

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"**



**LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA**

**VICERRECTORADO  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
ESTADO BARINAS**

**COORDINACION  
ÁREA DE POSTGRADO**

**INTELIGENCIA  
COMUNICACIÓN  
UNIVERSITARIO**

**EMOCIONAL  
DE LOS**

**EN LA  
DOCENTE**

Autor: Ana Marily Velazco  
Tutor: Jairo Hernández

BARINAS, OCTUBRE 2018

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado  
Planificación y Desarrollo Social  
Estado Barinas  
Coordinación del Área de Postgrado  
Postgrado Docencia Universitaria**

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS**

**Requisito parcial para optar al grado de *Magister Scientiarum* en Docencia  
Universitaria**

AUTOR:

ANA M. VELAZCO

C.I: V.- 9366959

TUTOR:

JAIRO HERNÁNDEZ

BARINAS, OCTUBRE 2018



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MENCIÓN DOCENCIA UNIVERSITARIA

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo **JAIRO JOSÉ HERNÁNDEZ MÉNDEZ**, cédula de identidad N° V 15784428, hago constar que he leído el Trabajo de Grado titulado la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios, presentado por la ciudadana **ANA MARILY VELAZCO MOLINA**, titular de la cedula de identidad V- 9366959 para optar al título de la **MAESTRÍA DOCENCIA UNIVERSITARIA** por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Barinas a los veinte días del mes de octubre del año 2018.

Nombre y Apellido del Tutor: Jairo José Hernández Méndez

\_\_\_\_\_  
Firma de Aprobación del tutor

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por guiarme por el camino del conocimiento aprendiendo los valores de entrega, calma, respeto y amor al prójimo lo que me ayudó a concluir con este estudio y cumplir con mis metas.

A mi padre *Juan Antonio Velazco* mi ángel guardián que desde el cielo me apoya y me acompaña, pues sus consejo a pesar de sus veinticinco años de haber partido todavía surte efecto en mis acto.

A mis hijos, *Johan Emmanuel* y *Juan José*, por ser las más grandes bendiciones de mi vida, mis motores para el emprendimiento espero que mis logros le sirvan de ejemplo

A mi esposo, *José Gregorio Hernández*, por su amor incondicional, por su apoyo, paciencia y perseverancia. No tengo palabras para decirte lo importante que eres en mi vida. Te amo.

A mi hermana *Alix* por sus consejos, por ser mi mejor amiga y por ayudarme en lo que fuere posible para llegar hasta acá.

A mi hermana *Leida* por el apoyo emocional, moral, espiritual que me ha hecho ver que no hay imposible desde su filosofía querer es poder.

A mis amigas y compañeras de la Maestría *Andreina* y *Milagros* por estar siempre dispuestas a ayudar y colaborar durante todo el trayecto de la escolaridad.

A mis compañeros profesores *Carlos Brito* y *Manuel Rodríguez* por el apoyo en la información, instalaciones y tiempo dedicado para que la maestría se produjera en las mejores condiciones.

Ana Marily Velazco

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Mi Señor Jesucristo y a la Virgen María Santísima, quienes con su divina gracia y protección me iluminaron durante todo este tiempo a concluir con éxito esta meta, además, por regalarme uno años más de vida puesto que durante el transcurso de la escolaridad sufrí un accidente de tránsito donde estuve entre la vida y la muerte. Gracias mi Señor por esta segunda oportunidad. No ha sido fácil pero siempre con su amor y poder me han ayudado a tener lo necesario, pues, siempre han puesto gente de buena fe en mi camino que me han acogido y guiado con sus afectos y cariño.

Expreso de todo corazón el más grande agradecimiento a la ilustre Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora [UNELLEZ] sobre todo a la coordinación del Área de Postgrado de la maestría Docencia Universitaria pues, en ella aprendí no sólo lecciones en sus aulas, sino muchas humanas en el convivir con mis compañeros.

Un agradecimiento grande para mi tutor el profesor Magister Jairo Hernández quien con su sabiduría me guio en todo momento, sin descanso, mil gracias por ayudarme a vencer los obstáculos, que se me presentaron en todos los aspectos

A mis Hermanas, Alix, Leida, Eudee y Rossany quienes con su apoyo incondicional, cuidándome y que siempre están pendientes de mi, de mi porvenir como persona, han contribuido con mi felicidad plena. Las amo.

A los profesores de la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas por prestar sus instalaciones para recibir el conocimiento que hoy nos acredita como Magister en docencia Universitaria.

En fin, 3 millones de gracias a cada uno de mis compañeros de la maestría por haberse cruzado en mi vida para llenarla de pura buena vibra. Un abrazo enorme, para todos

Ana Marily Velazco

## ÍNDICE

	Pp.
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS .....	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	01
<b>CAPITULO I</b>	
EL PROBLEMA.....	03
Planteamiento del problema.....	03
Objetivos De Estudio.....	07
General.....	07
Específicos.....	07
Justificación.....	08
<b>CAPITULO II</b>	
MARCO TEÓRICO.....	9
Antecedentes de la investigación.....	9
Bases Teóricas.....	13
Inteligencia Emocional.....	13
Habilidades intrapersonales.....	15
Autoconciencia.....	15
Autoestima.....	16
Autoevaluación.....	17
Autocontrol.....	18
Tono de Voz Adecuado.....	19
Manejo de la ansiedad .....	21
Comunicación.....	22
Interpersonal.....	22
Empatía.....	23
Comprensión del otro.....	24
Tolerancia.....	25

Habilidades sociales.....	26
Saber escuchar.....	27
Saber hablar.....	28
Teoría que sustenta la investigación.....	29
Teoría social de Albert Bandura.....	30
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	33
Naturaleza de la Investigación.....	33
Tipo de investigación.....	33
Diseño de la Investigación.....	34
Etapas del Estudio.....	34
Población y Muestra.....	35
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
Validez del instrumento.....	36
Confiableidad del instrumento.....	37
CAPÍTULO IV	40
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	54
CAPÍTULO VI	
APORTE.....	58
Orientaciones Andragicas para el Desarrollo De La Inteligencia Emocional en la Comunicación de los Docentes Universitarios .....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS	76

## ÍNDICE DE CUADROS

N.	Pp.
01 Operacionalizaciones de la Variable.....	30
02 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador autoestima.....	41
03 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador autoevaluación.....	42
04 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autocontrol del indicador Tono de voz adecuado.....	43
05 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autocontrol del indicador manejo de ansiedad.....	44
06 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión empatía del indicador comprensión del otro.....	45
07 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión empatía del indicador tolerancia.....	46
08 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador saber escuchar.....	47
09 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador saber hablar.....	48



## ÍNDICE DE GRÁFICOS:

N.	Pp.
01	Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador autoestima..... 41
02	Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador autoevaluación..... 42
03	Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autocontrol del indicador Tono de voz adecuado..... 43
04	Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autocontrol del indicador manejo de ansiedad..... 44
05	Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión empatía del indicador comprensión del otro..... 45
06	Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión empatía del indicador tolerancia..... 46
07	Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador saber escuchar..... 47
08	Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador saber hablar..... 48



