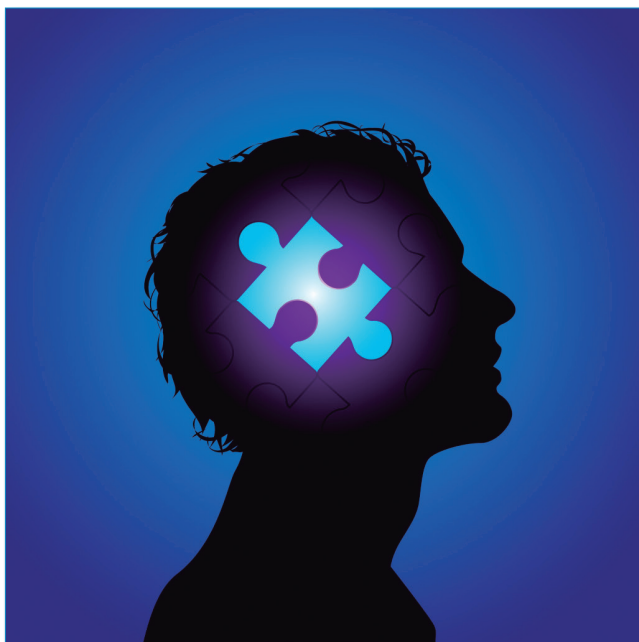




**COMPETENCIAS DE LA INTELIGENCIA  
EMOCIONAL EN EL**

# **CONTEXTO LABORAL**

**DE DIRECTIVOS Y DOCENTES DEL LICEO  
HÉCTOR JOSÉ CASTRO MIJARES**



**Roso Emiro Vanegas Useche**  
Universidad Católica del Táchira



COMPETENCIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CONTEXTO  
LABORAL DE DIRECTIVOS Y DOCENTES DEL LICEO HÉCTOR JOSE  
CASTRO MIJARES

Roso Emiro Vanegas Useche\*

Recibido: 27/11/2013 Aceptado: 18/03/2014

RESUMEN

El estudio determina las competencias de la Inteligencia Emocional manifestadas por directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares ubicado en Macanillo, Parroquia Francisco Romero Lobo, Municipio San Cristóbal del Estado Táchira. Investigación de campo, descriptiva, cuantitativa bajo la modalidad proyectiva. Evidencia la necesidad de proponer lineamientos cognitivos conductuales dirigidos a incrementar estas competencias en el contexto laboral.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, relaciones intrapersonales, contexto laboral, directivos, docentes.

SUPREMACIES OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE CONTEXT OF DIRECTORS AND  
LABOR OF HIGH SCHOOL TEACHERS JOSE HECTOR CASTRO MIJARES

ABSTRACT

The study determines the competencies of Emotional Intelligence expressed by principals and teachers of Liceo Héctor José Castro Mijares located in Macanillo Parish Francisco Romero Lobo, municipality of San Cristobal Tachira State. Field research, descriptive, quantitative under the projective mode. Evidence suggest the need for cognitive behavioral guidelines aimed at increasing these skills in the work context.

**Keywords:** emotional intelligence; intrapersonal relationships, interpersonal relationships, employment context, managers, teachers.

PODERES DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO E TRABALHO  
DOS PROFESSORES DO ENSINO MÉDIO JOSE HECTOR CASTRO MIJARES

RESUMÉ

O estudo determina as competências da inteligência emocional expressas pelos diretores e professores de Liceo Héctor José Castro Mijares localizados em Macanillo Freguesia Francisco Romero Lobo, no município de San Cristobal Tachira Estado. A pesquisa de campo, descritivo, quantitativo sob o modo projetiva. Evidências sugerem a necessidade de orientações comportamentais cognitivas destinadas a aumentar essas habilidades no contexto de trabalho.

