

**Inteligencia Emocional y su incidencia en el
Desempeño Docente en la Universidad
Tecnológica del Centro**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA
EN EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO**

Autora:

Lic. Jessica González

Bárbula, junio de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA
EN EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO**

Autora: Lic. Jessica González

Tutora: Dra. Juana Ríos

Trabajo de Grado presentado ante
la Dirección de Postgrado de la
Universidad de Carabobo para
optar al Título de Magister en
Gerencia Avanzada en Educación.

Bárbula, junio de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: “Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro”, presentado por la ciudadana Jessica González, Titular de la Cédula de Identidad 11.347.700 para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: Aprobado.

NOMBRE	APELLIDO	C.I.	FIRMA

Bárbula, junio de 2017



MAESTRIA

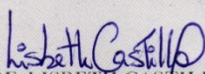


ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión Coordinadora del Programa de **Maestría en Gerencia Avanzada en Educación**, en uso de las atribuciones que le confiere al Artículo N° 44, 46, 130 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el Proyecto de Trabajo de Grado titulado **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO**, presentado por el(a) ciudadano(a) **JESSICA GONZÁLEZ**, titular de la cédula de identidad N° **11.347.700**, elaborado bajo la dirección del(a) tutor(a) **PROF. JUANA RÍOS**, cédula de identidad N° **3.057.617**, Línea de investigación: **PROCESOS GERENCIALES EN EDUCACIÓN**; Temática: **DIRECCIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS**; Subtemática: **EDUCACIÓN EMOCIONAL**; Área prioritaria de la FaCE: **GERENCIA EDUCATIVA**; Área prioritaria de la UC: **Educación**; considera que el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Valencia, a los un (01) días del mes de Agosto de dos mil dieciséis.

Por la Comisión Coordinadora de la Maestría en Gerencia Avanzada en Educación


PROF. LISBETH CASTILLO
Coordinador(a) del Programa

Elab. msequera 01/08/2016
Impr. 01/08/2016
Archivo Acta de Aprobación



... La Universidad Efectiva

Universidad de Carabobo, Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación
Ciudad Universitaria Bárbula, Edif. FACE. Teléfono (0241) 867.41.20. www.postgrado.uc.edu.ve



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe, Dra. Juana Ríos, titular de la cédula de identidad N° 3.057.617, en mi carácter de Tutora del Trabajo de Maestría titulado: titulado **"Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro"** presentado por la ciudadana Jessica González, titular de la cédula de identidad No. 11.347.700, para optar al Título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

En Bárbula a los 11 días del mes de julio del año 2016

Dra. Juana Ríos
C.I. 3.057.617



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Jessica González Cédula de Identidad: V-11.347.700

Tutor: Dra. Juana Ríos Cédula de Identidad: V-3.057.617

Correo Electrónico del participante: jessica.ucface@gmail.com

Título tentativo del Trabajo: "Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro"

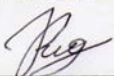
Línea de Investigación: Procesos Gerenciales

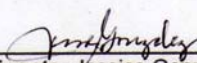
SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
N° 1	23/01/2016	09:00 a.m.	Planteamiento del problema	Revisión y ajustes
N° 2	13/02/2016	09:00 a.m.	Capítulo I	Revisión y ajustes
N° 3	02/04/2016	09:00 a.m.	Capítulo II	Revisión y ajustes
N° 4	28/05/2016	09:00 a.m.	Capítulo III	Revisión y ajustes
N° 5	30/07/2016	09:00 a.m.	Instrumento y Confiabilidad	Revisión y ajustes
N° 6	24/09/2016	09:00 a.m.	Capítulo IV	Revisión y ajustes
N° 7	27/10/2016	09:00 a.m.	Capítulo V	Revisión y ajustes
N° 8	05/11/2016	09:00 a.m.	Conclusiones	Revisión y ajustes
N° 9	19/11/2017	09:00 a.m.	Revisión Final	Revisión Final

Título tentativo del Trabajo: "Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro"

Comentarios finales acerca de la investigación: _____

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de Maestría arriba mencionado.


Tutor: Dra. Juana Ríos
C.I: 3.057.617


Participante: Jessica González
C.I: 11. 347.700

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por ser la luz de la vida y sabiduría.

A mis padres Livia y Aurelio, por guiarme por el buen camino y por su ayuda en mi formación.

A mi esposo Francisco, por brindarme su apoyo e impulsarme a cumplir esta meta.

A mis hijos Juan Carlos y Sara Victoria por ser mi inspiración y el motivo de superarme cada día.

A mis hermanos y sobrinas, porque siempre han estado conmigo en todas las etapas de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Carabobo, el Alma Mater, por brindarme la oportunidad de lograr una nueva meta.

A mi tutora, profesora Juana Ríos, por su acompañamiento y guía en el desarrollo del trabajo.

Al profesor Luís Guanipa, por su apoyo y orientación en la realización de esta investigación.

A mis compañeros del Postgrado, por su solidaridad en esta etapa de mi formación profesional.

A la comunidad de la Universidad Tecnológica del Centro, por su colaboración en el desarrollo del estudio.

INDICE

	p.p.
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
INDICE.....	ix
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS.....	xii
RESÚMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
Situación Problemática	3
Objetivos de la Investigación	7
Justificación	7
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	9
Bases Teóricas	13
Teoría de las Inteligencias Múltiples	13
Teoría de la Inteligencia Emocional	15
Bases Conceptuales	18
Modelo de la Inteligencia Emocional	18
Medición de la Inteligencia Emocional	20
Desempeño Docente	22
Bases legales	27
Operacionalización de Variables	30
 CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	31
Diseño de Investigación	31

	p.p.
Población	32
Muestra	32
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	33
Validez del Instrumento	34
Confiabilidad del Instrumento	34
Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados	35
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	60
Recomendaciones	61
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	
Anexo A: Instrumento	66
Anexo B: Matriz de Confiabilidad del Instrumento	67
Anexo C: Validación del Instrumento	68

LISTA DE TABLAS

Tabla	p.p.
1 Familias de Emociones según Goleman.....	18
2 Operacionalización de Variables.....	30
3 Confiabilidad de un instrumento.....	35
4 Distribución de Resultados Ítem 01.....	38
5 Distribución de Resultados Ítem 02.....	39
6 Distribución de Resultados Ítem 03.....	40
7 Distribución de Resultados Ítem 04.....	41
8 Distribución de Resultados Ítem 05.....	42
9 Distribución de Resultados Ítem 06.....	43
10 Distribución de Resultados Ítem 07.....	44
11 Distribución de Resultados Ítem 08.....	45
12 Distribución de Resultados Ítem 09.....	46
13 Distribución de Resultados Ítem 10.....	47
14 Distribución de Resultados Ítem 11.....	48
15 Distribución de Resultados Ítem 12.....	49
16 Distribución de Resultados Ítem 13.....	50
17 Distribución de Resultados Ítem 14.....	51
18 Distribución de Resultados Ítem 15.....	52
19 Distribución de Resultados Ítem 16.....	53
20 Distribución de Resultados Ítem 17.....	54
21 Distribución de Resultados Ítem 18.....	55
22 Distribución de Resultados Ítem 19.....	56
23 Distribución de Resultados Ítem 20.....	57
24 Distribución de Resultados todos los Ítems.....	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	p.p.
1 Distribución de Resultados Ítem 01.....	38
2 Distribución de Resultados Ítem 02.....	39
3 Distribución de Resultados Ítem 03.....	40
4 Distribución de Resultados Ítem 04.....	41
5 Distribución de Resultados Ítem 05.....	42
6 Distribución de Resultados Ítem 06.....	43
7 Distribución de Resultados Ítem 07.....	44
8 Distribución de Resultados Ítem 08.....	45
9 Distribución de Resultados Ítem 09.....	46
10 Distribución de Resultados Ítem 10.....	47
11 Distribución de Resultados Ítem 11.....	48
12 Distribución de Resultados Ítem 12.....	49
13 Distribución de Resultados Ítem 13.....	50
14 Distribución de Resultados Ítem 14.....	51
15 Distribución de Resultados Ítem 15.....	52
16 Distribución de Resultados Ítem 16.....	53
17 Distribución de Resultados Ítem 17.....	54
18 Distribución de Resultados Ítem 18.....	55
19 Distribución de Resultados Ítem 19.....	56
20 Distribución de Resultados Ítem 20.....	57
21 Distribución de Resultados todos los Ítems.....	58



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO**

Autora: González Jessica

Tutora: Dra. Juana Ríos

Año: 2016

RESUMEN

En el mundo actual la Inteligencia Emocional se ha convertido en un tema clave dentro de las organizaciones, particularmente en las instituciones educativas las emociones juegan un papel primordial en el proceso de enseñanza y aprendizaje. La presente investigación tuvo como objetivo general Analizar la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro, basado en la Teorías de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman y las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner. Se utilizó como línea de investigación Gerencia Educativa, Gestión y Trabajo. El estudio se realizó bajo la metodología cuantitativa, enmarcada en una investigación descriptiva, apoyada en un diseño no experimental de campo, utilizando como técnica la encuesta. La población estuvo conformada por 571 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Gerenciales, el tipo de muestreo fue no probabilístico intencional y se escogieron los 30 estudiantes de las secciones 01 y 02 de la asignatura Cultura de la Calidad. Para la recolección de la información se utilizó un (1) instrumento, una encuesta en la modalidad de cuestionario cerrado con escala tipo Lickert, conformado por 20 ítems, con alternativas de respuestas policotómicas (siempre, casi siempre, casi nunca y nunca). La validez del instrumento se realizó por juicio de expertos y la confiabilidad por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor igual a 0.85, lo que determinó una muy alta confiabilidad del instrumento. Los resultados obtenidos se presentaron en tablas y gráficos, así como también se analizaron e interpretaron a través de la estadística descriptiva, permitiendo concluir que existe una relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Docente. Se observaron insatisfacciones por parte de los estudiantes en los indicadores de auto-dominio y manejo de conflictos, donde los docentes presentaron debilidades en el ejercicio idóneo de su rol como gerente de aula, ante la ocurrencia de situaciones difíciles que implican el manejo adecuado de problemas.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Desempeño Docente, Universidad.

Línea de investigación: Gerencia Educativa, Gestión y Trabajo

Temática: Dirección en las Organizaciones Educativas

Subtemática: Educación Emocional

Área Prioritaria de la UC: Educación

Área Prioritaria de la FACE: Gerencia Educativa



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS IMPACT ON TEACHING PERFORMANCE
IN THE TECHNOLOGICAL UNIVERSITY OF THE CENTER**

Author: González Jessica

Tutora: Dra. Juana Ríos

Year: 2016

ABSTRACT

In today's world Emotional Intelligence has become a key issue within organizations, particularly in educational institutions, emotions play a major role in the teaching and learning process. The objective of this research was to analyze Emotional Intelligence and its impact on Teaching Performance at the Universidad Tecnológica del Centro, based on Daniel Goleman's Theory of Emotional Intelligence and Howard Gardner's Multiple Intelligences. It was used as research line Management Education, Management and Work. The study was carried out under a quantitative methodology, based on a descriptive research, supported by a non-experimental field design, using the survey technique. The population was made up of 571 students from the Faculty of Administrative and Management Sciences, the type of sampling was intentional non-probabilistic and the 30 students of sections 01 and 02 of the Culture of Quality course were chosen. For the collection of information, one (1) instrument was used, a questionnaire in the form of a closed questionnaire with Lickert scale, consisting of 20 items, with alternatives of polycythemic responses (always, almost always, almost never and never). The validity of the instrument was made by expert judgment and reliability by the Cronbach Alpha Coefficient, which yielded a value equal to 0.85, which determined a very high reliability of the instrument. The results obtained were presented in tables and graphs, as well as analyzed and interpreted through descriptive statistics, allowing to conclude that there is a relationship between Emotional Intelligence and Teaching Performance. Student dissatisfaction was observed in the indicators of self-mastery and conflict management, where teachers presented weaknesses in the ideal exercise of their role as classroom manager, in the presence of difficult situations that involve the proper handling of problems.

Keywords: Emotional Intelligence, Performance Teaching University.

Research line: Educational Management, Management and Work.

Theme: Leadership in Educational Organizations

Sub-theme: Emotional Education

UC Priority Area: Education

Priority Area of FACE: Educational Management

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Inteligencia Emocional se ha convertido en un tema clave dentro de las organizaciones, en donde diversos estudios han demostrado que existen una variedad de aptitudes o habilidades que influyen directamente en el desempeño laboral y determinan el éxito o el fracaso en la carrera profesional de cualquier individuo en el mundo empresarial.

De igual forma, en las instituciones educativas la inteligencia emocional afecta el ejercicio del docente, ya que las emociones juegan un papel primordial en el proceso de enseñanza y aprendizaje, donde será necesario educar al ser humano hasta madurar el desarrollo de sus habilidades emocionales, afectivas y sociales.

Por otro lado, existen emociones negativas que afectan la práctica docente, lo cual ocasiona dificultades, miedos e inseguridad, de tal manera que se generan conflictos en las relaciones interpersonales, así como también un ineficiente desarrollo de las funciones establecidas, lo que impide mantener un adecuado clima organizacional y desempeño docente.

Por lo anteriormente expuesto, la presente investigación tuvo como objetivo general analizarla Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro del Municipio Valencia en el estado Carabobo. En tal sentido, el estudio se conformó por los siguientes capítulos:

El capítulo I, presentó el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación.

En el capítulo II se hizo referencia a los antecedentes de la investigación relacionados con los objetivos, las bases teóricas y legales sobre las que se sustentó el estudio y el cuadro de operacionalización de variables.

El capítulo III describió los aspectos sobre la metodología; el tipo de investigación, el diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad de los instrumentos, procedimiento de recolección de datos y el análisis e interpretación de los resultados.

En el Capítulo IV: se presentó el análisis e interpretación de los resultados de la investigación mediante tablas y gráficos.

Finalmente, se establecieron las conclusiones en base a los resultados obtenidos y las recomendaciones de la investigación. Así como también, se presentaron las referencias y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Situación Problemática

En el mundo actual la práctica de la Inteligencia Emocional se ha implantado en diversos ámbitos, revolucionando el campo empresarial y docente. Este concepto se conoció en el Siglo XX a partir de la década de los noventa, cuando los profesores universitarios de Estados Unidos John Mayer y Peter Salovey elaboraron un primer modelo, donde definieron el concepto de Inteligencia Emocional, así como también explicaron que existían elementos claves que regulan las emociones y permiten desarrollar las habilidades necesarias para alcanzar el éxito en la vida.

A este respecto Mayer y Salovey (1990) señalan su definición como:

La capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para entender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad para regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual.(p.10)

Dicho de otra manera, la Inteligencia Emocional es la capacidad de comprender los sentimientos propios y de quienes están alrededor, gestionarlos para expresarlos de forma beneficiosa, de tal manera que no se pueda perder el equilibrio a pesar de las frustraciones que se presentan a diario en los diferentes aspectos que conforman la vida.

Previo a los referentes mencionados, Gardner (1983) señaló la existencia de un amplio espectro de ocho variedades de inteligencias, donde se incluían las inteligencias intrapersonal e interpersonal. “Este modelo, inició el desarrollo de los estudios que afirmaban la importancia de los elementos afectivos, emocionales y sociales para la interacción con el entorno y el éxito en la vida”. (Goleman, 1995, p.58).

Por otro lado, Goleman en 1995, publicó su afamado Best-Seller Inteligencia Emocional, donde indicó que las pruebas del Coeficiente Intelectual no demuestran con certeza cuál puede ser el futuro desempeño de una persona en actividades académicas, profesionales o personales. Esto lo motivó a investigar qué factores pueden determinar las diferencias que existen entre un trabajador destacado y cualquier otro término medio o entre un psicópata y un líder carismático. (Goleman, 1995, p.58)

Su tesis plantea que la diferencia radica en el desarrollo de un conjunto de habilidades o aptitudes personales y sociales, las cuales identificó como: auto-conciencia, auto-dominio, motivación, empatía y habilidades sociales. Si bien una parte de estas habilidades pueden venir configuradas genéticamente y otras se moldean durante los primeros años de vida, las investigaciones demuestran que las habilidades emocionales son susceptibles de aprenderse y perfeccionarse a lo largo de la vida, si para ello se utilizan los métodos adecuados.

El dominio de estas aptitudes son claves para la inteligencia emocional ya que determinan el control de sí mismo, el manejo de las relaciones con los demás y también permiten desarrollar las competencias necesarias para lograr una mejor adaptación social hasta alcanzar el triunfo en los diversos ámbitos tanto laboral como personal.

De igual forma, en su libro “La práctica de la Inteligencia Emocional”, Goleman (1998) señala que “en la actualidad no sólo se nos juzga por lo más

o menos inteligentes que podamos ser y por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás” (p.7) Es decir, que las relaciones intrapersonales e interpersonales contribuyen a lograr el éxito dentro del campo educativo y laboral.