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MENCIÓN DOCENCIA UNIVERSITARIA

## LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS

**AUTORA:** Ana Marily Velazco Molina  
**TUTOR:** MSC. Jairo Hernández Méndez  
**AÑO:** 2018

### RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes de la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas. La investigación es cuantitativa de campo de naturaleza descriptiva de modalidad proyectiva y diseño no experimental, transaccional. La población estuvo conformada por diecisiete (17) docentes de ingeniería de la institución universitaria antes mencionada. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento tipo cuestionario de dieciséis (16) ítems con tres alternativas de respuestas DA: De Acuerdo I: Indeciso ED: En Desacuerdo. El instrumento fue sometido a la técnica Juicio de expertos, para confirmar su validez interna en tanto que para determinar su confiabilidad se aplicó una prueba piloto la cual se analizó a través del coeficiente de Alfa Cronbach el cual arrojó una confiabilidad de  $r_{tt} 0,81$  considerada de magnitud muy alta. La presentación, análisis e interpretación de los resultados se aplicó el método estadístico fundamental, lo que originó la presentación en cuadros de distribuciones de frecuencias, además de sus índices porcentuales, respectivos, contentivos de gráficos de circulares correspondientes a cada ítem. Los resultados permitieron concluir que moderada presencia de inteligencia emocional en la comunicación de los docentes pues están indecisos en si tienen un tono de voz adecuado y si manejan la ansiedad en la comunicación con los demás; además son están en desacuerdo con que son empáticos y asertivo en los intercambios comunicativos. Estos resultados permitieron aportar orientaciones andragógicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios sujetos de estudio.

**Descriptor:** Inteligencia emocional, Comunicación, Docentes universitarios

## INTRODUCCIÓN

Es imprescindible en las instituciones educativas a nivel universitario el desarrollo de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional que lleven al mejoramiento de la comunicación en los docentes como expresión auténtica de su pensar, sentir y actuar puesto que, va a contribuir para una condición laboral eficiente y favorable, que sin lugar a dudas fortalecerá nexos educativos óptimos para el bienestar personal docente, estudiantil y comunitario.

Bajo esta premisa, la expresión inteligencia emocional hace referencia a la capacidad o facultad humana que le permite al hombre reconocer sus sentimientos y emociones y a la vez emplearlas de manera productiva haciendo uso de destrezas, actitudes y habilidades, las mismas determinan la conducta del docente y le permite establecer una comunicación efectiva y eficiente con su entorno educativo, lo cual es necesaria para la comprensión de las distintas competencias culturales, lingüísticas e ideológicas que conviven en el contexto universitario y es ahí donde la inteligencia emocional marcar diferencias, pueden ayudar a enriquecer el proceso comunicativo.

En este orden de ideas, labor docente en el nivel universitario, es una tarea compleja e indiscutiblemente planificada que requiere de formación permanente y responsabilidad en su desarrollo puesto que requiere tener un equilibrio emocional cuando quiera hacer llevar su sentir y percepciones a los demás; en este sentido, la comunicación cumple un rol imprescindible que trasciende a él como individuo para afectar a todo aquel con el que se relaciona, cuando emprende relaciones sociales o en las formas de abordar el trabajo colectivo dentro y fuera del aula, todo ello dependen de la comunicación.

Además, es necesario la formación de los docentes en competencias de inteligencia emocional, que ayuden a equilibrar el perfil intelectual y profesional de estos educadores con un componente emocional el cual involucre habilidades personales y sociales a fin de facilitarle la interacción y socialización, permitiéndole a la vez apropiarse de un modelo a través del cual les ofrezca a estudiantes bajo su guía un liderazgo emocionalmente inteligente.

Por consiguiente, se realiza una indagación con la finalidad de analizar la inteligencia emocional en el fortalecimiento de la comunicación de los docentes universitarios, pues, la inteligencia emocional es una habilidad de gran importancia para los docentes, para el manejo de la comunicación, debido a que ambos elementos pueden conformar un conjunto esencial para un mejor desenvolvimiento en el desempeño laboral de este personal.

No obstante, pese a la preeminencia que tales razonamientos han adquirido en la actualidad, muchas personas entre ellos docentes pueden verse desbordadas por emociones muy aptas para hacer frente a situaciones amenazantes pero inadecuadas para responder a las sutilezas de ciertas situaciones o laborales en los contextos educativos, puesto que la comunicación puede darse de diferentes maneras, pero siempre que los interlocutores estén dispuestos a volverse actores activos.

Basado en los señalamientos anteriores, este estudio pretende analizar la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios base para Aportar orientaciones andragógicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios sujetos de estudio. El mismo esta insertado en una investigación cuantitativa de campo, de naturaleza descriptiva, de modalidad proyectiva y diseño no experimental, transaccional.

Esta investigación se estructura de la siguiente manera: capítulo I, contenido del planteamiento y formulación del problema, objetivos, justificación. Capítulo II, presenta los antecedentes de la investigación, bases teóricas. El capítulo III, está conformado por el marco metodológico, atendiendo al tipo y diseño de investigación, población y muestra, variable de estudio, técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad, tratamiento estadístico y procedimientos de la investigación.

De la misma forma se presenta el capítulo IV, corresponde a la presentación, análisis e interpretación de los resultados. Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, luego se presenta el capítulo VI, donde se detallan las orientaciones andragógicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios. Finalmente se cierra la investigación con referencias y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento Del Problema**

La inteligencia emocional, es una habilidad que puede ser desarrollada en cualquier persona, proporcionándole grandes beneficios y capacidades tanto personales como profesionales para el logro de la consecución de objetivos favorables, en las relaciones consigo mismo y con los demás. Por otra parte, cabe mencionar que la comunicación es una actividad consciente de intercambio de información entre dos o más personas que permite el despliegue de algunas destrezas pertinentes para socializar asertivamente con el entorno, de manera respetuosa y así desempeñarse idóneamente en su cotidianidad.

En consonancia con lo anterior, Goleman (citado en Saz, 2006) señala a la inteligencia emocional como: "...una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía" (p. 157). De tal manera, que la inteligencia emocional se puede concebir como, el uso inteligente de las emociones. Es decir, que el individuo está en la disposición de guiar su comportamiento.

Se hace vital destacar, que la inteligencia emocional es un tema que ha revolucionado al mundo debido al aporte que la misma hace al ser humano, permitiendo mejorar las relaciones intrapersonales e interpersonales, por ello, ofrecer a los docentes herramientas para auto-motivarse y persistir frente a las contrariedades, controlar impulsos y regular el humor, así como también evitar que los trastornos disminuyan su capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas, reconocerse a sí mismo para poder comunicarse efectivamente en su labor pedagógica es de gran relevancia.