**Mots clés:** inteligência emocional, relações intrapessoais, contexto de trabalho, executivos, os professores.

## Introducción

Cuando se revisan los estudios que numerosos investigadores han realizado a lo largo de los últimos años, se puede entrever un término que ha venido repitiéndose muy insistentemente; este es el usado para referirse a las competencias que tienen las personas de reconocer sus propias emociones y las de las personas con las que interactúa, además de manejarlas de forma operativa; estas ideas hacen referencia al término inteligencia emocional; utilizado por Goleman (2005) y diversos autores más para describir un nuevo tipo de inteligencia, que viene a marcar pauta en lo que a relaciones intra e interpersonales se refiere.

A partir de algunas décadas atrás, se viene sosteniendo que para el éxito en cualquier ámbito de la vida de las personas no es necesario sólo el manejo de la inteligencia intelectual; sino que además de ella, la inteligencia emocional es un elemento imprescindible para el logro de objetivos de las personas. En tal sentido, se ha planteado el estudio de las competencias de la inteligencia emocional en todos los contextos de la vida de los individuos; es decir, no sólo su uso en la vida cotidiana; sino que estas competencias deben ser también usadas en el contexto laboral; lugar al que acuden las personas con cada una de las emociones que se le suscitan; pues, parafraseando a Cherniss y Goleman (2005), las personas acuden al sitio de trabajo junto a todas las emociones que está sintiendo y eso afecta de manera absoluta el contexto laboral en el cual hace vida.

Por tal motivo, dentro de toda organización; por consiguiente también las educativas, deben abordar medidas que permitan que sus miembros adquieran el conocimiento necesario para la obtención de las competencias de la inteligencia emocional, en cada uno de sus componentes, el intrapersonal y el interpersonal.

En el presente estudio se planteó como problema las dificultades que tienen los directivos y docentes de manejar las competencias de la inteligencia emocional de forma operativa en el contexto laboral; lo que ocasiona relaciones de conflicto; ambiente de trabajo tenso y desbordamiento de emociones perturbadoras; situaciones generadoras de intranquilidad e insatisfacción laboral.

Al respecto, se plantea el presente estudio de investigación que tuvo por objetivo de determinar las competencias de la Inteligencia Emocional que manifiestan en el contexto laboral los directivos y docentes del Liceo Héctor

José Castro Mijares ubicado en Macanillo, Parroquia Francisco Romero Lobo, Municipio San Cristóbal del Estado Táchira.

Ésta se estructuró en seis capítulos: en el capítulo I se plantea el problema; en el capítulo II, se establece el marco teórico que fundamenta la investigación; en el Capítulo III, se detalla el marco metodológico utilizado a lo largo del estudio; en el capítulo IV, se hace la presentación, análisis e interpretación de resultados; en el capítulo V, se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que la investigador llegó; y por último, en el capítulo VI se hace la propuesta de lineamientos cognitivos conductuales que buscan dar solución a la problemática planteada.

## **Planteamiento del Problema**

Si se estudia el comportamiento del ser humano a través de su evolución, se puede entrever que éste se vio en la necesidad de vivir en sociedad, debido al instinto de supervivencia; pues el estar organizado en grupo le permitió defenderse de sus depredadores, recolectar alimentos y otra serie de acciones que le llevaron a mejorar su calidad de vida. Por tal motivo, luego de ser nómadas, se organizaron en hordas, establecieron grupos sociales, lo que dio lugar a la formación de la familia, que posteriormente lo llevó a organizarse en comunidades, dando origen así a la sociedad.

Con la organización social, el hombre comenzó a interrelacionarse, por lo que, tal como lo afirma Martin & Boeck (2002), la necesidad de pertenecer a una comunidad, se convirtió en un aspecto vital para la supervivencia del hombre. Esta convivencia de relaciones humanas, lo llevó a idear nuevas habilidades que permitieron mejorar las relaciones operativas. Integrándose de esta manera, las relaciones interpersonales y las relaciones intrapersonales.

Con referencia a lo anterior, Goleman (2005), realza la importancia de las emociones al definir la inteligencia emocional como una de las inteligencias que está causando grandes transformaciones en la forma de percibirse tanto desde la individualidad como desde la experiencia con el otro.

