEGARRA	10
RIESGOS PSICOSOCIALES DEL DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO	21
SAÚL ANTONIO ESCOBAR.....	21
LESBIA ESPERANZA LIZARDO DELGADO.....	21
MANEJO DE EMOCIONES COMO HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA. CASO: UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO (UCLA).....	33
NEREIDA C. PÉREZ VILLEGAS.....	33
OMAIRA PEÑA SÁNCHEZ.....	33
REFLEXIONES EPISTÉMICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTIÓN DEL DOCENTE COMO GERENTE DE AULA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA.....	54
MARBELLA MARCANO RAMÍREZ	54
ENTRENAMIENTO DE COMPETENCIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COMBATIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE AULA.....	71
PABLO TORRES CAÑIZALEZ	71
JOHN COBO BELTRÁN.....	71
PUBLICACIONES DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS, DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN, UCV.	87

ORIENTACIÓN MOTIVACIONAL COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO INTEGRAL EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN ANIMAL PARA FORMAR EL NUEVO INGENIERO

ANDREINA CORDERO CEGARRA

Universidad Santa María, Barinas, Venezuela
andreinacordero17@gmail.com

NELSON MENDOZA LOBATON

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora” y V.P.D.S.UNELLEZ Barinas, Venezuela
nelsonmendoza13@gmail.com

NÉLIDA ROSA CEGARRA

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora” y V.P.D.S.UNELLEZ Barinas, Venezuela
Rosinelly1@gmail.com

RESUMEN: La Educación Superior actual con sentido humanista, generador de nuevas ideas e innovador donde pueden rediseñarse estrategias que conlleven al desarrollo integral del estudiante, que aprende con mayor efectividad, en este sentido, Tyler (1978:87) afirma que la orientación intenta “descubrir el potencial de cada sujeto y ver que cada uno tenga su oportunidad para desarrollar ese potencial al máximo en lo que mejor pueda ofrecer a sí mismo y al mundo”, mientras Woolfolk (1996), señala que “la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta”, en este orden de ideas, se entrelazan en un contexto de crecimiento personal-profesional constante, con una tendencia de acción en un yo quiero para el logro de una meta. La presente investigación tiene como objetivo general: Impulsar la Orientación Motivacional como Estrategia de Desarrollo Integral en los Estudiantes de Ingeniería en Producción Animal para formar el Nuevo Ingeniero, se efectuó un diagnóstico psicoafectivo, caracterizando la orientación y la motivación en los estudiantes. La metodología es de tipo, no experimental, descriptivo transeccional, se seleccionó una muestra de ciento cincuenta (150) estudiantes, cursantes del Tercer semestre, a quienes se les aplicó un (1) instrumento tipo cuestionario, cada uno conformado por 22 ítems en Escala de Likert. Los resultados se presentan mediante la aplicación de la estadística descriptiva, arrojando los siguientes resultados: en lo que respecta a la variable motivación, en la categoría autovaloración el motivo que destaca es el superarse a sí mismo con un 66 %; en la categoría relacionada con la tarea, se enfatiza el motivo de aprender las cosas que le interesan con un 56 % y respecto a la variable orientación un 75% no se sienten orientados dentro de sus aulas de clases.

Palabras Clave: Orientación; Estrategia Educativa; Crecimiento Personal; diagnóstico psicoafectivo.

1. Introducción

La educación es una responsabilidad compartida por el Estado, la sociedad y la familia constituye un escenario fundamental de desarrollo integral tal como lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, aunado a esto, toda persona de acuerdo a sus cualidades y características particulares las cuales lo hacen un ser único que se relaciona con el medio, se traza metas que deben ser orientadas para el logro del éxito deseado, lo que permite su realización personal-social, vocacional y profesional. En este contexto de formación humanista el nuevo modelo educativo, perfila al Docente hacia una actitud crítica, participativa e incluyente de las ideas innovadoras y creativas de los estudiantes para fortalecer su formación.

A esto se agrega que los miembros de la familia, los docentes y otros adultos que participan en la vida del estudiante, juegan un papel fundamental en su desarrollo físico, emocional, social de lenguaje, cognitivo y moral para promover la solidaridad humana, el compromiso social que genere frutos respaldado en el afecto, los valores y el aprecio brindado por los adultos, así como la transmisión de sentimientos positivos de confianza, generarán en los estudiantes la autoestima necesaria para el afianzamiento de su personalidad y construirán un elemento esencial e imprescindible para la adecuada formación integral. En este marco de referencia la orientación, la motivación y los valores son parte importante de la vida espiritual e ideológica de la sociedad y del mundo interno de los individuos, los mismos son producción de la conciencia (social e individual) en el ámbito de las relaciones sociales dadas en la actividad del sujeto y que existen en unidad y diferencia con los antivalores, al respecto Rosales (2007) afirma que: "Orientar, significa educar para que el estudiante logre desarrollar la capacidad de tomar sus propias decisiones"

Aunado a esto, la orientación se apoya en principios como:

- a) Prevención: Orientación proactiva. Se anticipa a las circunstancias que pueden ser obstáculo para el desarrollo de la personalidad. No elimina riesgos pero sí los reduce.
- b) Desarrollo: Porque toda educación desarrolla el potencial de la persona. Dota al sujeto de competencias necesarias para afrontar las demandas de cada etapa y facilitar el progreso de los esquemas conceptuales de uno mismo.
- c) Intervención social. El enfoque sistémico-ecológico manifiesta la inoperancia de la intervención educativa y la orientación que no considere los factores del sistema donde se desenvuelve el sujeto.

De esta manera la orientación y la motivación en las nuevas generaciones es fundamental debido a la preocupación inaplazable de la sociedad, por el aumento de la violencia, los conflictos religiosos y bélicos, el robo, la prostitución del hombre, mujeres, niños y niñas, el deterioro del

medio ambiente, la transmisión de enfermedades como el sida, que cobra cada año vidas, reflejan una tendencia de carencia de valores morales, sociales, estéticos, religiosos, filosóficos que inciden de manera directa en la sociedad.

Por lo cual la presente investigación se planteó Impulsar la Orientación Motivacional como Estrategia de Desarrollo Integral en los Estudiantes de Ingeniería en Producción Animal del Programa Agro y Mar en la Universidad Nacional Experimental “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) –Vicerrectorado de Planificación y desarrollo Social (V.P.D.S) para formar el Nuevo Ingeniero, así se encaminen y orienten las necesidades de los estudiantes propiciando la orientación hacia la meta. En este orden de ideas, perspectivas recientes dentro del estudio de la motivación plantea la teoría de la Orientación de la Meta en donde la visión cognitiva de la motivación ha ido acercándose progresivamente al estudio de las representaciones que hacen los estudiantes y especialmente de las representaciones de las metas que como motivos cada estudiante construye. “Las metas están referidas a representaciones cognitivas, potencialmente accesible y conscientes... No son rasgos en el sentido de personalidad clásicos, sino representaciones cognitivas que pueden mostrar estabilidad, así como sensibilidad contextual” (Pintrich, 2000a, p. 103).

Cabe resaltar que el proceso de enseñanza-aprendizaje al mismo tiempo, debe emprenderse como un conjunto o un sistema ordenado donde cada elemento de la sociedad y principalmente la orientación motivacional contribuya al mejoramiento e incremento en la comunicación y unión familiar, de esta manera los estudiantes puedan desempeñar un papel significativo en su desarrollo mental, educativo y social.

Seguidamente, el grupo investigador a través de la aplicación de estrategias asertivas como: el diagnóstico psicoafectivo, la orientación en la formación de conductas positivas frente al estudio, el desarrollo al máximo del conocimiento de sí mismo(autoconcepto), la enseñanza de técnicas para el desarrollo de actitudes sociales y la motivación al logro en los estudiantes del tercer semestre de la carrera ingeniería en Producción Animal periodo 2014 II y mediante las diversas actividades pedagógicas ejecutadas por las docentes (charlas de valoración personal, autoestima, talleres de convivencia, dinámicas de orientación).

De igual manera se evidencio a través de la aplicación de dinámicas de grupo y la observación directa que los estudiantes presentan una personalidad agresiva y donde es frecuente la utilización de palabras obscenas entre ellos, pero a pesar de todo algunos estudiantes presentan un lenguaje fluido y se integran a las actividades planificadas.

Ante lo expuesto el grupo investigador se formuló las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el Nivel psicoafectivo de los estudiantes de tercer semestre de Ingeniería en Producción Animal UNELLEZ- V.P.D.S?
- ¿Qué caracteriza la orientación y motivación?
- ¿Cuáles son las necesidades de orientación y motivación en los estudiantes del tercer semestre de la carrera ingeniería en Producción Animal?
- ¿Cuáles son las estrategias asertivas que permiten una fuente modeladora de la conducta, el desarrollo de habilidades y destrezas cognitivas, afectivas y sociales en los estudiantes de Ingeniería en Producción Animal para la formación del nuevo ingeniero?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Impulsar la Orientación Motivacional como Estrategia de Desarrollo Integral en Estudiantes de Ingeniería en Producción Animal para formar el Nuevo Ingeniero

Objetivos específicos

-Diagnosticar el nivel psicoafectivo de los estudiantes de tercer semestre de Ingeniería en Producción Animal UNELLEZ- V.P.D.S

-Caracterizar la orientación y la motivación al logro.

-Identificar las necesidades de orientación y motivación de los estudiantes de tercer semestre de Ingeniería en Producción Animal UNELLEZ- V.P.D.S

-Especificar las estrategias asertivas que permitan una fuente modeladora de la conducta, el desarrollo de habilidades y destrezas cognitivas, afectivas y sociales en los estudiantes de Ingeniería en Producción Animal para formar el Nuevo Ingeniero en base a una perspectiva de transformación social.

2. Marco referencial

El marco referencial constituye el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la investigación a realizarse. De acuerdo con Sherba, (2007) éste viene dado por “un grupo central de conceptos como de teorías que se emplean para formular además de desarrollar un argumento de forma coherente y cohesiva” (p.11).

Por su parte para la presente investigación estará dado por los siguientes conceptos:

Orientación: “descubrir el potencial de cada sujeto y ver que cada uno tenga su oportunidad para desarrollar ese potencial al máximo en lo que mejor pueda ofrecer a sí mismo y al mundo” (Tyler 1978:87). Por otra parte se define la orientación como el: “Proceso de ayuda continuo y sistemático, dirigida a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida con objeto de potenciar el desarrollo de la personalidad integral”. (Bisquerra y Álvarez, 2001).

Motivación: “la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. Por su parte, puede definirse la motivación como el grado en que los alumnos se esfuerzan para conseguir metas académicas que perciben como útiles y significativas” (Woolfolk 1996). Desde otra perspectiva definiremos la motivación como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta, siendo los tres elementos fundamentales intensidad (consiste cuando se esfuerza una persona), la dirección (la calidad del esfuerzo) y la persistencia (que es la medida de cuánto tiempo sostiene una persona su esfuerzo).

Cabe destacar que en la década del año 1950 fue un periodo fructífero desarrollándose todas las explicaciones conocidas de la motivación como la teoría de la jerarquización de necesidades donde se plantea necesidades fisiológicas (hambre, sed, necesidades de abrigo, sexo), de seguridad (defensa y protección), sociales (afecto, sensación de pertenecer a un grupo, amistad), de estima (autonomía) y autorrealización, esta última se relaciona con el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de ser.

En este sentido la teoría de Maslow es muy acertada, aunado a esta se plantea la teoría de McClelland que establece la relación entre logros y productividad, es decir, se enfoca en las necesidades de logro (el impulso para sobresalir, por luchar para tener éxito), necesidades de poder y necesidades de afiliación (deseo de tener relaciones amistosas y cercanas).

En este orden de ideas, etimológicamente la palabra Motivación es una palabra que se deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa la causa del movimiento; y es por ello que la mayoría de los teóricos la definen basándose en una causa que genera el deseo o necesidad de hacer algo, ya sea para satisfacción personal básica o incluso una satisfacción de índole superior. Debido a que podemos decir que la motivación está constituida por factores que son capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo concreto.

Desde el punto de vista del docente, significa “motivar al estudiante a hacer algo, por medio de la promoción y sensibilización”. El papel del docente en el ámbito de la motivación debe

orientarse a inducir motivos en sus alumnos en lo que respecta a sus aprendizajes y comportamientos para aplicarlos de manera voluntaria, dando significado a las actividades académicas y comprendiendo su utilidad personal y social, de manera que desarrollen motivación por el aprendizaje.

Alonso (1991) expone que las metas que pueden perseguir los estudiantes en la ejecución de sus actividades académicas, pueden clasificarse en categorías, que no son completamente excluyentes:

- a) Metas relacionadas con la tarea, b) Metas relacionadas con el ego
- c) Metas relacionadas con la valoración social, y d) Metas relacionadas con la consecución de recompensas externas

Estrategias de Motivación al Logro: Es el deseo de sobresalir, de triunfar o de alcanzar un nivel de excelencia, esta relacionada con la persistencia, la cantidad y la calidad en la solución de problemas, los sujetos altos en motivación de logro persisten más que los de baja motivación, incluso cuando experimentan fracasos, que interpretan como debido a la falta de esfuerzo. Hay maneras de aumentar la motivación de logro en los estudiantes:

- Aumentar la necesidad de rendimiento
- Disminuir el temor al fracaso.
- Aumentar la probabilidad esperada de éxito.

Con respecto a los factores de motivación relacionados con el docente, Díaz y Hernández (2007), exponen que los cambios motivacionales en los alumnos suelen estar asociados a los mensajes que les transmite el profesor por medio de lenguaje verbal y gestual, así como mediante su actuación y en especial por la información que les ofrece sobre su desempeño.

Teoría del Desarrollo Psicoafectivo

El creador de la Teoría del Psicoanálisis en su teoría del desarrollo psicológico, postula que el mismo inicia desde el primer año de vida del niño y termina en la edad adulta, Freud menciona que el desarrollo psicológico es una necesidad vital que debe de ser satisfecha, de lo contrario se crean psicopatologías en cada una de las etapas del mismo, por lo cual “el ser humano pasa por una serie de etapas en las que la energía sexual se va fijando, lo cual da origen a la estructura de personalidad, sin dejar de lado la influencia del medio social y familiar” (Sigmund Freud 1905)

Al respecto Ana Rita Russo de Sánchez (2000) define “el desarrollo afectivo como la conjunción de pulsiones, emociones y reacciones psicológicas influidas por factores biológicos y

ambientales que se organizan, se interrelacionan e integran con las otras áreas del desarrollo como la física, cognitiva y social, para el desarrollo y funcionamiento de la personalidad”.

3. Procedimiento de investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo transeccional con enfoque cuantitativo pues se recolectaran datos o componentes de sobre diferentes aspectos de los estudiantes de tercer semestre de la carrera de ingeniería en producción animal UNELLEZ- V.P.D.S y se realiza un análisis y medición de los mismos. “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 119).

Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Así mismo, tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes con la finalidad de conocer sus opiniones, actitudes, acerca de la orientación en diversas áreas, que pudieran recibir durante su formación en la Universidad así como conocer sus inquietudes.

El diseño de la Investigación, es de tipo, no experimental, transeccional, descriptivo, es decir, no experimental porque no se pueden manipular las variables, los datos a reunirse obtendrán de los estudiantes y transeccional ya que la recolección de datos se realizará en un solo tiempo.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Los estudios no experimentales pueden ser de dos tipos, transeccionales y longitudinales. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.270)

Según Fidias Arias (2006) La población: Es un término más preciso población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

La población para considerar será la totalidad de (300) trescientos estudiantes pertenecientes a la carrera Ingeniería en Producción Animal del Programa Agro y Mar en la Universidad Nacional Experimental "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ) V.P.D.S. La muestra estuvo conformada por (150) ciento cincuenta estudiantes, ochenta (80) femenino y setenta (70) masculinos, con edades comprendidas entre 18 y 24 años, como una parte de la población dirigidos por (6) seis docentes, (1) orientador, (1) trabajador social y (1) psicólogo. Para la recolección de información se empleó la técnica encuesta escrita que consistió en la aplicación de un (1) instrumentos tipo cuestionario, auto administrados, uno conformado por 22 ítems en Escala de Likert con las siguientes alternativas de respuestas: TA= Totalmente de acuerdo, A= de acuerdo, D= en desacuerdo y .TD= Totalmente en desacuerdo, se determinó mediante el Alfa de Cronbach con la aplicación de la estadística descriptiva. Los datos obtenidos se sometieron a la clasificación, registro, tabulación y análisis de tablas de frecuencia así como la utilización de gráficas.

4. Resultados y discusión

El análisis de cada uno de los ítems incorporados en el instrumento aplicado arroja como resultado en lo que respecta a la variable motivación, en la categoría autovaloración el motivo que destaca es el superarse a sí mismo con un 66 %; en la categoría relacionada con la tarea, se enfatiza el motivo de aprender las cosas que le interesan con un 56 %; y en la categoría relacionada con la valoración social, el motivo demostrar que obtiene éxitos en sus estudios representa un 44 %, respecto a la variable orientación un 75% no se sientes orientados dentro de sus aulas de clases y un 6 % no entiende que está haciendo en la universidad y sólo un 2 % tiene la sensación de perder el tiempo, por lo tanto da un enfoque de acción para el desarrollo integral de los estudiantes como lo es la orientación en la formación de conductas positivas frente al estudio, el desarrollo al máximo del conocimiento de sí mismo(autoconcepto), la enseñanza de técnicas para el desarrollo de actitudes sociales , la motivación al logro y así fortalecer el ámbito de integración entre los docentes y estudiantes, fomentar la participación de los mismos en talleres y jornadas de

crecimiento personal, valoración afectiva y a su vez propiciar la búsqueda de la excelencia y calidad en el logro de las metas personales y profesional.

Conclusiones

Cabe resaltar que el proceso de enseñanza-aprendizaje al mismo tiempo, debe emprenderse como un conjunto o un sistema ordenado donde cada elemento de la sociedad y principalmente la orientación motivacional contribuya al mejoramiento e incremento en la comunicación, de esta manera los estudiantes puedan desempeñar un papel significativo en su desarrollo cognitivo, emocional, bio- social y a partir de los resultados obtenidos para dar respuesta a los objetivos planteados, se presentan las siguientes conclusiones:

- Se trata de una población predominantemente femenina, siendo mayoritariamente un grupo etéreo comprendido de 19 a 21 años.

- Los factores de motivación encontrados en los ítems se relacionan con escoger un trabajo en el área que les interesa, superarse a sí mismos en sus estudios, aprender cosas nuevas y sentir placer por superarse.

- Los ítems relacionados con la tarea: aprender cosas que le interesan, prepararse para hacer postgrado y saber sobre los temas que les atraen y demostrar que puede tener éxito en sus estudios.

- Los ítems relacionados reflejan necesidad de orientación por parte del docente en el aula de clases.

- Apoyo con nuevas estrategias para el desenvolvimiento de la personalidad del estudiante, refuerzo de la confianza y valoración de sí mismo

- Apoyo en el fortalecimiento de su autoconcepto, el trabajo en equipo y la potencialización de nuevas destrezas y habilidades.

- Impulso de las relaciones humanas y la educación en valores, reforzar la motivación del estudiante de manera positiva en el proceso enseñanza - aprendizaje, permitiéndole establecer metas claras y concretas y un mayor éxito a corto y mediano plazo en el rendimiento académico, y al largo plazo en su ejercicio profesional. En virtud a lo antes referido es indispensable destacar, que muchas de las conductas, actitudes y personalidades que adoptan los estudiantes, provienen de las cualidades, comportamientos y regímenes que se observan en el entorno donde ellos conviven, convirtiéndose en la mayoría de los casos en algo cotidiano; transmitiendo el reflejo de algo que

realmente no les favorece y los aleja del verdadero camino a la prosperidad y el desarrollo educativo e individual que todo estudiante o persona debe poseer para una mejor participación social.