Es por esto, que para asegurar la calidad de un desempeño laboral que lleve

consigo una pericia tan importante como la inteligencia emocional, se debe tomar en cuenta tanto la habilidad intrapersonal como la habilidad interpersonal. Por cierto, es propicio revelar que para que se cumpla cabalmente el desarrollo de la inteligencia emocional, las habilidades intrapersonales deben orientar a una conciencia de sí mismo, a una autovaloración, así como el control de los impulsos y a una automotivación.

Es de hacer notar, que se requiere del conocimiento de las emociones y de los componentes de la inteligencia emocional para lograr que el proceso comunicativo resulte armónico, alejado de conflictos, malas interpretaciones y superando barreras comunicacionales donde se construya puentes con las palabras, se fabriquen alternativas, se dibujen nuevas oportunidades educativas; en este sentido, Ribeiro, (citado en Quintero 2010) acota que:

La comunicación es un arte y una ciencia que viene dada con una virtud, para la cual es necesario tener en cuenta el entendimiento y el conocimiento de todos los que participan en ella, por lo que se necesita contar con las técnicas que pueden hacer de cualquier persona un buen comunicador (p. 36)

En virtud de lo anterior, es importante que el docente universitario se apegue a la inteligencia emocional con la canalización de las emociones para que se le facilite la superación de situaciones conflictivas y problemas cotidianos que acontecen en el ámbito universitario que le pueden generar tensión; tales situaciones deben ser tomadas como puntos referenciales de aprovechamiento productivo de las emociones en función de mejorar del proceso comunicativo haciéndolo más efectivo en el manejo de las relaciones interpersonales que se dan entre los docentes y estos y los estudiantes.

Es de destacarse, que los docentes que manejan inteligentemente las emociones de forma intencional, hace que sus emociones trabajen para ellos, utilizándolas con el fin de que les ayuden a guiar sus comportamientos y pensar con agudeza y pertinencia para la toma de decisiones en los más variados situaciones conflictivas que se le presente pues, logran de una comunicación que tiene como base el control

adecuado de las emociones por tanto hacen llegar a los demás lo que sienten y piensan de manera adecuada.

No obstante, en lo que respecta a la situación de la inteligencia emocional en el desarrollo de la comunicación del docente universitario, Serrano (2012) explica “existen casos de personas intelectualmente superiores, pero con una vida emocional desastrosa; mientras que, por el contrario, personas que se supone, tienen un coeficiente intelectual bajo, con pocos estudios, gozan de una vida exitosa y ordenada” (p. 84), lo cual pone en evidencia que los docentes pueden verse desbordados por emociones y optar por una comunicación inadecuada para hacer frente a situaciones amenazantes pues , carecen de inteligencia emocional para responder con sutilezas de ciertas situaciones laborales.

Además, cuando el docente no sabe canalizar e interpretar adecuadamente las emociones de sus estudiantes, o de las otras personas que conviven con ellos genera disonancia y transmite innecesariamente mensajes perturbadores desviando la atención del grupo y causando malestar colectivo, según González (2016) existen emociones negativas que tiene que ver con el desarrollo de la inteligencia emocional que afectan la comunicación del docente universitario, 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 gestión docente.

Mucho de lo anterior, se observa en los docentes de Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas, puesto que la autora de esta investigación en conversaciones informales con docente de la institución antes mencionada a mostrar desinterés por el trabajo, presentando síntomas de aburrimiento e irritabilidad que limitan su participación, tolerancia y capacidad en el manejo de conflictos para solucionar problemas en la institución, por lo cual, los docentes no parecen contar con las herramientas que ofrece la inteligencia emocional tales como autoconocimiento, y autocontrol de las emociones.

Además, se ha podido observar hace estallidos emocionales donde gritan, se enojan y por último se niegan a participar en actividades planificadas por la institución porque dice que la información o les llevo tiempo y ahora ya están enojados por la desinformación; asimismo cada uno se considera un líder pero de forma autoritaria, la negociación y la diversidad de opinión son obviadas trayendo como consecuencia un excesos de autoridad, problemas en el desempeño laboral, necesidad de organizar un buen equipo de trabajo con una misión que produzcan cambios y guíen a un objetivo común en beneficio de la institución.

Asimismo, algunos docentes han intentado cambiar de comportamiento mientras que otros han mantenido su posición. Otros buscan el diálogo con las personas involucradas para investigar lo sucedido antes de tomar alguna decisión y a menudo estimulan a los trabajadores a prepararse diariamente para mejorar el desempeño laboral.

Es importante señalar, que entre las causas que puede influyendo en están situación supone una carencia de entrenamiento de la inteligencia emocional para u manejo adecuado de la comunicación en los docentes como expresión auténtica en el desempeño laboral. De allí, que éstos hechos y causas propician o generan molestias personales y colectivas en los docentes y los estudiantes de la universidad ante señalada, puesto que, incentivan los comportamiento agresivos, de cólera, amenazas verbales, interrupciones de las actividades laborales, discusiones frecuentes, desmotivación para trabajar, falta de armonía y consideración, entre otros.

Para reducir los efectos o consecuencias de los hechos que están generando tal situación, la autora de la investigación propone como medida de solución describir de manera sistemática la inteligencia emocional en el manejo de la comunicación en los docentes de la Universidad. Ante este planteamiento, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo es la inteligencia emocional en el fortalecimiento de la comunicación en los docentes de Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas? La cual, se esquematiza en las siguientes preguntas:

¿Cuáles habilidades intrapersonales de la inteligencia emocional colocan en



práctica los docentes sujetos de estudio en el fortalecimiento de la comunicación?  
¿Cómo manejan las habilidades interpersonales propias de la inteligencia emocional  
en el fortalecimiento de la comunicación los docentes sujetos de estudio? ¿Qué  
orientación aportar para el desarrollo de la inteligencia emocional en el manejo de la  
comunicación de los docentes universitarios sujetos de estudio?

### **Objetivos de la Investigación**

#### ***General***

Analizar la inteligencia emocional en el manejo de la comunicación en los  
docentes de la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia  
Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas

#### ***Específicos***

Describir las habilidades intrapersonales de la inteligencia emocional en el  
fortalecimiento de la comunicación de los docentes sujetos de estudio

Categorizar las habilidades interpersonales de la inteligencia emocional en el  
fortalecimiento de la comunicación de los docentes sujetos de estudio.

Aportar orientaciones andragógicas para el desarrollo de la inteligencia  
emocional en el fortalecimiento de la comunicación de los docentes universitarios  
sujetos de estudio.

### **Justificación**

Desarrollar una investigación sobre el manejo de la inteligencia en el  
fortalecimiento de la comunicación de los docentes universitarios es de suma  
importancia, porque se convierte en un instrumento de primer orden en la expresión  
de la conducta humana para facilitar el equilibrio entre lo que el docente piensa, dice  
y hace. Además, le permite al educador universitario identificar, comprender, manejar  
sus emociones, desarrollar la capacidad de identificar sus propios sentimientos y los  
de sus semejantes, tolerar frustraciones, mejorar su capacidad productiva, sobre todo  
la comunicacional.