Así mismo, el informe Delors (1996), plantea que en la Educación del Siglo XXI los docentes deben organizar su vida profesional, perfeccionar su arte y aprovechar las experiencias realizadas en los distintos aspectos de su vida, es precisamente allí, donde las emociones juegan un papel importante y será necesario educar al ser humano hasta alcanzar el desarrollo de sus habilidades emocionales, afectivas y sociales.

Es por ello, que en el ámbito educativo resulta primordial que los docentes posean una formación profesional que les permita desarrollar habilidades emocionales necesarias para reconocer los propios sentimientos y aquellos de los demás, que logren gestionarlos de una manera favorable y establecer buenas relaciones con el entorno.

En este sentido, es importante señalar que el descontrol de las emociones puede afectar negativamente el desempeño laboral, ocasionando conflictos en el clima organizacional lo que se traduce en el desarrollo ineficiente de las funciones, fallas en el ambiente requerido para trabajar en equipo y dificultades en el logro de las metas propuestas.

En Venezuela específicamente en el estado Carabobo, existen diversas instituciones de educación superior como la Universidad de Carabobo y la Universidad Arturo Michelena, en las cuales se han realizado investigaciones donde se indican fallas en las aptitudes sociales para trabajar en equipo, problemas de comunicación y falta de motivación, de allí que se plantea la importancia de la inteligencia emocional como un ingrediente fundamental en la creación de equipos altamente competitivos y productivos.

En el caso de la Universidad Tecnológica del Centro ubicada en el Municipio Valencia del estado Carabobo, se pudo evidenciar a través de la observación directa, que en situaciones desfavorables emergen de forma espontánea dentro del entorno laboral, ciertas conductas y reacciones inapropiadas por parte de los docentes, las cuales son producto de un manejo inadecuado de las emociones, lo que a su vez, genera consecuencias perjudiciales sobre el clima organizacional y en el desempeño laboral.

Cabe señalar, que estas instituciones están conformadas por docentes con un gran nivel académico y elevado cociente intelectual, sin embargo no desempeñan su trabajo con la excelencia necesaria, porque presentan debilidades en el control de sus emociones y en la capacidad para establecer buenas relaciones interpersonales.

Así mismo, se pudo observar que estas emociones negativas afectan el buen ejercicio docente, ocasionando dificultades, miedos e inseguridad hasta el punto que se producen situaciones incontrolables y conflictos en el ambiente de trabajo, lo que impide alcanzar un clima armónico entre las personas y el logro de las metas trazadas.

En atención a lo expresado es necesario preguntarse, ¿Cómo el manejo de la Inteligencia Emocional puede incidir en el desempeño del docente adscrito a la Universidad Tecnológica del Centro?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizarla Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el manejo de la Inteligencia Emocional del Docente en la Universidad Tecnológica del Centro.
- Describir los indicadores que apoyan la Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro.
- Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro.

Justificación

En la última década se han elaborado diversas teorías relacionadas con la inteligencia emocional, donde los autores señalan que para alcanzar el éxito en los diversos aspectos de la vida, se necesita la comprensión de las emociones propias y de los demás, así como también desarrollar habilidades sociales y emocionales.

En tal sentido, la educación del siglo XXI requiere de docentes motivados a mejorar continuamente a fin de alcanzar un excelente desempeño profesional, que puedan ayudar positivamente en la formación integral de sus estudiantes para que sean emocionalmente competentes y con la capacidad de expresar sus sentimientos en forma adecuada ante la sociedad. Sin embargo, el docente puede presentar debilidades en el ejercicio de su labor, debido a que no domina sus propias aptitudes emocionales, afectivas y sociales.

Por lo tanto, esta investigación permitió realizar una evaluación de la inteligencia emocional docente con el fin de establecer su incidencia en el desempeño profesional y de esta manera señalar los correctivos necesarios para el desenvolvimiento más exitoso posible basado en el apropiado desarrollo de las habilidades emocionales.

Por otro lado, fortaleció el ambiente laboral, así como también resolvió los problemas ocasionados por comportamientos negativos, tales como la falta de autoestima, frustraciones, problemas de comunicación, fallas en el trabajo en equipo que afectan el clima organizacional y el incumplimiento de objetivos de la organización.

Así mismo, contribuyó en la forma de manejar las emociones en las diversas situaciones que se presenten, tomar conciencia para identificar, comprender los sentimientos propios y de los demás, practicar el autocontrol buscando no perder el sentido de la objetividad en el ejercicio de sus funciones e incluso mejorar la capacidad para establecer relaciones interpersonales.

Finalmente, la investigación planteó recomendaciones para los estudios futuros sobre la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño docente, ya que constituyó una valiosa información de acuerdo a los resultados que se obtuvieron de las mediciones para las aptitudes emocionales y su relación con las competencias docentes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se presentaron los antecedentes de la investigación, así como también las bases teóricas y legales, las cuales estaban relacionadas con objeto de estudio y se encontraban contenidas en fuentes documentales, con la finalidad de describir los aspectos referidos a la problemática planteada.

Antecedentes de la Investigación

El estudio realizado por Pineda (2012) en la Tesis Doctoral titulada “Inteligencia emocional y bienestar personal en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud” en Málaga, cuyo objetivo general fue explorar las asociaciones entre las habilidades emocionales, IE y el balance afectivo y el bienestar psicológico de forma transversal en una muestra de estudiantes en Ciencias de la Salud. Las teorías utilizadas fueron la Inteligencia Socio-Emocional de Bar-On, Inteligencia Emocional de Goleman y el Modelo de IE de Mayer y Salovey. Se realizaron dos estudios empíricos, en el primero se relacionó la IE con el bienestar psicológico y subjetivo, el segundo estudio se continuó con una evaluación de forma prospectiva y controlando los rasgos de personalidad. La muestra estaba formada por 202 estudiantes en Ciencias de la Salud. Los resultados obtenidos dejaron de manifiesto el papel relevante de la regulación emocional (proceso de mayor complejidad según el modelo de Salovey y Mayer) a la hora de mantener un estado de ánimo más positivo al afrontar los eventos vitales. Cuanto mayor es esta habilidad, mejor será la capacidad de controlar los estados emocionales, y mejor se mantiene una afectividad más positiva logrando disminuir el afecto negativo.

Aunque el trabajo de investigación se refirió a la Inteligencia Emocional y el bienestar de los estudiantes de Ciencias de la Salud, aportó información relevante sobre la relación existente entre la regulación emocional con el bienestar psicológico y el balance afectivo, ya que cuánto mejor sea el conocimiento y la formación en las habilidades emocionales, mayor será la capacidad para afrontar las diversas situaciones de la vida diaria.

Por otra parte, la investigación de Samayoa (2013) para optar al Título de Doctor denominado “La Inteligencia Emocional percibida y el trabajo docente en educación básica” en México, cuyo objetivo general fue elaborar y valorar la pertinencia de un programa de formación en inteligencia emocional del profesorado de los centros de Educación Secundaria. Las teorías que fundamentan la investigación fueron la Inteligencia Emocional de Goleman y el Modelo de IE de Mayer y Salovey. Se realizó un estudio de corte cuasiexperimental, enfoque mixto cuali-cuantitativo, exploratorio. La muestra estuvo conformada por 74 profesores. En los resultados los maestros desconocieron el constructo de IE, ya que no contaban con programas para ello, también evidenciaron la ausencia de referencia de las dimensiones de la IE; no concibieron lo intrapersonal e interpersonal como parte de su realidad que pudiera impactar en su problemática, por lo menos en lo que se refirió a su ambiente laboral. Plantearon formalizar talleres para desarrollo de Inteligencia Emocional. Además, la inclusión de la formación en IE desde preescolar hasta educación superior.

La investigación anterior aportó datos importantes sobre el conocimiento de la inteligencia emocional como factor fundamental en el trabajo docente, porque el desarrollo de las capacidades facilitó la búsqueda de soluciones frente a situaciones problemáticas en el clima organizacional, así como también la promoción de las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución.

El trabajo de Noguera (2012) para optar al Título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación titulado “Estrategias Gerenciales basado en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal en la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo”, cuyo objetivo general fue proponer un programa de Estrategias Gerenciales basado en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal en la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo. Las teorías utilizadas fueron la Inteligencia Emocional de Goleman, IE de Gil’Adí y el Modelo de los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional de Cooper y Sawaf. Se realizó un estudio de carácter descriptivo con un diseño no experimental de campo y modalidad proyecto factible. La muestra estuvo conformada por diez (10) Coordinadores que laboran en la Dirección de Desarrollo Estudiantil. Los resultados obtenidos indicaron la necesidad de fortalecer la gestión administrativa a través de estrategias gerenciales basadas en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal.

Se relacionó con la investigación, porque permitió evidenciar que la Inteligencia Emocional es indispensable en el desempeño y el logro de mejoras significativas en el ámbito laboral, ya que proporcionó las habilidades necesarias a los empleados para la conformación de equipos de trabajo de alto rendimiento y productividad en la organización.

De igual forma, Aguirre (2012) realizó un estudio para optar al Título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación denominado “Inteligencia Emocional para la formación del Gerente Educativo (Plan Estratégico)”, cuyo propósito general fue proponer estrategias orientadas en la inteligencia emocional para la formación del gerente educativo en la Unidad Educativa “Yuma”, ubicada en el caserío Yuma, del Municipio Carlos Arvelo. Se fundamentó en la teoría de la Inteligencia Emocional, introducido por primera vez por Salovey y Mayer y difundido por Goleman. Se efectuó el estudio enmarcado en la modalidad de proyecto factible. La muestra fue de dieciocho

(18) docentes del personal turno de la mañana de dicha institución. Los resultados obtenidos permitieron realizar un diagnóstico de la regulación de las emociones en el personal, lo que conllevó a proponer un plan estratégico en inteligencia emocional través de tres talleres orientados a desarrollar habilidades para el control de las emociones y que contribuyeron a la formación del gerente educativo.

El aporte para la investigación se refirió al manejo de la Inteligencia Emocional en la formación de los docentes, porque la carencia de ciertas capacidades para reconocer sus propios sentimientos, emociones o estados de ánimo, impidió confrontar los retos que llevan al cumplimiento de las metas de la institución, así como también les impidió reorganizar la administración, en función de mejorar el clima organizacional.

Bases Teóricas

A continuación, se presentaron los fundamentos en base a las teorías y conceptos relacionados con la investigación, con la finalidad de apoyar y comprender el tema de estudio. En virtud a ello, Arias (2006), señala que las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p. 39).

Teoría de las Inteligencias Múltiples

Uno de los primeros enfoques sobre la inteligencia fue Gardner (1983), quien en su libro *Frames of Mind* afirma que no existe un solo tipo de inteligencia para alcanzar el éxito en la vida, sino que existe una variedad de inteligencias diferentes, donde se incluían las inteligencias “intrapersonal” e “interpersonal”. Al respecto el autor señala:

La inteligencia interpersonal consiste en la capacidad de comprender a los demás: cuáles son las cosas que más les motivan, cómo trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos. Los vendedores, los políticos, los maestros, los médicos y los dirigentes religiosos de éxito tienden a ser individuos con un alto grado de inteligencia interpersonal. La inteligencia intrapersonal por su parte, constituye una habilidad correlativa —vuelta hacia el interior— que nos permite configurar una imagen exacta y verdadera de nosotros mismos y que nos hace capaces de utilizar esa imagen para actuar en la vida de un modo más eficaz. (p.239)

Es evidente, que en la vida cotidiana las personas usan dos tipos de inteligencias personales que constituyen la base de las emociones, una permite comprender a los demás y la otra que hace posible configurar la imagen de uno mismo para actuar eficazmente en la interacción con el entorno y alcanzar el éxito en el futuro.

Posteriormente, en sus trabajos de investigación Gardner en 1983 precisó siete inteligencias diferentes: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, física-cinestética, interpersonal e intrapersonal. (Citado en Goleman,

1995, p.58). Luego, en sus investigaciones descubrió la existencia de una octava inteligencia, la naturalística. A continuación serán definidas con ejemplos de algunos personajes reconocidos mundialmente:

- *Inteligencia lingüística:* Es la habilidad de leer, escribir y comunicar con palabras, como los escritores, periodistas, poetas. Ejemplos: Gabriela Mistral, Octavio Paz, Abraham Lincoln.
- *Inteligencia lógico-matemática:* Es la habilidad de razonar, calcular, pensar y organizar objetos en una manera lógica y sistemática. Son desarrolladas en ingenieros, científicos, contadores y detectives. Ejemplos: Luis Sánchez, John Dewey, Maria Reiche.
- *Inteligencia espacial:* Es la habilidad de comprender y expresar las imágenes visuales y espaciales. Se encuentra en arquitectos, artistas, escultores, marineros y fotógrafos. Ejemplos: Teodoro Núñez, Akira Kurosawa, Pablo Picasso.
- *Inteligencia musical:* Es la habilidad de componer música, cantar y llevar el ritmo. Hay músicos, compositores e ingenieros de grabación. Ejemplos: Mozart, Plácido Domingo, Chabuca Granda.
- *Inteligencia física-cinestética:* Es la habilidad de utilizar el cuerpo humano para resolver problemas, crear productos, transmitir mensajes y emociones. Es ejercitada en el atletismo, la danza y el drama. Se pueden incluir a cirujanos y personas que poseen talentos con las manos. Ejemplos: Marcel Marceau, Ana Pavlova, Michael Jordan.
- *Inteligencia interpersonal:* Es la habilidad de conectarse y trabajar eficientemente con otras personas, desplegar empatía, comprensión, motivación. Es desarrollada por educadores, jefes religiosos, terapeutas, políticos y vendedores. Ejemplos: Mahatma Gandhi, Madre Teresa, Martín Luther King.
- *Inteligencia Intrapersonal:* Es la habilidad de auto-analizarse, reflexionar, ser contemplativo y evaluar internamente las acciones y

sentimientos más profundos, como los filósofos, consejeros y personas notables. Ejemplos: Sigmud Freud, Platón, Carl Rogers.

- *Inteligencia Naturalista*: Es la habilidad para reconocer la flora y fauna, explorar y entender el mundo natural para mejorar cultivos o desarrollar las ciencias biológicas, como los granjeros, botánicos, biólogos, ecologistas. Ejemplos: Charles Darwin, John James Audubon. (Citado en Erns-Slavit, 2012, p.p.324-325).

Teoría de la Inteligencia Emocional

En el siglo XX el concepto de la Inteligencia Emocional ha sufrido un proceso evolutivo extenso y complejo, donde existen numerosos estudios y diversas perspectivas que han generado grandes aportes y avances en el conocimiento desde el punto de vista de las ciencias psicológicas, en relación a los mecanismos de las emociones en los seres humanos (Evans, 2015, p.151).

La Inteligencia Emocional (IE) fue un concepto popularizado en el libro de Goleman (1995) *Emotional Intelligence*, donde destaca la relevancia de la inteligencia emocional por encima del Coeficiente Intelectual (CI) para alcanzar el éxito tanto profesional como personal. Esto lo llevó a investigar cuales son los factores que pueden determinar las diferencias que existen entre un trabajador destacado y cualquier otro término medio o entre un psicópata y un líder carismático.(Goleman, 1995, p.58).

Su tesis plantea que la diferencia radica en el desarrollo de un conjunto de habilidades o aptitudes personales y sociales que ha llamado Inteligencia Emocional, las cuales son: auto-conciencia, auto-dominio, motivación, empatía y habilidades sociales. El dominio de estas aptitudes son claves para el estilo de liderazgo emocional y permiten el adecuado proceder en todos los niveles de la vida. A continuación se resumen:

Aptitudes Personales, son aquellas que determinan el control de uno mismo y comprenden: auto-conciencia, auto-dominio y motivación.

- *La auto-conciencia*, es el reconocimiento de nuestras propias emociones, capacidades y limitaciones, de cómo nuestra forma de proceder afecta a los demás. Es evaluarse a sí mismo en forma realista.
- *El auto-dominio*, es la capacidad que tiene el individuo para regular de forma consciente y voluntaria sus impulsos, emociones, sentimientos y estados de ánimo. También para retrasar voluntariamente gratificaciones inmediatas mientras se persigue un objetivo superior a futuro. Esto no significa negar o suprimir los sentimientos y emociones.
- *La auto-motivación*, es el deseo de alcanzar metas por el hecho de lograrlas a pesar de las dificultades y obstáculos encontrados a lo largo de camino, lo cual supone contar siempre con la energía necesaria para mejorar continuamente, plantearse nuevos retos y actuar con perseverancia.

Aptitudes Sociales, son aquellas que determinan el manejo de las relaciones con los demás y comprenden: empatía y habilidades sociales.