Referencias

- Alonso, J. (1991). Motivación y Aprendizaje en el aula. Madrid: Santillana
- Álvarez y Bisquerra (2001): *“Manual de Orientación y tutoría”*. Barcelona. Paidós.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, una guía para su elaboración. Caracas: Episteme.
- Díaz y Hernández (2007). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. México D.F.: McGraw-Hill.
- Freud, S. (1905) Obras completas, VII. Fragmento de análisis de un caso de histeria (Dora); Tres ensayos de teoría sexual y otras obras (Ammortu, Buenos Aires, 1978-1992).
- Hernández, et al. (2003). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Pintrich, P.R. (2000a). The role of goal orientation in self-regulated learning. En M Boekaerts, P.R. Pintrich y M. Zeidner (eds.), *The handbook of self-regulation* (pp. 451-502). San Diego: Academic Press.
- Robbins Stephen (2004) Comportamiento Organizacional, Pearson Educación, 10ª Edición, México
- Rosales, P. 2007. Magíster en Educación, Mención Orientación Educativa. Módulo 4. Asignatura Orientación Tutorial. Universidad la República.
- Russo de S, A. (2000) .Programa de Desarrollo Psicoafectivo y Educación Emocional. Colombia
- Tyler, L. (1978). *La Función del Orientador*. México: Trillas.
- Woolfolk, A. (1996). Psicología educativa. México D.F.: Prentice-Hall.

MOTIVATIONAL ORIENTATION AS INTEGRAL DEVELOPMENT STRATEGY IN ENGINEERING STUDENTS IN ANIMAL PRODUCTION TO FORM THE NEW ENGINEER.

ABSTRACT: Current innovative higher education with humanistic, generate new ideas and where they can redesign strategies that lead to the development of the student, learning more effectively, in this sense, Tyler (1978: 87) states that the guidance attempts to "discover the potential of each subject and see that everyone has the opportunity to develop their full potential in what can best deliver himself and the world, "while Woolfolk (1996) notes that" motivation is an internal state that activates, directs and maintains behavior "in this vein, are intertwined in a context of constant personal and professional growth, with a trend of action in I want to achieve a goal. This research has the general objective: To promote Motivational Integral Orientation and Development Strategy of Engineering Students in Animal Production to form the New engineer, a psycho diagnosis was made, characterizing the orientation and motivation in students. The methodology is of type, not experimental, descriptive transactional, a sample of one hundred fifty (150) students, students of third semester, whom we applied one (1) instrument type questionnaire, each made up of 22 items in Scale was selected Likert. The results are presented by applying descriptive statistics, with the following results: with regard to the motivation variable, in the category self-worth highlighting why is the outdo itself with 66%; category related to the task, why learn the things that interest with 56% and compared to the orientation 75% Variable not feel oriented in their classrooms is emphasized.

Keywords: Guidance; Education Strategy; Personal Growth; psycho diagnosis.

RIESGOS PSICOSOCIALES DEL DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

SAÚL ANTONIO ESCOBAR

Universidad de Carabobo, Venezuela

saolin17@hotmail.com

LESBIA ESPERANZA LIZARDO DELGADO

Universidad de Carabobo, Venezuela

lesliz3574@hotmail.com

RESUMEN: Actualmente, la universidad se ha descontextualizado como referente cultural para convertirse en una organización de inserción en el mercado competitivo quitándole a la educación el carácter de formación social tradicional, transformándose así, en una institución enfocada en prácticas de autofinanciamiento semejante a los comportamientos de mercado; estos elementos, contribuyen a generar presión en la acción diaria del trabajo docente. De manera que la profesión del docente universitario ha estado condicionada a un modelo de gestión organizacional integrador que además de responder a las necesidades de formación de los estudiantes, también está comprometida en dar respuesta a las exigencias de docencia, investigación, extensión, gerencia, autoformación, producción intelectual, innovación, entre otras. Este contexto abrumador, puede causar el deterioro de la salud del profesor universitario, manifestándose en enfermedades no aparentes, de orden psicológico y social que derivan en el conocido desgaste laboral o síndrome de Burnout. En tal sentido el presente trabajo, pretende describir y reflexionar sobre los insoslayables cambios que han venido ocurriendo en el ámbito universitario relacionados con el aspecto laboral; para ello se acudió a los procedimientos utilizados por la investigación documental donde se abordan los riesgos psicosociales del docente universitario considerando como marco referencial algunos hallazgos que evidencian la presencia del síndrome de Burnout en el profesor de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo; así como la Teoría de la Motivación y Jerarquía de las Necesidades. Finalmente, las reflexiones puntualizan un alerta sobre la detección, prevención y las acciones a asumir ante las principales causas que inducen a la manifestación y desarrollo de la enfermedad, como la multiplicidad de funciones, sobrecarga laboral, falta de tiempo y remuneración compensatoria inadecuada.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout; motivación; ciclo motivacional

1. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud mental como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva... y es capaz de hacer una

contribución a su comunidad” (OMS 2007). Significa que el desarrollo humano está fundamentado en la salud integral y por ello su gestión de salud en materia laboral y en especial la prevención constituyen elementos esenciales de responsabilidad en cualquier organización, es este el caso del subsistema de educación superior. Es así como la OMS reafirma en su Constitución que “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad” (OMS 2007).

De tal manera que la Universidad como organización ejemplo de la sociedad, no sólo está comprometida en circunscribirse a la generación de conocimiento, su alcance es también procurar un nivel de protección frente a riesgos derivados de sus actividades para concienciar sobre la importancia de fortalecer las condiciones de salud de los miembros que hacen vida en la comunidad universitaria.

Por ello se hace necesario señalar que los factores psicosociales están enmarcados en las condiciones de trabajo y pueden afectar la salud de las personas mediante mecanismos psicológicos que al convertirse en factores adversos pueden generar niveles significativos de estrés que conducen a enfermedades invisibles, como alteraciones fisiológicas, que a larga se convierten en factores de riesgo para la salud. Algunas evidencias darán cuenta de la importancia del abordaje de esta problemática

2. Abordaje contextual

Actualmente, la salud mental de los profesionales de la docencia en el Subsistema de Educación Universitaria, específicamente en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo (FaCE, UC), requiere de mucha atención por la situación compleja en cuanto a exigencias laborales, ellas están implícitas en los diferentes roles del profesional de la docencia en el subsistema de educación universitaria; en la mayoría de los casos, sobrepasan las formas de organización del trabajo académico, es decir, administrar con sentido de exigüidad los recursos destinados al proceso de enseñanza -aprendizaje. Esta situación trae como resultado deterioro no visible de la salud física, mental y sobre todo el sentirse insatisfecho laboralmente.

Evidentemente, que el exceso de exigencias psicológicas, la ausencia de apoyo institucional, la escasez compensatoria y una situación social convulsionada podrían ser detonantes para poner en riesgo la salud del docente universitario. En efecto, hablar de riesgo significa abordar temas como el estrés, violencia, acoso laboral y otros. En otros tiempos el estrés se asociaba con problemas de

exclusividad personal y la violencia y el acoso eran competencia de acciones policiales. Sin embargo en la actualidad tales apreciaciones han dado grandes cambios en materia legislativa laboral. Ya no se trata de hechos aislados que ocurren eventual y accidentalmente, ahora es obligación de las organizaciones prevenir esos riesgos examinando y evaluando los factores causantes, para de esta forma proteger a los trabajadores y naturalmente la organización.

El resultado de estos cambios se manifiesta en expresiones: “me siento agotado”, “tuve problemas gastrointestinales y por eso no asistí ayer”; “tengo demasiado trabajo, estoy muy ocupado”, “no he dormido bien por los racionamientos eléctricos” otros visibles y aun más inquietantes como la agresividad en las respuestas ante cualquier cuestionamiento, el enfado permanente traducido en actitudes negativas hacia el trabajo, los estudiantes, compañeros de trabajo, así como incumplimiento en el desempeño y ausentismo laboral; además una resistencia muy marcada ante los cambios organizacionales. Tal como señala Carlotto y Palazzo (2006:2) “... es evidente que tanto la obra del profesor como en el contexto que desempeña sus funciones, requiere la verificación de posibles asociaciones con el estrés laboral o Síndrome de Burnout”.

3. Hallazgos

Las investigaciones referenciales muestran unos hallazgos que dan cuenta de la situación, ya descrita, la cual amerita su estudio y prevención oportuna. Al respecto se revisó el trabajo de Borges, Ruiz, Rangel y González (2012), titulado *El Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública Venezolana*, estudio realizado en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita, en la ciudad de Maracay, estado Aragua, se propusieron determinar la frecuencia del Síndrome en 145 docentes, para ello, utilizaron el instrumento MBI de Maslach, encontrando el Agotamiento Emocional como el área de mayor afectación con 69% y representó un nivel medio alto. Argumentaron que los más afectados trabajaban en diferentes lugares (combinación de la docencia y el trabajo clínico), la antigüedad y la dedicación a la docencia se ajustaba a tiempo completo y dedicación exclusiva. Así mismo en el estudio quedó ratificada la importancia de modificar las condiciones del ambiente trabajo, aumento salarial y la promoción del estímulo y reconocimiento de la labor docente como política institucional para el mejor desempeño laboral.

Por otra parte, el estudio de Ulloa (2015) titulado Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del docente como gerente de aula en la Universidad Experimental de las Fuerzas Armadas

Nacionales, núcleo Naguanagua en la ciudad de Valencia estado Carabobo, tuvo como propósito examinar la incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del docente. El autor, consideró de 136 docentes una muestra probabilística estratificada sistémica de 50 profesionales incluyendo a los que ejercen funciones de coordinación. La técnica de recolección, categorización e interpretación estuvo representada por la adaptación del instrumento: Inventario de Burnout de Maslach o M.B.I. (1986), en sus tres dimensiones o escalas, derivadas de la factorización de las mismas, con los tres síntomas característicos que definen el Síndrome: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logro Personal. En esta versión se incluyeron algunas variables relacionadas con factores de riesgo para la presencia del Síndrome como edad, sexo y estado civil. Así mismo, se aplicó un instrumento denominado Evaluación del Desempeño Docente UNEFA (2013), basado en la importancia de valorar resultados alcanzados de acuerdo con el comportamiento del trabajador, al contrario de una valoración orientada por el esfuerzo realizado y competencias alcanzadas.

El autor concluyó que a pesar de existir un desempeño dentro de los rangos de excelencia esperados por la institución, la presencia del Síndrome alcanzó niveles muy altos en todas sus dimensiones, específicamente en los rasgos evaluados en la investigación: cansancio, despersonalización y falta de realización personal, evidenciándose la mayor incidencia en docentes del sexo femenino, solteras, mayores de 30 años y con una condición laboral de contratadas y en cuanto a los del sexo masculino, los mayores niveles lo presentaron solteros contratados. Por tanto infiere el autor, que las mujeres son más vulnerables de padecer la enfermedad y de alguna manera el estado civil de casado condiciona la aparición del desgaste laboral, es decir, la familia pudiera proteger contra el Síndrome.

Además de los hallazgos señalados es necesario referir un dato importante de la Oficina Internacional del Trabajo: en un estudio realizado en Inglaterra para el año 1993 se demostró que “... los niveles de bebida y tabaco excedían de la media nacional, y un importante número de profesores tomaban antidepresivos” (OIT 1996: 24-25). Esta evidencia muestra que el problema data desde hace más de 20 años. De tal manera que la OIT en el año 2013 diseña un Manual titulado: *La Prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Su objetivo radica en examinar temas laborales de estrés. Incluye puntos de comprobación fácil de aplicar para identificar estresores en la vida laboral y la mitigación de sus efectos nocivos...” aspiran “... detectar las causas de estrés en el trabajo y adoptar medidas eficaces para hacerles frente.” OIT (2013: v).

Ajustando la experiencia en los estudios presentados, se infiere que ambos dejan evidencias claras sobre la presencia del síndrome en nuestras instituciones universitarias, de allí la importancia y el aporte clave para este trabajo porque orienta y permite aproximaciones significativas ante la posible presencia del Síndrome en los docentes de la FaCE, UC. Así mismo abre la posibilidad para el desarrollo de programas de intervención ante el desgaste profesional; lo que amerita con urgencia su detección para asumir con responsabilidad los correctivos necesarios para su prevención. A pesar de ser una enfermedad que data de muchos años, es quizá la explicación a muchas conductas manifestadas por algunos docentes en esta Facultad.

De tal manera que, con este papel de trabajo se pretende describir con argumentos pertinentes y de acuerdo a la revisión documental respectiva los riesgos psicosociales a los que pudiera estar sometido el docente de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, relacionados con el síndrome de Burnout. Se genera como parte inherente de experiencias e inquietudes vividas.

4. Consideraciones teórico conceptuales

Para el presente trabajo se aborda la Teoría de la Motivación y Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow (1943), en cuanto al carácter interpretativo dado por Chiavenato (2011) porque asume la jerarquía de necesidades como una fuerza dinámica que origina un comportamiento al romperse el estado de equilibrio del organismo.

Esta teoría es la más conocida y fue propuesta por Abraham H. Maslow (citado por Chiavenato 2011:89) y “se basa en que cada humano se esfuerza por satisfacer necesidades escalonadas, que se satisfacen de los niveles inferiores a los superiores, correspondiendo las necesidades al nivel en que se encuentre la persona”. Jerarquización de necesidades presentadas por Maslow (1943):

- *Necesidades Fisiológicas*: Se relacionan con el ser humano como ser biológico, son las más importantes ya que tienen que ver con las necesidades de mantenerse vivo, respirar comer, beber, dormir, realizar sexo, entre otros.
- *Necesidades de Seguridad*: Vinculadas con las necesidades de sentirse seguro, sin peligro, orden, seguridad, conservar su empleo.
- *Necesidades de Pertenencia (Sociales)*: Necesidades de relaciones humanas con armonía, ser integrante de un grupo, recibir cariño y afecto de familiares, amigos, compañeros de trabajo.

- *Necesidades de Estima*: sentirse digno, respetado, con prestigio, poder, se incluyen las de autoestima.
- *Necesidades de Autorrealización*: Se les denominan también necesidades de crecimiento, incluyen la realización, aprovechar todo el potencial propio, hacer lo que a uno le gusta, y ser capaz de lograrlo. Se relaciona con las necesidades de estima. Podría agregarse el ser autónomo, independiente y tener autocontrol.

Es importante destacar que esta teoría tiene algunas detracciones como: Asumir que todas las personas somos iguales es desconocer que cada quien contextualiza sus necesidades y valoración de manera distinta, es decir, cada quien se mueve, internaliza y valora de acuerdo con una subjetivación que le es propia; y la aplicación de un ordenamiento, si se quiere rígido con la presunción de que el desenvolvimiento de las personas es producto de una escalada de peldaños para el logro de la satisfacción. Valdría la pena preguntarse entonces ¿si desarrollamos nuestras potencialidades e independencia; no podríamos sentirnos seguros, vivos y respetados?

En este sentido, Chiavenato (2011) interpreta el ciclo motivacional de diversas maneras; por ejemplo, cuando surge una necesidad, ésta es una fuerza dinámica y persistente que origina un comportamiento, cada vez que aparece una necesidad, rompe el estado de equilibrio del organismo y crea un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo, que lleva al organismo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio.

Por tal razón, uno de los aspectos que cada día incrementa su relación con el desarrollo de la vida de los seres humanos es la motivación, esto ocurre tanto en lo personal, como en lo laboral. Motivar a alguien, en sentido general, no es más que crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando energía y esfuerzo. Si meditamos sobre el comportamiento en la vida íntima, nos daremos cuenta de nuestra preferencia y accionamiento, por lo que estamos motivados; es ese algo que nos impulsa, que nos compromete, tal como ocurre en nuestra vida laboral.

5. Contextualizando

El síndrome de Burnout o síndrome del desgaste profesional ha sido manejado en diferentes investigaciones, orientándose en función del estrés laboral en los profesionales del sector servicio. En los distintos ámbitos organizacionales donde predomine como premisa la defensa de la calidad de vida del trabajador, resulta importante el abordaje de aspectos fundamentales de su entorno

laboral: factores de riesgo, condiciones de trabajo y los mecanismos a través de los cuales se lleva a cabo la preservación de la salud de los trabajadores.

Por supuesto que estos aspectos atañen a todos los sectores de trabajo y, los educadores como prestadores de servicio, no escapan de esta realidad. En pocos años la institución universitaria se ha visto afectada por los numerosos cambios políticos y sociales del país y estas transformaciones han afectado tanto al profesorado como a las condiciones en las que ejerce su docencia. Parece como si el ejercicio de la docencia conllevara unos factores de riesgo laboral que no se llegarán a entender, si únicamente se interpreta riesgo como peligro físico y salud, como falta de enfermedad; en lugar de ausencia de bienestar físico, psíquico y social. Es así como, el síndrome de Burnout, también llamado síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral como consecuencia del estrés laboral crónico.

El Síndrome clínico de Burnout fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra alemán Freudenberg, residente en Norte América, quien trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York, lo definió como "... el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás". (1974:161).

Luego, Maslach y Jackson (1986:20), definen el Síndrome del Burnout como síndrome del quemado, lo entienden como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal" que puede ocurrir entre individuos que trabajan o se relacionan con personas en general por ejemplo médicos y/o docentes. Explican que se presenta usualmente en profesionales cuyo trabajo implica una relación directa con seres humanos.

Ciertamente, es resultante de la influencia de agentes del entorno social, del marco laboral y de características personales. Cabe destacar que la dificultad para su diagnóstico es la inexistencia de una definición aceptada universalmente para el Síndrome de Burnout pero, la mayoría de los investigadores coinciden en que se trata de un estado de estrés laboral crónico. En tal sentido, la posible presencia del síndrome en los docentes de la FaCE, UC, es consecuencia de un trabajo intenso que se traduce en la presión a la que se ven sometidos por intentar responder a las intensas demandas de los distintos componentes académicos.

Evidentemente, es un síndrome de agotamiento físico, emocional e intelectual producto de un recargo de trabajo que puede llevar a la persona a una apreciación negativa de sí misma, con actitudes negativas hacia el trabajo y personas con quienes interactúa. Aparece en los primeros años del ejercicio profesional; en personas jóvenes por el idealismo, en mujeres por la necesidad de

demostrar su valor como profesional y en solteros por la necesidad de amparo emocional. Estos últimos podrían significar factores predisponentes para su aparición. En fin de cuentas es una divergencia entre expectativas individuales y la realidad de la vida profesional.

6. Etapas del síndrome

Fernández y Griman (2009) señalan las cuatro etapas propuestas en 1980 por Edelwich y Brodsky para el desarrollo del síndrome:

- El entusiasmo: presente cuando se comienza a ejercer la profesión.
- El estancamiento: se toma conciencia sobre la realidad, por lo esperado y la recompensa recibida.
- La frustración: primera manifestación de Burnout, inicio de la desmotivación y por último
- La apatía: resignación ante la imposibilidad de cambiar las cosas. Es aquí donde aparece el agotamiento emocional.

3.5. SÍNTOMAS

a) Psicósomáticos: fatiga, dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, problemas de sueño entre otros.

b) Conductuales: absentismo laboral, abuso de estimulantes como el café y el cigarrillo.

c) Emocionales: distanciamiento como forma de protección del yo, aburrimiento, actitud de cinismo, ausencia de conexión con los estudiantes.

7. Fases

Aunado a estos síntomas se encuentran los procesos representados por fases para su desarrollo: El cansancio o agotamiento emocional considerado como la primera fase caracterizado por la pérdida de energías y desproporción entre el trabajo y el cansancio experimentado, las personas se vuelven muy irritables; la despersonalización forma de responder a sentimientos de impotencia y desesperanza personal; y el abandono de la realización personal; el inevitable retiro de todas las actividades no laborales es apartarse no solo de la institución, sino de la familia, es un estado de auto reclusión por considerar los elementos mencionados como generadores de su situación. Por otra parte, el síndrome es medido de acuerdo con las tres fases mencionadas en el apartado anterior, con el Inventario de Maslach para Burnout (IMB 1986).

8. Ruta de abordaje

Se empleó el método de investigación documental porque representó la estrategia más idónea al permitir reflexionar sistemáticamente sobre un contexto utilizando diferentes documentos, en tal sentido Arias (2012) señala que este tipo de investigación “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos... obtenidos y registrados por otros investigadores.... Como toda investigación el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (p. 27)

Por ello, el trabajo documental realizado evidencia que este síndrome no debe identificarse con estrés psicológico; al contrario, debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico o estresores. Es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés laboral generado por la relación con la organización en su conjunto y con el usuario, estudiantes y compañeros de trabajo. Quienes tienden a padecerlo presentan un perfil previo de ser idealistas, autoexigentes, optimistas y hasta ingenuos. Freudenberger (1974) estos trabajadores se entregan excesivamente al trabajo para conseguir una buena opinión de sí mismos y de los demás.