En este sentido, la inteligencia emocional es importante sobre todo en el

desarrollo de una comunicación eficaz, cuya esencia es lograr que el docente universitario ejecute sus respectivas actividades con más efectividad. Para tal fin, se requieren capacidades que incluyan el saber establecer una comunicación adecuada mediante el entendimiento y confianza, saber escuchar, ser capaz de persuadir con una recomendación y colocarse en el lugar de los demás, para así poder orientar su actuación.

Por lo antes señalado, esta investigación se justifica a nivel teórico pues se encuentra enmarcada en los aportes de diversos autores referidos a la inteligencia emocional y la comunicación, propiciando en el docente la comprensión de las emociones propias y de los demás, así como también el desarrollo habilidades sociales y emocionales que los lleve a comunicarse eficientemente con los demás.

A nivel práctico, su relevancia viene dada por la obtención de resultados en el lugar donde se presenta la problemática, los cuales permitirán formular conclusiones concretas en las que se evidencie la realidad situacional, ofreciendo en consecuencia recomendaciones pertinentes dirigidas a brindar alternativas viables de solución a la problemática detectada. Desde el punto de vista social, el estudio presenta una doble vertiente: para los docentes, al identificar y desarrollar sus competencias de inteligencia emocional podrán adquirir a la vez habilidades comunicativas que le permitirán una práctica docente más eficaz, eficiente y efectiva, y para los estudiantes, con la conducta modelada de sus docente.

De igual forma, se justifica a nivel metodológico, por cuanto el enfoque epistemológico seleccionado se seguirá rigurosamente lo cual dará científicidad lo cual posibilitará el diseño de un instrumento válido mediante el juicio de expertos y confiable a través de la aplicación de una prueba piloto a cuyos resultados se calculará el coeficiente Alfa de Cronbach, este podrá ser utilizado en estudios posteriores relacionados con las variables propuestas.

En lo académico se encuentra enmarcado dentro de las líneas Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora UNELLEZ, en el área docencia universitaria. En la línea orientación educativa.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Según Sabino (2009) ningún hecho o fenómeno de la realidad puede abordarse sin una adecuada conceptualización, por ello, el campo de la investigación, se crea el marco teórico, pues con base en estas nociones teóricas se inicia, continua y extrae la teoría que permite respaldar el fenómeno o evento a investigar, de ahí que el marco teórico conste de los siguientes aspectos: antecedentes de la investigación, bases teóricas, teorías, enfoques.

De la misma forma, Sabino (ob.cit.) señala “Un marco teórico, llamado a veces también marco conceptual, es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos” (p. 28) Por ello, dentro del marco teórico se sustentan las bases de las diversas teorías y conceptos relacionados con la inteligencia emocional en el manejo de la comunicación en los docentes.

En cuanto a los antecedentes, Para Supo (2015) “Los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él” (p. 29), en tal sentido, vale la pena señalar que se consiguen tres tipos de antecedentes, los de corte internacional, nacional y los de corte regional.

En primer lugar se tiene a Brockert y Braun (2017), elaboraron un Programa de Orientación dirigido a los docentes para desarrollar la inteligencia Emocional, en la Universidad Compuence de Madrid, España. Realizaron un estudio con el propósito de describir la relación existente entre la inteligencia emocional, los sentimientos, y las emociones, El estudio se realizó bajo el paradigma cuantitativo. La muestra estuvo representada por 130 docentes, a quienes se les aplicó un cuestionario dirigido a establecer, la relación señalada. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario dirigido a los estudiantes para identificar las habilidades del área emocional. Se llegó a la conclusión que existe la necesidad de intervenir las

emociones y sentimientos del sujeto a través de habilidades en el manejo de la autoconciencia, control emocional, empatía, trato con los demás. Este estudio es importante porque elaboraron un Programa de Orientación dirigido a los docentes para desarrollar la inteligencia Emocional en pro de la comunicación.

También, Nieto (2016), hizo un estudio que tuvo como objetivo proponer un programa de estrategias de inteligencia emocional dirigido a los docentes para fortalecer la comunicación efectiva en Instituto Universitario de Tecnología "Antonio José de Sucre" en el Estado Lara. El mismo se ubicó en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, tipo descriptivo; el estudio tiene un gran alcance puesto que proporcionará a los docentes las herramientas necesarias para resolver situaciones generadas producto del descontrol emocional. La población estuvo conformada por 25 docentes. Para recabar la información se utilizó como técnica el cuestionario.

El análisis de los datos se llevó a cabo mediante la técnica de frecuencias porcentuales y se llegó a las siguientes conclusiones: a) se evidenció la falta de estrategias de inteligencia emocional para fortalecer las conductas socioemocionales en los alumnos; (b) según la opinión de los encuestados, éstos ameritan ser capacitados sobre el manejo operativo de estas estrategias; el diagnóstico realizado permitió diseñar el programa de inteligencia emocional para fortalecer las conductas socioemocionales en los alumnos, por cuanto el estudio de factibilidad demostró que es viable su ejecución al contarse con los aspectos de mercado, técnicos y financieros requeridos. Esta investigación es importante porque propuso un programa de estrategias de inteligencia emocional dirigido a los docentes para fortalecer la comunicación efectiva que mejorará la relación entre colegas.

Por su parte, Castillo (2016), realizó un estudio que adoptó la modalidad de proyecto especial, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, tuvo como fin diseñar un manual de estrategias asertivas dirigido a docentes para el desarrollo de la inteligencia emocional, en los docentes del primer semestre de licenciatura en enfermería de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado en Barquisimeto en el Estado Lara. Se desarrolló en dos (2) fases: Diagnóstico y diseño

de la propuesta. La población constó de treinta (30) docentes que laboran en la primera y segunda etapa de Educación Básica de la mencionada Institución.

Para realizar el diagnóstico se aplicó un instrumento con veinticuatro (24) ítems con alternativas de respuesta en una Escala de Likert: Completamente de Acuerdo, De Acuerdo, Indeciso, En Desacuerdo y Completamente de Desacuerdo; validado por la técnica Juicio de Expertos y calculada su confiabilidad por el método Alpha de Cronbach, la cual dio como resultado 0,73. El análisis de los datos reveló que es necesario el diseño de un manual con técnicas asertivas modificar actitudes hacia los valores mediante la lectura de cuentos, dirigido a los docentes, a fin de que optimicen su praxis y puedan propiciar el desarrollo integral de sus educandos. Este estudio es importante porque adoptó la modalidad de proyecto especial y diseño un manual de estrategias asertivas dirigido a docentes para el desarrollo de la inteligencia emocional en la comunicación.