- *La empatía*, es la captación de sentimientos, necesidades e intereses reales de las demás personas, incluso subyacentes al mensaje verbal. Implica comprender a quienes nos rodean, ayudar a otros a desarrollarse y mantener una vocación de servicio.
- *Las habilidades sociales*, consisten en inducir sobre los demás aquellas respuestas deseadas, significa liderazgo, capacidad para manejar conflictos, trabajar en equipo y conducir a las personas en la dirección deseada.

En cuanto a las emociones son impulsos que llevan a las personas a actuar de manera automática, cada una de ellas desempeña un papel único en las reacciones que ocurren entre el cerebro y el cuerpo. Los nuevos

estudios científicos señalan que cada emoción impulsa al cuerpo a un tipo diferente de respuesta. Seguidamente se describen algunas reacciones:

- *Enojo*: incrementa el flujo sanguíneo hacia las manos, facilitando sostener un arma o golpear a un enemigo; también aumenta el ritmo cardíaco y hormonas como la adrenalina, que generan la cantidad de energía necesaria para acometer acciones vigorosas.
- *Miedo*: disminuye la sangre en el rostro presentando palidez y la sensación de «quedarse frío» y fluye hacia las piernas favoreciendo así la huida. Al mismo tiempo, el cuerpo se puede paralizar un instante, para procesar una respuesta más adecuada.
- *Felicidad*: aumento en la actividad de un centro cerebral que impide los sentimientos negativos y calma los estados que generan preocupación e incrementa el caudal de energía disponible, proporcionando sensación de tranquilidad y entusiasmo.
- *Amor, ternura y satisfacción sexual*: activan el sistema nervioso parasimpático, produciendo calma y satisfacción que favorece una buena relación con los demás.
- *Sorpresa*: se arquean las cejas para aumentar el campo visual y la luz penetra en la retina, proporcionando más información.
- *Desagrado*: se ladea el labio superior y se frunce ligeramente la nariz, con el intento de cerrar las fosas nasales para evitar el olor o sabor desagradable.
- *Tristeza*: provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales como las diversiones y los placeres, cuanto más se profundiza y se acerca a la depresión, se pierde la fuerza corporal. (Goleman 1995, p.10)

Por otro lado, Goleman (1996) sostiene que existen emociones primarias y a partir de ellas se pueden formar familias básicas. A continuación se detallan los componentes de estas familias:

Tabla 1. Familias de Emociones según Goleman (1996)

Emociones primarias	Sentimientos que se incluyen en las emociones básicas
Ira	Furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y, tal vez, violencia y odio patológico
Tristeza	Congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en casos patológicos, depresión grave
Temor	Ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror y, en un nivel psicopatológico, fobia y pánico
Placer	Felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y, en el extremo, manía
Amor	Aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, ágape (amor espiritual)
Sorpresa	Conmoción, asombro, desconcierto
Disgusto	Desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión
Vergüenza	Culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición

Fuente: Goleman (1996, pp.331-332)

Bases Conceptuales

Modelo de la Inteligencia Emocional

Salovey y Mayer(1990)definieron por primera vez el término “Inteligencia Emocional”, 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 propios” (p.189).Este modelo explica que existen elementos claves para regular las emociones y permiten desarrollar las habilidades emocionales.

La definición de Salovey (1990), citado por Goleman 1995, organiza las inteligencias personales de Gardner en cinco competencias principales:

1. *El conocimiento de las propias emociones.* El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.

Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales.

2. *La capacidad de controlar las emociones.* La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.

3. *La capacidad de motivarse uno mismo.* El autocontrol emocional la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.

4. *El reconocimiento de las emociones ajenas.* La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la «*habilidad popular*» fundamental. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones.

5. *El control de las relaciones.* El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. Éstas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas «estrellas». (p.31)

Es importante señalar, que las habilidades emocionales indicadas anteriormente, sirven para guiar los pensamientos y las acciones de las personas, de tal manera que se puedan usar de forma beneficiosa en la toma de decisiones y así alcanzar el equilibrio logrando un buen desempeño en todos los ámbitos.

Por su parte, en 1993 Mayer, (citado en Goleman, 1995), explica que existen diferentes tipos de personas en cuanto a la forma de atender sus emociones:

- *La persona consciente de sí misma.* Como es comprensible, la persona que es consciente de sus estados de ánimo mientras los está experimentando goza de una vida emocional más desarrollada. Son personas cuya claridad emocional impregna todas las facetas de su personalidad; personas autónomas y seguras de sus propias fronteras; personas psicológicamente sanas que tienden a tener una visión positiva de la vida; personas que, cuando caen en un estado de ánimo negativo, no le dan vueltas obsesivamente y, en consecuencia, no tardan en salir de él. Su atención, en suma, les ayuda a controlar sus emociones.
- *Las personas atrapadas en sus emociones.* Son personas que suelen sentirse desbordadas por sus emociones y que son incapaces de escapar de ellas, como si fueran esclavos de sus estados de ánimo. Son personas muy volubles y no muy conscientes de sus sentimientos, y esa misma falta de perspectiva les hace sentirse abrumados y perdidos en las emociones y, en consecuencia, sienten que no pueden controlar su vida emocional y no tratan de escapar de los estados de ánimo negativos.
- *Las personas que aceptan resignadamente sus emociones.* Son personas que, si bien suelen percibir con claridad lo que están sintiendo, también tienden a aceptar pasivamente sus estados de ánimo y, por ello mismo, no suelen tratar de cambiarlos. Parece haber dos tipos de aceptadores, los que suelen estar de buen humor y se hallan poco motivados para cambiar su estado de ánimo y los que, a pesar de su claridad, son proclives a los estados de ánimo negativos y los aceptan con una actitud de *laissez-faire* que les lleva a no tratar de cambiarlos a pesar de la molestia que suponen (una pauta que suele encontrarse entre aquellas personas deprimidas que están resignadas con la situación en que se encuentran). (p.35)

En otras palabras, la gente puede adoptar diversos estilos y presentar ciertas características para responder a sus emociones, la primera son las personas que están conscientes de los estados que experimenta, en el segundo tipo las personas se encuentran sumergidas en las emociones y son incapaces de librarse de ellas, por último las personas que aceptan pasivamente sus emociones y no tratan de cambiarlas.

Medición de la Inteligencia Emocional

En la actualidad existen principalmente dos procedimientos para la evaluación de la Inteligencia Emocional, como los clásicos cuestionarios o

escalas de auto-informe y las medidas de habilidad o ejecución. Los cuestionarios están diseñados con enunciados cortos, donde el sujeto se evalúa a través de su propia valoración subjetiva. Por otro lado, en las pruebas de ejecución se persigue que la persona resuelva determinados problemas emocionales, luego se compara la respuesta con los criterios de puntuación predeterminados. Finalmente, existe otra forma de evaluación complementaria, basada en la observación externa, donde se proporciona información sobre la interacción del sujeto con otras personas. (Extremera, et al, 2004, p.212).

Uno de los instrumentos reconocidos como medida de habilidad de la Inteligencia Emocional es el Mayer-Salovey-Caruso-Emotional-Intelligent-Test (MSCEIT), el cual es la última versión del test de inteligencia emocional de Mayer, Salovey y Caruso (2001), que pretende medir la aptitud para identificar, facilitar, comprender y manejar las emociones.

El modelo de inteligencia emocional en que está basado entiende que la inteligencia emocional está constituida por cuatro aptitudes relacionadas. Para evaluar estas aptitudes el instrumento proporciona diversas puntuaciones:

Puntuación total: Es un resumen que integra las puntuaciones de las cuatro aptitudes y, por tanto, refleja su nivel global de inteligencia emocional. Esta información puede resultar útil como indicador general aunque, habitualmente, es mucho más interesante conocer su perfil de puntuaciones en cada una de las aptitudes para identificar sus fortalezas y debilidades.

Puntuaciones de las aptitudes:

- Percepción emocional: Evalúa su aptitud para identificar correctamente cómo se sienten las personas.
- Facilitación emocional: Evalúa su aptitud para crear emociones y para integrar los sentimientos en la forma de pensar.

- Comprensión emocional: Evalúa su aptitud para comprender las causas de las emociones.
- Manejo emocional: Evalúa su aptitud para generar estrategias eficaces dirigidas a utilizar las emociones de forma que ayuden a la consecución de las propias metas, en lugar de verse influido por las propias emociones de forma imprevisible.

Por otra parte, existe otro cuestionario del grupo de investigación Salovey, Mayer, Goleman, Turvey y Palfai (1995) que se denomina Trait Meta-Mood Scale-48 (TMMS-48) que

consiste en una escala rasgo de meta-conocimiento de los estados emocionales que, en su versión extensa, evalúa a través de 48 ítems, las diferencias individuales en las destrezas con las que los individuos son conscientes de sus propias emociones, así como su capacidad para regularlas....contiene tres dimensiones claves en la IE: Atención a los sentimientos, Claridad emocional y Reparación de las Emociones. A la persona se le pide que se evalúe el grado en el que está de acuerdo con cada uno de los ítems. (Citado en Extremera, et al, 2004, p.216)

También, existe una versión más corta adaptada al castellano por Fernández, Extremera y Ramos (2004) denominado Spanish Modified Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), está diseñada con las tres dimensiones de la escala original: Atención, Claridad y Reparación, pero ciertos ítems han sido modificados y otros eliminados para incrementar la fiabilidad de la escala.

Desempeño Docente

El papel del docente universitario en los últimos tiempos ha sido de gran contribución al desarrollo de las naciones, ya que es un especialista con un alto nivel, dedicado a la promoción de la enseñanza, facilitador de los recursos de aprendizajes, promotor de las relaciones humanas y consejero educativo en la formación de los futuros profesionales. (Muñoz-Repiso, 2001, p.10).

En este sentido, la práctica docente resulta compleja porque incorpora tanto componentes personales como pedagógicos. El rol principal es transformar a los seres humanos con una amplia variedad de conocimientos y experiencias que le permitirán adquirir y desarrollarnuevos conocimientos, habilidades, destrezas y valores, necesarios para vivir en sociedad.

El informe Delors (1996) señala que el profesor debe reunir conocimientos, competencias y aptitudes en losprocesos de enseñanza y aprendizaje, así como también, especifica que la educación debe responder a las demandas sociales. De igual forma, dicho informe planteó cuatro pilares fundamentales en el desarrollo del individuo:

1. Aprender a conocer: Dominio de las formas que permiten adquirir, comprender y descubrir el conocimiento. También, incluye “aprender a aprender” para aprovechar las oportunidades que ofrece la educación a lo largo de la vida.
2. Aprender a hacer: Adquisición de competencias generales que incluyen las destrezas personales necesarias hacia la productividad como la creatividad, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, entre otros.
3. Aprender a convivir: Descubrir progresivamente a los demás, reconocerse como seres interdependientes de otros, desarrollar la capacidad de resolver conflictos, respetar los valores de la diversidad y la comprensión mutua.
4. Aprender a ser: Desarrollar al máximo el potencial humano y el logro de un pensamiento independiente. (Citado en Salazar, 2006, p.30).

Así mismo, diversos estudios indican que existen elementos, características y comportamientos que determinan la efectividad docente. En este sentido, Leu (2005) señala una serie de cualidades que se encuentran presentes en los buenos docentes:

- Suficiente conocimiento de la materia para enseñar con confianza.
- Conocimientos y habilidades en una gama de metodologías apropiadas y variadas
- Conocimiento de la lengua de instrucción.
- Conocimiento de los jóvenes aprendices, sensibilidad e interés en ellos.
- Capacidad de reflexionar en las prácticas de enseñanza y las respuestas de los alumnos.
- Capacidad de modificar los abordajes de enseñanza/aprendizaje como resultado de la reflexión.
- Capacidad de crear y sostener un ambiente de aprendizaje efectivo.
- Entendimiento del currículo y de sus objetivos, particularmente en el momento de la introducción de programas de reforma y nuevos paradigmas de enseñanza y aprendizaje.
- Profesionalismo general, buen ánimo y dedicación a los objetivos de la enseñanza.
- Habilidad para la comunicación efectiva.
- Habilidad de comunicar a los estudiantes el entusiasmo por el aprendizaje.
- Interés en los estudiantes como individuos, sentido de valoración y responsabilidad de ayudarlos a aprender y a hacerse buenas personas, y un sentido de compasión.
- Buen carácter, sentido de ética, y disciplina personal.
- Habilidad de trabajar con otras personas y construir buenos vínculos dentro de la escuela y la comunidad. (p.23)

Por otro lado, Tobón (2008) define las competencias como procesos complejos que las personas ponen en acción, actuación y creación para resolver problemas y realizar actividades, para lo cual integran el saber ser,

el saber conocer y el saber hacer (p.68). Estos saberes se pueden describir resumidamente como:

- Saber ser: se refiere a la automotivación, iniciativa y trabajo colaborativo.
- Saber conocer: se vincula con observar, explicar, comprender y analizar.
- Saber hacer: se relaciona con el desempeño estratégico y procedimental.

De igual forma, el autor indica que la formación basada en competencias requiere que los docentes sean idóneos en su desempeño profesional, para ello debe poseer competencias fundamentales las cuales pueden ser clasificadas como básicas, genéricas y específicas.

Las competencias básicas son vivir en sociedad y se identifican como competencia comunicativa, competencia matemática, competencia para la autogestión del proyecto ético de vida, competencia para el manejo de las TIC, competencia para afrontar los cambios y competencia de liderazgo. Las competencias genéricas, son aquellas comunes a diferentes ocupaciones o profesiones, mientras que las específicas son competencias propias de cada ocupación o profesión.

En ambos casos, se refiere a una serie de competencias que se indican a continuación: competencia de emprendimiento para afrontar nuevos proyectos o para mejorar los procesos actuales, competencia para la gestión de los recursos en base a las necesidades productivas, competencia para el trabajo en equipo, competencia para la gestión de la información, competencia para la comprensión sistémica de las relaciones entre procesos, competencia para la resolución de problemas, y por último, competencia para la planificación del trabajo.

De igual manera, Cano (2005) señala que las principales competencias docentes en su formación son siete:

1. Competencia de planificación y organización del propio trabajo.
2. Competencia de comunicación.
3. Competencia de trabajar en equipo.
4. Competencia de establecer relaciones interpersonales satisfactorias y de resolver conflictos.
5. Competencia de utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
6. Competencia de disponer de un autoconcepto positivo.
7. Competencia de autoevaluación constante de nuestras acciones para mejorar la calidad. (p.46)

Como puede observarse, las competencias de los docentes son complejas, ya que están formadas por una variedad de habilidades y destrezas que permiten determinar la efectividad y calidad del desempeño profesional de los educadores como líderes en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Bases Legales

Los fundamentos legales relacionados con la presente investigación están referidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y la Ley Orgánica de Educación (2009).

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 102, establece lo siguiente:

La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana, de acuerdo con los principios contenidos en esta Constitución y en la ley.

En tal sentido, se puede decir que la educación es un derecho obligatorio y gratuito en todos los niveles del sistema educativo para todos los venezolanos, donde la participación de la familia es fundamental en el proceso de transformación y desarrollo del individuo como un ser activo al servicio de la sociedad.

Por otra parte, el artículo 104, de la misma Constitución, dice:

La educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica. El Estado estimulará su actualización permanente y les garantizará la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, bien sea pública o privada, atendiendo a esta Constitución y a la ley, en un régimen de trabajo y nivel de vida acorde con su elevada misión. El ingreso, promoción y permanencia en el sistema educativo, serán establecidos por ley y responderá a criterios de evaluación de méritos, sin injerencia partidista o de otra naturaleza no académica.

En esta oportunidad, se trata de la trascendencia del docente en el contexto educativo, ya que debe poseer las competencias necesarias en su formación profesional. Además, el estado tiene la responsabilidad de garantizar la estabilidad en el cumplimiento de la función docente, así como también, activar la actualización en el ejercicio de su labor.

La Ley Orgánica de Educación (2009), en su artículo 15, sobre los fines de la educación, destaca que la educación conforme a los principios y valores de la Constitución de la República y de la presente ley, tiene como fines:

La educación, conforme a los principios y valores de la Constitución de la República y de la presente Ley tiene como fines: 1. Desarrollar el potencial creativo de cada ser humano para el pleno ejercicio de su personalidad y ciudadanía, en una sociedad democrática basada en la valoración ética y social del trabajo liberador y en la participación activa, consciente, responsable y solidaria, comprometida con los procesos de transformación social y consustanciada con los principios de soberanía y autodeterminación de los pueblos, con los valores de la identidad local, regional, nacional, con una visión indígena, afrodescendiente, latinoamericana, caribeña y universal...