El precitado autor define la inteligencia emocional (IE) como un constructo que permite al individuo, tomar conciencia de las emociones, para así mejorar las habilidades sociales. Éste, identifica cinco dimensiones de competencia, para perfilar la IE; a saber: Autoconsciencia; Autorregulación; Motivación; Empatía y Habilidades Sociales. Las cuatro primeras se enmarcan dentro del componente intrapersonal; las cuales influyen en la manera en que la persona

interactúa con las demás; la última, está referida con las relaciones humanas propiamente dichas; a las que Albrecht (2006), denomina Inteligencia Social; entendida ésta como la manera en que la persona se lleva bien con las otras para lograr su colaboración.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, numerosos autores afirman que la Inteligencia Emocional, ha marcado una nueva pauta en lo que a manejo de las emociones se refiere, pues se ha trasladado a todos los ámbitos sociales, como un modelo para mejorar las relaciones intra e interpersonales. En este sentido Martin & Boeck (2002), afirman que el hombre en su pretensión de mantener a raya sus emociones, olvida que ellas pueden representar una debilidad o una capacidad.

En otro orden de ideas, las competencias de la inteligencia emocional en el contexto laboral, se refiere a la capacidad de los directivos y docentes de relacionarse de forma operativa con sus colegas; adaptándose al contexto, lo que les permite enfrentarse con éxito a los eventos cotidianos de la vida.

A este respecto, se percibe que en el contexto laboral, se le ha dado mucha importancia a las relaciones humanas, centrándose en la búsqueda del equilibrio de las relaciones operativas, como una medida para la productividad laboral; pues se ha demostrado que, no sólo el componente cognitivo es necesario para la productividad laboral, sino que, como lo afirma Goleman (2005), el componente emocional debe ser manejado de una forma asertiva, para lograr tal fin.

Los centros educativos, como una sociedad en pequeña escala, no escapan de la problemática que a otros niveles se presentan; las exigencias propias del sistema, el mal manejo de las relaciones intra e interpersonales, impiden la existencia de un ambiente laboral óptimo, en el cual se puedan desarrollar las actividades de una manera asertiva. Suscitando problemáticas que no pueden ser manejadas de forma efectiva si se desconocen las competencias emocionales necesarias para tal fin.

Esta realidad es evidente en el contexto laboral de directivos y docentes del Liceo Héctor José castro Mijares, donde se observan dificultades en el manejo de las emociones; desconocimiento de las emociones propias; falta de comunicación asertiva, desconocimiento del manejo de las habilidades sociales manifestada en la poca tolerancia entre el personal; falta de empatía; conductas de victimización al no manejar las competencias intrapersonales; situaciones que impiden un normal desenvolvimiento de las actividades laborales dentro

de la institución; suscitando conflictos internos que no han sido manejados de una forma operativa; lo que ha venido ocasionando desmotivación en el personal que labora en ésta institución educativa.

En consecuencia, de no atenderse esta problemática, se pudiera generar consecuencias como: relaciones laborales conflictivas, insatisfacción personal y desmotivación para cumplir con eficiencia las labores directivas y docentes; pues el contexto laboral se tornaría cada vez más hostil; producto de las pocas competencias de la inteligencia emocional desarrolladas por los directivos y docentes.

Sin embargo, se plantea el presente estudio de investigación, el cual tiene como fin, estructurar lineamientos cognitivos conductuales basados en la inteligencia emocional, que permitan el incremento de las competencias intrapersonales e interpersonales dentro del contexto laboral en el personal directivo y docente del Liceo Héctor José Castro Mijares ubicado en Macanillo, Parroquia Francisco Romero Lobo, Municipio San Cristóbal del Estado Táchira.

Ante esta problemática, se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Qué competencias de la inteligencia emocional manifiestan en el contexto laboral los directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares?
- ¿Cuáles competencias intrapersonales de la inteligencia emocional manifiestan en el contexto laboral los directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares?
- ¿Cuáles competencias interpersonales de la inteligencia emocional manifiestan en el contexto laboral los directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares?
- ¿Qué lineamientos se pueden diseñar para el incremento de las competencias de la inteligencia emocional en el contexto laboral de directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares?