Por otra parte, Saer (2014), realizó una investigación que tuvo como objetivo proponer un programa basado en la inteligencia emocional para el desarrollo de las habilidades sociales de los docentes Universidad Politécnica Territorial de Lara. Se sustentó metodológicamente en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, en el cual cubrieron las fases de diagnóstico, estudio de factibilidad y diseño de la propuesta. La población estuvo conformada por ocho (108) docentes. Como muestra se tomó la totalidad de la población de educadores noventa y cuatro (94) educandos todos pertenecientes a la institución antes señalada.

Para recabar la información en la fase diagnóstica se utilizó un cuestionario conformado por 18 ítems, una lista de cotejo de 14 ítems, ambos instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos, la confiabilidad con el coeficiente alfa Cronbach, dio como resultado 0,90. El análisis de los datos permitió concluir que según la opinión de los docentes, denotan que ellos tienen constantes cambios en sus expresiones emocionales, además, se molestan con frecuencia. Se detectó en la lista de cotejo que los docente en un 75,2% tienen dificultades para exteriorizar sus sentimientos, emociones y para relacionarse con los demás. Se recomienda promover

el programa propuesto en la institución objeto de estudio. Este estudio es importante porque establece que la inteligencia emocional desarrolla habilidades sociales entre las que se encuentra la comunicación.

Igualmente, Cuberos (2017) llevo cabo un estudio para describir las habilidades de la inteligencia emocional para el desarrollo de la comunicación asertiva en directores educativos. Los sujetos de estudio estuvieron integrados por 36 directores adscritos al Distrito Escolar N° 9 del Municipio Pedraza del Estado Barinas. Para alcanzar tal propósito, se llevó a cabo un estudio de campo, descriptivo, inserto en el paradigma cuantitativo. El instrumento diseñado constó de 48 proposiciones, con una escala de estimación de frecuencia, el cual cumplió con los requisitos de un instrumento de investigación, pues, la validez del mismo se realizó mediante la técnica “Juicio de Expertos”, quienes atribuyeron su opinión a objeto de revisar su contenido. Por otra parte se obtuvo la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 1.00, considerándose de confiabilidad muy alta.

Luego de la aplicación del instrumento se realizaron los análisis de datos, obteniéndose como conclusión que los directores educativos presentan deficiencias en mostrar habilidades que denoten inteligencia emocional, cuestión que se desprende del autodomínio emocional, la motivación y las habilidades sociales. Ello, generó el diseño de lineamientos de orientación dirigidos a los sujetos de estudio, para su posterior puesta en práctica. Esta investigación es importante porque describe de manera precisa las habilidades de la inteligencia emocional para el desarrollo de la comunicación asertiva.

Los antecedentes de la investigación señalan de alguna forma que se pueden adquirir destrezas para comunicarse de manera asertiva y operativas con las demás personas que conforman el entorno familiar, escolar, laboral y social, en que se desenvuelve el docente, es por ello que la capacidad de reconocimiento y control de las emociones juega un papel importante, ya que, permite al ser humano la adaptación operativa a ciertas circunstancias de problemas o dificultades internas y externas para lograr el control de los impulsos y así poder tener más tolerancia en las relaciones

interpersonales, claro está que para conseguir las metas propuestas, es preciso, tener empatía, aceptar y entender al otro, además de tener la capacidad de escucha, asumir más consideración y amabilidad con los demás, para alcanzar una comunicación efectiva y con la capacidad de resolver conflictos

### **Bases Teóricas**

#### **Inteligencia Emocional**

El ser humano en su afán de comunicar sus pensamientos, sentimientos y emociones a sus semejantes, en el transcurrir del tiempo ha ido buscando la manera de relacionarse de una forma eficaz, para dar significado a lo que hace, utilizar su capacidad de raciocinio y llegar a la evolución de su sentir con su pensar, creó costumbres, religiones, tradiciones, idiomas, que lo hicieran pertenecer y sentir que forma parte de su mundo circundante; de alguna manera su búsqueda para una convivencia idónea, su bienestar interior y sus relaciones sociales concernientes a lo aceptado en su entorno para el éxito general,

Toda esta situación lo impulsó en el despertar de la inteligencia emocional, entendiéndose, según Vivas, Gallegos y González (2007) es: “Uso de las emociones: hacer que intencionalmente, las emociones trabajen para nosotros, utilizándolas de manera que nos ayuden a guiar la conducta y los procesos de pensamiento, a fin de alcanzar el bienestar” (p. 13). Es así, como los docentes cuando identifican sus inquietudes propician voluntariamente su control y hacen propias sus emociones de amor, euforia, tristeza, alegría, rabia, desagrado; al usarlas en la manera en que se pueda gobernar su comportamiento y las ideologías o tendencias con el propósito de estar bien individual y socialmente, para permitir un desarrollo óptimo en la vida cotidiana.

También Muñoz (2006) cuando habla de las claves para comprender la inteligencia emocional menciona que: “existen unos componentes o principios que definen como actúa la Inteligencia Emocional en nuestras vidas. Estos son los siguientes: (a) Autoconciencia, (b) Autocontrol (c) Empatía (d) Habilidades Sociales” (p. 19). En toda su amplitud, para estudiar esta habilidad, se hace necesario

componentes o principios que definen como actúa la inteligencia emocional para canalizarlas con un rumbo apropiado para proveer integridad en el ser de cada profesional al hacerse consciente de sí mismo, tener autoconfianza, proyectar autovaloración, controlar los impulsos, hacer postergación de las gratificaciones, proporcionar la automotivación, estos aspectos se desarrollaran a lo largo de la investigación.

Cabe resaltar, que así lo reafirma Goleman (2008) cuando menciona algunas características de la inteligencia emocional, definiéndolas como: “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 y abrigar esperanzas” (p. 54), de acuerdo con el autor referido, para la adquisición de las habilidades emocionales interpersonales que lleven a relaciones asertivas, es indudable la importancia que tiene la práctica de empatía primaria, la comunicación emocional, trabajar en equipo, capacidad de resolver conflictos de manera operativa.

Como se puede entender, todas estas manifestaciones se hacen cada día más importantes debido a la necesidad social que tiene cada docente; es significativo destacar, que para hacer todo esto posible es preciso en el profesional la obtención de un conocimiento subjetivo y objetivo para apreciar, distinguir y clasificar las características que lo rigen. Por otra parte, se darán a conocer dos grandes dimensiones de la inteligencia emocional, presentadas por Gardner (citado en Goleman, 2008) cuando menciona la sinopsis de las inteligencias personales y manifiesta que en este progreso:

El núcleo de la inteligencia interpersonal incluye las “capacidades para discernir y responder adecuadamente al humor, el temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás”. En la inteligencia intrapersonal, la clave para el autoconocimiento, incluyó “el acceso a los propios sentimientos y la capacidad de distinguirlos y recurrir a ellos para guiar la conducta”. (p. 60)

Con base en lo antes expuesto, se puede decir, que allí yacen los primeros pasos



que cada profesional de la docencia tiene que dar cuando quiere caminar en el sendero del éxito y de las relaciones interpersonales triunfantes, pues, debe estar en conformidad propia para poder concebirlo en los distintos agentes de la educación con que se relaciona diariamente. De tal modo, que el componente intrapersonal encierra un conjunto de condiciones y responsabilidades que determinan el comportamiento, en lo cual se admite el hecho que se existe en un mundo con distintos seres que comparten y complementan el día a día de cada sujeto de estudio; por tanto, es primordial el adiestramiento de renovar la inteligencia emocional del docente y así promover mejores relaciones personales en su ámbito laboral y social.