Corresponde al sistema educativo propiciar las condiciones necesarias para satisfacer las expectativas, especialmente aquellas dirigidas estimular las potencialidades creativas de cada uno de los educandos que le permitan su desenvolvimiento en el contexto social en el ejercicio de su personalidad; mediante la valoración ética y social del trabajo liberador; ámbito en el cual tendrá que ingresar, una vez culminado su proceso de formación educativa y profesional.

El artículo 19 de la misma ley, dice:

El Estado, a través del órgano con competencia en el subsistema de educación básica, ejerce la orientación, la dirección estratégica y la supervisión del proceso educativo y estimula la participación comunitaria, incorporando tanto los colectivos internos de la escuela, como a diversos actores comunitarios participantes activos de la gestión escolar en las instituciones, centros y planteles educativos en lo atiente a la formación, ejecución y control de gestión educativa bajo el principio de corresponsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República y la presente Ley.

De acuerdo a este artículo, el Estado es la entidad competente para delegar las funciones de orientación, dirección y supervisión del proceso educativa, a través de las cuales será posible promover la participación comunitaria hacia el éxito de la gestión, lo que implica la inserción de innovaciones científicas y tecnológicas en el proceso de enseñanza y aprendizaje, acatando por supuesto el principio de corresponsabilidad en concordancia con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Tabla 2. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Analizarla Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Inteligencia Emocional	Son el conjunto de habilidades emocionales que debe demostrar el docente en aula durante los procesos de enseñanza y aprendizaje.	Aptitudes Personales	Auto-Conciencia Auto-Dominio Auto-Motivación	01-02 03-04 05-06
		Aptitudes Sociales	Empatía Habilidades Sociales	07-08 09-10
Desempeño Docente	Son las competencias profesionales que debe demostrar el docente como líder en el aula durante los procesos de enseñanza y aprendizaje.	Habilidades Pedagógicas	Comunicación Honestidad Innovación Compromiso Manejo de conflictos	11-12 13-14 15-16 17-18 19-20

Fuente: González,2016

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El siguiente capítulo se refirió al desarrollo de la metodología utilizada para el logro de los objetivos planteados, al respecto Hurtado(2010) expresa que, "la metodología incluye los métodos, las técnicas, las tácticas, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos de su estudio..." (p.99). En tal sentido, se describieron el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, así como también, la técnica e instrumentos empleados para la recolección de los datos, validez y confiabilidad.

Tipo de Investigación

De acuerdo al problema planteado y tomando en cuenta los objetivos propuestos, es una investigación descriptiva y según Arias (2012):

consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

Por lo tanto, en el presente estudio se analizó la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro en el Municipio Valencia del estado Carabobo.

Diseño de Investigación

En cuanto al diseño de investigación, Arias (ob. Cit.) define la investigación de campo como aquella que:

consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31).

Por tal motivo, se consideró este estudio como una investigación de campo, donde la recolección de la información fue tomada directamente de las fuentes primarias, sin alterar los datos ni las condiciones de la realidad.

Población

Según Arias (2012), se entiende por Población "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio" (p.81). En este sentido, la población de estudio que aportó los datos necesarios para el análisis de la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente, fueron 571 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Tecnológica del Centro en el Municipio Valencia del estado Carabobo.

Muestra

De acuerdo a Arias (ob.Cit.) "la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p.83). En este sentido, la muestra debe ser representativa y con características similares a las del conjunto, ya que permite hacer inferencias sobre los resultados con un margen de error conocido.

Para la selección de la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico, definida por el referido autor como "un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra" (p.85). Así mismo, se aplicó el muestreo causal o accidental, donde se eligió arbitrariamente los elementos sin un criterio preestablecido. En este sentido, la muestra estuvo conformada por 30 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Gerenciales.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para alcanzar los objetivos establecidos en el presente estudio, donde se analizó la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro, se utilizaron técnicas e instrumentos que permitieron recolectar los datos necesarios para sustentar la investigación.

Al respecto, Arias(2012) explica que "Se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener los datos o información" (p.67). En este sentido, la técnica empleada fue la encuesta y el mismo autor la detalla "...como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular." (p.72).

El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un cuestionario, el cual se aplicó a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Tecnológica del Centro. Según Arias (ob. Cit.), define el cuestionario como "la modalidad de encuesta que realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas" (p.75).

Para tal fin, se utilizó un escalamiento tipo Lickert, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como el: "conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes" (p. 245), conformado por diez (20) ítems y estructurado con cuatro (4) alternativas de respuesta policotómicas (siempre, casi siempre, casi nunca y nunca). El mismo permitió obtener los datos necesarios para la elaboración del diagnóstico acerca del manejo de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente.

Validez del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen validez como el: “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201). De igual manera, puede ser clasificada en validez de contenido, de criterio, de constructo o de expertos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.p. 201-204).

El procedimiento que se utilizó en este estudio fue la validez a través de juicio de expertos. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (ob. Cit.) definen la validez de expertos como aquella que se "refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema" (p.204). Para efectos de la investigación se seleccionaron tres especialistas en el área de la docencia, a fin de someter a su criterio la pertinencia y coherencia de los ítems en relación a los objetivos de la investigación.

Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p.200). En este sentido, para medir el grado de confiabilidad se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual se ajusta a un instrumento de alternativas múltiples, con el cual se determina si al ser aplicado en diversas ocasiones se obtendrán resultados similares, dicho coeficiente se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{S^2 T(\text{puntajes totales})} \right]$$

Donde:

α = coeficiente de confiabilidad.

k = número de ítems.

S = sumatoria de la varianza de los ítems.

St = varianza de toda la escala.

Los resultados obtenidos con la aplicación de ésta fórmula pueden variar entre cero (0) y uno (1), donde un coeficiente de cero (0) significa confiabilidad nula y uno (1) representa una confiabilidad perfecta o total. El resultado obtenido se interpreta de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 3. Confiabilidad de un instrumento

RANGO	CONFIABILIDAD
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2010) p.169.

El cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach dio como resultado 0.85 y de acuerdo a los criterios de decisión mostrados en el cuadro anterior, el resultado se encuentra en el rango de 0,81 a 1,00, por lo que se puede asegurar que existe muy alta confiabilidad del instrumento que fue aplicado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Tecnológica del Centro.

Técnicas de análisis e interpretación de los resultados

Los resultados de la información obtenida a través del instrumento aplicado, fueron analizados en base a porcentajes y se presentaron en gráficos circulares. En cuanto al cuestionario, se procesó con la estadística descriptiva en frecuencias y porcentajes, posteriormente se representaron gráficamente. Sobre este particular, Palella y Martins (2010), indica que “....recogidos los valores que toman las variables de estudio (datos), se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar” (p. 174).

Así mismo, los valores obtenidos se interpretaron en función de los indicadores que conforman el instrumento, cuyos resultados definitivos dieron solución a los objetivos específicos planteados en el estudio y

condujeron al establecimiento de las conclusiones del análisis de la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente.

Las actividades necesarias para el diagnóstico, descripción y determinación de la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente de la Universidad Tecnológica del Centro, se realizaron en un lapso de veinte (28) semanas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los estudiantes de la Universidad Tecnológica del Centro, ubicada en el Municipio Valencia del estado Carabobo, cuyo propósito fue recabar la información necesaria para analizar la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente.

Con respecto al cuestionario, se procesó con la estadística descriptiva en frecuencias y porcentajes, especificando la variable, la dimensión, los indicadores y los ítems evaluados, tal como se muestra en el cuadro de operacionalización de variables.

De igual forma, se realizó el estudio correspondiente a cada una de las veinte preguntas que conforman el instrumento, mediante la presentación de tablas y gráficos de barra en términos de frecuencia y porcentajes, de acuerdo a las categorías de respuesta: siempre, casi siempre, casi nunca y nunca.

Posteriormente se presentó el análisis de los resultados de forma descriptiva, interpretando el porcentaje de frecuencia para cada alternativa tomando en cuenta las dimensiones e indicadores estudiados, a fin de establecer diferencias entre los valores obtenidos y su relación con las bases teóricas definidas por las variables de la investigación.

TABLA N° 04 Distribución de Resultados Ítem 01

Variable: Inteligencia Emocional

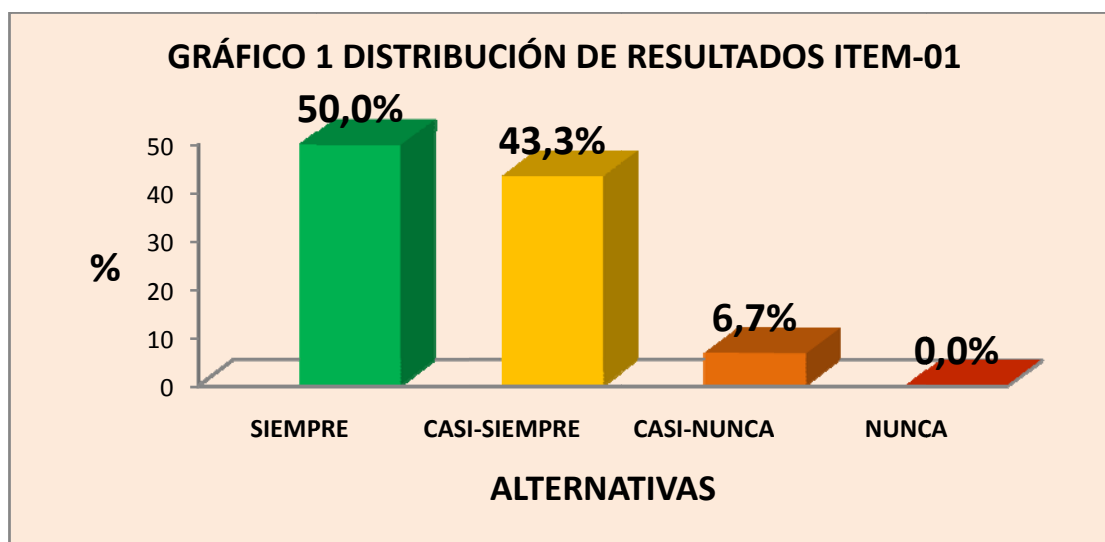
Dimensión: Aptitudes Personales

Indicador: Auto-conciencia

Ítem-01: Controla su lenguaje cuando se encuentra bajo presión

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-01	f	%	f	%	f	%	f	%
	15	50,0	13	43,3	2	6,7	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

En relación a los resultados del Ítem-01 correspondiente a la Auto-conciencia, 50,0 por ciento de los estudiantes señalaron “siempre”, 43,3 por ciento “casi-siempre”, 6,7 por ciento “casi-nunca” y 0,0 por ciento “nunca”. Según Goleman (1995), la conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Los resultados indicaron que la mayoría de los docentes controlan su lenguaje cuando se encuentran bajo presión.

TABLA N° 05 Distribución de Resultados Ítem 02

Variable: Inteligencia Emocional

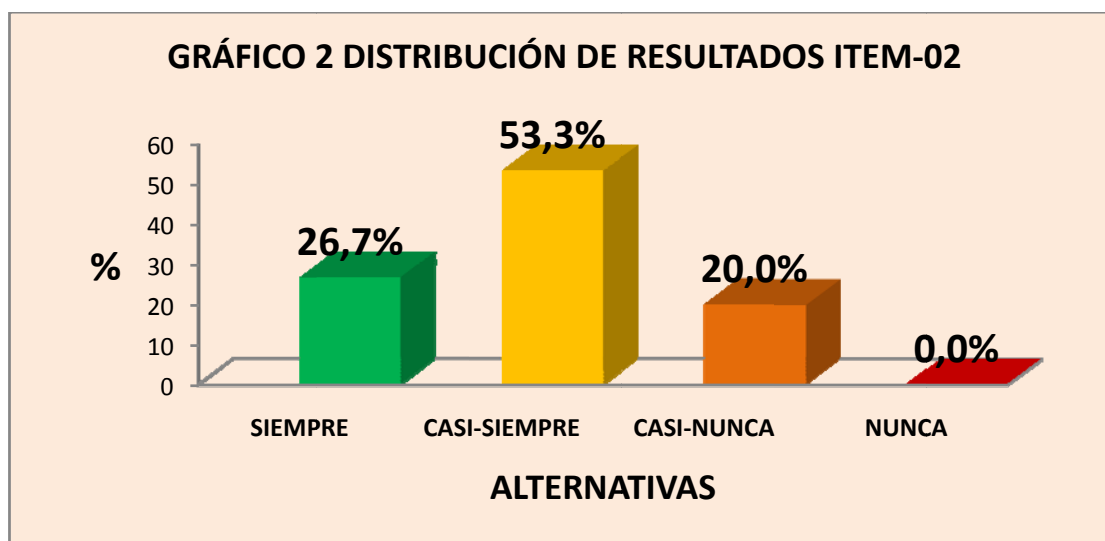
Dimensión: Aptitudes Personales

Indicador: Auto-conciencia

Ítem-02: Reconoce sus limitaciones en el cumplimiento de su función

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-02	f	%	f	%	f	%	f	%
	8	26,7	16	53,3	6	20,0	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

En cuanto al Ítem-02 igualmente referido a la Auto-conciencia, se observa que 53,3 por ciento de los estudiantes seleccionaron “casi siempre”, 26,7 por ciento “siempre”, 20,0 por ciento “casi-nunca” y 0,0 por ciento “nunca”. Cabe destacar que Goleman (1995) afirma que el reconocimiento de las capacidades y limitaciones propias, permite evaluarnos de una forma realista en nuestro proceder. Estos resultados evidenciaron que los docentes reconocen sus limitaciones en el cumplimiento de su función.

TABLA N° 06 Distribución de Resultados Ítem 03

Variable: Inteligencia Emocional

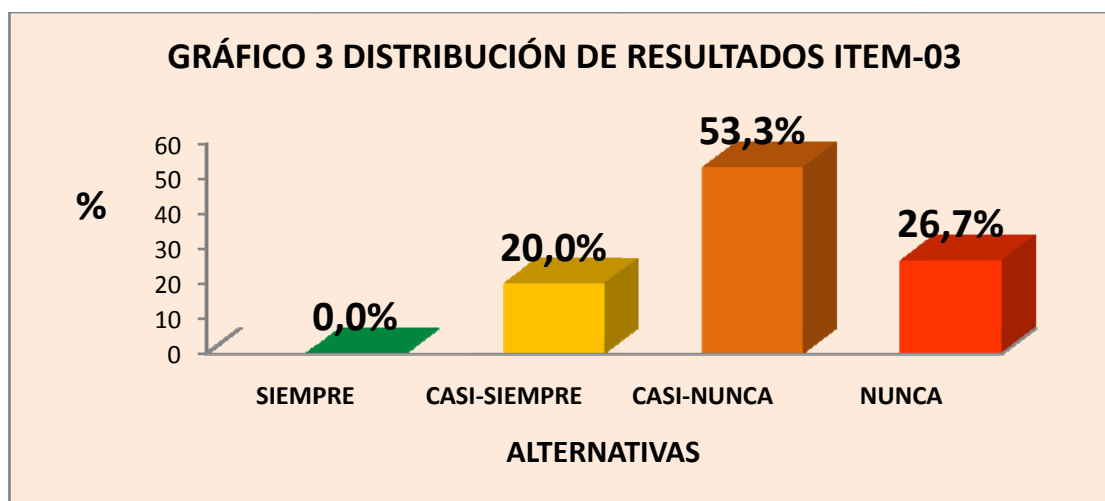
Dimensión: Aptitudes Personales

Indicador: Auto-dominio

Ítem-03: Acepta la crítica como medio para corregir sus debilidades

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-03	f	%	f	%	f	%	f	%
	0	0,0	6	20,0	16	53,3	8	26,7

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

Con respecto al Ítem-03 relacionado al Auto-dominio, 53,3 por ciento de los estudiantes respondieron “casi nunca”, 26,7 por ciento “nunca”, 20,0 por ciento “casi-siempre” y 0,0 por ciento “siempre”. En este sentido Goleman (1995) señala que el auto-dominio de las emociones es la capacidad que tiene el individuo para regular de forma consciente y voluntaria sus impulsos, sentimientos y estados de ánimo. Estos resultados demostraron que la mayoría de los docentes no aceptan la crítica como medio para corregir sus debilidades.