9. Consideraciones finales

El problema podría ser más profundo de lo que pensamos debido a que los docentes desconocen el síndrome de Burnout y la manera cómo afrontarlo. Los hallazgos demuestran que a pesar de no existir un método de evaluación adaptado a las características propias y particulares del Subsistema de Educación Universitaria, existen experiencias que demuestran que se pueden evaluar estos riesgos psicosociales para intentar un primer diagnóstico sobre el estado de salud del docente de la Facultad.

Por otra parte, a menudo el trabajo del profesor universitario no recibe recompensas por instancias superiores, ni por los estudiantes, lo que va produciendo un cansancio emocional invisible, que a la larga frustra toda vocación de servicio; más aún si a ello se añade la falta de recursos materiales, deficiencias en las condiciones del espacio físico, la salud personal, situación país, condiciones medioambientales y la desmotivación del estudiantado; producen en el docente una sensación de presión y angustia difíciles de controlar.

De tal manera, Burnout, puede ser considerado como una discrepancia entre las expectativas profesionales y la realidad que enfrentamos, tal vez la persona afectada puede estar consciente de

su padecimiento o pudiera mantenerse sin reconocer su presencia. Por ello se debe estar consciente que no existe una estrategia universal para afrontarlo, sin embargo el camino a seguir para sanar es el reconocimiento de la enfermedad y la entereza para seguir adelante.

Ser docente actualmente y más en el contexto social venezolano, implica muchas presiones y responsabilidades, tanto psicológicas como pedagógicas, que influyen directamente sobre el equilibrio emocional; por otra parte, pudieran traer como consecuencia desgaste físico y mental, disminuyendo progresivamente los niveles de alto desempeño.

De allí, la relevancia de reflexionar sobre estos albures del profesional en la institución universitaria, ello apertura a nivel del profesorado, en este subsistema educativo, investigaciones sobre esta problemática: a considerar

- a) afecta a profesionales que son actores fundamentales en el proceso educativo y en la construcción del país y
- b) el posible impacto de Burnout, en los estudiantes universitarios.

Es imprescindible que la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo asuma políticas y protocolos de actuación frente a estos riesgos, bajo perspectiva universitaria que coadyuven al fortalecimiento de las actividades básicas y reglamentarias como son la docencia la investigación y la extensión.

Referencias

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial EPISTEME C.A 6ª edición. Caracas república Bolivariana de Venezuela

Artículo en la web:

Artículos en revista

Borges A., Ruiz M., Rangel R., y González P. (2012), titulado *El Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública Venezolana*, Comunidad y Salud. Vol. 10 N° 1 Maracay junio 2012 versión ISSN 1690-3293 www.scielo.org.ve/pdf/cs/v10n1/art02.pdf

Carlotta. MS., y Palazzo, L. (2006) Factores associated with burnout's syndrome: an epidemiological study of teachers. Cad. Saúde Pública, Vol. 22, No. 5 1017-1026

Chiavenato, I. (2011) Gestión del Talento Humano. México: McGraw – Hill

Fernandez M., y Griman D. (2009). Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal a destajo de una Empresa de Transporte de Carga Pesada. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela p. 49

Freudenberger, H. (1974). Qué es el síndrome del burnout? Recuperado de:

- <http://www.plataforma10 minutos.com> [Consulta: 2015, mayo15]
- Maslach, C., Jackson S. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. Consulting Psychologists Press. Palo Alto California (2da ed.)18-22
- Maslow, Abraham. (1943) Una teoría de la Motivación Humana. En Hitos en la Gestión Empresarial. España, McKinsey&Company Ediciones Apóstrofe, 1994, pp. 225-245.
- O.I.T.: La Prevención del Estrés en el Trabajo, INSHT, Madrid, 1996. Recuperado 04/09/2012 de: <http://biblioteca.uces.edu.ar/> (OIT 1996: 24-25).
- OIT (2013: v). *La Prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Ginebra 22 Suiza*
- OMS (2013) Salud mental: un estado de bienestar, diciembre de 2013 disponible en: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Ulloa, C. (2015) Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del docente como gerente de aula de la Universidad Experimental de las Fuerzas Armadas Nacionales, núcleo Naguanagua Trabajo de grado. Universidad de Carabobo FaCe p.17

ABSTRAC: Currently, the university has decontextualized as a cultural reference to become an organization of insertion in the competitive market depriving education the character of traditional social formation, thus transforming into an institution focused on practices such self-financing behaviors market; these elements contribute to generate pressure in the daily action of teaching. So the profession of university teachers has been conditioned to a model of inclusive organizational management also responding to the training needs of students, it is also committed to responding to the demands of teaching, research, extension, management, self-education , intellectual production, innovation, among others. This overwhelming context, can cause deterioration of the health of the university professor, manifesting itself in no apparent disease, psychological and social order arising in the known burnout or burnout syndrome. In this sense the present work aims to describe and reflect on the unavoidable changes that have been occurring in universities related to the labor aspect; for it was turned to the procedures used by documentary research where psychosocial risks of university teachers considered as a reference some findings that show the presence of burnout syndrome Professor of the Faculty of Education Sciences University addressed Carabobo; and the theory of motivation and Hierarchy of Needs. Finally, reflections punctuate An alert on the detection, prevention and actions to take against the main causes that lead to the manifestation and development of the disease, such as multiple functions, work overload, lack of time and inadequate compensatory remuneration.

Key words: Burnout syndrome; motivation; motivational cycle

MANEJO DE EMOCIONES COMO HERRAMIENTA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA. CASO: UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO (UCLA)

NEREIDA C. PÉREZ VILLEGAS

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Venezuela
nerecperezvillegas@gmail.com

OMAIRA PEÑA SÁNCHEZ

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Venezuela,
omairap@gmail.com

RESUMEN: El sistema mundo heredado de la globalización, la economía digital, la sociedad del conocimiento y la información, demanda sistemas educativos que orienten su quehacer hacia un concepto mucho más flexible, transdisciplinario, integrador e integral, para dar respuestas efectivas y oportunas a las demandas de la sociedad actual. La intención de la educación es lograr el pleno desarrollo de la personalidad del individuo, este desafío implica trabajar en dos aspectos: el cognitivo, pero también el emocional. La presente investigación se planteó como objetivo analizar el manejo de emociones como herramienta de la gestión educativa en las instituciones de educación superior, tomando como caso de ilustración el Departamento de Estudios Básicos y Sociales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). El trabajo estuvo enmarcado en una investigación de campo con un diseño no experimental de nivel descriptivo. Para la recolección de la información se elaboró un instrumento tipo cuestionario utilizando una Escala de Likert, el cual fue validado a través de juicio de expertos y la confiabilidad se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach. La población de estudio estuvo conformada por treinta (30) docentes, los cuales fueron seleccionados en su totalidad. Para la tabulación y análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, fueron presentados en cuadros y gráficos de barra. Los principales hallazgos indican que la capacidad de gestionar las propias emociones, interactuar eficazmente con los demás y comunicar, produce un importante impacto en el desempeño de los empleados, equipos y líderes. Los responsables de los procesos de gestión deben crear espacios para el desarrollo y la innovación, con el fin de transformarla y mejorarla, hacerla más eficiente, eficaz y pertinente con los objetivos y necesidades de la organización y la sociedad.

Palabras Clave: Manejo de Emociones; Gestión Educativa; Instituciones de Educación Universitaria

1. Introducción

“Cualquiera puede ponerse furioso, eso es fácil. Pero... estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto y de la forma correcta, eso no es fácil”. Aristóteles

Las organizaciones en la actualidad se encuentran en la búsqueda constante del camino a la competitividad y la excelencia, para lograrlo deben explorar nuevos escenarios que permitan orientar todos sus esfuerzos hacia la valoración del conocimiento, el permanente cambio y la

globalización. En tal sentido, Ulrich (2008) señala que “la nueva realidad competitiva requerirá nuevas maneras de pensar acerca de las prácticas, funciones y los profesionales de RR.HH” (p. 20).

Dentro de este marco, el esfuerzo del hombre resulta trascendental para el funcionamiento de cualquier organización (pública o privada). En efecto, si el factor humano está dispuesto a proporcionar su empeño y dedicación, la organización logrará los objetivos; en caso contrario, será difícil su sostenibilidad en el tiempo. De allí que, todas las organizaciones deben prestar mucha atención a su gente, porque representan la fuente principal para crear valor y generar resultados. Al respecto, Betancourt (2012), señala que “crear valor es hacer la empresa más atractiva para sus clientes, es decir, para sus accionistas, sus consumidores, trabajadores y la sociedad” (p. 21), en esta tarea serán elementos claves la forma en que se trata a los colaboradores, la dirección de los procesos organizativos y la coordinación del trabajo.

En la sociedad del conocimiento las organizaciones además de ser flexibles, reaccionar ante el cambio, adaptarse al entorno, ser competitivas; requieren nuevos estilos de dirigir, centrados en el protagonismo del empleado, es necesaria gente creativa, emocionalmente inteligente, conseguir que la gente normal haga cosas extraordinarias (Granell, 2000). En tal sentido, uno de los grandes retos es captar, mantener y motivar ¿a quién? a su talento humano.

En efecto, los fuertes cambios en los espacios productivos, están obligando a las organizaciones a revisar, replantearse internamente, modificando: estructuras, procesos, organización y relaciones de trabajo. Por lo que, el factor calificación de la fuerza de trabajo pasa a ser decisivo para determinar la ubicación laboral de las personas y sus posibilidades de carrera profesional.

Es evidente, que estos retos implican necesariamente una visión diferente del rol de las personas, y en consecuencia la necesidad de buscar nuevas herramientas en la gestión del talento humano, enfocadas hacia la necesidad de identificar, desarrollar y conectar el capital humano. Al respecto, González (2005), afirma que la gente debe ser una fuente de ventaja competitiva para cualquier organización (pública o privada), por cuanto toda su gestión descansa en alguna persona encargada de planificar, diseñar una solución, tomar una decisión, coordinar recursos o controlar un resultado. Por esta razón, cada vez es más frecuente que las organizaciones destinen más tiempo y esfuerzos a maximizar el valor que aporta su personal.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la universidad en general y entre ellas las universidades públicas, no están ajenas ni divorciadas de esta realidad, por cuanto constituyen

todas, sin excepción, organizaciones, conformadas por un conjunto de personas orientadas a lograr un fin, para lo cual deben integrar y coordinar un conjunto de recursos que son limitados y escasos, por tanto, deben ser manejados con criterios de eficacia y eficiencia, desarrollar ventajas competitivas sostenibles y añadir valor, ese valor solo puede ser generado por su gente, no es posible obtener un buen desempeño que se traduzca en resultados, sin una buena gestión del talento humano.

En efecto, Camacaro (2009), afirma que las universidades “poseen la materia prima necesaria para desarrollar ventajas competitivas sostenibles como productoras del conocimiento, que se pueden transformar en beneficios tangibles” (p. 171), asimismo destaca la investigadora, que estos productos de conocimiento son creados por su talento humano, el valor que generen estará “en función de su utilidad y funcionalidad para el desarrollo de las actividades organizacionales” (p. 176).

De acuerdo a los planteamientos anteriores, la gestión educativa es “necesaria para ejercer la dirección y el liderazgo integral en las organizaciones educativas y para lograr el cumplimiento de su función esencial: la formación integral de la persona y del ciudadano, de manera que logre insertarse creativa y productivamente en el mundo laboral (Correa, Álvarez y Correa, 2011:6).

Significa entonces, que en el mundo actual resulta de gran importancia entender al ser humano en su ámbito laboral. Por tanto, aquellas competencias que se consideraban esenciales, cuyo origen fue la Revolución Industrial, que permitían conseguir trabajo, pero no hacer progresar el conocimiento, es necesario transformarlas y sustituirlas por otras, más en sintonía con la sociedad del conocimiento (Punset, 2013).

Con referencia a lo anterior, el educador y experto en creatividad, Robinson (citado por Punset, 2011), afirma que “la economía industrial provocó una cultura organizativa de la educación extremadamente lineal, centrada en los estándares y la conformidad [...] se insiste mucho en elevar los estándares de matemáticas y de lengua, que por supuesto son muy importantes, ¡pero no son lo único que cuenta en la educación!” (p. 4-9); un modelo sustentado en organizaciones jerárquicas y centralizadas en las que el ser humano representa un factor más de producción.

Sin embargo, en la actualidad, el trabajo debe convertirse en una actividad satisfactoria, enriquecedora, porque para crear organizaciones productivas son ingredientes esenciales la creatividad, competencia y el compromiso de la gente. Visto desde esta perspectiva, hoy la gestión gerencial debe preocuparse, entre otros aspectos, por desarrollar en las personas que integran el equipo de trabajo actitudes positivas que generen un crecimiento significativo de la productividad.

No obstante, el talento humano difícilmente ejecuta actividades que sean impuestas o asume conductas que son exigidas. Al considerar lo antes planteado, resulta claro que uno de los elementos importantes alrededor de la gestión del talento humano, es que se torna mucho más fácil que el individuo realice actividades cuando se encuentra motivado y satisfecho con su trabajo, a que el hombre haga lo que se le impone.

En este orden de ideas se puede citar a Goleman (2012), quien sostiene que “si hablamos de eficiencia personal, tenemos que encontrarnos en el mejor estado interno para la labor que vayamos a realizar...las ventajas de estar de buen humor son tener mayor creatividad, resolver mejor los problemas, contar con una mayor flexibilidad mental...” (p. 27). Del mismo modo, el investigador señala que la conciencia y la gestión de los estados internos, son los elementos principales del autodomínio y representan las capacidades necesarias para que un individuo pueda desarrollar un rendimiento laboral exitoso.

Aunado a lo anterior, resulta claro que un buen desempeño es una condición no sólo para la permanencia de la organización en el tiempo, sino para un crecimiento con éxito. De allí, la importancia de definir mecanismos que promuevan un mejor rendimiento del talento humano en las organizaciones. En este sentido, es necesario desarrollar esfuerzos orientados a comprender de forma sistémica a los empleados, como orientarlos, guiarlos, hacerlos crecer a objeto de potenciar la competitividad de la organización.

Es importante destacar, que a lo largo de la historia habían existido dos grandes errores: el primero, que los seres humanos eran racionales, no obstante en los últimos años las investigaciones comprueban que debajo de cada pensamiento hay una emoción; segundo, que el cerebro era inmutable, hoy está comprobado que se pueden trabajar las emociones que cambian el cerebro (Punset, 2011a). En efecto, años atrás la gente no profundizaba en el conocimiento de las emociones y mucho menos planteaba la idea de manejarlas. En la actualidad, sostiene el autor “es muy probable que las mejores decisiones no sean fruto de una reflexión del cerebro, sino del resultado de una emoción” (p. 75).

Por consiguiente, investigadores y especialistas en el área como Goleman (2012: 103), Lantieri (2010: 70), Punset (2014), Marina (2014: 1), entre otros, sostienen que es necesario que el individuo aprenda a gestionar sus emociones, tanto para su vida personal como en el entorno profesional. En referencia a lo anterior, Punset (ob. cit: 1), señala que “la sociedad entera, incluidos abuelos y padres, debe ser capaz de educar en la gestión de las emociones”. Al respecto, el catedrático y

experto de la Universidad de Barcelona (España), Bisquerra (2003), destaca que la gestión emocional brinda al individuo la capacidad para manejar las emociones de forma adecuada.

Dentro de esta perspectiva, Goleman (2010), señala que las reglas del trabajo están cambiando, esos cambios llevan a incorporar otros elementos de interés, además de la experiencia y la preparación, es necesario que los individuos aprendan a manejarse consigo mismo y con los demás, estas destrezas son cada día más, los determinantes a la hora de elegir a quien contratar, quien se retiene o se asciende.

Tal como se ha visto, las emociones juegan un papel importante y trascendental en la vida organizacional, en la manera cómo interactúa en la realidad el individuo. Las emociones están presentes de manera diversa en cada experiencia vital, y de manera, particular en el entorno organizacional; pudiendo hacer del colaborador una persona con un alto grado de bienestar y éxito en su perspectiva socioemocional y en su actividad profesional, o una persona con un alto grado de desadaptación.

En consecuencia, las emociones están presentes en todas las organizaciones humanas (familia, escuela, empresas, entre otras), y el comprender que los actores principales son precisamente seres humanos, implica el saber manejar e interpretar dichas emociones para involucrar a las personas con sus tareas de una manera más comprometida.

Por tanto, se hace necesario manejar la emotividad del individuo, tanto para su vida personal como en el entorno profesional. No se puede olvidar que hoy en día la ventaja competitiva de una organización va mucho más allá de disponer de recursos tangibles, necesitan centrarse en desarrollar capacidades distintivas difíciles de imitar. Éstas tienen su origen en el talento humano encargado de desarrollarlas y aplicarlas. Por tanto, un reto siempre presente será mejorar el desempeño de los individuos y su “posibilidad de lograr un desempeño óptimo depende, en gran medida de que posea esas aptitudes...” (Goleman, 2007: 18).

Sobre las bases de las ideas expuestas, las instituciones de educación, específicamente las de educación superior y sus protagonistas (autoridades, docentes, empleados, obreros y estudiantes), deben estar atentas a las nuevas demandas que genera la dinámica del mundo en la actualidad. Es evidente, que en este nuevo siglo, caracterizado por la escasez de tiempo, que se evidencia en la inmediatez y la vida en tiempo real; la escasez de dinero, la cual reclama optimización de rendimiento y costos; y un aumento creciente de la complejidad, que exige la atención sobre un gran número de elementos o situaciones ocurriendo al mismo tiempo e interconectadas; reclama

de las personas y organizaciones nuevas respuestas que les permitan desarrollar la capacidad de adaptarse a la realidad que los rodea.

Durante mucho tiempo, señalan Castañeda et al (2007), la universidad fue considerada como la encargada de la integración del saber, responsable de transmitir conocimientos pero apartada de las necesidades de la sociedad; empero en las últimas décadas producto de la aparición de mercados más competitivos y el auge de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), han provocado un cambio en el modo de generación del saber que ha provocado una metamorfosis en el papel de la universidad en la sociedad.

En tal sentido, los cambios sociales, económicos y políticos que se han producido, hicieron necesaria una adaptación y reestructuración de los pilares que sustentaban y otorgaban sentido a la universidad. En la actualidad, su función como servicio público debe satisfacer las demandas de la sociedad y, por lo tanto, anticiparse al futuro para preparar a personas capaces de sobrevivir en un tipo de sociedad que cambia a una velocidad abismal y que separa la sociedad en la que se adquirieron los aprendizajes de la sociedad en la cual se requiere ponerlos en práctica.

Según se ha visto, los centros de enseñanza superior están destinados a desempeñar un papel fundamental en la sociedad del conocimiento. En tal sentido, la UNESCO (1996), señala que “la educación durante toda la vida se presenta como o una de las llaves de acceso al siglo XXI” (p. 16), aunque esta premisa no es nueva, resulta una necesidad que aún permanece y se acentúa cada día producto de las demandas de la dinámica del mundo actual, ante tal situación es necesario que los seres humanos aprendan a aprender.

Sin embargo, también es importante considerar que “el profundo cambio de los marcos tradicionales de la existencia, nos exige comprender mejor al otro, comprender mejor el mundo. Exigencias de entendimiento mutuo, de diálogo pacífico y, por qué no, de armonía, aquello de lo cual, precisamente, más carece nuestra sociedad” (p. 16).

Las observaciones anteriores, llevan a enfocar la atención en otro de los pilares que fundamentan la educación, aprender a convivir, lo que exige desarrollar la capacidad de vivir juntos, entender al otro. Sin embargo, esto no significa que se deban descuidar el aprender a conocer y el aprender a hacer, pero el aprender a ser, la necesidad importante que tiene el ser humano de comprenderse a sí mismo “para desarrollar mejor la personalidad individual y ser capaces de actuar cada vez con mayor autonomía, juicio y responsabilidad personal” (Fundación Marcelino Botín, 2008: 21).