### **Habilidades intrapersonales**

Las habilidades intrapersonales según Vivas y otros (2007) es el que determina el modo en el que "se relacionan los individuos consigo mismo y comprende las capacidades para la identificación, comprensión y control de las emociones", (p. 16), es decir, la inteligencia intrapersonal está dirigida al individuo mismo, formando una visión real para utilizar esa información operando de manera efectiva en las relaciones humanas.

Asimismo, para Goleman (2006) la habilidad intrapersonal "es la capacidad de establecer contactos con sus propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar la conducta". (p. 60) En este sentido, los docentes con una firme inteligencia emocional encontraran oportunidades para usar su fortaleza y aprender de sus limitaciones para sobreponerlas y sobre todo serán capaces de comunicar sus emociones y sentimientos correctamente.

### **Autoconciencia**

Autoconciencia implica percibir conscientemente nuestro estado de ánimo, nuestros recursos e intuiciones; dónde estamos, qué tenemos y qué necesitamos, para emprender el camino. Es una de las claves de la Inteligencia emocional, y el punto de partida básico para sumergirse en la gestión emocional, tanto de emociones agradables como desagradables. Tal y como lo comentan Martin y Boeck (2001):

“(La Autoconciencia) Es donde se sustenta el resto de las habilidades emocionales. Únicamente quien sabe cómo se siente en ese momento y por qué siente lo que está sintiendo, es capaz de encauzar sus emociones, regularlas y ordenarlas en la conciencia” (p. 27)

Con base en esta acotación, podría decirse que la autoconciencia es conectar consigo mismo saber qué se siente y qué se necesita es sencillo, simplemente es permitirse sentir. En este sentido, la autoconciencia funciona a modo de termómetro interior de forma que orienta si los actos y decisiones propias están o no de acuerdo con los intereses o necesidades. Cuando no se hace caso de las necesidades propias, o se desvía por otras vías, surgen los problemas de salud, u otros trastornos en el funcionamiento del organismo.

### **Autoestima**

La autoestima es una dimensión fundamental del ser humano y está siempre presente como conducta cotidiana, ella se refleja día a día en los actos y pensamientos aunque a veces pase inadvertida para las personas mismas. Por ello, es de suma importancia que el estudiante tenga conocimiento e información sobre qué hacer para mantenerla en un nivel positivo pues, ella uno de los elementos fundamentales para favorecer la comunicación entre los docentes.

Asimismo, la autoestima es definida por Castilla del Pino (2010) define la autoestima como “...el concepto que tenemos de nuestra valía y se va formando en función de todos los pensamientos, sentimientos, conductas, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos vamos incorporando a lo largo de nuestra vida” (p. 34), es decir, por tanto, la autoestima es valoración que cada persona en este caso los docentes hace de sí mismo; la cual fomenta en sus actitudes personales y laborales claves para el éxito, pues, le da herramientas para comunicarse efectivamente.

En virtud de este razonamiento, la autoestima es factor clave de la inteligencia emocional en el desarrollo de los procesos comunicativos pues, ella como un elemento educativo de la imagen propia responde a dos principios fundamentales, en primer

lugar el que tiene que ver con el afecto que siente hacia sí mismo y segundo lugar se vincula a la percepción del trato que le dan los demás, puesto que de estas dos nociones básicas se parte hacia la construcción del equilibrio social y emocional, de ahí que Ribeiro (2007) exponga que

...la autoestima puede ubicarse en el marco de las actitudes hacia sí mismo. La consideración de las actitudes como una organización relativamente duradera de creencias en torno a un objetivo o situación, nos lleva a plantearnos la cuestión de los componentes fundamentales de las mismas. Dichos componentes son de tres tipos: cognoscitivo, afectivo y comportamental (p. 77)

En lo dicho por el autor, se evidencia que la autoestima es una actitud porque, ella en sí, es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia sí mismos, hacia los rasgos de su cuerpo, su carácter, hacia su manera de ser, de comportarse, de ahí la importancia que la autoestima estriba en desarrollo de la inteligencia emocional, debido a que una óptima autoestima permite al docente marchar hacia una comunicación asertiva con los demás.

### **Autoevaluación**

La autoevaluación la cual se traduce en reconocer las propias fortalezas y debilidades. Implica el conocimiento de los propios recursos interiores, las habilidades y los límites. Esto significa que las personas conocen sus puntos fuertes y débiles. Generalmente aceptan críticas, son abiertas al cambio, al aprendizaje constante y al desarrollo interno lo que beneficia la comunicación del docente.

Asimismo Salovey y Mayer (citado en Cortese, 2003) indican que la autoevaluación se refiere al: "...conocimiento de las propias debilidades y fortalezas" (p. 19); por ello, esta competencia constituye una herramienta útil que facilita a quien la posee sacar provecho de las cosas que hace especialmente bien para minimizar aquellos aspectos susceptibles de ser mejorados; en este sentido, la autoevaluación tiene que ver con el examen diario de las actuaciones, sentimientos y emociones que experimentan los adolescentes a causa de los estímulos ambientales. Se puede afirmar

que los docentes con autoevaluación son reflexivos y aprenden de la experiencia, están abiertos a la crítica, mostrándose con sentido del humor agradable respecto a sí mismo. Lo que favorece la comunicación del docente

Asimismo, Consuegra (2007) afirma que la autoevaluación "surge cuando la persona se compara a sí misma de acuerdo a los estándares y expectativas sociales que ha incorporado a su auto concepto" (p. 32). Por lo cual la autoevaluación constituye una valoración crítica y en ese sentido es un ejercicio obligatorio en el docente, con la finalidad de poder valorarse y ser agente de cambio interno, haciendo de esta manera una acción de control propio. Esto es muy importante para el fortalecimiento de la comunicación docente.

### **Autocontrol**

El control de impulsos, según Grün (2007): "...no significa que se controlan todos los sentimientos, sino que sé cómo tratarlos en lugar de dejarse dominar por ellos" (p. 35). Entendiéndose por esta representación, que en el ejercicio de la docencia, es indispensable que el educador tome conciencia de sus sentimientos, y que se puede desarrollar esta habilidad de controlar sus impulsos o sentimientos al canalizarlos para comunicarse de una forma adecuada y prudente sin ocasionarse daño a sí mismo, ni a los demás.