TABLA N° 07 Distribución de Resultados Ítem 04

Variable: Inteligencia Emocional

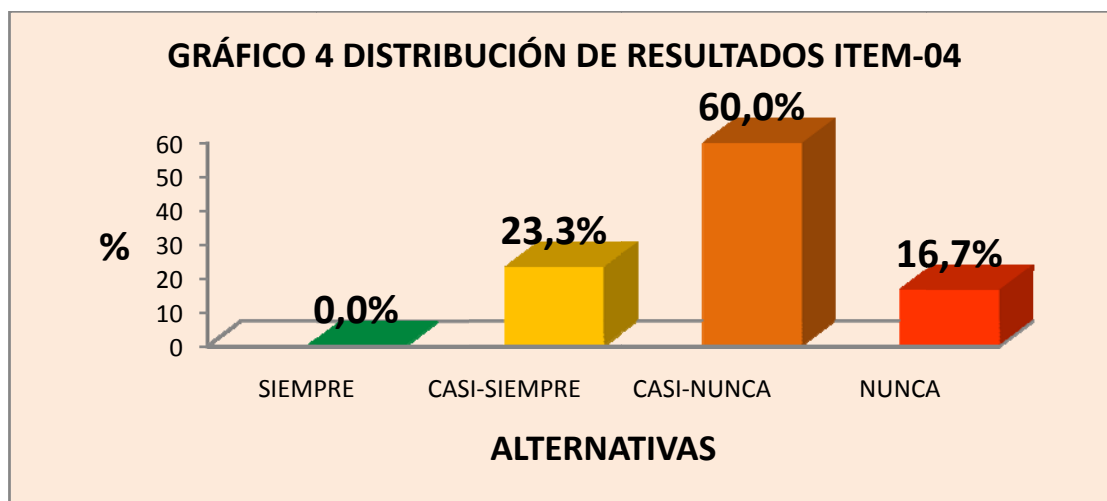
Dimensión: Aptitudes Personales

Indicador: Auto-dominio

Ítem-04: Sabe controlarse ante situaciones difíciles durante la clase

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-04	f	%	f	%	f	%	f	%
	0	0,0	7	23,3	18	60,0	5	16,7

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

De acuerdo al Ítem-04 también perteneciente al Auto-dominio, 60,0 por ciento de los estudiantes indicaron “casi nunca”, 23,3 por ciento “casi siempre”, 16,7 por ciento “nunca” y 0,0 por ciento “siempre”. Según Goleman (1995) existen personas que carecen de esta habilidad y tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables y contratiempos de la vida. Es interesante notar que nuevamente los resultados fueron negativos porque arrojaron que la mayoría de los docentes no saben controlarse ante situaciones difíciles durante la clase.

TABLA N° 08 Distribución de Resultados Ítem 05

Variable: Inteligencia Emocional

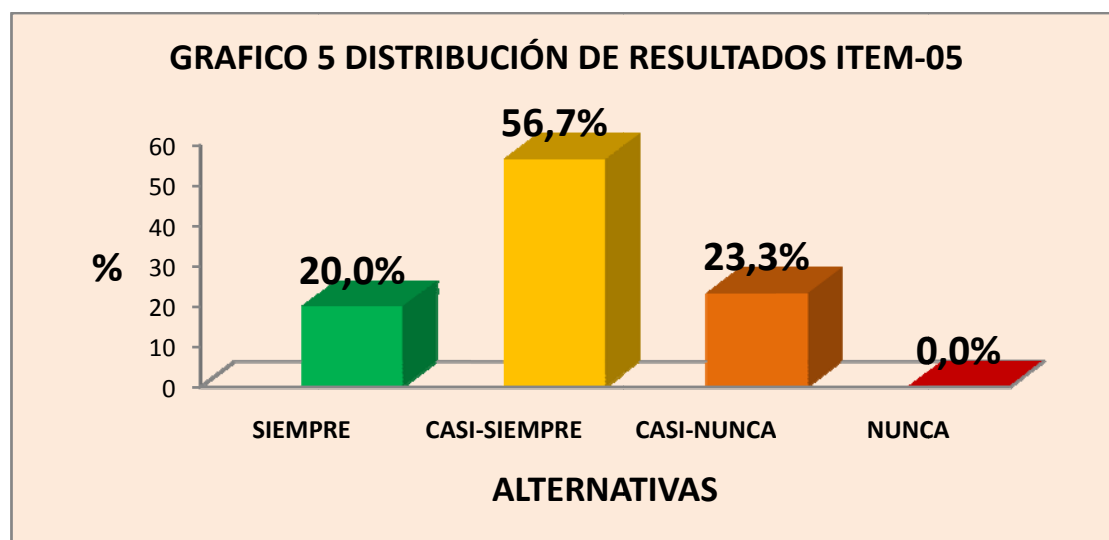
Dimensión: Aptitudes Personales

Indicador: Auto-Motivación

Ítem-05: Mantiene una actitud positiva frente a situaciones desfavorables

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-05	f	%	f	%	f	%	f	%
	6	20,0	17	56,7	7	23,3	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

Por lo que se refiere al Ítem-05 vinculado a la Auto-motivación, 56,7 por ciento de los estudiantes marcaron “casi siempre”, 23,3 por ciento “casi nunca”, 20,0 por ciento “siempre” y 0,0 por ciento “nunca”. En este particular, Goleman (1995) menciona que la motivación es un deseo que permite alcanzar las metas a pesar de encontrar dificultades y obstáculos a lo largo de camino. Los resultados indicaron que los docentes en su mayoría mantienen una actitud positiva frente a situaciones desfavorables.

TABLA N° 09 Distribución de Resultados Ítem 06

Variable: Inteligencia Emocional

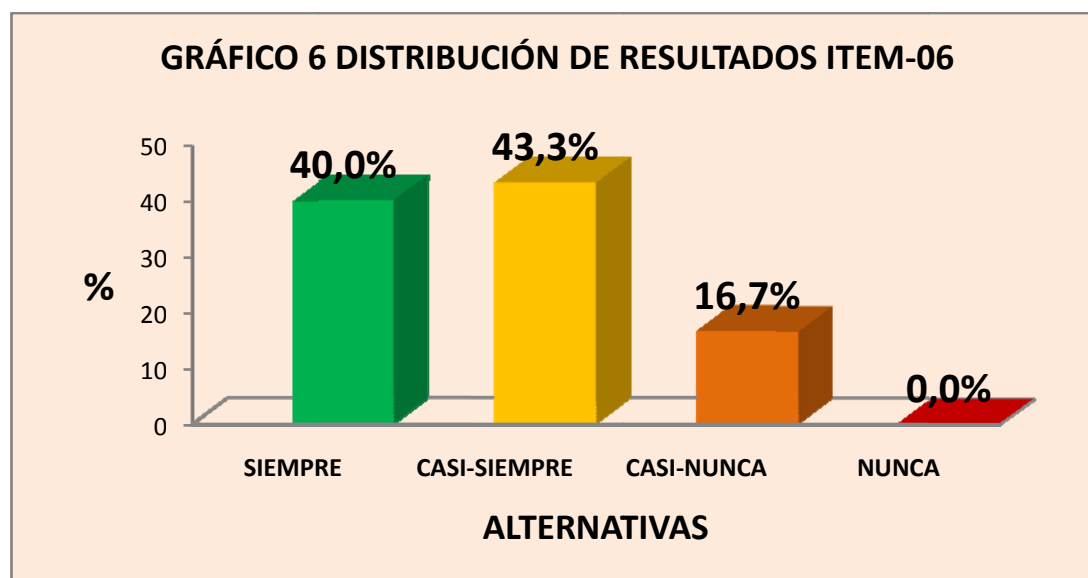
Dimensión: Aptitudes Personales

Indicador: Auto-Motivación

Ítem-06: Propicia un clima de confianza en el desarrollo de las actividades

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-06	f	%	f	%	f	%	f	%
	12	40,0	13	43,3	5	16,7	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

En relación al Ítem-06 correspondiente a la Auto-motivación, 43,3 por ciento de los estudiantes señalaron “casi siempre”, 40,0 por ciento “siempre”, 16,7 por ciento “casi nunca” y 0,0 por ciento “nunca”. Cabe destacar que Goleman (1995) afirma que esta habilidades necesaria para mejorar continuamente, ser más productivos y eficaces en el desempeño profesional. En este aspecto se observó que los docentes propician un clima de confianza en el desarrollo de las actividades.

TABLA N° 10 Distribución de Resultados Ítem 07

Variable: Inteligencia Emocional

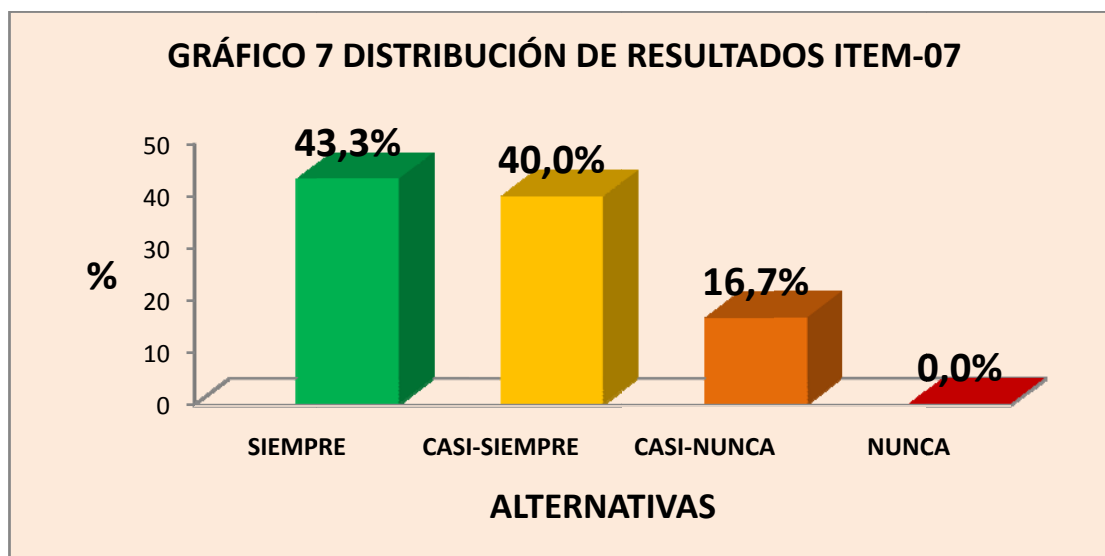
Dimensión: Aptitudes Sociales

Indicador: Empatía

Ítem-07: Es solidario con las demás personas en la institución

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-07	f	%	f	%	f	%	f	%
	13	43,3	12	40,0	5	16,7	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

En cuanto al Ítem-07 referido a la Empatía, 43,3 por ciento de los estudiantes seleccionaron “siempre”, 40,0 por ciento “casi siempre”, 16,7 por ciento “casi nunca” y 0,0 por ciento “nunca”. En este sentido Goleman (1995) destaca que la empatía implica comprender a quienes nos rodean, ayudar a otros a desarrollarse y mantener una vocación de servicio. Estos resultados evidenciaron que los docentes muestran solidaridad con las demás personas en la institución.

TABLA N° 11 Distribución de Resultados Ítem 08

Variable: Inteligencia Emocional

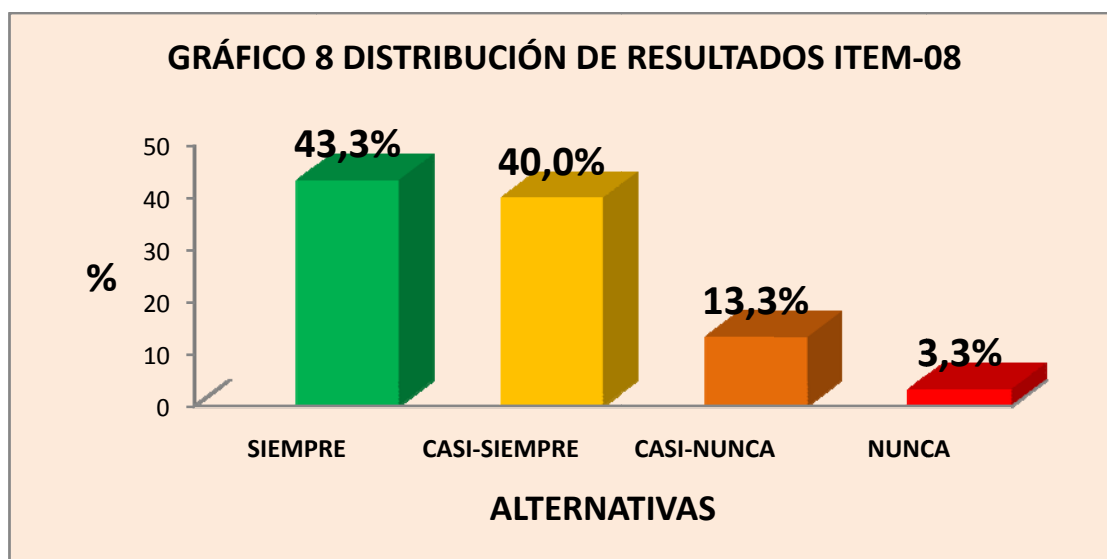
Dimensión: Aptitudes Sociales

Indicador: Empatía

Ítem-08: Muestra satisfacción ante los logros alcanzados por los demás

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-08	f	%	f	%	f	%	f	%
	13	43,3	12	40,0	4	13,3	1	3,3

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

Con respecto al Ítem-08 igualmente relacionado a la Empatía, 43,3 por ciento de los estudiantes respondieron “siempre”, 40,0 por ciento “casi siempre”, 13,3 por ciento “casi nunca” y 3,3 por ciento “nunca”. En este particular Goleman (1995) indica que esta capacidad asociada al liderazgo permite manejar conflictos, trabajar en equipo y conducir a las personas en la dirección deseada. Estos resultados señalaron que los docentes muestran satisfacción ante los logros alcanzados por los demás.

TABLA N° 12 Distribución de Resultados Ítem 09

Variable: Inteligencia Emocional

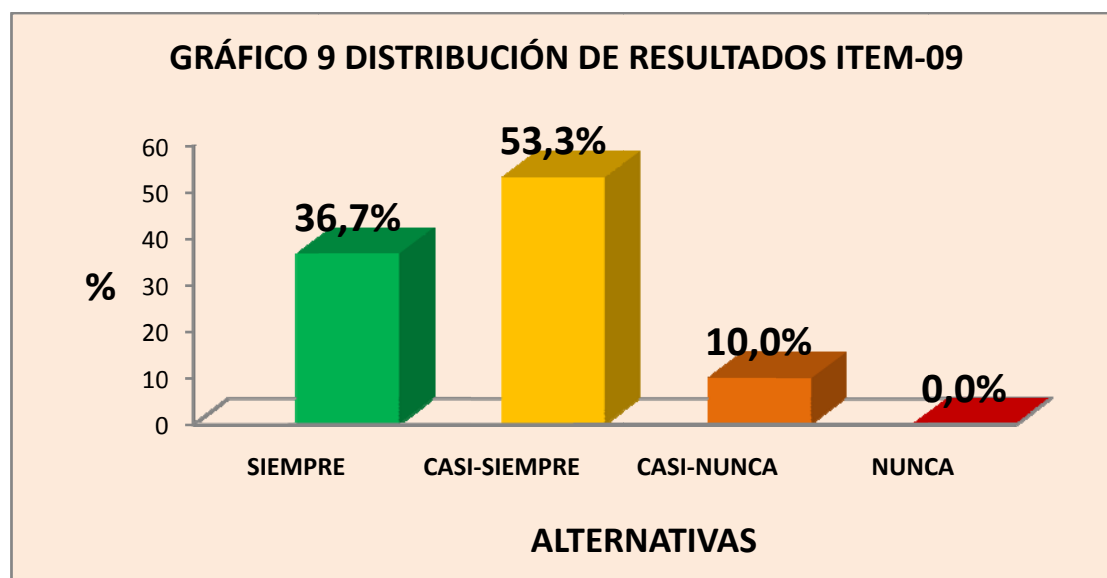
Dimensión: Aptitudes Sociales

Indicador: Habilidades Sociales

Ítem-09: Mantiene buenas relaciones con sus estudiantes

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-09	f	%	f	%	f	%	f	%
	11	36,7	16	53,3	3	10,0	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

De acuerdo al Ítem-09 perteneciente a las Habilidades Sociales, 53,3 por ciento de los estudiantes indicaron “casi siempre”, 36,7 por ciento “siempre”, 10,0 por ciento “casi nunca” y 0,0 por ciento “nunca”. Según Goleman (1995) las personas suelen sintonizar las señales sociales que necesitan o que quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones. Es interesante notar que los resultados demostraron que los docentes mantienen buenas relaciones con sus estudiantes.