## **Objetivos de Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar las competencias de la Inteligencia Emocional que manifiestan en el contexto laboral los directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares ubicado en Macanillo, Parroquia Francisco Romero Lobo, Municipio San Cristóbal del Estado Táchira.



### **Objetivos Específicos**

Identificar los componentes intrapersonales de la inteligencia emocional que manifiestan en el contexto laboral los directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares.

Detectar los componentes interpersonales de la inteligencia emocional que manifiestan en el contexto laboral en los directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares.

Diseñar lineamientos cognitivos-conductuales para el incremento de las competencias de la inteligencia emocional en el contexto laboral de directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares

### **Bases Teóricas**

Los aspectos teóricos que sustentan este apartado, buscan ampliar los conocimientos que sobre el tema objeto de estudio se desarrolló, fundamentalmente por la importancia que reviste el conocimiento sobre el mismo. Se abordó el tema de las competencias de la Inteligencia Emocional en el contexto laboral de directivos y docentes por cuanto es la variable del estudio que se lleva a cabo; a lo largo de éste, se desarrollaron de forma teórica los diferentes indicadores y sub indicadores que conforman cada uno de los componentes de la Inteligencia Emocional; así como la relación con la investigación que se desarrolla.

#### ***Las competencias de la inteligencia emocional en el clima laboral de directivos y docentes***

El término competencia ha sido utilizado para referirse a la capacidad que tiene una persona de destacarse en un aspecto o área específica del conocimiento, de la personalidad, del comportamiento; es decir, es un rasgo específico de la vida del individuo. En este sentido Spencer y Spencer (citado por Alle, 2004:78) se refiere a las competencias como las características fundamentales del hombre que indican “formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo...que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”.

De manerasesemajante,RodríguezyFeliú(citado porRodríguez,2002:s/p) las definen como “Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad”; por tanto, las competencias son características permanentes

que se observan en una persona en un contexto determinado, en un campo o área de ejecución específica; y que se relacionan con la realización exitosa de una actividad. Así, las competencias en el contexto laboral de directivos y docentes, en el presente estudio, se refieren a las habilidades o conductas que manifiestan en el ámbito laboral, agrupadas estas en las de la Inteligencia Emocional.

Por tanto, **se utiliza el término contexto para hacer referencia al conjunto de situaciones, fenómenos y circunstancias que se combinan en un momento y lugar específico; por tanto**, se entiende como contexto laboral, en palabras de Espeso (2007:473), como “la parte del tiempo y espacio que el hombre va a dedicar a la actividad laboral y en la que realiza todas las funciones de interrelación de su organismo en un entorno laboral concreto”. En consecuencia, el contexto laboral de directivos y docentes, hace referencia al conjunto de escenarios en que realizan la actividad laboral y en la cual se relaciona con otros profesionales para cumplir cada uno la función encomendada.

Todo lo antes expuesto permite adentrarse en el tema que centra la investigación, que es el estudio de las **competencias de la inteligencia emocional**. Es conveniente definir en primer lugar que la inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad que tiene un individuo de manejar sus emociones de una manera óptima, sin suprimirlas, sino buscando canalizar las respuestas que se generan; al respecto Salovey y Mayer (citados por Muñoz 2006:29), definen la IE como “una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”. De allí que los directivos y docentes con competencias de la IE se muestran capaces de percibir, comprender y regular efectivamente estados emocionales propios y ajenos.