No obstante, el quehacer universitario ha estado centrado en el aprender a conocer y hacer, descuidando los otros dos pilares fundamentales que rigen la educación de este siglo y que constituyen la base del cooperativismo, expresado de otro modo: el aprender a ser y convivir (Castañeda et al, ob. cit).

En el orden de las ideas anteriores, las instituciones de educación superior cumplen una función pública, educar, la cual le genera una responsabilidad social en lo relacionado con la formación de profesionales; pero esta responsabilidad hoy va mucho más allá de asegurar la formación profesional, técnica y científica, reclama un nuevo rol orientado a formar, facilitar y apoyar la educación integral de las personas.

Por esa razón, se ha iniciado desde hace algunos años una reflexión más profunda acerca de la direccionalidad de los sistemas educativos, situación que abre interrogantes como: ¿si en el camino se han olvidado cuestiones tan importantes, como educar en los afectos y facilitar habilidades sociales? que apoyen la solución de conflictos, herramientas que los jóvenes necesitan para prepararse y relacionarse con culturas diversas y la comunidad global, los facilitadores son actores clave en el desarrollo de estas competencias. Los procesos de aprendizaje social y emocional pueden aportar una importante contribución para permitir a las personas tomar las riendas de sus vidas y encontrar su equilibrio personal (Pérez, 2015).

En el caso específico de las instituciones de educación superior públicas nacionales, se observa que el desempeño laboral, se orienta específicamente a señalar las habilidades y destrezas del empleado, midiendo si son adecuadas o inadecuadas y se proyecta la posibilidad de otorgar ascensos, transferencias. Sin embargo, no se toma en consideración al empleado como un ser integral bio-psíquico-social, con sentimientos y emociones.

La realidad anterior, provoca en el talento humano respuestas que se traducen en baja productividad, ausentismo, renuncias, problemas interpersonales, huelgas, entre otros. En consecuencia, se produce la situación esperada en estas circunstancias, resistencia al cambio, resignación, descontento, insatisfacción, poca motivación, elementos que desencadenan altos niveles de incertidumbre.

Por otra parte, se observa que el talento humano que pertenece a las instituciones, manifiesta de forma constante su descontento por la situación de las universidades, la cual es compleja por la diversidad de factores (jurídicos, académicos, financieros y operativos) que entran en juego. Según Morles (2003), los principales elementos que perturban a estas instituciones son: financiamiento;

sueldos y salarios poco atractivos; problemas de dirección y gestión; debilidad en la formación pedagógica de la planta docente; pertinencia y calidad; falta de políticas sistemáticas de investigación y desarrollo tecnológico, entre otros.

Dentro de este marco, la UCLA ha impulsado iniciativas orientadas a trasladar el foco de atención principal de la adquisición de conocimientos y habilidades hacia una formación de carácter integral. En efecto, su Modelo Educativo (2012), expresa que “los programas académicos deben estar orientados hacia la formación integral en términos de ir articulando de forma permanente el aprender a ser, a conocer, a hacer y a convivir, para desarrollar armónicamente los aspectos cognitivos, afectivos, axiológicos y prácticos” (p. 7), situación que implica un cambio en la “concepción del estudiante como objeto de la formación profesional a la de sujeto de la formación profesional” (p. 8).

Ahora bien, esta forma de entender la relación pedagógica, así como el sentido atribuido a la misma, posibilita a los estudiantes una forma de comprenderse a sí mismos como sujetos sociales, de tal modo que junto con perfeccionar su condición humana, puedan ver incrementadas sus posibilidades de inserción y realización en el ámbito laboral. Sin embargo, el camino por recorrer todavía es largo y requiere sumar esfuerzos que permitan consolidar este nuevo modelo educativo.

A partir de los supuestos anteriores, se evidencia claramente la necesidad de buscar herramientas orientadas al perfeccionamiento de competencias sociales y emocionales, como herramientas de gestión para mejorar el desempeño del talento humano y contribuir en la construcción y dinamización de equipos motivados, apasionados y comprometidos.

2. Marco referencial

Cada individuo aporta y compone el capital humano de una organización, el cual es el resultado de las capacidades, habilidades y competencias multiplicadas por el compromiso y la entrega que es capaz de desarrollar cada persona en la empresa.

Hasta hace muy poco, el individuo se reconoce como un ser emocional. En la novela del escritor francés De Saint-Exupéry (2003), el Principito, en la conversación que sostiene en su encuentro con el zorro, le dice: “sólo con el corazón se puede ver bien; lo esencial es invisible para los ojos” (p. 26). En efecto, hoy existen evidencias que la inteligencia y los sentimientos no luchan de manera constante, todo lo contrario, porque la inteligencia es esencialmente emocional. Hasta ahora, asegura la filósofa y escritora Punset (citada por Del Rio, 2014), los seres humanos transitaron

la vida sin conocer que pasaba con la otra mitad de su cuerpo. Sin embargo de la mano de esa nueva realidad, nace también la necesidad de aprender a manejar y educar esos sentimientos.

Durante mucho tiempo, los términos cognición y emoción fueron calificados como procesos autónomos e incluso contrapuestos. Sin embargo, cada uno encierra a muchos otros (Belmonte, 2007). En tal sentido, en el marco de lo que se define como cognición, se incluyen: (a) la percepción; (b) la memoria; y (c) la atención o la acción. Por otra parte, el concepto de emoción comprende desde la experiencia subjetiva (el sentimiento) hasta las reacciones que se denominan vegetativas (sudoración, temblor, palidez) y motoras (gestos, posturas).

Por lo tanto, se puede entender la emoción como una respuesta mental organizada a un evento que incluye aspectos psicológicos, experienciales y cognitivos. Las emociones son las que mueven a los individuos, los llevan a entrar en acción.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, Belmonte (ob. cit), sostiene que son muchas las emociones que pueden experimentar los seres humanos. En relación con esto, algunas han sido llamadas emociones primarias, como son: miedo, ira, alegría, tristeza, disgusto y sorpresa; son emociones que van acompañadas de patrones de conducta tales como: respuestas faciales, motoras, vocales, endocrinas, hasta cierto punto estereotipadas, son reconocibles por encima de diferencias culturales y raciales en los seres humanos.

Asimismo, se distinguen también otro grupo de emociones, como: envidia, vergüenza, culpa, calma, depresión, entre otras, que se denominan emociones secundarias, con un componente cognitivo más alto y siempre asociadas a las relaciones interpersonales. Según se ha visto, unas y otras constituyen sin duda parte esencial de la vida. Por consiguiente, se hace necesario gestionar la emotividad del individuo, tanto para su vida personal como en el entorno profesional.

En este orden de ideas, el catedrático y experto de la Universidad de Barcelona (España), Bisquerra (2003), destaca que la gestión emocional brinda al individuo la capacidad para manejar las emociones de forma adecuada. De allí que, una alternativa indispensable para disminuir los riesgos y variables que afectan el desarrollo adecuado de los colaboradores y, generar procesos adaptativos de vida, es la educación emocional, que pretende dar respuestas a un conjunto de necesidades sociales que no quedan suficientemente atendidas en la educación formal.

Cabe agregar, que las personas que gestionan debidamente sus sentimientos, pueden interpretarlos y relacionarlos efectivamente con los sentimientos de los demás, alcanzaran estados mucho más favorables en todos los ámbitos de la vida (relaciones personales, laborales, familiares).

Asimismo, serán capaces de alcanzar mayores niveles de satisfacción, serán más eficaces y más competentes para controlar los hábitos mentales que determinan la productividad.

Tradicionalmente, se ha considerado el lugar de trabajo como un ambiente racional, donde las emociones no tienen funciones productivas y cuya intervención sólo sesga las percepciones e interfiere con la capacidad de raciocinio y toma de decisiones. A lo largo de los siglos se hizo un gran esfuerzo por dominarlas, confinarlas en sistemas de vida ordenados y represivos. En el siglo XXI esta visión ha entrado en crisis por dos razones, por cuanto la inteligencia académica no es suficiente para alcanzar el éxito profesional (Pérez, ob. cit).

Por tanto, en el ámbito organizacional, el tema de las emociones ha traído cambios significativos. En tal sentido, la IE se utiliza en tres sentidos, por un lado, se refiere a la capacidad para relacionarse con otras personas, así como a la habilidad para regular la información emocional individual. La segunda modalidad, implica la organización de todos los aspectos de la personalidad que contribuyen al éxito. Finalmente, se utiliza para describir la habilidad para regular y manejar la información emocional

Por estos motivos, se ha empezado a ubicar lo emocional como un componente integrado a la vida laboral, dejando de lado la idea de que las emociones retardan o estancan las organizaciones, sus objetivos y su efectividad. Adicionalmente, la capacidad emocional de los individuos está ganando un mayor crédito en la toma de decisiones, la negociación, la solución de problemas, la adaptación a cambios organizacionales y la construcción de relaciones laborales (Gabel, 2005).

Las habilidades emocionales, como se refleja en diferentes investigaciones, se consideran predictivas de una mejor capacidad para afrontar los sucesos vitales cotidianos, y mayores niveles de bienestar y ajuste psicológico. Existen evidencias, a su vez, que la inteligencia emocional, definida como la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas (Mayer y Salovey, citado por Enríquez, 2011), juega un papel importante como recurso de la persona para enfrentar situaciones de tipo laboral e inclusive en el contexto académico.

Ahora bien, la capacidad de gestionar las propias emociones, interactuar eficazmente con los demás y comunicar, produce un importante impacto en el desempeño de los empleados, equipos y líderes (Goleman, 2013). En el marco de las observaciones anteriores, no parece existir duda que tanto los factores personales como los del sistema inciden en las conductas y los resultados del trabajo, es decir, en el desempeño laboral.

Ante la situación planteada, la educación tiene la difícil tarea de preparar al individuo para enfrentarse a la vida, su objetivo es lograr el desarrollo humano. Tal como expone Bisquerra y Pérez (2005), la educación está obligada a brindar respuestas a las necesidades sociales y para lograrlo debe que atender los aspectos emocionales de forma prioritaria, esto implica educación emocional.

En consecuencia, los encargados de la gestión educativa deben orientar su accionar a acrecentar y conservar los conocimientos, habilidades, actitudes positivas y valores en beneficio del individuo, la organización y comunidad en general. En efecto, al gestión educativa puede ser entendida como el conjunto de “acciones desplegadas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente” (Rendón, 2009:16).

Es así como, en la medida en que las actuaciones de la institución se desarrollen en un entorno competitivo, la gestión educativa se hace más importante, por cuanto será la herramienta responsable de dinamizar aspectos como la flexibilidad, adaptabilidad y éxito.

3. Procedimiento de investigación

El presente estudio, se encuentra enmarcado en una investigación de campo con un diseño no experimental de nivel descriptivo. Al respecto, Muñoz (2000) destaca que la investigación de campo “...es la que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio...” (p.207). Asimismo, se enmarcó dentro de un diseño no experimental transeccional, por cuanto no se manipularan deliberadamente las variables de estudio; en palabras de Hernández y otros (ob. cit), son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables...solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 269). Por tal razón, el investigador solo observo la situación existente en el Departamento de Estudios Básicos y Sociales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), acerca de lo cual se indago en un tiempo único para obtener la información requerida y llevar a la consecución los objetivos planteados.

En lo referente al nivel, esta investigación se ubicó en el nivel descriptivo, debido a que se relataran los aspectos relevantes de los fenómenos sometidos al análisis, sin intentar explicar o predecir las relaciones que se encontraron entre ellos. Por su parte, Hernández y otros (2003), la

definen como un proceso de investigación que permite la descripción de hechos mediante la observación directa o indirecta, muy útil para estudios de hechos sociales. Además, señala que en este tipo de investigación se describen situaciones y eventos, buscando especificar las propiedades importantes de los elementos que se encuentran sometidos a un análisis.

En relación con la población, es importante señalar, que por tener una población de análisis muy concreta y reducida, no fue necesario establecer una muestra, así que se tomó la totalidad de la población. De acuerdo con Arias (2012), “si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo...” (p. 83). En efecto, se trabajó con una población muestral conformada por treinta (30) Docentes adscritos al Departamento de Estudios Básicos y Sociales de la UCLA.

Ahora bien, con relación a las técnicas de recolección, las cuales pueden ser entendidas según Hurtado (2012), como “las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 68) apropiada para alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Cabe agregar, que para el diseño del cuestionario utilizado en este trabajo se tomó como fundamento los resultados de las investigaciones realizadas por Hay Group con el apoyo del psicólogo Daniel Goleman y el profesor de comportamiento organizacional de la Universidad de Harvard, Richard Boyatzis, sobre herramientas de evaluación y desarrollo

Una vez concluida la etapa de recolección de datos, se iniciaron las fases de procesamiento y análisis de datos, para las cuales se emplearon diagramas de barras a fin de mostrar los resultados analizados por medio de la estadística descriptiva, que permitió establecer porcentajes, valores o frecuencias.

4. Resultados y discusión

Los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los Docentes que pertenecen al Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA, quedo de manifiesto que los docentes poseen competencias en las áreas cognoscitiva y pedagógica, sin embargo, existen un conjunto de limitaciones en las competencias sociales y emocionales, las cuales se convierten en áreas potenciales de mejora en la búsqueda de un desempeño efectivo.

En este orden de ideas, aunque los docentes expresaron que tienen la capacidad de interpretar, controlar sus emociones y conocen como éstas pueden afectar su desempeño, es decir,

tienen conciencia emocional; exhiben problemas con respecto a la valoración adecuada de sí mismos y la autoconfianza. Asimismo, se muestran poco competentes al momento de ejercer control sobre sus emociones.

Al respecto, un porcentaje significativo del talento humano docente requiere desarrollar esta habilidad asociada a la dimensión autogestión de la inteligencia emocional, principalmente en las áreas de autocontrol emocional, transparencia, adaptabilidad e iniciativa. Al respecto, los resultados mostraron algunas limitaciones en la competencia de los docentes para adaptarse a situaciones cambiantes, así como a recibir realimentación y corregir fallas.

Igualmente, se pudo constatar la presencia de problemas relacionados con la disposición para actuar sobre oportunidades que permitan mejorar el desempeño, así como para estimular lo mejor en las personas.

También, los resultados muestran algunos puntos de dificultad asociados con las competencias sociales del talento humano, específicamente en la dimensión conciencia social, determinada a través de los indicadores empatía y conciencia organizacional, debido a que los resultados evidencian inconvenientes con respecto a la capacidad del docente para estar atento a las personas de su entorno laboral y sentirse integrado a un equipo de trabajo.

El marco de las observaciones anteriores, ofrece una vía que permite elaborar un inventario de las fortalezas del talento humano docente y determinar que competencias es necesario mejorar o desarrollar.

Por otra parte, la revisión de los principales elementos que definen y orientan el desempeño de los docentes en la UCLA, permitió evidenciar que el Modelo Institucional para la Evaluación integral del Docente Universitario, diseñado con el objetivo de “evaluar al docente universitario, a través de un sistema institucional diseñado para tal fin, cónsono con la cultura organizacional de la UCLA” (p. 2), está conformado por cuatro (4) dimensiones:

- Elementos Organizacionales: políticas de evaluación, plan de desempeño académico semestral o anual, perfil del docente.
- Elementos del Proceso de Evaluación: instancias evaluadoras, docentes a evaluar.
- Proceso de Evaluación: metodologías, obtención de información.
- Acciones para el Mejoramiento: realimentación, planes de desarrollo académico y personal, plan de incentivos, toma de decisiones gerenciales.

En este propósito, el Plan de Desempeño Académico Semestral o Anual constituye un instrumento clave, por cuanto establece los parámetros que permitirán valorar el desempeño docente. En tal sentido, “se convierte en criterio normativo para la evaluación del docente de la UCLA, al explicar, justificar y evidenciar los niveles de cumplimiento y los logros alcanzados en las actividades de docencia, investigación, extensión y gestión” (UCLA, ob. cit: 6).

En este orden de ideas, es importante destacar que el énfasis de los procesos de evaluación se concentra en medir el nivel de cumplimiento y logros conseguidos por los docentes en aquellas funciones que definen el quehacer de toda institución universitaria, docencia, investigación, extensión y gestión; sin embargo no se consideran otros factores necesarios e importantes para obtener altos niveles de logro y un desempeño eficaz en el desarrollo de las citadas funciones, como es el caso de las competencias sociales y emocionales. Por tanto, aunque la UCLA tiene contemplado en su modelo de evaluación estos aspectos, en la realidad siguen conservando una mayor relevancia aquellas competencias asociadas a elementos cognoscitivos y pedagógicos.

Como puede observarse, las organizaciones en la actualidad y, particularmente, las Universidades tienen la imperiosa necesidad de gestionar su capital humano para mantenerse vivas. El capital financiero constituye el oxígeno de las instituciones, pero es su propio conocimiento lo que las alimenta, su saber hacer, es aquello que les permite innovar y a través de éste perdurar.

Ahora bien, el desarrollo del capital humano implica perfeccionar un conjunto de capacidades en los individuos, las cuales son determinantes para lograr un buen desempeño. Dentro de este marco, el desempeño está asociado a las conductas o acciones relevantes para el trabajo o actividad, las cuales están relacionadas con el logro de los objetivos organizacionales definidos por la institución universitaria.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, es preciso señalar que toda actuación demanda competencia, de acuerdo a esto cada persona tendrá actuaciones diferentes, lo que determinara si su actuación es adecuada o no para el trabajo que está realizando, lo que permitirá establecer sus niveles de desempeño.

En este propósito, si el punto de inicio es considerar a la gente como el eje principal de la organización, es preciso determinar aquellos aspectos relevantes que se deben prever con respecto a su gestión. En consecuencia, será necesario determinar los requerimientos del talento humano, al objeto de garantizar la eficiencia y competitividad de la organización y el cumplimiento de sus objetivos.

Significa, que realizar una revisión de la disponibilidad de capital humano (tanto en cantidad como en relación con sus competencias), representa una vía para determinar si la organización tiene problemas hoy, y por otra parte, al plantearse escenarios y evaluar los requerimientos, conocerá si tendrá dificultades o crisis futuras, lo que permitirá determinar las brechas que es preciso cerrar (Betancourt, ob. cit).

En relación con esto, es importante señalar que al hablar de requerimientos no se habla solo de un número de personal determinado, también se consideran otros elementos de capital humano necesarios como: competencias, destrezas, conocimientos, valores y factores culturales importantes para consolidar el logro de los objetivos previstos para la institución,

En consecuencia, según Blanchard y otros (2003), para que una organización pueda obtener los resultados que desea, en primer lugar, es preciso establecer claramente las necesidades del negocio; seguidamente, determinar que personas son requeridas para cumplir con esas necesidades y, finalmente, para garantizar un buen desempeño, el talento humano debe ser realmente capaz y disponer de los recursos necesarios en su entorno de trabajo.

En tal sentido, las necesidades del negocio se apoyan en el desempeño del talento humano de la organización, pero el desempeño está en función de las capacidades de cada persona, las herramientas, equipo y otros recursos, que conforman el entorno de trabajo. En este orden de ideas, será necesario alinear las necesidades de desempeño con las necesidades del negocio, ¿cómo hacerlo? es importante cumplir con las necesidades de capacitación y del entorno de trabajo.

De acuerdo a lo expresado por Blanchard y otros (ob. cit), el desempeño exitoso en el trabajo depende de tres factores: externos a la empresa; internos de la empresa; e internos del individuo. En relación con esto, el primero, no lo puede controlar la organización, no obstante, los dos restantes, si tiene la facultad de manejarlos.

Ahora bien, entre los factores internos se pueden mencionar: la cultura organizacional, clima psicológico, liderazgo, capacitación y adiestramiento. Por otra parte, en relación con los factores internos del individuo serán relevantes: la motivación y las competencias. Cabe agregar, que los factores internos determinan las necesidades del entorno de trabajo y los factores internos, las necesidades de capacidad.

De acuerdo a los razonamientos expuestos y los resultados obtenidos del diagnóstico realizado en el Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA, si se contrastan con el pronóstico, este último sustentado en la necesidad de

transformación de la educación universitaria, se podrán establecer cuáles son las competencias deseadas para los docentes, en función de lo establecido en el Direccionamiento Estratégico de la institución y los escenarios planteados a futuro, lo que permitirá adelantar acciones orientadas a cerrar las brechas que se presentan. En consecuencia, se considera relevante, generar acciones por parte de los responsables de la gestión académica, encaminadas a brindar al talento humano el apoyo necesario para mejorar su desempeño.