TABLA N° 13 Distribución de Resultados Ítem 10

Variable: Inteligencia Emocional

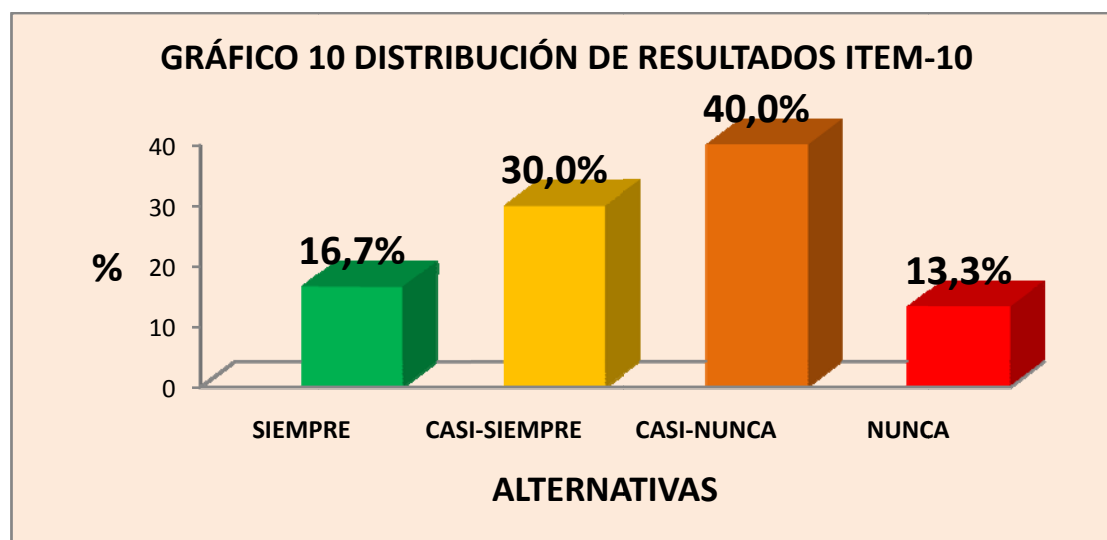
Dimensión: Aptitudes Sociales

Indicador: Habilidades Sociales

Ítem-10: Participa en las actividades sociales de la institución

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-10	f	%	f	%	f	%	f	%
	5	16,7	9	30,0	12	40,0	4	13,3

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

Por lo que se refiere al Ítem-10 también vinculado a las Habilidades Sociales, 40,0 por ciento de los estudiantes marcaron “casi nunca”, 30,0 por ciento “casi siempre”, 16,7 por ciento “siempre” y 13,3 por ciento “nunca”. En este aspecto Goleman (1995) afirma que el arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. Los resultados indicaron que los docentes tienen poca participación en las actividades sociales de la institución.

TABLA N° 14 Distribución de Resultados Ítem 11

Variable:Desempeño Docente

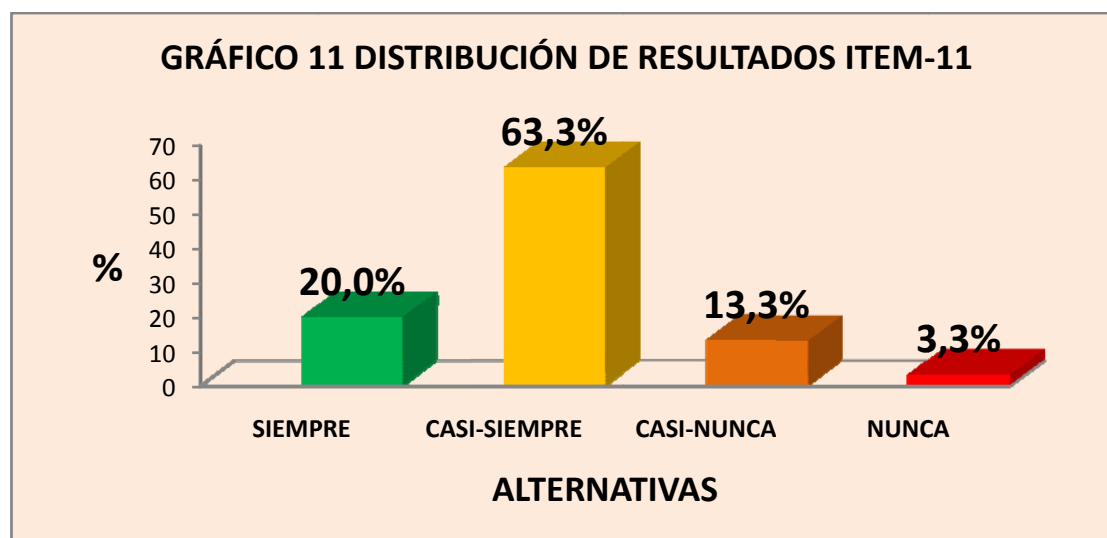
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Comunicación

Ítem-11:Establece una comunicación clara dentro del aula

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-11	f	%	f	%	f	%	f	%
	6	20,0	19	63,3	4	13,3	1	3,3

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

En relación al Ítem-11 correspondiente a la comunicación de la variable desempeño docente y dimensión habilidades pedagógicas, 63,3 por ciento de los estudiantes señalaron “casi siempre”, 20,0 por ciento “siempre”, 13,3 por ciento “casi nunca” y 3,3 por ciento “nunca”. Según Leu (2005) la comunicación es uno de los elementos que determinan la efectividad del docente y aumentan el entusiasmo en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Estos resultados demostraron que los docentes establecen una comunicación clara dentro del aula.

TABLA N° 15 Distribución de Resultados Ítem 12

Variable:Desempeño Docente

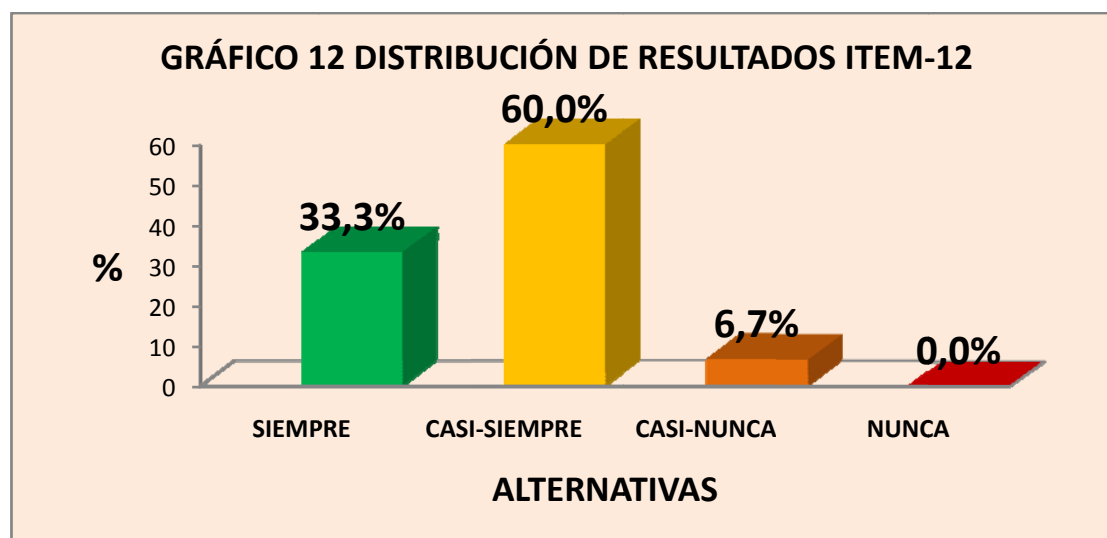
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Comunicación

Ítem-12:Mantiene un trato cordial con los educandos

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-12	f	%	f	%	f	%	f	%
	10	33,3	18	60,0	2	6,7	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

En cuanto al Ítem-12 referido igualmente a la comunicación, 60,0 por ciento de los estudiantes seleccionaron “casi siempre”, 33,3 por ciento “siempre”, 6,7 por ciento “casi nunca” y 0,0 por ciento “nunca”. Cabe destacar que Tobón (2008) establece que la comunicación es una competencia básica y fundamental para vivir en sociedad. Estos resultados evidenciaron que los docentes mantienen un trato cordial con los educandos.

TABLA N° 16 Distribución de Resultados Ítem 13

Variable:Desempeño Docente

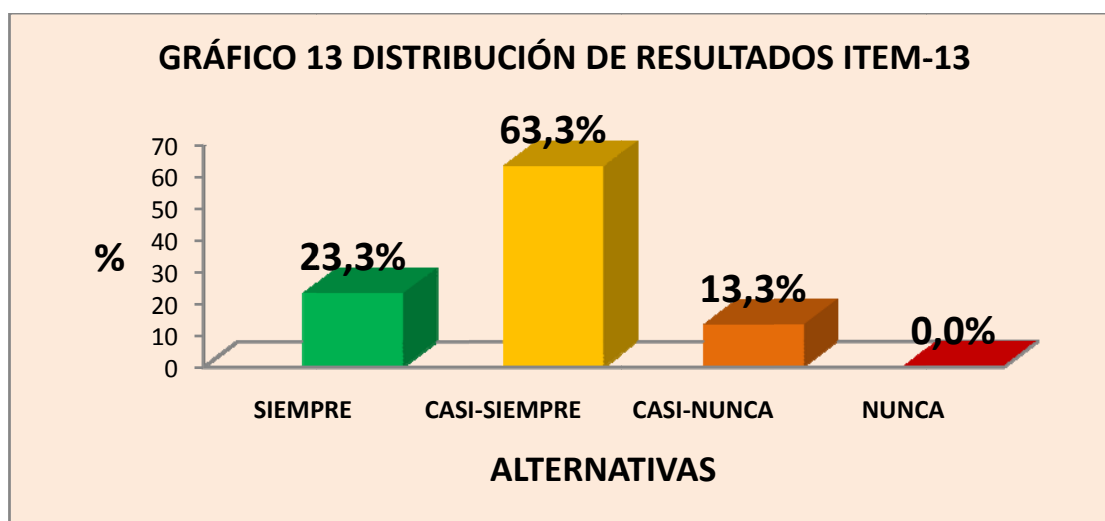
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Honestidad

Ítem-13:Inspira confianza en el desarrollo de las actividades

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-13	f	%	f	%	f	%	f	%
	7	23,3	19	63,3	4	13,3	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

Con respecto al Ítem-13 relacionado a la honestidad, 63,3 por ciento de los estudiantes respondieron “casi siempre”, 23,3 por ciento “siempre”, 13,3 por ciento “casi nunca” y 0,0 por ciento “nunca”. En este sentido, Leu (2005) señala que los docentes deben poseer la capacidad de crear y sostener un ambiente de aprendizaje efectivo dentro del aula. Los resultados indicaron que los docentes inspiran confianza en el desarrollo de las actividades.

TABLA N° 17 Distribución de Resultados Ítem 14

Variable:Desempeño Docente

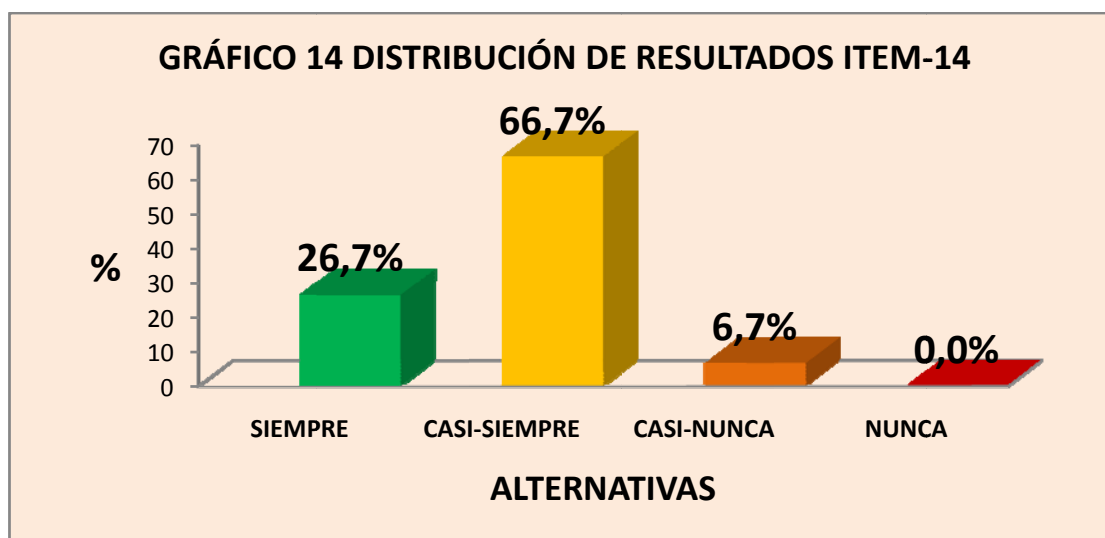
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Honestidad

Ítem-14: Muestra rectitud en su proceder durante la clase

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-14	f	%	f	%	f	%	f	%
	8	26,7	20	66,7	2	6,7	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

De acuerdo al Ítem-14 relacionado a la honestidad, 66,7 por ciento de los estudiantes respondieron “casi siempre”, 26,7 por ciento “siempre”, 6,7 por ciento “casi nunca” y 0,0 por ciento “nunca”. Según Leu (2005) la honestidad es una habilidad de trabajar con un sentido de ética y disciplina personal, además permite construir buenos vínculos con otras personas. Es interesante notar que la mayor tendencia se refirió a que los docentes muestran rectitud en su proceder durante la clase.

TABLA N° 18 Distribución de Resultados Ítem 15

Variable:Desempeño Docente

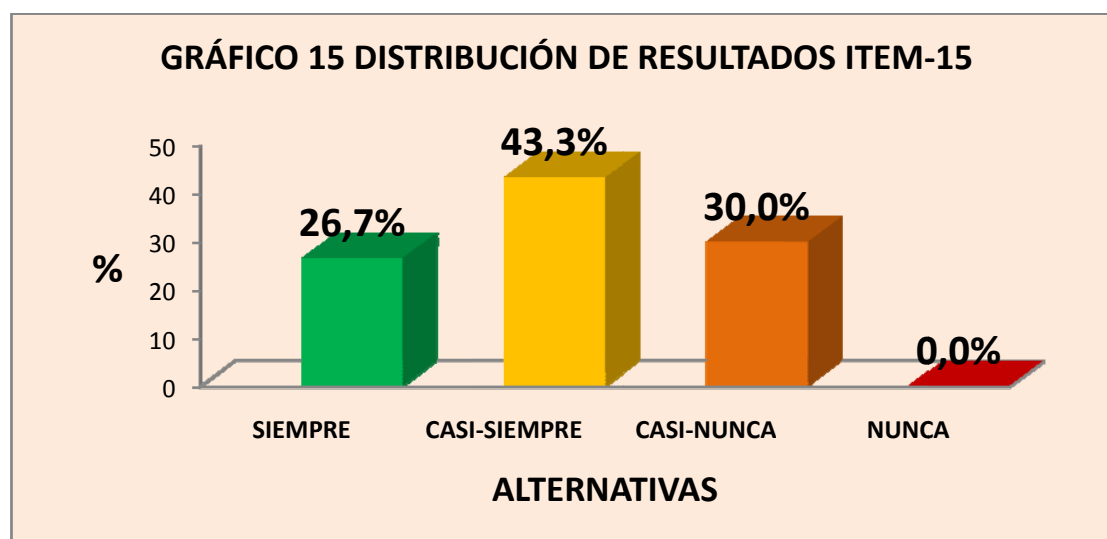
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Innovación

Ítem-15: Promueve la creatividad en los alumnos

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-15	f	%	f	%	f	%	f	%
	8	26,7	13	43,3	9	30,0	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

Por lo que se refiere al Ítem-15 vinculado a la innovación, 43,3 por ciento de los estudiantes marcaron “casi siempre”, 30,0 por ciento “casi nunca”, 26,7 por ciento “siempre” y 0,0 por ciento “nunca”. En este aspecto Tobón (2008) afirma que el docente debe poseer las competencias necesarias para impulsar la comprensión y el fácil manejo de los recursos que le garanticen un efectivo proceso de enseñanza y aprendizaje. Los resultados indicaron que los docentes promueven la creatividad en los alumnos.

TABLA N° 19 Distribución de Resultados Ítem 16

Variable:Desempeño Docente

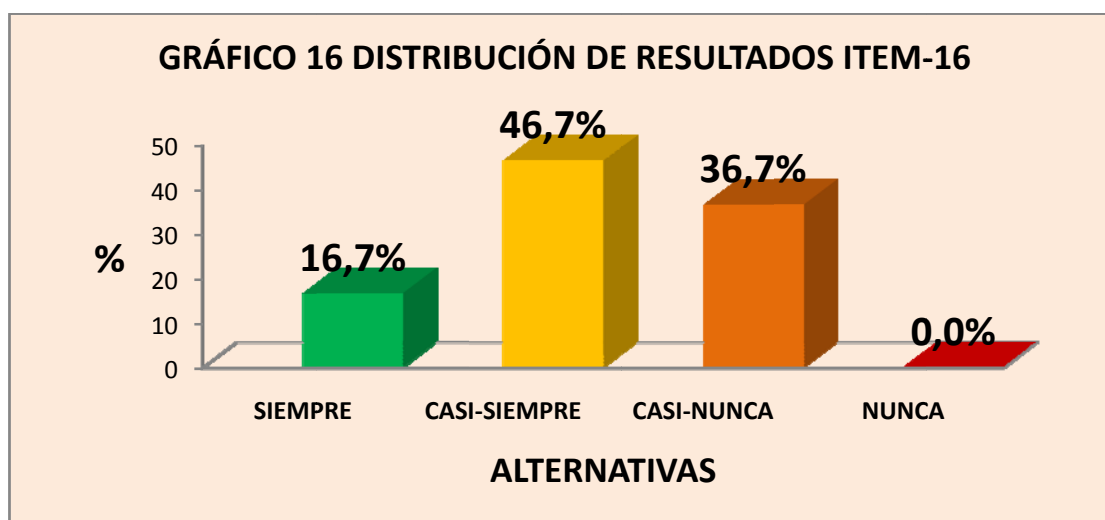
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Innovación

Ítem-16: Desarrolla actividades didácticas que motivan al estudiante

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-16	f	%	f	%	f	%	f	%
	5	16,7	14	46,7	11	36,7	0	0,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

En relación al Ítem-16 correspondiente al compromiso, 46,7 por ciento de los estudiantes señalaron “casi siempre”, 36,7 por ciento “casi nunca”, 16,7 por ciento “siempre” y 0,0 por ciento “nunca”. Según Leu (2005) el docente debe poseer conocimientos y habilidades en una gama de metodologías apropiadas y variadas. Estos resultados demostraron que los docentes desarrollan actividades didácticas que motivan al estudiante.