Por último se citará la definición dada por Goleman (2005:54); quien popularizó el término inteligencia emocional; en su estudio el precitado autor habla de unas características diferentes a las del Coeficiente Intelectual, la Inteligencia Emocional, en las que el individuo demuestra “habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía u abrigar esperanzas.”. En este sentido el autor establece la relación que tienen las emociones con todos los aspectos de la vida del individuo; pues ellas influyen en la manera en que la persona asumirá los retos, los fracasos, los éxitos, las relaciones

consigo mismo y con los demás. Dentro del contexto laboral, los directivos y docentes que desarrollan las competencias de la inteligencia emocional, se caracterizan por poseer una alta estima de sí mismo; se comunican hábilmente; sabe reconocer sus propias emociones y la de los demás; se muestra empático con las emociones manifestadas por sus colegas; trabaja en pro de los logros del grupo y no sólo de los individuales, pues entiende que los logros del grupo le benefician en forma directa; sabe el valor de sus funciones; manifiesta su descontento en forma operativa; entre otras más.

Por tal razón, se establece como primera dimensión **El componente intrapersonal** de la inteligencia emocional, el cual se refiere a las habilidades que tienen los directivos y docentes de manejar internamente sus emociones, la manera en que las percibe, en que las canaliza y en que ellas afectan su entorno. La inteligencia intrapersonal según Conangla (2007:141) "...es lo que nos permite configurar una imagen exacta y verdadera de nosotros mismos" esto afirma la autora, "nos permite actuar de una manera más eficaz"; es decir, la inteligencia intrapersonal permite a directivos y docentes hacer un retrato personal de sus emociones, apropiarse de ellas, conocerlas para de esta manera tener las herramientas necesarias para utilizarlas de forma óptima en el contexto laboral.

En las relaciones de directores y docentes es imperante que se practiquen estas competencias, pues a lo largo de la formación familiar y académica no se prepara a las personas para autocontrolar las emociones, generalmente se enseña a la gente a disfrazar, contener, anular sus emociones; lo que origina una serie de conflictos internos que a la larga se manifiestan en conductas no operativas que terminan por complicar el ambiente personal y laboral del individuo.

Ahora corresponde centrar la atención en el segundo componente de la inteligencia emocional: el **componente interpersonal**, que según Goleman (2005), son el conjunto de competencias que le permite a directivos y docentes relacionarse entre sí, percibir las emociones de los demás y actuar ante las emociones de las personas con quien interactúa.

A lo largo de los planteamientos hechos, se han estudiado cada uno de los elementos que conforman la facilidad social, habilidad que debe estar presente en las relaciones laborales de directivos y docentes, pues con ellos, se complementa las relaciones interpersonales; componente indispensable en las relaciones laborales de directivos y docentes, pues a partir de la práctica

de esta habilidad se logra la comprensión de las emociones manifestadas por los miembros del grupo de trabajo, fomentando la empatía.

Una vez presentados los constructos pertinentes para sustentar el presente estudio, se observa la importancia de la inclusión del manejo de la inteligencia emocional en el contexto laboral de las organizaciones, en este caso de las educativas, pues como lo afirman Cherniss y Goleman (2005:17), “La inteligencia emocional (IE) está vinculada a las aptitudes que implican habilidad a la hora de gestionar y regular las emociones en uno mismo y en los demás, que a su vez pronostican un rendimiento superior en el entorno laboral”. Lo que genera un ambiente de trabajo agradable, en donde directivos y docentes manejan de forma operativa sus emociones, lo que a su vez les permite entender las emociones que le manifiestan sus colegas; de forma que el trabajo desarrollado dentro del contexto laboral del Liceo Héctor José Castro Mijares sea más efectivo.

### **Marco Metodológico**

El presente estudio se ubica dentro de la investigación de campo, debido a que se aborda el estudio metódico de un problema real con el objeto de “describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia...” (Manual UPEL, 2004: 14). El estudio se llevó a cabo en la institución educativa Liceo “Francisco Alvarado”.

De igual manera, es descriptiva, pues, como lo afirma Méndez (2006) pretende delimitar los elementos que constituyen el problema de investigación para de esta forma identificar, establecer, descubrir y comprobar características del universo de investigación, comportamientos y relaciones entre variables. Por ello, se estudiaron los componentes de la inteligencia emocional en el clima laboral de directivos y docentes; a través del estudio de los componentes de la inteligencia emocional que manifestaron a la hora de interactuar en el campo laboral.