Tal como se ha visto, los aspectos emocionales están poco o nada desarrollados en nuestro sistema educativo, en consecuencia es necesario incorporar estos elementos en su quehacer diario, pero no como esfuerzos aislados, sino a través de intervenciones sistemáticas. Si el talento humano no adquiere las competencias necesarias para gestionar sus emociones, no puede obtener niveles adecuados de desempeño. En consecuencia, esta situación afecta su rendimiento y perturba su relación comunidad universitaria en general.

Conclusiones

De acuerdo a lo expresado en el Direccionamiento Estratégico 2012-2017, la UCLA “se visualiza en los próximos años con mayor participación en el entorno, vanguardista, autónoma, generadora de recursos propios y financieros...abocada a la calidad, formadora de recurso humano integral, con sensibilidad social, valores éticos [...] con facilidad para adaptarse a los cambios...” (p. 7). En este sentido, señala que para consolidar esta visión debe encauzar problemas y necesidades internas, estableciendo prioridades en materia de cultura organizacional, cambios estructurales y de procesos.

En este propósito, una característica fundamental de su Modelo Educativo es su vocación humanística que “concibe al ser humano de manera integral, constructor de su proyecto de vida y espíritu emprendedor como base de su crecimiento personal” (p.15). Por tanto, está obligada a emprender los cambios necesarios para trabajar en función de conseguir el desarrollo de competencias (sociales y emocionales) orientadas al crecimiento personal en docentes y trabajadores, para posteriormente inculcarlas en los alumnos.

Dentro de este marco, se ha planteado entre sus objetivos institucionales “generar cambios de orden estructural, de procesos y de comportamiento, fundamentados en su talento humano como base del desarrollo organizacional, bajo principios y valores institucionales” (p. 20), queda

claro que el talento humano es el creador, dinamizador y actor principal de todas las acciones organizacionales.

Por tanto, si esta aseveración se analiza a la luz de las demandas actuales de la sociedad del conocimiento, la información y la tecnología es evidente que el talento humano es la principal fuente de riqueza para cualquier país, en consecuencia resulta lógico el interés que despierta la gestión educativa, por cuanto la educación es la gran creadora de talentos.

Dentro de este marco, el talento humano debe aprender a gestionar sus emociones; ser consciente de las necesidades de los demás. En suma, los conocimientos en su área de especialidad y las habilidades sociales y emocionales, tendrán como resultado un talento humano con un desempeño mucho más eficaz, capaz de crear un ambiente positivo para el desarrollo de su trabajo diario.

La buena noticia es que este tipo de competencias es posible aprenderlas a cualquier edad y pueden ser mejoradas durante toda la vida, además “todas las competencias emocionales se pueden cultivar con la debida práctica” (Goleman, ob. cit: 294).

En esta tarea será importante recordar que el “cambio profundo requiere la recomposición de hábitos arraigados en el pensar, en el sentir y en la conducta” (Goleman, ob. cit: 297), por tanto, será necesario compromiso, tiempo y esfuerzo para desaprender y aprender.

En tal sentido, los responsables de los procesos de gestión deben crear espacios para el desarrollo y la innovación, con el fin de transformarla y mejorarla, hacerla más eficiente, eficaz y pertinente con los objetivos y necesidades de la organización y la sociedad, orientando su accionar hacia acrecentar y conservar los conocimientos, habilidades, actitudes positivas y valores en beneficio del individuo, la organización y comunidad en general.

Ahora bien, en esta difícil tarea es necesario diseñar estrategias para el desarrollo de competencias emocionales y sociales en el talento humano, con la finalidad de brindarle herramientas que le permitan gestionar de forma eficaz sus emociones, lo que se traducirá en una mejora de sus niveles de desempeño.

De igual manera, será importante perfeccionar el diagnóstico realizado a través de nuevos instrumentos que permitan profundizar el conocimiento sobre el manejo de las competencias sociales y emocionales del talento humano de la institución, por cuanto esta información representa un insumo fundamental para construir los procesos de gestión del cambio.

Asimismo, es de vital importancia motivar al talento humano a incorporar cambios que le permitan mejorar sus competencias sociales y emocionales, en la medida que las personas tienen expectativas de éxito altas imprimen mayores niveles de esfuerzo en sus acciones, aprender algo nuevo puede ser un factor que despierte el entusiasmo de las personas, debido a que esto les permite mejorar sus niveles de competitividad en el trabajo, y por tanto, sus posibilidades de desarrollo de carrera.

Referencias

- Arias, F. (1999). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Belmonte, C. (2007). Emociones y Cerebro. Universidad Miguel Hernández. España. Revista Real Academia de Ciencias Exactas Físicas Naturales Vol. 101, Nº. 1, pp. 59-68. Disponible en: <http://www.rac.es/ficheros/doc/00472.pdf>.
- Betancourt, E. (2012). Apuntes de Planificación Estratégica de Capital Humano. Basado en extractos del Planificación Estratégica de Capital Humano en el siglo XXI. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Investigación Educativa, Vol. 21, Nº 1, pp. 7-43. Disponible en: <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/99071/94661>
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2005). Las competencias emocionales. Revista Educación XXI. Nº 10, p. 65-81. Barcelona, España. Disponible en: www.ub.edu/grop/catala/wp-content/.../Las-competencias-emocionales.pdf
- Blanchard, K. (2003). **Cierre las brechas. Busque el máximo rendimiento y ¡alcáncelo!** Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
- Camacaro, M. (2009). Modelo de Gerencia Estratégica del Conocimiento para las Universidades Públicas. Caso: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Periodo 1997-2008. Tesis Doctoral, Universidad Santa María. Caracas, Venezuela.
- Castañeda, G.; Ruiz, M.; Vilorio, O; Castañeda, R; Quevedo, Y. (2007). El rol de las Universidades en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial. Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales, Año 3/Nº 8, pp.100-132. Disponible en: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/8/Art4.pdf>
- Correa, A.; Álvarez, A.; Correa, S. (2011). La Gestión Educativa un nuevo paradigma. Fundación Universitaria Luis Amigó. Medellín, Colombia.
- De Saint-Exupéry, A. (2003). **El Principito**. Salamandra. Ediciones. Barcelona, España.
- Del Rio, P. (2014). Entrevista a Elsa Punset. Revista Hola. 20 Minutos con... Disponible en: <http://www.inteligenciaemocionalysocial.com/wp-content/uploads/2014/09/20140916-Hola.pdf>.
- Enríquez, A. (2011). Inteligencia Emocional Plena: Hacia un Programa de Regulación Emocional Basado en la Conciencia Plena. Tesis Doctoral. Universidad de Málaga. Málaga, España. Disponible en: <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/5053>
- Fundación Marcelino Botín (2008). Educación Emocional y Social. Análisis Internacional.

- Gabel, R. (2005). *Inteligencia Emocional. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Universidad ESAN. Serie Documentos de Trabajo N° 16. Lima, Perú. Disponible en: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Goleman, D. (2007). **La Inteligencia Emocional**. Ediciones Argentina. Buenos Aires, Argentina.
- Goleman, D. (2010). **La Inteligencia Emocional en la Empresa**. Ediciones Argentina. Buenos Aires, Argentina.
- Goleman, D. (2012). **El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos**. Ediciones B. Barcelona, España.
- Goleman, D. (2013). **Liderazgo. El Poder de la Inteligencia Emocional**. Ediciones B. Barcelona, España.
- González, R. (2005). **Creando valor con la gente. Un modelo para generar ventaja competitiva**. Grupo Editorial Norma. Tlalnepantla, México.
- Granell, E. (2000). ¿Cambio la gestión de recursos humanos? *Revista Gerente 500*. Edición III, pp. 22-24. Caracas, Venezuela.
- Hernández, R. y otros. (2003). **Metodología de la Investigación**. McGraw- Hill. Segunda Edición. DF, México.
- Hurtado, J. (2012). **El Proyecto de Investigación**. Quirón Ediciones. Séptima Edición. Caracas, Venezuela.
- Lantieri, L. (2010). Las Emociones van a la Escuela. *National Geographic. Edición Especial Cerebro y Emociones*. Pp. 66-73.
- Marina, J. (2014). El fundamento de la Educación Emocional. *Diario El Mundo*. Disponible en: <http://www.joseantoniomarina.net/articulo/el-fundamento-de-la-educacion-emocional/>
- Muñoz, C. (2000). **Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis**. Prentice Hall Educación. DF, México.
- Pérez, N. (2015). Gestión de emociones como herramienta en el desempeño del talento humano docente. Universidad Centrocidental Lisandro Alvarado (UCLA). Tesis de Grado. Universidad Central de Venezuela (UCV). Caracas, Venezuela.
- Punset, E. (2011). Entrevista con Ken Robinson, experto en desarrollo de la creatividad. Programa Redes para Ciencia Título: "Los secretos de la creatividad". Emisión 89. Temporada 15. Disponible en: <http://www.redesparalaciencia.com/4684/1/redes-89-los-secretos-de-la-creatividad>
- Punset, E. (2011a). **Excusas para no pensar. Cómo nos enfrentamos a las incertidumbres en nuestra vida**. Ediciones Destino. Barcelona, España.
- Punset, E. (2014). ¿Cómo se mejora el Aprendizaje Social y Emocional? *XL Semanal*. Excusas para no pensar. Disponible en: <http://www.eduardpunset.es/22000/punset-en-los-medios/como-se-mejora-el-aprendizaje-social-y-emocional>
- Rendón, J. (2009). Modelo de Gestión Educativa Estratégica. Programa Escuelas de Calidad. Secretaría de Educación Pública. Ciudad de México, México. Disponible en: http://www2.sep.pdf.gov.mx/programa_escuela_calidad/Materialesdeconsulta/MGEE.pdf
- Ulrich, D. (2008). **Recursos Humanos Champions**. Ediciones Granica. Buenos Aires, Argentina.
- UNESCO. (1996). *La Educación encierra un gran tesoro*. Informe de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Ediciones UNESCO.
- Universidad Centrocidental Lisandro Alvarado (2005). *Modelo Institucional para la Evaluación Integral del Docente Universitario (Propuesta)*.

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (2012). Modelo Educativo de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). Gaceta Universitaria N° 135.

MANAGEMENT OF EMOTIONS AS A TOOL OF EDUCATIONAL MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION
INSTITUTIONS.

CASE: LISANDRO ALVARADO UNIVERSITY (UCLA)

ABSTRACT: The legacy of globalization world, the digital economy, knowledge society and information system requires education systems to guide their work towards a comprehensive much more flexible concept, transdisciplinario, inclusive and to provide effective and timely responses to the demands of the actual society. The intent of education is the full development of the personality of the individual, this challenge involves working on two aspects: cognitive, but also emotional. This research was proposed to analyze the management of emotions as a tool of educational management in institutions of higher education, taking as a case illustration the Department of Basic Studies and Social Lisandro Alvarado University (UCLA). The work was framed in a field investigation with a non-experimental design descriptive level. For data collection a questionnaire type instrument using a Likert scale, which was validated through expert judgment and driveability was measured with Cronbach Alpha was developed. The study population consisted of thirty (30) teachers, who were selected in full. For tabulation and analysis of data it was used descriptive statistics were presented in tables and bar graphs. The main findings indicate that the ability to manage emotions, interact effectively with others and communicate, produce a significant impact on the performance of employees, teams and leaders the responsible management processes should create space for development and innovation, in order to transform and improve it, make it more efficient, effective and relevant to the objectives and needs of the organization and society.

Keywords: Emotions Management; Education Management; Institutions of Higher Education.

REFLEXIONES EPISTÉMICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTIÓN DEL DOCENTE COMO GERENTE DE AULA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

MARBELLA MARCANO RAMÍREZ

marbellamarcanoramirez08@gmail.com

gabrielavictoriasandovalmarcan@gmail.com

RESUMEN: La presente investigación tuvo como intencionalidad del estudio, develar la percepción que tienen los actores del hecho educativo sobre la inteligencia emocional en la gestión del docente como gerente de aula durante el proceso de enseñanza y aprendizaje en la Universidad Fermín Toro, en la parroquia Cabudare, Municipio Palavecino en el Estado Lara. En este sentido, la inteligencia emocional permite a las personas tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás y adoptar una actitud empática y social; en el contexto educativo, es de gran relevancia, porque estas habilidades persisten frente a las frustraciones, ya que pueden regular los estados de ánimos, controlar sus impulsos y emociones, haciéndolos menos propensos a realizar comportamientos disruptivos, agresivos o violentos. Desde esta perspectiva, las universidades y los institutos de educación superior, deben en un futuro inmediato, irse adecuando a este nuevo proyecto de educación de manera que contribuya en forma directa en el logro de la calidad educativa, ya que el sistema universitario debe servir de revuelo para aludir y definir los procesos de docencia, investigación, extensión y prestación de servicio comunitario adecuado al contexto donde se encuentran ubicadas las instituciones. De acuerdo con los objetivos planteados para la presente investigación, esta se ubica dentro del enfoque cualitativo y se utilizó, el método hermenéutico, para interpretar el significado de las respuestas de los docentes y participantes respectivamente en cuanto a todos los aspectos concernientes a la inteligencia emocional y la importancia de desarrollarla y ponerla en práctica en el escenario educativo universitario. Los informantes claves fue personal docente de la institución, formado por el personal directivo y los docentes en el aula de clases y además los participantes o estudiantes, quienes conformarán los sujetos de estudio.

Palabras Clave: inteligencia emocional, gestión del docente, gerente de aula, proceso educativo, educación universitaria.

1. Introducción

La educación ha sido es y será un pilar fundamental para el funcionamiento de la sociedad a lo largo de los años, en un mundo globalizado; por cuanto es necesario la innovación y creatividad en procesos educativos que involucran la participación activa y acertada de todos los actores que

intervienen. En este sentido, la gestión del docente como gerente de aula, para la optimización del proceso educativo en el nivel de educación superior, se muestra como una tendencia innovadora que el docente mediante habilidades de la inteligencia emocional, adoptando el aprendizaje integral, basándose, en competencias necesarias para poder auto dirigirse, estar atento a los retos y vencer los obstáculos que se le presenten; además, tener la capacidad necesaria de tomar decisiones adecuadas para el proceso de aprendizaje y enseñanza.

Según García (2009), expresa que el nuevo gerente “requiere de un gran potencial humano puesto que es el protagonista del cambio, y de él depende la efectividad en la planificación, organización, dirección, evaluación y retroalimentación de todos los miembros de la clase” (p. 37). Esto, en conjunción con la misión, visión y los valores permitirán que el docente como gerente de aula sea eficaz, pertinente y eficiente, con especial referencia para incidir en la calidad de vida de los estudiantes.

2. Marco Referencial

EL FLORECIMIENTO DE LAS EMOCIONES: RECIBO LAS ENERGÍAS QUE IRRADIA LA NATURALEZA EN MI CUERPO, MENTE Y ESPÍRITU, PARA BRINDAR LOS FRUTOS QUE ME DA LA TIERRA.



La base fundamental de un buen gerente es la medida de la eficiencia y la eficacia que tenga habilidades para lograr las metas de la organización. Tener la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados, para alcanzar los objetivos de la organización en hacer las cosas bien y la capacidad para determinar los objetivos apropiados, en hacer lo que se debe hacer; por cuanto, ningún grado de eficiencia puede compensar la falta de eficacia, de manera tal que, un gerente ineficaz no puede alcanzar las metas de la organización, la eficacia es la clave del éxito de las organizaciones. Pero, el ser gerente no sólo es dirigir actividades, ser gerente también implica ser un buen líder, es saber el proceso de cómo penetrar en esas actividades que realizan los miembros del grupo con el cual se trabaja. El gerente para poder lograr sus objetivos debe saber cómo usar las

diferentes formas del poder para influir en la conducta de sus seguidores, en distintas formas, sin olvidar que es lo que se quiere lograr y hacia dónde va.

Al respecto, considero que el término gerencia ha sido de especial interés durante la última década, por todo lo que ella implica, que desde un principio, estaba relacionado exclusivamente con las organizaciones con fines de lucro, luego, con el paso de los años este término fue adoptado por otros tipos de organizaciones, entre ellas las educativas.

Finalmente, la gerencia puede entenderse de dos maneras básicas y centrales: como una de las partes o secciones de una empresa, institución u organización, o como la actividad de gerenciar y llevar adelante el trabajo de organización y planificación en cualquier tipo de espacio (aunque principalmente se utiliza para el ámbito profesional).

3. Gerencia de aula

En las instituciones educativas el término gerencia ha tomado real importancia en el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, aplicado al campo educativo y específicamente en el aula hace referencia a las estrategias, los recursos de enseñanza y al logro del aprendizaje significativo, para Ruiz (ob. cit.) "la gerencia de aula se refiere a la previsión y procedimientos necesarios para establecer y mantener un ambiente en el cual la instrucción y el aprendizaje puedan suceder". (p.8).

Por otra parte, la gerencia de aula también puede ser definida como un proceso de planificación, organización, dirección y control de las actividades de aprendizaje implícitos en un diseño curricular. En consecuencia, el docente como gerente de aula va ejercer las funciones administrativas relacionándolo con los recursos de enseñanza-aprendizaje, de manera tal que se logre el aprendizaje significativo.

De allí que, ser docente es algo más complejo, sublime e importante que enseñar una asignatura, implica dedicar alma, lo que exige vocación, y esa vocación reclama algo más que títulos, cursos, conocimientos y técnicas, reclama la capacidad de servicio y una coherencia de vida y palabra, la cual es imposible sin el continuo cuestionamiento y cuidado de su proyecto de vida, porque un docente explica lo que sabe o lo que cree saber, pero enseña lo que es, de manera que los estudiantes puedan percibir el aprendizaje eficazmente.

4. El docente universitario como gerente de aula

La función del docente universitario del siglo XXI exige una adecuada preparación tanto para la adquisición de conocimientos y actualización de los mismos, como para el desarrollo de habilidades y destrezas exigibles en una sociedad de permanente cambio. Al respecto Bendriñana (ob. cit.), plantea que la acción del docente en el ámbito universitario viene condicionada por un devenir histórico, marcado por el modelo educativo, institucional, legislativo y social del proceso docente. Su rol está enmarcado en un modelo sistémico e interdisciplinario, donde la docencia, la investigación, su saber, saber hacer y querer hacer conformará su acción educativa.

Atendiendo a lo planteado se tiene que, las investigaciones sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje desde el punto de vista cognitivo y emocional muestran nuevas formas de gestionar las actividades académicas cada vez más diversas en términos étnicos, lingüísticos y culturales. Estos nuevos desafíos y demandas requieren nuevas capacidades y conocimientos por parte de los profesores, las cuales se consideran dinámicas y variadas, por lo que el concepto viene variando en cuanto a su organización.

Por consiguiente, se hace necesaria una reflexión acerca del quehacer y de los nuevos perfiles docentes requeridos, dada la inclusión de actividades de investigación como parte fundamental de la formación docente, para ello debe pensarse que el escenario educativo universitario será exigente para docentes y estudiantes, dado que se exigirán altos estándares de calidad y competitividad profesional y personal, materializado en conocimiento profundo, habilidades, adecuado perfil de personalidad, destrezas para manejar nuevas tecnologías, proactivos y diligentes, entre otros aspectos.

5. Características emocionales del docente universitario como gerente de aula

Según Zabalza (ob. cit.), considera que el docente universitario debe tener la capacidad de transmitir interés y crear retos, lo cual se convierte en un rasgo importante del docente; o la competencia fundamental para enseñar/aprender a aprender y pensar, a cooperar, a comunicar, a ser crítico, a automotivarse. En tal sentido, el contacto con los estudiantes, desde el punto de vista emocional, permite el fomento de la cooperación entre ellos, la capacidad de incorporar a los estudiantes en su aprendizaje, proporcionar feedback temprano sobre sus aprendizajes, enseñarles

a gestionar su tiempo, trasladarles altas expectativas sobre ellos, y respetar su ritmo y forma de aprendizaje.