TABLA N° 20 Distribución de Resultados Ítem 17

Variable:Desempeño Docente

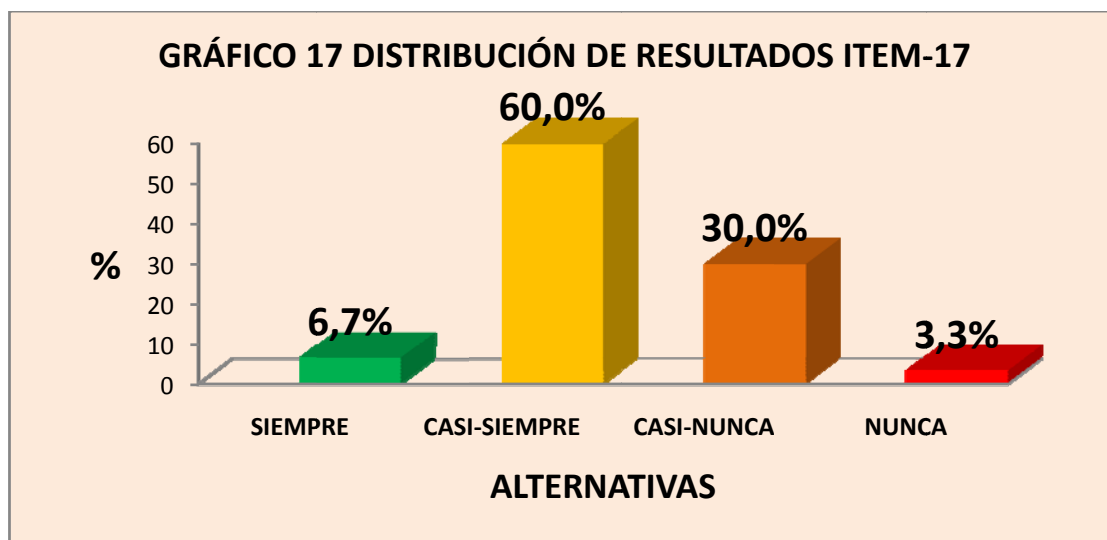
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Compromiso

Ítem-17: Dedicar su tiempo para atender las necesidades de los participantes

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-17	f	%	f	%	f	%	f	%
	2	6,7	18	60,0	9	30,0	1	3,3

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

En cuanto al Ítem-17 referido al compromiso, 60,0 por ciento de los estudiantes seleccionaron “casi siempre”, 30,0 por ciento “casi nunca”, 6,7 por ciento “siempre” y 3,3 por ciento “nunca”. En este sentido Leu (2005) destaca que el docente debe poseer profesionalismo, responsabilidad y dedicación para cumplir con los objetivos de la enseñanza. Estos resultados evidenciaron que los docentes dedican su tiempo para atender las necesidades de los participantes.

TABLA N° 21 Distribución de Resultados Ítem 18

Variable:Desempeño Docente

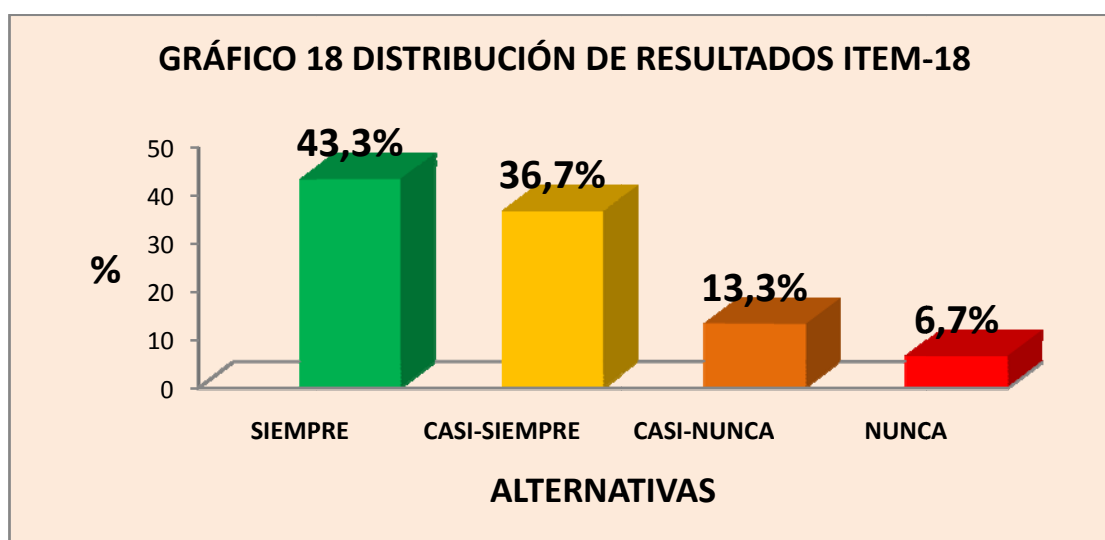
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Compromiso

Item-18:Canaliza intereses particulares con los objetivos institucionales

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-18	f	%	f	%	f	%	f	%
	13	43,3	11	36,7	4	13,3	2	6,7

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

Con respecto al Ítem-18 relacionado al compromiso, 43,3 por ciento de los estudiantes respondieron “siempre”, 36,7 por ciento “casi siempre”, 13,3 por ciento “siempre” y 6,7 por ciento “nunca”. En este particular Leu (2005) señala que el docente debe poseer la capacidad de reflexionar sobre las prácticas de enseñanza y construir buenos vínculos dentro de la escuela y la comunidad. Estos resultados indicaron que gran parte de los docentes canalizan los intereses particulares con los objetivos institucionales.

TABLA N° 22 Distribución de Resultados Ítem 19

Variable:Desempeño Docente

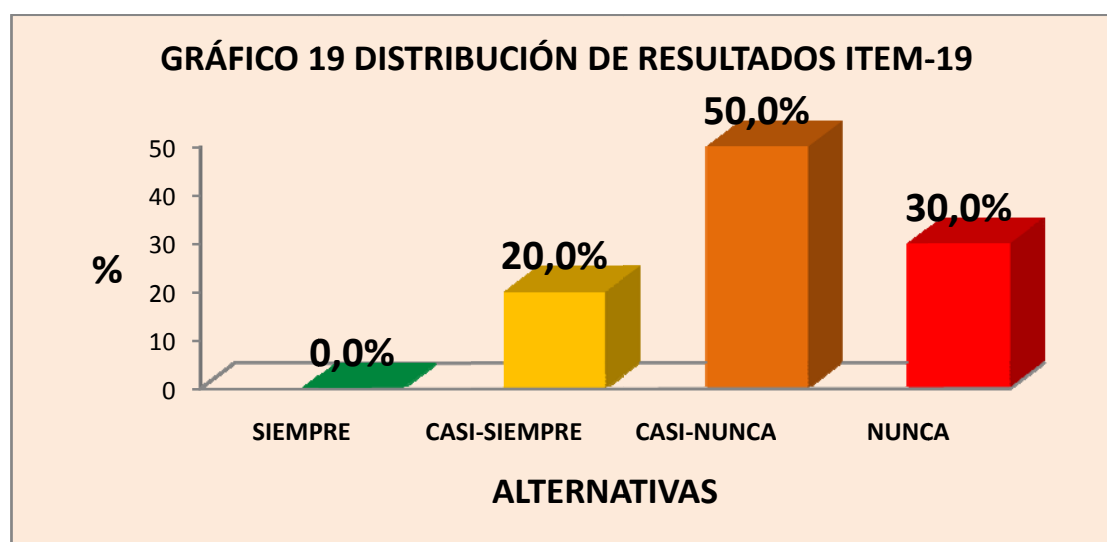
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Manejo de Conflictos

Ítem-19:Ante situaciones difíciles escucha diversos puntos de vista

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-19	f	%	f	%	f	%	f	%
	0	0,0	6	20,0	15	50,0	9	30,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

De acuerdo al Ítem-19 perteneciente al manejo de conflictos, 50,0 por ciento de los estudiantes indicaron “casi nunca”, 30,0 por ciento “nunca”, 20,0 por ciento “casi siempre” y 0,0 por ciento “siempre”. Según Cano (2005) los docentes deben poseer la competencia de establecer relaciones interpersonales satisfactorias y de resolver conflictos. Es interesante notar de acuerdo a los resultados, que la mayoría de los docentes ante situaciones difíciles no escuchan diversos puntos de vista.

TABLA N° 23 Distribución de Resultados Ítem 20

Variable:Desempeño Docente

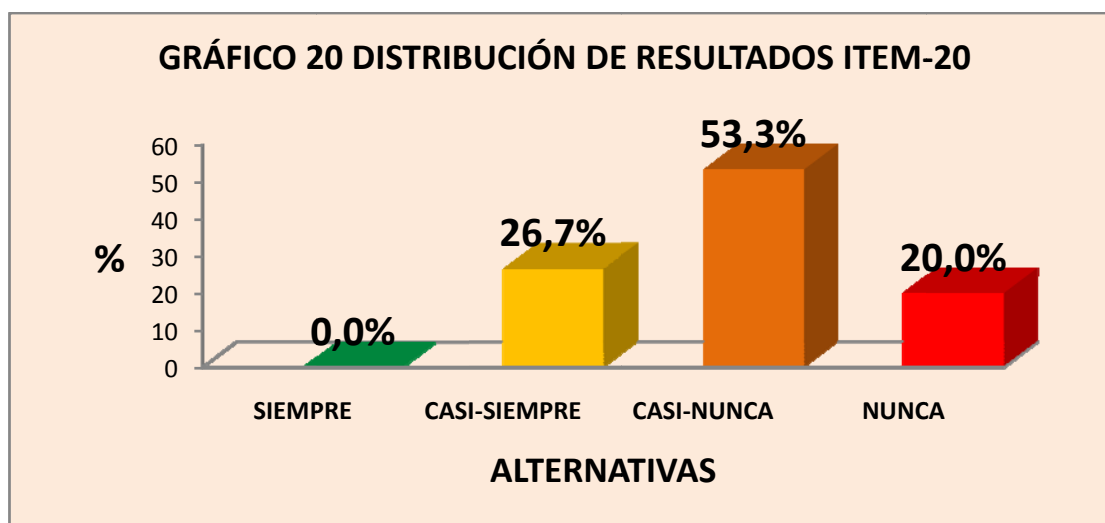
Dimensión: Habilidades Pedagógicas

Indicador: Manejo de Conflictos

Ítem-20:Demuestra habilidades emocionales en la solución de conflictos

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI-SIEMPRE		CASI-NUNCA		NUNCA	
ITEM-20	f	%	f	%	f	%	f	%
	0	0,0	8	26,7	16	53,3	16	20,0

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

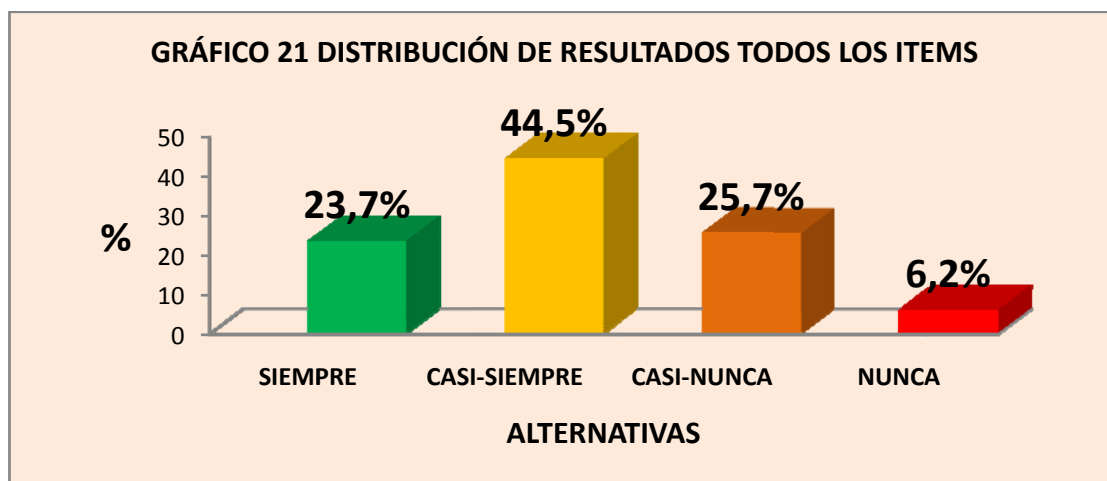
Interpretación:

Por lo que se refiere al Ítem-20 vinculado al manejo de conflictos, 53,3 por ciento de los estudiantes marcaron “casi nunca”, 26,7 por ciento “casi siempre”, 20,0 por ciento “nunca” y 0,0 por ciento “siempre”. En este aspecto Cano (2005) afirma que los docentes deben tener la responsabilidad de ayudar a los estudiantes a convertirse en mejores personas, además de fomentar un sentido de compasión. Los resultados indicaron que la mayoría de los docentes no demuestran habilidades emocionales en la solución de conflictos.

TABLA N° 24 Distribución de Resultados todos los Ítems

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		CASI NUNCA		NUNCA	
ITEMS	f	%	f	%	f	%	f	%
ITEM-01	15	50,0	13	43,3	2	6,7	0	0,0
ITEM-02	8	26,7	16	53,3	6	20,0	0	0,0
ITEM-03	0	0,0	6	20,0	16	53,3	8	26,7
ITEM-04	0	0,0	7	23,3	18	60,0	5	16,7
ITEM-05	6	20,0	17	56,7	7	23,3	0	0,0
ITEM-06	12	40,0	13	43,3	5	16,7	0	0,0
ITEM-07	13	43,3	12	40,0	5	16,7	0	0,0
ITEM-08	13	43,3	12	40,0	4	13,3	1	3,3
ITEM-09	11	36,7	16	53,3	3	10,0	0	0,0
ITEM-10	5	16,7	9	30,0	12	40,0	4	13,3
ITEM-11	6	20,0	19	63,3	4	13,3	1	3,3
ITEM-12	10	33,3	18	60,0	2	6,7	0	0,0
ITEM-13	7	23,3	19	63,3	4	13,3	0	0,0
ITEM-14	8	26,7	20	66,7	2	6,7	0	0,0
ITEM-15	8	26,7	13	43,3	9	30,0	0	0,0
ITEM-16	5	16,7	14	46,7	11	36,7	0	0,0
ITEM-17	2	6,7	18	60,0	9	30,0	1	3,3
ITEM-18	13	43,3	11	36,7	4	13,3	2	6,7
ITEM-19	0	0,0	6	20,0	15	50,0	9	30,0
ITEM-20	0	0,0	8	26,7	16	53,3	6	20,0
TODOS	142	23,7	267	44,5	154	25,7	37	6,2

Fuente: González (2016)



Fuente: González (2016)

Interpretación:

De acuerdo al análisis de los resultados globales, se observó que la alternativa con mayor aceptación correspondió a “casi-siempre” con una repetición de 267 veces y alcanzó 44,5 por ciento, seguida por “casi-nunca” con una frecuencia de 154 y 25,7 por ciento, luego “siempre” con un número de 142 apariciones y 23,7 por ciento y finalmente “nunca” con apenas 37 repeticiones y 6,2 por ciento.

Al agrupar las opciones más favorables, es decir “siempre” y “casi-siempre” se obtuvo 68,2 por ciento de preferencias, por lo tanto se puede inferir que aproximadamente 2/3 de los estudiantes se encuentran satisfechos con la Inteligencia Emocional y el Desempeño Docente de sus profesores.