Por otra parte, Goleman (2008) manifiesta que hacer resistencia de los impulsos es: "La raíz de todo autocontrol emocional, dado que las emociones por su naturaleza misma llevan a uno u otro impulso a entrar en acción" (p. 106) es ahí, donde el hacer que intervengan los impulsos y hacerlos voluntarios para tener conciencia de los mismos produciría una reacción favorable en la comunicación del docente pues, estaría logrando un factor primordial para la adquisición y desarrollo de habilidades sociales que traigan consigo el dominio emocional a nivel profesional y personal en los guías educativos. De manera como lo exponen, Vivas y otros (2007):

Poseer control emocional no significa que no tengamos que enfrentarnos en la vida diaria a situaciones que impliquen conflictos con otras personas o situaciones, por cuanto así es la dinámica de la vida misma. El

autocontrol significa saber superar los bloqueos emocionales que ciertas situaciones pueden provocar. (p. 33)

De acuerdo con los autores, es de considerar que el poseer control de los impulsos es una herramienta muy útil para la comunicación del docente en el trabajo cotidiano, pues, en el caso del educador esto no significa que no va encontrar o generar conflictos en su desempeño diario, más, sin embargo, ante las situaciones que se puedan manifestar, con la adquisición del control emocional podría prevalecer cualquier adversidad de una manera apropiada, pues, cuando conocen sus emociones y las manejan de forma asertiva, logra tranquilizarse y poner en orden sus sentimientos, para obtener el dominio para comunicarse de una forma adecuada y ser más efectivo en su quehacer pedagógico.

### **Tono de Voz Adecuado**

Este aspecto se destaca lo descrito por Teruel (2007) cuando dice que: “La voz es un canal fundamental para transmitir un mensaje.” (p. 71), es decir, los docentes tienen en el trato diario con sus estudiantes y compañeros de trabajo y tienen el compromiso de utilizar un tono de voz claro, comprensible, con la intensidad y el ritmo adecuados para una buena comunicación con ellos y lograr los resultados esperados sin causar conflictos con ellos mismos ni con los demás.

A partir de lo anterior, es válido destacar que las palabras en muchas ocasiones son vehículos imprecisos de la comunicación, pues, obliga a estudiantes y compañeros de trabajo a ser dependientes de cómo ellos timbran la voz y como se expresan cuando se comunican. De ahí que Rodríguez (2011) exponga que: “...la voz y las expresiones que la acompañan son herramientas poderosas para comunicarse cuando se usan apropiadamente y con un tono agradable de voz puede hacerte parecer una persona más abierta y amable.” (p. 11) de allí la importancia que los docentes en su trabajo cotidiano haga uso de comunicación con la utilización de un tono de voz adecuado, para ello este pendiente de la pronunciación que utiliza no aumente o amplifique cuando le habla a los demás.

Es importante acotar que el tono de voz, es el modo de decir las cosas. Así lo

explica Powell (2008) quien apunta que el tono de la voz: "...permite enfatizar los puntos clave y llamar la atención, pero estas variaciones de voz deben ser naturales y no se debe confundir con hablar más alto o más bajo, porque se puede caer en la monotonía." (p. 89) en otras palabras, los docentes deben ajustar su tono de voz de manera adecuada cuando se comunique con los demás evite incurrir en el autoritarismo, pasividad y evitar ofenderlos con gritos cuando se está molesto.

### **Manejo de la ansiedad**

La ansiedad, de acuerdo con Cía (2010) es "la más común y universal de las emociones básicas del ser humano y se encuentra presente en toda su vida, constituye una reacción ante la percepción de amenaza o peligro que prepara al individuo para la lucha o huida" (p. 31) en efecto, la ansiedad hace que el organismo responda de forma similar a cuando experimenta la respuesta de temor, solamente que no hay una situación real de peligro o al menos no con la magnitud de provocar la respuesta de miedo, por ello es necesario tener control sobre ella.

Por tanto, la ansiedad es una sensación de incapacidad para comunicarse de forma adecuada en eventos que se consideran amenazantes y se manifiesta frente a cualquier coacción percibida sea ésta real o no, lo cual es psicológicamente molesta, es de suma importancia que el docente comprenda la importancia de manejar los procesos ansiogénicos para no dejarse llevar por ellos y utilizar esta emoción básica en su propio beneficio cuando se comunica con los demás.

En este mismo sentido, Velaz (2007) afirma que todo individuo debe aprender a manejar la ansiedad lo cual es: " conseguir cierto grado de control de la ansiedad emoción básica en su propio beneficio cuando se comunica con los demás, a través de ejercicios de respiración y de relajación" (p. 59) de forma que, es necesario que el docente adquiera la habilidad de controlar las emociones, para comunicarse de una forma adecuada sobre todo la ansiedad, la cual, debido a su magnitud lo relaciona de forma integral, pues, cuando esta no se maneja adecuadamente dificulta y limita todo el actuar lo que genera una serie de desajustes e incomodidades tanto en el docente como en quienes lo rodean.

## **Comunicación**

El docente universitario debe ser un modelo habilidoso, visible y estar animado a comprender las propias emociones, para ponerse en el lugar de otras personas y conducir esas emociones de forma que mejore comunicación, disminuya los temores personales acerca de los cambios que se desean poner en práctica e su profesión docente. También, la comunicación es un proceso de elementos vinculados en forma consecutiva y está referida a la capacidad que tienen los docentes de relacionarse entre sí, transmitiéndose información cognitiva y afectiva. En este mismo orden de ideas, Chiavenato (2009), considera que:

La comunicación es el intercambio de información entre los individuos; por tanto, constituye uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana y la organización social. La comunicación codifica el mensaje (código) y lo envía en forma de señal (ondas sonoras, letras impresas, símbolos), a través de determinado canal (aire, alambres, papel), a un receptor que lo decodifica e interpreta su significado. (p. 162)

Es decir, la comunicación es la relación entre dos o más personas, la participación mutua, el encuentro, donación, referencia al ser sí mismo el transmitir mensajes, sentimientos y pensamientos, la similitud con el aprendizaje y uno de los rasgos que hace posible el proceso educativo; cada una de estas premisas es la base fundamental a nivel universitario, siempre y cuando ésta sea utilizada de tal forma que sus resultados beneficien tanto al emisor como a la audiencia. Además, la comunicación fomenta la motivación al aclarar a los docentes lo que se debe hacer, lo bien que lo están desarrollando y lo que se puede hacer para mejorar el desempeño; también, proporciona un medio para tomar decisiones, y obtener estímulo para corregir los objetivos profesionales y los procedimientos según la situación lo exija.

En ese mismo sentido, la comunicación es uno de los procesos más importantes a desarrollar e los docentes universitarios, pues, las relaciones que se dan entre los educadores y los miembros de la institución se establecen gracias la comunicación, ya que en esos procesos de intercambio se asignan y delegan funciones, se establecen compromisos y se dinamizan los procesos. Así mismo, se promueve el diálogo y la relación entre dos personas o más en un proceso de interacción y de transformación

continúa y es un factor fundamental en el funcionamiento de una institución.