Asimismo, estas competencias de inteligencia emocional en los docentes tienen su base en los principios planteados por el modelo de inteligencia emocional de Goleman (ob. cit.), los cuales permiten enfocar al docente como gerente emocionalmente inteligente, donde la capacidad de conocer, valorar, controlar y mejorar las emociones y sentimientos personales, así como para conocer, valorar, controlar y mejorar las emociones y sentimientos de los demás conlleva al docente a plantearse el uso constante del método de pensamiento emocional que tiene que ver con el fortalecimiento del autoconocimiento, la autoestima, el autocontrol, la motivación, el conocimiento del otro y la valoración, lo que implica un adecuado manejo emocional como gerente en el desarrollo de las actividades educativas dentro del aula.

6. Inteligencia emocional

Al hablar de Inteligencia Emocional podría desarrollar personalmente un ejercicio de reafirmación y redirección de visión, misión y valores personales, familiares, profesionales y ciudadanos, a través de preguntas activas simulaciones y visualizaciones de las cosas que influyen filosóficamente en nuestra vida, sueños y principios sobre las cuales basamos nuestro actuar.

En este sentido, el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. El concepto de Inteligencia Emocional, aunque se atribuye a Goleman (ob. cit.), tiene algunos otros precursores, tales como: En el concepto de Inteligencia Social el psicólogo Thorndike, (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas" (p. 140).

En este orden de ideas, la experiencia muestra que para facilitar el aprendizaje y la creatividad, es fundamental el desarrollo tanto de la vida intelectual como de la emocional, porque no es suficiente contar con las máquinas más modernas y las mejores instalaciones, aun teniendo cierta capacidad intelectual, si falta la motivación, el compromiso, y el espíritu de cooperación.

Actitudes emocionales en el proceso de enseñanza aprendizaje

El desarrollo profesional del docente es más amplio que un proceso de formación permanente, por cuanto es planificado y es un proceso de crecimiento, mejora la relación con el conocimiento que tenga de la acción educativa, además de la actitud que tenga hacia el trabajo y la organización educativa universitaria, siempre en relación con la búsqueda de la interrelación entre las necesidades de desarrollo personal que pueda tener, así como también de su desarrollo social.

En tal sentido, el desarrollo profesional del docente universitario debe estar orientado en la búsqueda de una identidad profesional que le permita cada día aumentar su satisfacción en el ejercicio de su profesión a través del mayor aumento y comprensión de sus competencias como profesional de la docencia. De acuerdo con Medina (2008) se requiere insistir no solamente en el desarrollo personal sino también en su desarrollo emocional convirtiendo al docente universitario en un ser integral que toma en cuenta las necesidades emocionales de sus estudiantes.

Por otro lado, considero que el desarrollo profesional se debe orientar a las acciones del punto de vista emocional porque forma parte de ese cambio en la manera como se viene desarrollando las actividades en el aula universitaria, reflejándose en la formación de profesionales que pondrán en práctica, en su contexto laboral, todo aquello que aprendan en el transcurso del desarrollo de su carrera, y el docente como líder emocional tiene una gran influencia en ese accionar, esto quiere decir que, parte de esa formación se verá reflejada en factores tales como el clima laboral, el contexto educativo, entre otros aspectos.

7. Teoría general que acompaña la investigación

Todo proceso investigativo requiere de un apoyo de diversas teorías que sustentan en cierta manera lo que se viene desarrollando hasta el momento con respecto a la temática en estudio, en este caso las teorías generales que apoyan la investigación cualitativa desde la percepción que tienen los autores del hecho educativo sobre la inteligencia emocional en la gestión del docente como gerente de aula durante el proceso de enseñanza aprendizaje en la Universidad Fermín Toro, Parroquia Cabudare, Estado Lara.

Teoría de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer

Una de las teorías más significativas de la inteligencia emocional fue la planteada por los psicólogos Salovey y Mayer (1990) quienes consideraron por primera vez el término Inteligencia Emocional, definiéndola como “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p.189); es decir, que las personas tienen la capacidad de interpretar y conocer sus emociones, tomando en cuenta sus acciones y reconocerlas en los demás, por cuanto es una información necesaria para el desarrollo de su vida personal, social y profesional.

En resumen, las emociones, son parte importante del docente, como un ser humano que es, no son inventadas por ellos, sino que están allí, acompañándolos siempre por cuanto son parte del bagaje o repertorio básico personal, es por ello que, en la medida que el docente responda ante la vida, ante su praxis educativa y conozca cómo controlarlas, es decir, orientar en buena parte sus comportamientos emocionales, podrá facilitar los aprendizajes, y la manera de actuar ante sus estudiantes, porque al utilizar ese potencial emocional en el ambiente áulico, sus estudiantes podrán disfrutar aprendiendo, tener confianza en sí mismos, en lo que hacen y serán capaces de sobreponerse a los aspectos negativos que puedan afectar su vida laboral en cualquier momento de su vida.

Teoría de la inteligencia emocional de Goleman

La teoría de inteligencia emocional de Goleman (1995), plantea que el término inteligencia emocional se refiere a “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p.67), es decir que, permite explicarla como la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que puedan ser utilizadas para guiar nuestra conducta y los procesos de pensamiento, para producir mejores resultados.

Por otra parte, en mi postura ontoespitémica, considero que las ideas de Goleman (ob.cit) con respecto a los aspectos aquí mencionados configuran rasgos de carácter que todo docente como Gerente emocional debe tener tales como la autodisciplina, la compasión o el altruismo indispensables para una adaptación social del ser humano.

En relación con la teoría que acompaña la investigación, desde mi postura como investigadora considero que el gerente que toma como base la emocionalidad y la afectividad en el ser humano,

debe convertirse en un elemento fundamental en todos los eventos de interacción educativa en el ámbito universitario. Por cuanto forma parte de la construcción de una nueva educación más humanista, vinculada con la vida y con la participación social.

8. Procedimiento de investigación

Guiando las emociones: fuente de energía
que me lleva a un nuevo caminar

Fructifico mis saberes con una mirada al sol radiante que me guía en la vida. Como dijo Helen Keller *"Mantenga su rostro al sol y no verá la sombra. Es lo que hacen los girasoles"*.



Orientación ontoepistémica y metodológica de la investigación

Orientación onto epistémica

De acuerdo con los objetivos planteados para la presente investigación, esta se ubica dentro del enfoque cualitativo, según Rodríguez, Gil y García (2006), la investigación cualitativa “estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede con el fin de dar sentido o interpretar los fenómenos”.(p.23).. Los sujetos investigados no son meras variables, sino que constituyen un todo: el investigador cualitativo estudia el contexto ecológico en el que evolucionan los sujetos así como su pasado.

Asimismo, este trabajo está situado dentro del paradigma interpretativo, expresando el autor antes citado que este se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social, este paradigma intenta sustituir las nociones científicas de explicación, predicción y control del paradigma positivista por las acciones de comprensión y significado. Por consiguiente, dentro de este paradigma interpretativo, el método más pertinente para llevar a cabo el presente estudio es el hermenéutico. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), expresa que:

La hermenéutica es una interpretación basada en un previo conocimiento de los datos históricos y filosóficos de la realidad que se trata de comprender, pero que a la vez da sentido a los datos a través de un proceso inevitablemente circular, muy típico de la comprensión en cuanto al

método peculiar de las ciencias del espíritu. Entonces, la hermenéutica facilita el trabajo dando herramientas para comprender a un autor mejor de lo que lo hicieron sus contemporáneos (p.18).

En este sentido, el trabajo de investigación utilizada fue el método hermenéutico, para interpretar el significado de las respuestas de los docentes y participantes respectivamente, en cuanto a todos los aspectos concernientes a la inteligencia emocional, la importancia de desarrollarla y ponerla en práctica en el escenario educativo universitario. Todo lo antes expuesto, permitirá conocer desde las perspectivas de los actores sociales el significado atribuido al desarrollo de la inteligencia emocional de los docentes y participantes en la Universidad Fermín Toro, Cabudare, Municipio Palavecino, Estado Lara; para generar el contexto adecuado que favorezca el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Informantes claves

Para emprender la presente investigación, es necesario relacionarse directamente con los actores sociales en el proceso de enseñanza y aprendizaje, el personal docente de la institución, formado por el personal directivo y los docentes en el aula de clases y además los participantes o estudiantes, quienes conformarán los sujetos de estudio, los cuales según Martínez (ob. cit), “son los sujetos humanos que se seleccionan de acuerdo con las orientaciones de un componente, que abiertamente conducen a ser analizados, con una perspectiva ajustada a las demandas investigativas.(p.89).

Por su parte, Rusque (2010), sostiene que los sujetos de investigación, se refiere a “los individuos que pueden ser significativos y que aportan la información pertinente a los fines de estudio, más que cuantas personas deban ser, se debe considerar el número adecuado de informantes para cada investigación” (p.177). En este caso los informantes claves estarán sujetos a una muestra criterial.

Técnicas de recolección de la información

Las técnicas de recolección y análisis de la información; se caracterizan por el predominio del trabajo en el terreno. Según Rusque. (ob. cit.), el investigador recoge información de los escenarios que observa, luego realiza interpelaciones que hagan inteligible lo observado y posteriormente elabora una estructura teórica que inicia un nuevo proceso de búsqueda de la información. En esta fase se descubre, traduce, explica e interpreta la realidad observada. Para recolectar la información se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad.

En tal sentido se realizara cinco (5) entrevistas a profundidad, uno (1) al personal directivo, dos (2) al personal docente y dos (2) a los estudiantes, bajo un clima ameno, de cordialidad y de respeto mutuo a fin de propiciar el ambiente necesario para recabar información adecuada y pertinente al estudio.

Técnicas de análisis e Interpretación de la Información

Categorización

El análisis de la información recabada en un estudio cualitativo, exige la categorización como técnica de organización. Para Martínez (ob. cit), categorizar es “es clasificar, conceptualizar o codificar, mediante un término o palabra, el contenido, idea central de cada temática, los cuales se obtienen de la reducción sistemática de la información y a su vez reducir la información en sus partes más importantes”(p.28).

La codificación de la información se realizará ajustándose a principios de máximo aprovechamiento de la información, para ello se elaboraron códigos que facilitaron y simplificaron la acción, utilizando abreviaturas y símbolos. Cabe destacar que, a cada categoría se le asignará un color para distinguirla una de la otra y en esta forma poder trabajar más cómodamente la triangulación

Validez y Fiabilidad

Triangulación

Según Pattón (2002), la triangulación es útil para identificar las diversas formas como un fenómeno se puede estar observando. De esta forma la triangulación no solo sirve para validar la información, sino que se utiliza para ampliar y profundizar su comprensión.

Por consiguiente, en el estudio se aplicará la triangulación de fuentes (Informantes), debido a que comprende un abanico de opciones que tiene el investigador al obtener la información

proveniente del colectivo en estudio, que están en relación directa con el fenómeno que se está investigando en el contexto seleccionado, en este caso mis fuentes de información serán los docentes, personal directivo y estudiantes de la institución sede de la investigación.

Validez

La validez de una investigación por el nivel de representatividad que tienen los resultados con respecto al propósito de la misma, para Martínez (Ob. cit.) una investigación tiene un alto nivel de validez si al observar, medir o apreciar la realidad es ella y no otra cosa. Este hecho, constituye la validez interna, que puede ser definida por el grado o nivel en que los resultados de la investigación reflejan una imagen clara y representativa de la realidad o situación dada, y en donde la validez externa consistirá en averiguar hasta qué punto las conclusiones de un estudio son aplicables a un grupo similar.

Fiabilidad

La fiabilidad en los estudios cualitativos, representa una cualidad que permite la aceptación y reconocimiento de sus resultados, Martínez (Ob. cit), señala que:

La fiabilidad, implica que un estudio se pueda repetir con el mismo método sin alterar los resultados, es decir, en la medida de la replicabilidad de los resultados de la investigación. Una investigación con buena fiabilidad, es aquella que es estable, segura, congruente y previsible en el futuro (p.155).

En consecuencia, la investigación que se aspira a realizar, es fiable por cuanto su planteamiento de fondo trasciende en un momento en donde la forma en que enseñamos y la forma en que nuestros participantes aprenden es vital para asegurar el éxito en el proceso de la enseñanza y el aprendizaje en el contexto universitario, donde se llevará a cabo el estudio, porque se busca la construcción conceptual de la inteligencia emocional y todos los aspectos que esta abarca y como determinará el desarrollo de esta en el favorecimiento o no del proceso de la enseñanza y aprendizaje, pudiéndose repetir esta experiencia en otras instituciones Universitarias y en futuras oportunidades.

Se debe exponer aquí de la forma más breve posible cómo se llevó a cabo la investigación, se debe destacar los materiales y métodos relevantes con sus correspondientes referencias (si es necesario).

9. Resultados y discusión

SIGUIENDO LA RUTA DE LOS QUE HAN TRANSITADO EL CAMINO DE LAS EMOCIONES

Presentación de los Hallazgos

La construcción hermenéutica y recursiva del Conocimiento

Este nuevo horizonte condujo a la investigadora a la construcción, deconstrucción y reconstrucción de los sentidos y significado otorgados por los actores sociales en relación a las reflexiones emergidas en torno a la inteligencia emocional en el docente como gerente de aula en el contexto universitario en la Universidad Fermín Toro Sede Cabudare, con la finalidad de generar nuevas categorías que permitan la creación de entornos propicios para el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Es importante destacar que para lograr el propósito antes descrito fue necesario construir hermenéuticamente una matriz de categorización, lo cual implicó codificar las unidades de información que dieron sentido y significado a los contenidos testimoniales narrados por los entrevistados.

En este contexto la investigadora se dio a la tarea de crear reflexivamente y de manera emergente el proceso de categorización ubicando en una matriz lo siguiente: categorías, subcategorías, contenidos testimoniales, unidades de información y los actores sociales.

A continuación se dispone abordar el proceso de triangulación cualitativa con el propósito de interpretar lo dicho por los actores sociales, proceso que implica la conjugación de sus contenidos testimoniales, los aportes teóricos de autores que escriben sobre esta temática y la reflexividad de la investigadora apoyada en la metodología suscrita.

De este proceso al otorgar la palabra a los diversos actores sociales emergieron las siguientes categorías a saber:

Surgieron diez (10) categorías a saber, entre las que destacan el Profesor emocionalmente inteligente, El Profesor analfabeta emocional, El profesor explosivo compulsivo, El profesor pasivo, El profesor indiferente, El estudiante emocionalmente inteligente, El estudiante analfabeta emocionalmente, así como aquellas categorías y sub-categorías relacionadas al contexto y al hecho educativo.

Conclusiones

Emergen una serie de categorías en cuyos casos se logran develar algunas características particulares que los conforman:

El Profesor (a) Emocionalmente Inteligente

Competencias Interpersonales: Asertividad, Respeto mutuo, Comunicación, empatía, Influencia, Negociación, Está orientado con su misión y valores día a día. Es consciente de sus emociones. Se plantea retos y objetivos. Resolver conflictos. Sabe escuchar. Trabajo en equipo

Competencias Intrapersonales: Autoconocimiento, Autocontrol, Autoestima, Automotivación, Resiliencia. Aprovecha las múltiples ocasiones dentro y fuera del aula para desarrollar en el estudiante autoestima, creatividad iniciativa y tolerancia a la frustración

El Profesor Analfabeta Emocional

Actitud Negativa, Desconocimiento de las propias emociones, Descontrol emocional. Inconsciencia, Baja autoestima, Pensamientos negativos, Falsas creencias, creencias limitadoras, intolerancia. Antivalores, Cultura light, Depresión, Trastornos alimenticios, Adicciones, incapacidad para comunicarse

Emergieron estas entre otras categorías con interesantes características y competencias a saber.

Referencias

- Ames, C. (1992). Logro, objetivos, motivacional climático, y motivacional procesos. En G.C. Roberts (Ed.), Boston.
- Ander-Egg, E. (1991). Teoría Motivacional. México: Mc Graw - Hill.
- Archer, J. (1994). Metas de logro como un measure de la motivación en los estudiantes universitarios. Academic London.
- Bandura, A. (1987). Pensamiento y Acción. Fundamentos sociales. Barcelona: Martínez Roca.
- Bedriñana A. (2008). Los amigos: espacio educativo implicaciones y poder. Volumen 26. Editorial: Dykison. Madrid, España.
- Birgin, A. (2001). ¿Dónde está la escuela?, pp. 11-16. Buenos Aires: Manantial.
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1997). Métodos de investigación en Psicopedagogía. Madrid: McGraw-Hill.
- Buitrón S. y Navarrete P. (2008). El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias. Revista de Gerencia.Venezuela.
- Codina, A. (2002).Introducción a la inteligencia emocional para el trabajo directivo. Dponible en: www.apascual.net/introduccionala inteligencia emocional. Consulta [2014,enero 01].
- De Souza, P. (201), Tesis Doctoral "Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula". presentada en la Universidad Autónoma de Barcelona

- España Departamento de Educación y Habilidades (2005). La recogida de datos por tipo de necesidades educativas especiales. Londres: Autor.
- Dean, J. (2001) Professional development in school. Milton Keynes. Open University.
- Declaración Mundial sobre la Educación Superior para el siglo XXI (UNESCO) (1999): Visión y Acción.
- Diccionario de la Lengua Española (2001). Real Academia Española. Edición: 22ª Editorial: Espasa libros, Madrid.
- Druker, P. (2000). Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI. Ediciones Norma. Bogotá.
- Elliot, E. S. Y Dweck, C. S. (1988). Objetivos: una aproximación a la motivación y el rendimiento. Revista de Personalidad y Psicología Social, 54, 5-12.
- Enríquez H. (2010), Inteligencia emocional plena: Hacia un programa de regulación emocional basado en la conciencia plena. Presentado en la Universidad de Málaga España, titulado
- Feldfeber M. (2006). Políticas educativas y trabajo docente: nuevas regulaciones, ¿nuevos sujetos? Buenos Aires: NOVEDUC.
- Fernández, C. (2000). Los procesos de orientación escolar y la toma de decisiones académica y profesional. Revista Compútense de Educación Vol. 18. Nº 2, 87-103.
- Figuerola y Machado (2011), titulada "La superación en el liderazgo del docente y la transformación de los procesos universitarios, realizada en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa Ecuador.
- Gallego, R. (1999). Competencias cognoscitivas, Un enfoque epistemológico, pedagógico y didáctico. Bogotá: Corporativa Editorial Magisterio.
- Gallegos A. (2004). Gestión educativa en el proceso de descentralización. Lima: San Marcos.
- García, B. (2009). Evaluación y gerencia participativa de los aprendizajes en el aula, una mirada en la práctica evaluativa en el tiempo. Revista Cubana de Educación Superior.
- Gardner, H. (1998). Inteligencias múltiple. La teoría en la práctica, Edición, 1ª Paidós, Barcelona
- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. México: Vergara.
- González Cabanach, R. (1996). El aprendizaje como proceso cognitivo y motivacional. Congreso Nacional sobre Motivación e Instrucción. Barcelona.
- Hernández R., Fernández. C. y Baptista P. (2010). Metodología de la Investigación 5ta Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Le compte, M. (1988): Etnografía y diseño cualitativo. Madrid, Morata.
- Martínez A. (2010). Informe sobre la Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios del Estado Lara. Universidad Politécnica Territorial de Lara Andrés Bello Blanco (UPTAEB). Barquisimeto, Estado Lara.