En este sentido, se deben canalizar esfuerzos para atender las debilidades detectadas en los Ítems 03, 04, 19 y 20, los cuales reflejaron las mayores insatisfacciones por parte de los estudiantes, concretamente los Indicadores Auto-Dominio de la dimensión aptitudes personales y Manejo de Conflictos correspondiente a las habilidades pedagógicas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez finalizada esta investigación sobre la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro del Municipio Valencia, estado Carabobo, y en referencia a lo expresado en la interrogante ¿Cómo el manejo de la Inteligencia Emocional puede incidir en el desempeño del docente adscrito a la Universidad Tecnológica del Centro?, se establecieron las siguientes conclusiones:

Se evidenció una debilidad reflejada por el indicador auto-dominio de la dimensión aptitudes personales perteneciente a la Inteligencia Emocional, así como también en el indicador manejo de conflictos de la dimensión habilidades pedagógicas correspondiente a la variable Desempeño Docente. En virtud a lo anterior, se concluyó que se observaron ciertas carencias en la aptitud auto-dominio, debido a que una parte de los docentes no suelen aceptar la crítica, ni saben controlarse adecuadamente ante situaciones difíciles durante el desarrollo de la clase. De igual forma, algunos docentes presentan dificultades en las habilidades emocionales durante el manejo de conflictos.

En cuanto a los resultados de la encuesta aplicada, se apreció una tendencia en las respuestas enmarcada hacia las alternativas siempre y casi-siempre, donde los estudiantes en general mostraron satisfacción reflejada en los indicadores que determinan la conciencia de uno mismo: auto-conciencia y auto-motivación, así como también en los indicadores que determinan el manejo de las relaciones con los demás: empatía y las habilidades sociales que son propios de la Inteligencia Emocional. De igual

forma, se observó esta misma inclinación en los indicadores referentes a las habilidades pedagógicas: comunicación, honestidad, innovación y compromiso del Desempeño Docente.

También se determinó la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro, debido a que según los resultados de la encuesta aplicada a la muestra establecida, se detectó relación entre las dos variables de la investigación, motivado a que existen insatisfacciones puntuales por parte de los estudiantes en los indicadores de auto-dominio y manejo de conflictos, donde los docentes presentaron algunas debilidades en el ejercicio idóneo de su rol como gerente de aula ante la ocurrencia de situaciones difíciles que implican el manejo adecuado de problemas.

Para finalizar, en términos generales los resultados de la investigación demostraron satisfacción por parte de los estudiantes en materia de inteligencia emocional en los docentes, con excepción de ciertas debilidades en el auto-dominio y manejo de conflictos.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados de la investigación y dada la importancia de la Inteligencia Emocional para el eficaz desempeño docente, se presentaron las siguientes recomendaciones:

- Promover actividades para el desarrollo personal y profesional de los docentes, con el fin de ayudar positivamente en la formación a fin de alcanzar el dominio de las aptitudes emocionales, afectivas y sociales.
- Fomentar la comunicación entre el personal directivo y docente con el objeto de resolver los problemas ocasionados por conductas negativas, tales como la falta de autoestima, frustraciones y fallas en el trabajo en equipo, que pueden afectar el clima organizacional.

- Diseñar estrategias de aula que permitan a los docentes facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como también el desarrollo de habilidades emocionales en sus estudiantes.

REFERENCIAS

- Aguin, T. (2012). Inteligencia Emocional para la Formación del Gerente Educativo (Plan Estratégico). Trabajo de Grado de Maestría. Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo.
- Alzina, R. B. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (54).
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología* 6ta Edición. Aique Científica. Editorial Episteme. Buenos Aires, Argentina.
- Berrocal, P. F., & Pacheco, N. E. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, (54).
- Berrocal, P. F., & Aranda, D. R. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Electronic journal of research in educational psychology*, 6(15).
- Cano, E. (2005). *Cómo mejorar las competencias de los docentes*. Barcelona: Editorial Grao
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Oficio N° 0034-00) (2000, Enero 27). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36.860 (Extraordinario), Diciembre 30, 1999.
- de Educación, L. O. (2009). República Bolivariana de Venezuela. *Gaceta oficial*, (5929).
- Delors, J. (1996). Informe a la Unesco de la comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI: La educación encierra un tesoro. Madrid: Santillana, Ediciones UNESCO.
- Emst-Slavit, G. (2012). Educación para todos: La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. *Revista de Psicología*, 19(2).
- Evans, M (1970). The effects of supervisory behavior on the path goal relationship. *Organizational Behavior and Human Performance*, 5.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de educación*, 332.

- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Mestre, J. M., & Guil, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Rev. latinoam. psicol*, 36(2).
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples*. La teoría en la práctica. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples*. Paidós.
- Garrido, M. P., & Talavera, E. R. (2008). Estado de la investigación sobre Inteligencia Emocional en España en el ámbito educativo. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 6(15).
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- González, A., et al. (2011). La evaluación de la Inteligencia Emocional. Universitat Jaume I. Fundación Dialnet. Nº16. España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hunt, B. (2009). Efectividad del desempeño docente: Una reseña de la literatura internacional y su relevancia para mejorar la educación en América Latina. PREAL.
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de investigación comprensión holística de la metodología y la investigación*. 4ta Edición. Caracas: Ediciones Quirón-Sypal.
- Leu, E. (2005). The Role of Teachers, Schools, and Communities in Quality Education: A Review of the Literature: Academy for Educational Development, Global Education Center, Working Paper 2005 #1.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence.
- Márquez, P. G. O., Brackett, M. A., & Martín, R. P. (2006). ¿ Se perciben con inteligencia emocional los docentes?: posibles consecuencias sobre la calidad educativa. *Revista de educación*, (341).
- Martín, R. P., Berrocal, P. F., & Brackett, M. A. (2008). La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias. *Electronic journal of research in educational psychology*, 6(15).

- Muñoz-Repiso, A. (2001). *La función docente del profesor universitario, su formación y desarrollo profesional*. In *Didáctica universitaria*. La Muralla.
- Noguera, L. (2012). Estrategias gerenciales basadas en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado de Maestría. Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo.
- Pacheco, N. E., Durán, M. A. D., & Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de educación*, (342).
- Palella, S. y Martins F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. 2da Edición. Editorial FEDUPEL. Venezuela.
- Pérez, N. P. (2006). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Reme*, 9(22).
- Pineda, C. (2012). Inteligencia Emocional y Bienestar Personal en Estudiantes Universitarios de Ciencias de la Salud. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología. Universidad de Málaga.
- Salazar, S. F. (2006). Hacia una caracterización del docente universitario “excelente”: Una revisión a los aportes de la investigación sobre el desempeño del docente universitario. *Revista Educación*, 30(1).
- Samayoa, M. (2013) La inteligencia emocional y el trabajo docente en educación básica. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Sonora. México.
- Tobón, S. (2008). *La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo*. México: Universidad Autónoma de Guadalajara.

ANEXO A: INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



El presente instrumento tiene como propósito recabar la información necesaria para: Analizar la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los planteamientos que se presentan a continuación; conteste de forma objetiva y marque con una X debajo de la opción que usted considere más pertinente, de acuerdo a las siguientes opciones **(S)** Siempre, **(CS)** Casi Siempre, **(CN)** Casi Nunca y **(N)** Nunca. La información suministrada es anónima, por tal motivo no es necesaria su identificación ni firma.

Diagnóstico del manejo de la Inteligencia Emocional del Docente en la UNITEC

Nº	Considera usted que el docente de la asignatura:	S	CS	CN	N
1	Controla su lenguaje cuando se encuentra bajo presión				
2	Reconoce sus limitaciones en el cumplimiento de su función				
3	Acepta la crítica como medio para corregir sus debilidades				
4	Sabe relajarse ante situaciones difíciles durante la clase				
5	Mantiene una actitud positiva frente a situaciones desfavorables				
6	Propicia un clima de confianza en el desarrollo de las actividades				
7	Es solidario con las demás personas en la institución				
8	Muestra satisfacción ante los logros alcanzados por los demás				
9	Mantiene buenas relaciones con sus estudiantes				
10	Participa en las actividades sociales de la institución				
11	Establece una comunicación clara dentro del aula				
12	Mantiene un trato cordial con los educandos				
13	Inspira confianza en el desarrollo de las actividades				
14	Muestra rectitud en su proceder durante la clase				
15	Promueve la creatividad en los alumnos				
16	Desarrolla actividades didácticas que motivan al estudiante				
17	Dedica su tiempo para atender las necesidades de los participantes				
18	Canaliza intereses particulares con los objetivos institucionales				
19	Ante situaciones difíciles escucha diversos puntos de vista				
20	Demuestra habilidades emocionales en la solución de conflictos				

Fuente: González,2016

ANEXO B: MATRIZ DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ITEMS	SUJETOS										SUB-TOTAL	MEDIA	VARIANZA
	S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	S10			
I01	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22	2,20	0,16
I02	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	20	2,00	0,40
I03	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	25	2,50	0,65
I04	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	22	2,20	0,36
I05	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	24	2,40	0,24
I06	3	1	2	3	1	2	2	2	2	3	21	2,10	0,49
I07	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	20	2,00	0,40
I08	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	20	2,00	0,40
I09	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	20	2,00	0,40
I10	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	29	2,90	0,49
I11	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	18	1,80	0,36
I12	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	18	1,80	0,36
I13	3	1	2	3	1	2	2	1	3	2	20	2,00	0,60
I14	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	22	2,20	0,36
I15	3	3	2	3	1	4	3	2	3	2	26	2,60	0,64
I16	3	3	2	3	1	4	3	2	2	2	25	2,50	0,65
I17	3	2	2	3	2	3	3	1	1	1	21	2,10	0,69
I18	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	26	2,60	0,44
I19	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	26	2,60	0,24
I20	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	26	2,60	0,44
TOTAL	53	45	40	52	38	50	54	33	42	44	451	45,10	8,77
RESULTADO											α		0,85

ANEXO C: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

	UNIVERSIDAD DE CARABOBO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DIRECCIÓN DE POSTGRADO MAESTRÍA DE GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN																
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS																	
Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la UNITEC																	
Nº	ITEM	REDACCIÓN				PERTINENCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
		B	R	D	D	B	R	D	D	B	R	D	D	B	R	D	D
1	Controla su lenguaje cuando se encuentra bajo presión	✓				✓				✓						✓	
2	Reconoce sus limitaciones en el cumplimiento de su función	✓				✓				✓						✓	
3	Acepta la crítica como medio para corregir sus debilidades	✓				✓				✓						✓	
4	Sabe relajarse ante situaciones difíciles durante la clase	✓				✓				✓						✓	
5	Mantiene una actitud positiva frente a situaciones desfavorables	✓				✓				✓						✓	
6	Propicia un clima de confianza en el desarrollo de las actividades	✓				✓				✓						✓	
7	Es solidario con las demás personas en la institución	✓				✓				✓						✓	
8	Muestra satisfacción ante los logros alcanzados por los demás	✓				✓				✓						✓	
9	Mantiene buenas relaciones con sus estudiantes	✓				✓				✓						✓	
10	Participa en las actividades sociales de la institución	✓				✓				✓						✓	

Nº	ITEM	REDACCIÓN			PERTINENCIA			COHERENCIA			CLARIDAD		
		B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
11	Establece una comunicación clara dentro del aula	✓			✓			✓			✓		
12	Mantiene un trato cordial con los educandos	✓			✓			✓			✓		
13	Inspira confianza en el desarrollo de las actividades	✓			✓			✓			✓		
14	Muestra rectitud en su proceder durante la clase	✓			✓			✓			✓		
15	Promueve la creatividad en los alumnos	✓			✓			✓			✓		
16	Desarrolla actividades didácticas que motivan al estudiante	✓			✓			✓			✓		
17	Dedica su tiempo para atender las necesidades de los participantes	✓			✓			✓			✓		
18	Canaliza intereses particulares con los objetivos institucionales	✓			✓			✓			✓		
19	Ante situaciones difíciles escucha diversos puntos de vista	✓			✓			✓			✓		
20	Demuestra habilidades emocionales en la solución de conflictos	✓			✓			✓			✓		

OBSERVACIONES

Aplicar: ☒

Aplicar con correcciones: ☐

No aplicar: ☐

Datos del Experto: Nombre y Apellidos: Manuela Camba

Grado: Doctor

Experiencia: Docente

Cédula de Identidad: 5-113440

Firma: [Firma]



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la UNITEC

Nº	ITEM	REDACCIÓN			PERTINENCIA			COHERENCIA			CLARIDAD		
		B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	Controla su lenguaje cuando se encuentra bajo presión	✓			✓			✓			✓		
2	Reconoce sus limitaciones en el cumplimiento de su función	✓			✓			✓			✓		
3	Acepta la crítica como medio para corregir sus debilidades	✓			✓			✓			✓		
4	Sabe relajarse ante situaciones difíciles durante la clase	✓			✓			✓			✓		
5	Mantiene una actitud positiva frente a situaciones desfavorables	✓			✓			✓			✓		
6	Propicia un clima de confianza en el desarrollo de las actividades	✓			✓			✓			✓		
7	Es solidario con las demás personas en la institución	✓			✓			✓			✓		
8	Muestra satisfacción ante los logros alcanzados por los demás	✓			✓			✓			✓		
9	Mantiene buenas relaciones con sus estudiantes	✓			✓			✓			✓		
10	Participa en las actividades sociales de la institución	✓			✓			✓			✓		

Nº	ITEM	REDACCIÓN				PERTINENCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
		B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D	D
11	Establece una comunicación clara dentro del aula	✓			✓			✓			✓			✓			
12	Mantiene un trato cordial con los educandos	✓			✓			✓			✓			✓			
13	Inspira confianza en el desarrollo de las actividades	✓			✓			✓			✓			✓			
14	Muestra rectitud en su proceder durante la clase	✓			✓			✓			✓			✓			
15	Promueve la creatividad en los alumnos	✓			✓			✓			✓			✓			
16	Desarrolla actividades didácticas que motivan al estudiante	✓			✓			✓			✓			✓			
17	Dedica su tiempo para atender las necesidades de los participantes	✓			✓			✓			✓			✓			
18	Canaliza intereses particulares con los objetivos institucionales	✓			✓			✓			✓			✓			
19	Ante situaciones difíciles escucha diversos puntos de vista	✓			✓			✓			✓			✓			
20	Demuestra habilidades emocionales en la solución de conflictos	✓			✓			✓			✓			✓			

OBSERVACIONES

Aplicar: ☒

Aplicar con correcciones: _____

No aplicar: _____

Datos del Experto: Nombre y Apellidos: Dr. Guayipa Grado: Doctor en Educación

Experiencia: _____

Cédula de Identidad: 13.045.403

Firma: Guayipa



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la UNITEC

Nº	ITEM	REDACCIÓN			PERTINENCIA			COHERENCIA			CLARIDAD		
		B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	Controla su lenguaje cuando se encuentra bajo presión	/			/			/			/		
2	Reconoce sus limitaciones en el cumplimiento de su función	/			/			/			/		
3	Acepta la crítica como medio para corregir sus debilidades	/			/			/			/		
4	Sabe relajarse ante situaciones difíciles durante la clase	/			/			/			/		
5	Mantiene una actitud positiva frente a situaciones desfavorables	/			/			/			/		
6	Propicia un clima de confianza en el desarrollo de las actividades	/			/			/			/		
7	Es solidario con las demás personas en la institución	/			/			/			/		
8	Muestra satisfacción ante los logros alcanzados por los demás	/			/			/			/		
9	Mantiene buenas relaciones con sus estudiantes	/			/			/			/		
10	Participa en las actividades sociales de la institución	/			/			/			/		

Nº	ITEM	REDACCIÓN			PERTINENCIA			COHERENCIA			CLARIDAD		
		B	R	D	B	R	D	B	R	D	B	R	D
11	Establece una comunicación clara dentro del aula	/			/			/			/		
12	Mantiene un trato cordial con los educandos	/			/			/			/		
13	Inspira confianza en el desarrollo de las actividades	/			/			/			/		
14	Muestra rectitud en su proceder durante la clase	/			/			/			/		
15	Promueve la creatividad en los alumnos	/			/			/			/		
16	Desarrolla actividades didácticas que motivan al estudiante	/			/			/			/		
17	Dedica su tiempo para atender las necesidades de los participantes	/			/			/			/		
18	Canaliza intereses particulares con los objetivos institucionales	/			/			/			/		
19	Ante situaciones difíciles escucha diversos puntos de vista	/			/			/			/		
20	Demuestra habilidades emocionales en la solución de conflictos	/			/			/			/		

OBSERVACIONES

Aplicar: ☒

Aplicar con correcciones: _____

No aplicar: _____

Datos del Experto: Nombre y Apellidos: Milbet Rodríguez

Grado: Magister

Experiencia: _____

Cédula de Identidad: 7996228

Firma: _____