Con respecto al paradigma en el cual se enmarca el presente estudio, el mismo se apoya en el paradigma cuantitativo, por cuanto, parafraseando a Karam y Visoso, compilados por González y Ángeles (2006), se basa en la medición o evaluación de hechos a través de registros, cuantificación y análisis por medio del empleo de técnicas estadísticas. En consecuencia se diseñó un cuestionario que permitió medir los componentes de la inteligencia emocional que manifiestan los directivos y docentes, para de esa manera cuantificarlos

y analizarlos para la posteriormente el diseño de lineamientos cognitivos conductuales que permitirán el incremento de esas competencias.

Asimismo, se ubica dentro de la modalidad de investigación proyectiva, que basado en lo dicho por Hurtado (2006), pretende proponer soluciones a una determinada situación, luego de una previa investigación, mediante la exploración, descripción que permitan proponer alternativas de cambio; sin que la propuesta sea necesariamente ejecutada.

Con referencia a lo anterior, dentro del presente estudio se indagó acerca de las competencias de la Inteligencia Emocional presentes en el contexto laboral de directivos y docentes. Para el posterior planteamiento de los lineamientos cognitivos conductuales basados en los componentes de la Inteligencia Emocional para el incremento de las estas competencias. Por último, se ejecutó la fase de diseño de lineamientos cognitivos conductuales basados en la Inteligencia Emocional.

## **Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación es de tipo no experimental, ya que según Salkin (1999:10) “no establecen, ni pueden probar, relaciones causales entre variables...”; es decir, no se establecen hipótesis que ameriten estudiar relaciones de causa y efecto; se observan los hechos tal y como ocurren en el contexto estudiado.

De igual manera el estudio se enmarca dentro del diseño de corte transversal o transeccional; el cual es definido por Hernández y otros (2003:270) como aquellos que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. En tal sentido, el estudio se ejecutará en el Liceo Héctor José Castro Mijares ubicado en Macanillo, Parroquia Francisco Romero Lobo del Municipio San Cristóbal del Estado Táchira y buscará obtener información acerca del manejo de la Inteligencia Emocional en el contexto laboral de directivos y docentes con el fin de diseñar lineamientos cognitivos conductuales.

Por último, por tratarse de una investigación ubicada dentro de la modalidad proyectiva, ésta consta de tres etapas: descriptiva, propuesta y validación.

## **Fases del Estudio**

### ***Fase Descriptiva***

La etapa descriptiva “consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciados precisando las condiciones existentes en este momento de la conducta humana o grupo social” ; en otras palabras, la elaboración de un diagnóstico que permita estudiar las necesidades del estudio que se aborda.

### **Sistema de Variables**

La variable de estudio en la presente investigación son las competencias de la inteligencia emocional en el contexto laboral de directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares; la cual está definida en el presente estudio como el conjunto de habilidades que permiten a directivos y docentes manejar sus emociones para interactuar de manera óptima consigo mismo y su entorno. Ésta a su vez se estructuró en dos dimensiones: El componente intrapersonal, que comprende el conocimiento emocional, autocontrol emocional, aptitud emocional y profundidad emocional; además, la compone el componente interpersonal que comprende la empatía y las habilidades sociales; todos ellos con sus respectivos sub-indicadores.

### ***Población y Muestra***

Para Morles, citado por Arias (1999:34), la población se refiere “al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación”. por su parte Gabaldón, citado por Ballestini (2002), expresa que la población es un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes.

En tal sentido, en el presente estudio la población estuvo conformada por 3 directivos y 10 docentes del Liceo Héctor José Castro Mijares ubicado en Macanillo del Municipio San Cristóbal del Estado Táchira. Se tomó la población en su totalidad por ser finita y accesible a la investigación.

### ***Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos***

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, que es definida por Arias (2006:72), como aquella que “pretende obtener información

que suministra un grupo o muestra de sujeto acerca de sí mismos, o en relación a un tema en particular”.