- Martínez, M., M. (2002). La nueva ciencia: su desafío, lógica y método. Primera reimpresión. México: Trillas.
- Mata E. (2009). La Motivación. Curso de Inteligencia Emocional. Venezuela.
- Matsushita, K. (1996). Claves de un buen gerente. Lima, edic. Kyodai Trading Corporation S. A.
- Medina , D. (2008) La formación del profesorado. Editorial Cincel. Madrid: Ibérica Grafic, SL.
- Ministerio de Educación y Ciencia de España encargó a un equipo de expertos (MEC, (1992). La formación del docente universitario. Universidad Politécnica de Madrid.
- Nicholls, J. (1.984). Concepciones de la capacidad y la motivación de logro. En R. Ames y C. Ames (Eds.) La investigación sobre la motivación en la educación. vol. 1, Orlando: Academic Press.
- Osses, S. Sánchez, I., y Ibañez, F. M. (2006). Investigación cualitativa en la Educación: Hacia la generación de teoría a través del proceso analítico. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514132007>. Consulta [2014,enero 01].
- Patton, Q. (1982). Métodos de evaluación cualitativa. Traducción realizada con fines didácticos, no comerciales. (Título Original: Qualitative evaluation methods. Tercera Impresión. SAGE Publications.
- Rodríguez (2010), realizó su tesis doctoral en la Universidad de los Andes, titulada Inteligencia interpersonal e intrapersonal en la elección vocacional de la carrera en el nivel de educación universitaria.
- Rodríguez, G., Gil Flores, J. y García Jiménez, E.(2006). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.
- Rojas D. (2000). El conflicto entre tradición y modernidad: constitución de la identidad cultural indígena Bribri
- Rugarcía, A. (2001). Hacia el mejoramiento de la educación universitaria. México. Universidad Iberoamericana. Golfo centro. Editorial Trillas.
- Ruiz, L. (1992). Gerencia en el Aula. Venezuela: I Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL)
- Rusque, A. (2010). De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa. Caracas: Vadell Hnos. Editores, C.A.
- Salas A. (2011), Trabajo de Grado “Perfil de inteligencia emocional y carreras universitarias en estudiantes de la Universidad Simón Bolívar, Universidad Simón Bolívar, en Maracaibo, estado Zulia, Venezuela.
- Salazar, J. (1994). Gerencia de Aula. Trabajo de grado entregado para publicación. (UPEL). Venezuela: Lara.

- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition, and Personality. New York: Basic Books.
- Sánchez F. (2006). Investigación Cualitativa en Educación: hacia la Generación de Teoría a través del Proceso Analítico Estudios Pedagógicos, Vol. XXXII, núm. 1, Universidad Austral de Chile
- Sandín E. (2003). Investigación Cualitativa en Educación: fundamentos y tradiciones. Madrid: McGraw-Hill.
- Segura, M. (2004). Perspectivas Teóricas para transformar la Gestión Docente en la Universidad de Carabobo. Tesis doctoral. Universidad de Carabobo. Mimeo.
- Sierra, C. (2001). Modelo de acción-reflexión para la valoración del desempeño profesional apoyado en la autoestima del docente de Educación Básica. Caracas: Universidad Santa María. Doctorado en Ciencias de la Educación.
- Smirnov, Leontiev, Luria Y Otros (1960). Psicología. Grijalbo. México.
- Smith, J. (1995). Gerencia Educativa de Aula como Alternativa de Cambio en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje. Trabajo de Grado en Maestría en Educación. Universidad de Carabobo (Área de Estudios de Postgrado).
- Taylor y Bogdan (1996). Introducción a los métodos científicos de investigación. La búsqueda de significados. Editorial Paidós. Barcelona España.
- Thorndike, R. 1920. Intelligence and its issues. New York : Harper´s Magazine, 1920.
- Trueba, C. (1999). Aportes hacia un perfil docente para el siglo XXI. Disponible: <http://edutec.rediris.es/documentos/perfil.htm>. [Consulta: Diciembre 2, 2013]
- Urdaneta, G. (2013), Trabajo de Grado denominado “Manejo de habilidades sociales e inteligencia emocional en ambientes universitarios” Universidad Privada “Dr. Rafael Beloso Chacín” (URBE), Maracaibo, Venezuela.
- Vivas de Chacón, M. (2004). Las competencias socio-emocionales del docente: Una mirada desde los formadores de los formadores. Disponible:<http://www.uned.es/jutedu/VivasChaconMireya-IJUTE-Comunicacion.PDF>. [Consulta: Diciembre 2, 2013]
- Walter R. (2006). «Terapia cognitiva: Fundamentos teóricos y conceptualización del caso clínico». Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Zabalza M. (2003). Competencias docentes del profesorado universitario: calidad y desarrollo profesional. Narcea Ediciones. Madrid.

*EMOTIONAL INTELLIGENCE EPISTEMIC REFLECTIONS IN MANAGING THE CLASSROOM TEACHER AS
MANAGER FOR OPTIMIZATION IN EDUCATIONAL PROCESS UNIVERSITY EDUCATION*

ABSTRACT: The intent of this research was the study reveal the actors' perception of educational fact about emotional intelligence in managing the classroom teacher as manager during the process of teaching and learning at the University Fermín Toro in Cabudare parish Palavecino town in Lara State. In this sense, emotional intelligence enables people to become aware of their emotions, understanding the feelings of others and adopt an empathetic and social attitude; in the educational context, it is of great importance because these skills against the frustrations persist because they can regulate moods, control impulses and emotions, making them less likely to engage in disruptive, aggressive or violent behavior. From this perspective, universities and colleges, should in the near future, leaving adapting to this new education project in ways that contribute directly to the achievement of quality education because the university system should serve stir tdiciembreend define the processes of teaching, research, extension and provision of appropriate community service context where the institutions are located. According to the objectives for this research, this is within the qualitative approach was used, the hermeneutic method to interpret the meaning of the responses of teachers and respectiamente participants regarding all aspects of emotional intelligence and the importance of developing and implementing it in the university educational scenario. Key informants were teaching staff of the institution, consisting of managers and teachers in the classroom and also the participants or students who will form the subject of study.

Descriptores: emocional intelligence, teacher management, classroom manager, educational process, college education.

ENTRENAMIENTO DE COMPETENCIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COMBATIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE AULA

PABLO TORRES CAÑIZALEZ

Universidad de Los Andes, Venezuela
ptorres@ula.ve

JOHN COBO BELTRÁN

Escuela Técnica "Eulalia Morán", Venezuela
johnkendrycobo@yahoo.com

RESUMEN: Las exigencias propias del ejercicio docente, implican un desgaste tanto físico como emocional, aunado a un contexto laboral e institucional que no siempre es el más deseable, van generando en el educador crecientes niveles de estrés, que eventualmente van conduciendo hacia el síndrome de burnout, o de "quemarse en el trabajo". Por estas razones se formula esta investigación, el cual entrega al docente una variedad de estrategias para la prevención del síndrome de burnout en profesores(as) en servicio activo, mediante la estimulación de la inteligencia emocional. El tipo de investigación es de naturaleza proyectiva, cuyo diseño es documental - contemporáneo, puesto que la información se obtuvo a partir de la revisión y análisis de fuentes teóricas en el momento presente. Como resultado se obtuvo una propuesta conformada por tres fases de ejecución secuencial, las cuáles contienen una serie de competencias de inteligencia emocional, y de estrategias para su estimulación. Se concluye aseverando que un educador capaz de emplear su autoconciencia, que gestione positivamente sus emociones, y que pueda automotivarse, tendrá mayor bienestar y calidad de vida, y por ende, su desempeño profesional será más exitoso. Las instituciones educativas requieren que se generen espacios para el crecimiento personal, con el fin de que los docentes sean más inteligentes emocionalmente y puedan adecuadamente el estrés que produce el trabajo educativo.

Palabras Clave: Educación; Inteligencia Emocional; Síndrome de *Burnout*; Docente de Aula.

1. Introducción

En los tiempos actuales uno de los sectores más afectados por la situación social, política y económica del país es, sin duda, el magisterio. La propia naturaleza y la complejidad del trabajo educativo exigen al educador hacerle frente a una diáspora de situaciones agobiantes que repercuten inexorablemente en su bienestar. El hecho de tener la responsabilidad de dirigir el

trabajo en el aula, con estudiantes que no siempre están dispuestos a participar activa y armoniosamente en las actividades escolares, tener que planificar, evaluar, orientar, controlar la dinámica del aula, y entregar cada vez mayor cantidad de recaudos técnico-administrativos, implica para el docente un importante gasto de energía física y mental.

El cúmulo de situaciones anteriormente mencionadas, que sin duda, son similares a las que deben enfrentarse otros profesiones de naturaleza asistencialista, producen en el docente sentimientos de sobrecarga en el trabajo, debido a las múltiples funciones que deben cumplir con acumulación de responsabilidades y expectativas no realistas para el tiempo y los recursos con los que cuentan, lo cual lleva a los docentes a progresivos niveles de estrés y consecuentemente al denominado síndrome de burnout. Este síndrome es definido por Gil-Monte (2005) “quemarse por el trabajo” como una respuesta del individuo al estrés laboral crónico.

La progresiva incidencia del síndrome de burnout en el profesorado genera la necesidad de entregarle herramientas cognitivas y afectivas al docente para que pueda hacer frente a los retos que las labores educativas le presenta día a día, y que sean capaces de conocer sus emociones y autorregularlas apropiadamente, en función del bienestar personal y de relaciones laborales e interpersonales saludables y positivas. Debido a que las emociones tienen una poderosa influencia en el rendimiento laboral, resultar muy útil la utilización del modelo de la inteligencia emocional de Daniel Goleman para prevenir el síndrome de burnout en los educadores, con el fin de contar con profesores emocionalmente más inteligentes.

Es por ello que este trabajo tiene como finalidad la prevención del síndrome de burnout en educadores en servicio activo, mediante un programa conformado por estrategias y prácticas para la estimulación de competencias propias de la inteligencia emocional. Se parte del hecho de que mientras más inteligente emocionalmente es el docente, tendrá mayores recursos internos para hacer frente a las situaciones desgastadoras y frustrantes que la cotidianidad le depare.

2. Desarrollo

Es bien sabido que la docencia, por su propia naturaleza, implica un desgaste físico y agotamiento emocional, por lo que Flores (2001) asegura que la responsabilidad que la sociedad le ha asignado a los docentes es en sí misma una fuente de estrés y esta situación “impacta en la vida personal de cada docente, en sus relaciones interpersonales, en sus intereses, creencias y experiencias (...) en su desarrollo de carrera y en su rol profesional.” (p. 5).

La profesión docente es considerada una de las más estresantes. Para el año 1993, la Organización Internacional del Trabajo había considerado a la docencia como una de las profesiones con más alto riesgo de padecer las consecuencias del estrés (Greenglass, Burke y Konarski, 1997). A este respecto, Gil-Monte (2005) señala:

En Educación, los cambios en estructuras sociales como la familia han ocasionado el traslado de las responsabilidades educativas a la escuela. Los profesores se quejan de que con demasiada frecuencia los padres se desentienden y delegan la educación de sus hijos en ellos, que tienen que hacer de padres, de consejeros sexuales, de trabajadores sociales, de animadores socioculturales, de pedagogos y de psicólogos, pues a los padres solo les interesa que sus hijos estén bien vigilados. (p. 70).

Los docentes en Venezuela experimentan contundentemente la situación antes expuesta, les corresponde cumplir con múltiples responsabilidades y funciones, y se espera de ellos más allá de sus posibilidades reales. En este sentido, existen numerosos estudios acerca de las condiciones laborales del docente y su impacto en el bienestar de estos profesionales, entre ellos se hace referencia a una investigación realizada por Ramírez, D'Aubeterre y Álvarez (2010), en la cual se evaluó la percepción de estrés en 295 docentes de Caracas. Los resultados reportan altos niveles de estrés en relación a factores como el salario, la inseguridad en el entorno de la escuela, los beneficios del IPASME, la politización de las relaciones laborales, la actuación de los gremios, la política de reconocimientos y ascensos, el discurso presidencial sobre educación, el nuevo diseño curricular y la ideologización de la educación.

Se cita también el trabajo de Oramas, Almirall y Fernández (2007), quienes realizaron un estudio en 53 centros escolares, de educación primaria y media en los Estados Lara, Mérida y Falcón. Determinaron que los factores laborales que provocan mayor estrés son: volumen de trabajo; factores relacionados con los alumnos; salario inadecuado y el déficit de recursos materiales y escasez de equipos y facilidades para el trabajo.

2.1.2. Síndrome de Burnout

El "Síndrome de burnout", también conocido como "síndrome del estrés crónico laboral", "síndrome de desgaste profesional", "síndrome de estar quemado" o "síndrome del estrés laboral", es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga

profesional (Freudenberger, 1974, c.p. Vilorio y Paredes, 2002). El foco de interés de los investigadores en este síndrome contemporáneo se ha diversificado enormemente y a lo largo de más treinta años, una amplia variedad de estudios han develado sus efectos negativos y adversos, en primera instancia en el sector de las profesiones asistenciales, como docencia, medicina, enfermería o trabajo social y, posteriormente, en otros colectivos (Extremadura, Durán y Rey, 2007).

El burnout aparece como consecuencia de una exposición prolongada en el tiempo ante eventos generadores de estrés. Aunque se le atribuye a Freudenberger el mérito de ser el primero en estudiar el desgaste profesional, la denominación de burnout fue popularizada por Maslach y Jackson (1981, c.p. Vilorio y Paredes, op. cit). Estos autores lo definen como un síndrome conformado por tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional.

- *Agotamiento emocional*, entendido como cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y una pérdida de energía y entusiasmo que entorpece la estabilidad emocional. Es el núcleo central del *burnout*.
- *La despersonalización*, expresada en actitudes inhumanas, negativas, frías, cínicas y duras. Se pierde la capacidad de empatizar con los demás.
- *La baja autoestima profesional*, o baja realización profesional que surge cuando las demandas exceden las capacidades de competencia y eficacia. Se traduce en una progresiva desvalorización de sí mismo y de los demás, carencia de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción.

Por su parte, Quiceno y Vinaccia (2007) han logrado clasificar los síntomas reportados en la literatura acerca del síndrome de *burnout* de la siguiente manera:

- *A nivel somático*: fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, dolores musculares en espalda y cuello, insomnio, trastornos gastrointestinales, problemas respiratorios, hipertensión, entre otras.
- *A nivel conductual*: comportamiento paranoide, inflexibilidad, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, actitud cínica, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, quejas constantes, comportamientos de alto riesgo como agresividad, ausentismo, consumo de sustancias psicoactivas, tranquilizantes y barbitúricos.
- *A nivel emocional*: agotamiento emocional, hostilidad, irritabilidad, dificultad para controlar y expresar emociones, aburrimiento, impaciencia, y sentimientos depresivos.
- *A nivel cognitivo*: autoconcepto negativo, bajo nivel de realización personal, percepción de incapacidad para el desempeño laboral y de fracaso profesional.

En este orden de ideas, El Sahili (2010), afirma que el docente desarrolla más enfermedades desencadenadas por el estrés en comparación con otras profesiones y, por ende, tiende a producir manifestaciones psicósomáticas. En el profesorado estas perturbaciones a causa del estrés pueden prolongarse, convirtiéndose en *burnout*. El malestar del educador amenaza no sólo sus posibilidades de autorrealización sino también su bienestar físico y psíquico, con importantes consecuencias en la calidad de la educación. Por ello es urgente generar estrategias para facilitar a los profesionales de la docencia la adquisición o bien el afianzamiento de competencias cognitivas y afectivas para manejar el estrés propio de las tareas educativas.

2.1.3. Inteligencia Emocional

La difusión y popularización del concepto de inteligencia emocional se produce gracias a Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times, quién sintetizó el concepto de IE a partir de un artículo escrito por el Dr. John Mayer y en Dr. Peter Salovey en 1990, El término inteligencia emocional ha ido transformándose en un concepto de amplia significación, especialmente debido al desarrollo y difusión que le dio Daniel Goleman, con su *best seller* "Inteligencia Emocional".

Para Goleman (1996) la inteligencia emocional es definida como la habilidad para percibir los sentimientos propios y de los demás, la capacidad para comprenderlos y la destreza para regular y modificar los estados de ánimo, en función de establecer relaciones positivas con los demás. Como lo afirman Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional posee cuatro grandes componentes (c.p. Weisinger, 1998): 1) La capacidad de *percibir*, valorar y expresar, emociones con precisión. 2) La capacidad de poder experimentar o de *generar* a voluntad, determinados sentimientos, en la medida en que faciliten el entendimiento de uno mismo o de otra persona. 3) La capacidad de *comprender* las emociones y el conocimiento que de ellos se deriva. 4) La capacidad de *regular* las emociones para fomentar un crecimiento emocional e intelectual.

En este orden de ideas, Figueroa (2004) sostiene que la inteligencia emocional (IE) corresponde a la dimensión caracterológica y auto-regulativa de la personalidad, que actúa de acuerdo a principios morales y normas socialmente establecidas. Afirma que la inteligencia emocional condiciona la forma de percibir, entender y afrontar lo que se vive e interviene en la orientación de los vínculos con el mundo en todos sus ámbitos. Esta autora identifica tres grandes

dimensiones de conexión a partir de la inteligencia emocional, las cuales son: 1) *Vinculación con uno mismo*, que abarca el ámbito intrapersonal o mundo interior, y se desarrolla siguiendo el principio de trascender el ego. 2) *Vinculación con los otros*, incluye el ámbito de las relaciones interpersonal, y se optimiza siguiendo el principio de amor y armonía. 3) *Vinculación con “lo otro”*, constituye el ámbito transpersonal y trascendente de la existencia, en el cual se prospera viviendo según el principio de interconexión del universo.

Procedimiento de investigación

La propuesta para prevenir el síndrome de burnout a través del entrenamiento de competencias de inteligencia emocional está enmarcada en el enfoque holístico, a partir del cual se busca superar la tendencia actual a la fragmentación y reduccionismo elemental del conocimiento, utilizando el análisis como un medio para llegar a la síntesis. Siguiendo la “espiral epistemológica holística” generada por Hurtado de Barrera (2007), este trabajo se corresponde con una investigación proyectiva.

La investigación proyectiva, también denominada “proyecto factible”, consiste en la elaboración de una propuesta o modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico de un grupo, institución, de un área particular del conocimiento. En cuanto al diseño de la investigación es de tipo documental - contemporáneo, puesto que la información se obtuvo a partir de la revisión y análisis de fuentes teóricas en el momento presente.

3. Resultados y discusión

La profesión docente, que exige el cumplimiento de un conjunto de funciones y tareas que resultan altamente exigentes, en un contexto organizacional que por lo general no es suficientemente óptimo, sumada a la convulsionada situación política, social y económica, hacen muy proclive al educador de padecer distintos niveles de estrés, hasta llegar al síndrome de burnout. Es por ello que el docente requiere estar dotado de las competencias emocionales que le permitan enfrentar las dificultades que día a día le presenta su quehacer profesional, conjugadas con las circunstancias que rodean su propia existencia. Por estas razones, y considerando los hallazgos teóricos aquí expuestos, se presenta esta propuesta para la prevención del síndrome de burnout en educadores en servicio activo, mediante la estimulación de la inteligencia emocional, con la cual se

pretende darles herramientas psicoafectivas para que enfrenten de una mejor manera las situaciones profesionales estresantes.

Propósitos

Esta propuesta para prevenir el síndrome de *burnout* en docentes tiene como propósitos:

- Determinar cuáles son las competencias de inteligencia emocional que deben ser estimuladas, con el fin de prevenir la ocurrencia del síndrome de *burnout* en profesionales de la docencia activos.
- Diseñar un conjunto de estrategias para estimular las competencias de inteligencia emocional en los docentes.
- Entregar insumos tendientes a la realización de actividades formativas basadas en el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional como mecanismo de crecimiento personal y profesional.

Configuración de la propuesta

La propuesta está conformada por tres fases de ejecución sucesiva. Cada una de estas fases entraña la estimulación de una competencia de orden general, que es desarrollada sinérgicamente mediante el entrenamiento sistemático de competencias específicas derivadas de la general. Para efectos de este trabajo, una competencia se entiende como una capacidad resultante de la conjunción entre lo afectivo y lo cognitivo. En cada fase se puntualiza cada una de las competencias de inteligencia emocional a estimular, y se especifican las estrategias y prácticas para desarrollarlas.

La primera fase apunta hacia el desarrollo de la autoconciencia, lo cual le permite al individuo conocer cómo afectan las emociones su desempeño, y le permite descubrir sus limitaciones y fortalezas. La segunda fase está dirigida a la gestión de las emociones, lo cual le permite al docente manejar a voluntad sus emociones y elegir la manera adecuada de expresarlas. La tercera fase de la propuesta está orientada hacia el desarrollo de la automotivación, que consiste en la posibilidad de que el docente genere la suficiente fuerza interna para moverse hacia el logro de objetivos o metas. Cada una de estas fases pueden desarrollarse a través de los programas de formación permanente que actualmente constituyen una política educativa ministerial.