Con respecto al tipo de instrumento, se diseñó un cuestionario que en palabras de Ballestrini (2002:131), “es el conjunto de técnicas que permitirán cumplir con los requisitos establecidos en el paradigma científico, vinculado al carácter específico de las diferentes etapas de este proceso investigativo”. En tal sentido, para obtener la información requerida, se utilizó el método de escalonamiento tipo Likert, el cual según Hernández y otros (2003:341), “es el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”. Para la recolección de datos, el cuestionario diseñado se constituyó por preguntas cerradas de tipo categóricas, con cinco alternativas de respuestas: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, nunca, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Éste se dirigió a los directivos y docentes del Liceo Héctor José Castro Mojares; se basó en los indicadores para cada dimensión según los objetivos planteados en la investigación, además, se tomaron en cuenta las sustentaciones desarrolladas en el marco teórico.

### **Técnica de Procesamiento y Análisis de datos**

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos a la población objeto de estudio, se procederá a cumplir con los siguientes pasos:

1. Registro, codificación y tabulación de las respuestas emitidas por los sujetos de estudio en una matriz de doble entrada; en la vertical se asignaron los sujetos y en la horizontal los ítems; donde se transfirieron los códigos de las alternativas de respuesta seleccionada, con la finalidad de calcular las frecuencias absolutas y porcentuales mediante el uso del programa Excel 2007.
2. Elaboración de tablas de distribución de frecuencias en función de las dimensiones, donde se agruparon los indicadores, sub indicadores e ítems con sus respectivas alternativas de respuesta.
3. El análisis de los datos se hizo a partir de la información más resaltante considerada por la investigadora y que fue suministrada por la población estudiada, con ello se realizó la interpretación respectiva apoyada con las bases teóricas del estudio; a objeto de establecer el contraste entre la realidad y lo expuesto por otros autores.
4. Una vez finalizada la descripción de los resultados obtenidos en el presente estudio, se formularon las conclusiones y recomendaciones pertinentes

de acuerdo con los objetivos del estudio; lo que permitió el diseño de estrategias cognitivas conductuales necesarias para el manejo de la inteligencia emocional en el contexto laboral de directivos y docentes.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Una vez analizados e interpretados los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de investigación, se presentan las siguientes conclusiones, que atienden a los objetivos planteados; tomando como base las dimensiones esbozadas en el marco teórico. En tal sentido, parafraseando a Hernández, Fernández y Baptista (2004) las conclusiones están referidas a establecer el análisis de los alcances de la investigación. Con base a lo expuesto en los capítulos anteriores, se concluye lo siguiente:

Con respecto a la dimensión competencias intrapersonales de la inteligencia emocional, se desprende que los sujetos de estudio se muestran no operativos en estas competencias; pues existen debilidades en cuanto a la capacidad de la honestidad emocional; confianza en sí mismo; manejo de la impulsividad emocional; responsabilidad sobre sus emociones; presencia auténtica; descontento constructivo; propósito y compromiso emocional.

En cuanto a la dimensión competencias interpersonales de la inteligencia emocional, se concluye que al mostrar un manejo no operativo de las competencias intrapersonales, por ende, las primeras se ven disminuidas. Con respecto a lo estudiado, se observa poco manejo de la conciencia social en cuanto a sintonización y precisión empática. Igualmente, la facilidad social es poco asumida por los sujetos de estudio, quienes no manejan la sincronía, autopresentación, influencia y preocupación. Por esta razón, se observa en los sujetos de estudio poca tolerancia hacia las ideas planteadas por los demás integrantes de su grupo de trabajo, apreciándose una comunicación poco asertiva. En tal sentido, a los directivos y docentes se les dificulta relacionarse con sus pares en el ambiente laboral; pues la desconfianza y resentimientos les impiden aclarar los sentimientos y pensamientos. Debido a esto, los sujetos de estudio, perciben las emociones de sus compañeros, pero no tienen la capacidad de decodificarlas y sintonizarse con ellas, impidiendo que tome conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás miembros de su equipo de trabajo.



## **Recomendaciones**

Posterior al proceso de análisis e interpretación de los resultados, tomando como base las conclusiones planteadas y dando respuesta a los objetivos propuestos, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Dar a conocer los resultados obtenidos a los directivos de la institución donde se aplicó el estudio de investigación.
2. Debido a la importancia del manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, se planteó promover talleres que permitan fortalecer en directivos y docentes las competencias de la inteligencia emocional; para incentivar en la revisión y manejo de los sentimientos y pensamientos para un manejo operativo de las emociones perturbadoras.
3. Dada la influencia que tiene el manejo de las relaciones en la productividad laboral, se propone a los directivos y docentes objeto de estudio, propiciar la comunicación asertiva, a partir de la instauración de reuniones periódicas, en donde se planteen las ideas y sentimientos, haciendo uso de las competencias de la inteligencia emocional.
4. En consecuencia se diseñaron lineamientos cognitivos conductuales que permitan el incremento de la inteligencia emocional en las relaciones laborales de los sujetos de estudio.

## **Notas**

- \* Roso Emiro Vanegas Useche. rosovanegas@gmail.com Docente de la Universidad Católica del Táchira (UCAT) y de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). Especialista en Educación. Tesista del Doctorado en Innovaciones Educativas en la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada. (UNEFA). Miembro del programa de Estimulo de Innovación e Investigación (PEII) del Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (ONCTI).

## **Referencias bibliográficas**

- ALBRECHT, K. (2006). *Inteligencia Social. La nueva ciencia del éxito*. Barcelona, España. Ediciones B, S.A.
- ALLES, M. (2004). *Desempeño por competencias: 360º*. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granicas. S.A.
- ARAGÓN, L. Y SILVA, A. (2008). *Evaluación psicológica en el área educativa*. México: Editorial Pax.
- ARAUJO, C. Y LEAL, M. *Tesis: Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Trujillo, Venezuela. Universidad Rafael Belloso Chacín.

- BALESTRINI, M. (2002). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Sexta edición. Caracas. Consultores Asociados BL.
- BISQUERRA, R. Y PÉREZ, N. (2007). *Las competencias emocionales*. Educación XX1. 10, 2007, pp. 61-82.
- CHERNISS, C. Y GOLEMAN, D. (2005). *La inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós S.A: Barcelona.
- COHE, J. (2003). *La inteligencia emocional en el aula*. México: Editorial Pax.
- CONANGLA, M. (2002). *Crisis Emocionales. La inteligencia emocional aplicada a situaciones límite*. Barcelona, España. RBA Libros.
- COOPER, R. & SAWAF, A. (2006). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, Colombia. Editorial Normal.
- CUEBAS, A. (2008). *Tesis: Dimensiones de la empatía y habilidades sociales de la Inteligencia Emocional y la eficiencia y la efectividad de los directores de escuelas intermedias, superiores acreditadas por el Consejo General de Educación de Puerto Rico, y en mejoramiento escolar de la Región Educativa de Ponce, según la percepción de maestros y directores*. Puerto Rico.
- LONDOÑO, C. (2005). *Tesis: Diseño de un programa de capacitación basado en la Inteligencia Emocional dirigido a docentes de aula para manejar efectivamente sus emociones*. Venezuela.
- MÁRTIN, D. & BOECK, K. (2002). *Qué es Inteligencia Emocional. Cómo lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida*. EDAF: Madrid, España.
- MÉDICOS DEL MUNDO. (2007). *Educar para convivir: Juegos y talleres de educación para el desarrollo en primaria*. Madrid: Libros la Catarata.
- UPEL. (2004). *Manual de trabajos de grado en especialización y maestría y tesis doctorales*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas.
- VIVAS, M.; GALLEGO, D. Y GONZÁLEZ, B. (2006). *Educar las emociones*. Madrid: Editorial Dykinson.
- ZEVALLS, R. (2007). *Tesis: Diseño de estrategias de motivación para mejorar el desarrollo institucional en la IE 40002 "Al Aire Libre" del Cercado de Arequipa*. Arequipa, Perú.