3.2.1. Primera fase. Desarrollo de la autoconciencia

Para Goleman (1996) esta facultad consiste en saber cómo afectan las emociones el desempeño personal, a partir de lo cual es posible descubrir las propias limitaciones y fortalezas, y tener una visión clara de lo que necesitamos mejorar, para desarrollar confianza en sí mismo. Por su parte, Weisinger (1998) la define como la capacidad de ser consciente de nuestros sentimientos

y comportamientos, así como de la percepción que los demás tienen de nosotros y que ejerce influencia sobre nuestras acciones.

Para lograr el desarrollo del autoconocimiento es necesario trabajar tres competencias, que son: (Goleman, op. cit.)

- *Conciencia emocional*: reconocer las propias emociones y sus efectos.
- *Autoevaluación*: conocer las propias habilidades y límites.
- *Confianza en sí mismo*: es estar consciente de la valía personal.

Para desarrollar la autoconciencia se proponen un conjunto de estrategias y prácticas.

Cuadro 1. Primera fase. Desarrollo de la autoconciencia

Estrategias	Prácticas
Examen de nuestras valoraciones	Utilizar afirmaciones “pienso que” para concientizarnos de que estamos emitiendo nuestra manera de pensar y no una verdad absoluta. Reflexionar sobre las reuniones en un momento de tranquilidad. Escuchar las opiniones de los demás. Recordar que las reacciones son una respuesta a las valoraciones no a las situaciones. Ser consciente de que nuestras valoraciones son <i>nuestras</i> valoraciones. Aceptar que nuestras valoraciones no son inamovibles
Conexión con la información sensorial	Respira profundamente. Prestar atención a los sonidos y concentrarse en lo que siente nuestro cuerpo
Conexión con nuestras reacciones emocionales	Captar los cambios fisiológicos que se van generando en nuestro cuerpo producto de una reacción emocional determinada. Auto-observar nuestro comportamiento para determinar el sentimiento que está detrás. Sintonizar con el repertorio de respuestas emocionales espontáneas a las interpretaciones que hacemos sobre lo real
Concientizar nuestros deseos inmediatos y a largo plazo	Tener confianza en nuestro comportamiento, el cual nos pone en “la pista” de nuestras intenciones. Confiar en nuestros sentimientos: si nos sentimos contentos y satisfechos en determinadas situaciones, es probable que hayan razones para elegir esas situaciones. Ser honesto con nosotros mismos: reconocer intenciones ocultas
Concientizar nuestras acciones y sus efectos en los demás.	Observemos nuestras acciones, discurso, lenguaje corporal, comportamiento no verbal. Observemos el impacto de nuestras acciones. Reconozcamos que la gente puede responder de distintas maneras ante nuestras acciones

3.2.2. Segunda fase. Gestión de las emociones

Es la facultad de manejar a voluntad las reacciones emocionales y expresarlas de manera adecuada. Según Goleman (op. cit.), esta capacidad es producto de dos habilidades primarias: manejar los impulsos y manejar los sentimientos inquietantes. Para Goleman, autodominar las emociones entraña cinco competencias emocionales derivadas:

- *Autodominio.* Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
- *Confiabilidad.* Exhibir honradez e integridad y actuar éticamente.
- *Escrupulosidad.* Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.
- *Adaptabilidad.* Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
- *Innovación.* Estar abierto a nuevas maneras de entender las situaciones.

Para entrenar una adecuada gestión de las emociones se proponen estas estrategias:

Cadro 2. Segunda fase. Gestión de las emociones

Estrategias	Prácticas
Armonización de lo que se piensa sobre las situaciones	Evitar hacer generalizaciones Evitar hacer calificaciones negativas, criticar o juzgar a los demás Evitar “leer el pensamiento” de los demás Prescindir de reglas sobre la manera en que deben actuar los demás No exagerar el significado de los acontecimientos
Desarrollo de diálogos interiores constructivos	Usar afirmaciones positivas que permitan lograr serenarnos, y de esa manera hacer un manejo de la situación emocionalmente inteligente

Identificación y manejo de los cambios fisiológicos (ansiedad)	<p>Respirar profundo y contar hasta diez.</p> <p>Visualización de imágenes agradables mediante las cuales se focaliza la energía a la vez que se usa la respiración consciente.</p> <p>Entrenar la “respuesta de relajación condicionada”, que consiste en asociar la relajación con imágenes y pensamientos específicos, luego, cuando nos enfrentamos a una situación estresante, convocamos esas imágenes y pensamientos para relajarnos. Al cabo de un tiempo, al evocar esas imágenes y pensamientos, automáticamente nos sentiremos relajados.</p>
Resolución de problemas de manera emocionalmente inteligente	<p>Identificar y definir la situación problemática.</p> <p>Cambiar nuestra percepción de la situación. Considerando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El problema no es quién está implicado en esto; el verdadero problema es la manera en que yo respondo a esta situación. • El problema no es que me moleste lo que ha hecho, sino cómo me siento • El problema no es en qué términos se plantea, sino cómo lo abordo • El problema no es por qué sucede, sino por qué respondo de la manera en que lo hago. <p>Definir las mejores estrategias. Siempre tomando en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo afectaría esta estrategia a lo que necesito, a lo que quiero y a lo que siento? • ¿Cómo afectaría a la gente con la que trabajo? • ¿Cómo afectaría a las personas importantes en mi vida? • ¿Cuáles serían las consecuencias a corto y a largo plazo? <p>Evaluar los resultados</p>

3.2.3. Tercera fase. Gestión de las emociones

Esta capacidad consiste en el empleo de energía en una dirección y con un fin. Se utiliza el término automotivación con la intención de resaltar que es un proceso que depende fundamentalmente de uno mismo. Se distinguen cuatro aptitudes motivacionales (Goleman, op. cit), que son:

Esta capacidad consiste en el empleo de energía en una dirección y con un fin. Se utiliza el término automotivación con la intención de resaltar que es un proceso que depende

fundamentalmente de uno mismo. Se distinguen cuatro aptitudes motivacionales (Goleman, op. cit), que son:

- *Afán de triunfo.* Búsqueda del mejoramiento continuo.
- *Compromiso.* Adoptar una visión organizacional compartida.
- *Iniciativa.* Proactividad que permite aprovechar las oportunidades.
- *Optimismo.* Permite persistir aún cuando haya contratiempos y obstáculos.

Para el desarrollo de la automotivación se presentan las siguientes estrategias:

Cuadro 3. Tercera fase. Desarrollo de la automotivación

Estrategias	Prácticas
Cultivo de la fuerza interior	<p><i>Pensar en forma positiva.</i> La fuente más importante para motivarse son los pensamientos. Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar afirmaciones motivadoras: fortalecen el optimismo, tenacidad y resistencia • Emplear imágenes mentales: conducen a pensamientos optimistas y esto impulsa hacia la acción • Hacerse autocríticas constructivas • Establecer metas claras y factibles de alcanzar <p><i>Aprovechar los estímulos fisiológicos para generar energía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ponernos en movimiento: el ejercicio oxigena el cerebro y estimula la producción de endorfinas • Relajarnos, esto aumenta nuestro nivel de energía, al hacer que nuestro organismo se reponga del agotamiento <p><i>Acciones y conductas productivas.</i> Nos ayuden a ser más efectivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dividir el trabajo en pequeñas tareas • Hacer un seguimiento de las acciones realizadas para llevar a cabo una tarea y valorar los resultados obtenidos
Establecimiento de relaciones mutuamente motivadoras	<p><i>Obtener incentivos motivadores en amigos, familiares y colegas con afinidad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad para contar lo que nos ocurre, lo que nos desanima • Obtener un punto de vista respecto a la situación • Recibir la opinión sobre otras alternativas, oportunidades o emprendimientos <p><i>Ofrecer incentivos y despertar la motivación en amigos, familiares y colegas afines</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones concretas: la reciprocidad es la base de cualquier relación auténtica • Demostrar interés y apoyo de manera sincera.
Inspirarse en héroes o figuras exitosas	<p>A este mentor le preguntaríamos ¿Qué harías tú en esta situación? ¿Cómo te sentirías tú en esta situación? ¿Cómo resolvería X esta situación? Pensar</p>

("mentores" emocionales)	en nuestro mentor emocional refuerza nuestra confianza, entusiasmo, tenacidad, resistencia y optimismo.
Construcción de un entorno laboral estimulante y motivador	Un espacio sano de trabajo, aire limpio, sonidos positivos, minimizar el ruido y buena iluminación Rodearse de objetos motivadores, tales como una frase o foto pueden elevar el grado de motivación <i>Organizar el ambiente laboral, mantener los insumos de trabajo limpios y ordenados, esmerarse en economizar evitando el desperdicio, actuar serenamente y hacer las cosas con orden y persistencia.</i>

A manera de síntesis integradora se presenta un cuadro, en el cual se categorizan las fases de la propuesta para la prevención del síndrome de burnout, las competencias a estimular y las estrategias a desarrollar en cada fase, con el fin de ofrecer una visión de conjunto y apreciar las sinergias existentes entre los diversos elementos que conforman la propuesta. Esta información constituye un insumo para el diseño de actividades formativas para el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Competencias de inteligencia emocional a estimular para prevenir el *burnout*

Fases	Competencia	Indicadores	Estrategias
Primera fase Desarrollo de la autoconciencia	Conciencia emocional	Identifica las emociones que experimenta Tiene coherencia entre sentimientos, pensamientos, acciones y palabras Reconoce el efecto de las emociones sobre su desempeño	Examen de nuestras valoraciones Discernimiento de la información proveniente de los sentidos Conexión con nuestras reacciones emocionales Concientizar nuestros deseos inmediatos y a largo plazo
	Autoevaluación	Conoce sus puntos fuertes y sus debilidades Reflexiona sobre las experiencias vividas Reconoce sus errores y los corrige	Concientizar nuestras acciones y sus efectos en los demás.
	Confianza en uno mismo	Se muestran seguro de sí mismo Se mantiene firme ante conductas éticas, aun a	

		<p>pesar de presiones externas</p> <p>Es capaz de tomar las decisiones que le competen de manera autónoma.</p>	
Segunda fase Gestión de las emociones	Autodominio	<p>Maneja positivamente sus emociones</p> <p>Mantiene la calma y la serenidad aún en momentos difíciles</p> <p>Piensa con claridad, sin desconcentrarse cuando es sometido a presión</p>	<p>Armonización de lo que se piensa sobre las situaciones</p> <p>Desarrollo de diálogos interiores constructivos</p> <p>Identificación y manejo de los cambios fisiológicos (ansiedad)</p> <p>Resolución de problemas de manera emocionalmente inteligente</p>
	Confiabilidad.	<p>Actúa éticamente</p> <p>Inspira confianza</p> <p>Promueve acciones acordes a lo ético</p>	
	Escrupulosidad	<p>Cumple sus compromisos y promesas</p> <p>Aporta al logro de los objetivos institucionales</p> <p>Es organizado y cuidadoso en el trabajo</p>	
	Adaptabilidad	<p>Asume nuevas ideas y cambios</p> <p>Busca soluciones originales</p> <p>Adopta perspectivas novedosas</p>	
	Innovación	<p>Maneja con desenvoltura múltiples exigencias.</p> <p>Adapta sus estrategias a las circunstancias</p> <p>Es flexible.</p>	
Tercera fase Desarrollo de la automotivación	Afán de triunfo	<p>Se orienta hacia el logro de metas</p> <p>Se fija metas y acepta riesgos calculados.</p> <p>Busca la manera de optimizar su desempeño.</p>	<p>Cultivo de la fuerza interior</p> <p>Establecimiento relaciones mutuamente motivadoras</p> <p>Inspirarse en héroes o figuras exitosas (“mentores” emocionales)</p>
	Compromiso	<p>Se esfuerza para lograr metas colectivas</p> <p>Considera los valores organizacionales para</p>	<p>Construcción de un entorno laboral estimulante y motivador</p>

	tomar decisiones laborales Cumplir con sus funciones y tareas
Iniciativa	Aprovecha cualquier oportunidad Va más allá de lo que se le exige Estimula a otras personas a ser creativo
Optimismo	Persiste a pesar de los contratiempos. Actúa sin temor al fracaso. Considera que los contratiempos se deben a circunstancias manejables

4. Discusión

Esta propuesta se apoya en los aportes del modelo de la inteligencia emocional, y busca el entrenamiento sistemático de las competencias relacionadas con la dimensión intrapersonal, y se parte de la premisa de que un docente con altos niveles de inteligencia emocional será menos propenso a desarrollar estrés crónico y el síndrome de Burnout. La propuesta aporta insumos para diseñar actividades de formación, y permite incorporar otras estrategias y dinámicas grupales, que adapten la experiencia a las características del grupo. En ningún caso de intentó elaborar una “receta” de estricto cumplimiento, se requiere la creatividad e iniciativa del facilitador o responsable de estas experiencias de crecimiento personal/profesional.

Es importante tener presente que para lograr el desarrollo y optimización de las competencias de inteligencia emocional es necesario que el docente tenga la disposición para emprender los cambios y mejorar como ser humano. La calidad de vida tiene relación directa con la capacidad para motivarse a sí mismo, ser resistente a la frustración, controlar el impulso y la impaciencia, regular el razonamiento y el estado de ánimo, para decidir proactivamente respuestas más sanas, armónicas y productivas. Ser inteligente emocionalmente requiere de la regulación voluntaria de la propia mente, de los propios pensamientos, sentimientos y actos. Es necesario que la persona logre tener “pensamientos sobre los pensamientos” y “sentimientos sobre los sentimientos”, es decir, que reflexione sobre la propia afectividad y auto-domine el estado de ánimo, para vincularse

voluntariamente en forma armónica con el mundo. De esa forma se avanza en el mejoramiento de la sensación subjetiva de felicidad, y contrarrestar el estrés.

Hay que estar claros en que el estrés que experimentan los docentes no se solucionan únicamente proporcionándole herramientas o recursos emocionales que le permitan afrontar las situaciones laborales difíciles y frustrantes. Simultáneamente, se requiere emprender acciones colectivas de tipo gremial, político y organizacional para transformar las condiciones en las que se ejerce la docencia, y minimizar los factores que generan cansancio y agotamiento en el personal docente.

Conclusiones

La docencia en el momento actual entraña un conjunto de exigencias y circunstancias generadoras de agotamiento mental y estrés, que con el paso del tiempo puede dar lugar al surgimiento del síndrome de burnout. Este padecimiento es responsable de una significativa pérdida de energía que entorpece la estabilidad emocional, de la pérdida de la posibilidad de empatizar y una insatisfacción personal/profesional generalizada; el síndrome desencadena un conjunto de consecuencias psicosomáticas, ausentismo laboral, ingesta de alcohol y/o drogas (medicamentos), irritabilidad, ansiedad, y un bajo autoconcepto.

Para prevenir este síndrome es necesario fortalecer las capacidades emocionales del educador, es por ello que la propuesta presentada le otorga herramientas para sobrellevar y hacer frente a las situaciones adversas y que son potencialmente desgastadoras. Un docente que tenga la capacidad de autoconciencia, que sepa gestionar positivamente sus emociones, y que pueda automotivarse, tendrá mayor calidad de vida y bienestar, y por ende, su desempeño profesional será más exitoso. Es por ello que es necesario profundizar las investigaciones en este sentido, y que en las instituciones educativas se generen espacios de formación y crecimiento personal asociados al desarrollo de las competencias de inteligencia emocional.

Agradecimiento

Al Centro de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico y de las Artes (CDCHTA) de la Universidad de Los Andes por patrocinar el desarrollo de esta investigación y la participación del autor principal del trabajo en las XIV Jornadas de Investigación Educativa y V Congreso Internacional

2016, organizadas por el Centro de Investigaciones Educativas de la Universidad Central de Venezuela.

Referencias

- El Sahili, L. (2010). *Psicología para el docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. México: Universidad de Guanajuato.
- Extremera, N., Durán, A. y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, (342), 39-256.
- Figueroa, M. (2004). *Hacia un modelo de estilo docente para el desarrollo de la inteligencia emocional del estudiante*. Tesis doctoral no publicada, Universidad de Concepción, Chile.
- Flores, M. (2001). *El factor humano en la docencia de Educación Secundaria: un estudio de la eficacia docente y el estrés a lo largo de la profesional*. Tesis doctoral no publicada, Universitat Autònoma de Barcelona, España.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Goleman, D (1996). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires. Javier Vergara Editor.
- Goleman, D (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Greenglass, E., Burke, R. y Konarski, R. (1997). The impact of social support on the development of burnout in teachers: examination of a model. *Work and Stress*, (11), 267-278.
- Hurtado de Barrera, J. (2007). *El proyecto de investigación*. Caracas: Sypal.
- Oramas, A., Almirall, P. y Hernandez, I (2007). *Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos*. *Salud de los Trabajadores* 15(2) 1- 87.
- Paredes, M. (2002). *Caracterización Multivariante del Síndrome del Burnout en la plantilla docente de la Universidad de Salamanca*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Quiceno, J. y Vinnacia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo". *Acta Colombiana de Psicología*. 10(2), 117-125.
- Ramírez, T., D'Aubeterre, M. y Alvarez, J (2010). Dimensiones asociadas al estrés laboral de los maestros venezolanos, *Investigación y Postgrado*, 25(1), 33-62.
- Viloria, H. y Paredes, M. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los Profesores de la Universidad de Los Andes. *Educere*. (17), 29-36.
- Weisinger, H. (1998). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

PUBLICACIONES DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS, DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN, UCV.

DISPONIBLES EN SABER.UCV.VE

Colección Ediciones de la XIV Jornada de Investigación Educativa y V Congreso Internacional

Altuve, Jorge (Compilador) (2017). Temas emergentes en la didáctica 2.0. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/15867>

Alvarado, Ángel. (Compilador) (2017). Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación: Medios Instruccionales. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/16439/1/libro_CIES_tecnologia_alvarado2017.pdf

Delgado, Gabriela. Montoya, Mariel. Belloso, Yleni. (Compiladores) (2017). El quehacer pedagógico: educación e instrucción. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/15106>

Delgado Iturriza, Gladys. (2019). Problemas Sociales una visión desde estrategias pedagógicas. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/10872/19650>

Graffe, Gilberto José. (Compilador) (2017). La Educación Universitaria como nicho de reflexión: Experiencias, éxitos, dificultades y retos. Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve:8080/jspui/handle/123456789/16975>

Guzmán Guerra, Wendy (Compilador) (2017). Experiencias investigativas en universidades venezolanas. Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve:8080/jspui/handle/123456789/16748>

Guía, Silvana y Guzmán Guerra, Wendy (2018). Discapacidad y Diversidad: Experiencias Investigativas desde la Práctica Docente. Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/17588>

Harvey López, Ivonne Candissi (Compilador) (2017). Las organizaciones educativas y su rol en la sociedad actual: retos y tendencias. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve:8080/jspui/handle/123456789/17057>

- Meza-Chávez, Mildred (Compiladora) (2017). La Escuela en Democracia. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/15229>
- Ramírez, Tulio (Compilador) (2017). El Texto Escolar Diferentes Miradas. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/16437/1/libro_CIES_librotexto_ramirez2017.pdf
- Reyes Echegaray, Ramón Francisco (compilador) (2017). Aulas Que Hablan. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/15866>
- Salcedo Audy. (Compilador) (2017). Alternativas Pedagógicas para la Educación Matemática del Siglo XXI. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/15712>
- Uzcátegui Pacheco, Ramón Alexander (Compilador) (2017). La investigación educativa en clave latinoamericana. Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve:8080/jspui/handle/123456789/16974>
- Uzcátegui, Ramón Alexander - Junguittu Martínez, Rosa Leonor (Compiladores) (2017). Historia, Historia de la Educación y su Enseñanza. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/16652>
- Valera-Villegas, Gregorio (Compilador) (2017). Filosofía del arte, el amor y la pedagogía. Caracas: Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/15105>
- Viso Fajardo, Carlos (2017). Rafael Augusto Vegas Sánchez y su mundo: la generación decisiva del '38. Centro de Investigaciones Educativas – Universidad Central de Venezuela. Disponible en: <http://saber.ucv.ve:8080/jspui/handle/123456789/17004>

Educación emocional: Asignatura pendiente del siglo XXI.

Laura Rodríguez Provenzano (Compilador)

Depósito Legal: DC2019002007

ISBN: 978-980-6708-31-0

Educación Emocional: Asignatura pendiente del siglo XXI

**Laura Rodríguez Provenzano
(Compiladora)**