Es por ello que Arredondo (2012) dice que: “La comunicación cuando se maneja con inteligencia emocional es un instrumento fundamental para la creación de un ambiente comunicativo que dinamiza y anima las acciones individuales y colectivas, que integre esfuerzos y que comprometa voluntades para que se fortalezca la institución” (p. 152). En este aspecto, un docente universitario hoy sin una excelente comunicación le es difícil ser eficiente pues, necesita de una interacción donde el trato y contacto que se establece entre los miembros de la institución tenga control de las emociones, para la cual es necesario tener en cuenta el entendimiento y el conocimiento de cómo se operan adecuadamente las emociones y sentimientos, por lo que se necesita contar con las técnicas que puedan hacer de cualquier persona un comunicador con inteligencia emocional .

### **Habilidades Interpersonales**

Las habilidades interpersonales son para Cabrera (2003): "... el contacto persona a persona a las interacciones efectuadas en agrupaciones o equipos, las personas con elementos interpersonales tienen la facultad de interactuar de manera verbal y no verbal con personas o un grupo de personas" (p. 25); es por tanto, las habilidades las que le va a permitir a los docentes entender a los demás, y mantener relaciones sociales o asumir diversos roles comunicativos dentro del grupo, esta habilidades se ven desarrolladas en aquellos educadores que asumen compromisos y muestran capacidad para ayudar a otros, disfrutan de la interacción con sus estudiantes y compañeros de trabajo, se puede decir que los adolescentes operativos cuentan con habilidades interpersonales propias de la inteligencia emocional.

Por otra parte, Uzcátegui (2008) refiere las habilidades interpersonales como: "...la posibilidad de entender el comportamiento emocional de otras personas, aprendiendo a recibir mensajes, sin respuestas destempladas y con el recurso de seleccionar y postergar esta respuesta" (p. 38) de ahí que los elementos interpersonales, es lo que ha hecho y hace la diferencia entre los docentes que se destacan en el mundo de la comunicación eficiente en el entorno inmediato, por su



capacidad para informar sus semejantes, sus sentimientos y emociones tanto en el nivel privado como en el público; estos educadores son capaces de mostrarse sensibles a las motivaciones, necesidades y diferentes formas de pensar de los seres que tiene alrededor.

### **Empatía**

La empatía es considerada como una destreza básica de los elementos interpersonales, ella permite comunicación sólida entre dos personas, en consecuencia es fundamental para los docentes comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer un diálogo. Esta habilidad de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, genera sentimientos de comprensión y ternura y será el rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas dentro de cualquier contexto.

En este orden de ideas para Covey y Hatch (2008) la empatía es: "...la habilidad para estar conscientes de, reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás" (p. 417). En otras palabras, para que los docentes se comuniquen de una forma adecuada deben ser empáticos pues, al ser capaces de percibir emocionalmente a los demás; emplearan con acierto la comunicación lo que le facilita el desenvolvimiento y progreso de todo tipo de relación con los demás.

Asimismo, para Conangla (2005) la empatía: "...viene a ser algo así como la conciencia social, pues a través de ella se pueden apreciar los sentimientos y necesidades de los demás, dando (*sic*) pie a la calidez emocional, el compromiso, el afecto y la sensibilidad" (p. 116), por tanto, una insuficiencia en la habilidad empática en los docentes es el resultado de una privación emocional, pues, a partir de ello, no tardan en evidenciarse fallas en la capacidad para interpretar adecuadamente las necesidades de los demás, y le cohesionara la capacidad para comunicarse de forma adecuada porque subyacen antes los sentimientos expresos de las personas.

En este marco de ideas, un docente empático puede ser descrito como una persona habilidosa en percibir las situaciones mientras se producen, al ajustarse a las mismas conforme éstas lo requieran; cuando saben que una situación no es estática,

sacan provecho de la retroalimentación, toda vez que saben que el ignorar las distintas señales que reciben lo que puede ser perjudicial para una comunicación efectiva. Es también, alguien que cuenta con una buena capacidad de escucha, ágil en prestar atención a la comunicación no verbal; sabe cuando hablar y cuando no, todo lo cual le facilita el camino para regular de manera constructiva las emociones de los demás, con lo cual se beneficia así sus habilidades interpersonales y sobre todo le desarrolla habilidades comunicativas.

En consideración a lo anterior, Rostree (2009) refiere que proceder con empatía no significa estar de acuerdo con el otro, no implica dejar de lado las propias convicciones y asumir como propias las del otro. Es más, se puede estar en completo desacuerdo con alguien, sin por ello dejar de ser empáticos y respetar su posición y aceptar como legítimas sus propias motivaciones.

### **Comprensión del otro**

La comprensión del otro cuya función es acercarse a los otros para entender cómo piensan y sienten, por supuesto también para mostrar quien se es a través de una comunicación apropiada, por ello, Gisper (2006) dice “La comprensión del otro es la actitud que surge de prestar atención plena e implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales. (p. 60) de ahí, que la comprensión del otro pasa por ver con naturalidad los actos y sentimientos de los demás, sin juicios, ni condenas, sino con la convicción de que cualquiera puede equivocarse lo cual es muy importante cuando se busca una comunicación efectiva que evite malos entendidos que surgen cuando no se comprende a los otros.

Es de aclarar, que un educadores que comprende a los demás puede estar en completo desacuerdo con alguna persona, que tiene convencimiento diferente al propio sin por ello dejar de ser empáticos y respetar la otra posición, aceptando como legítimas sus propias motivaciones, es así, que Moya (2014) “Cuando somos capaces de comprender de qué manera otros se sienten, podemos guiar nuestras interacciones con ellos” (p. 27) en efecto, cuando los docentes son capaces de comprender a las

otras personas con quienes interactúan obtienen una comunicación efectiva, pues, se comunican armónicamente con los demás.

En consonancia con lo anterior, López y González (2010) dice que la comprensión del otro es la virtud “que reconoce los distintos factores que influye en los sentimientos o en el comportamiento de una persona, y profundiza en el significado de cada factor y en su interrelación, ayudando a los demás hacer lo mismo, y adecua su actuación a esa realidad”. (p. 211) en efecto, la comprensión de los demás es la facultad de entender los problemas, los comportamientos, las decisiones, tratando de captar las razones que lo llevaron a las mismas, sin juzgar, aspecto muy importante para el fortalecimiento de la comunicación, debido a que no guarda rencor y sabe que como humanos muchas veces se actúa erróneamente, pero que siempre se puede corregir.

### **Tolerancia**

La tolerancia es la habilidad de la persona que respeta las opiniones, ideas o caracteres de las demás personas aunque no coincidan con las de ellos aspecto que beneficia la comunicación del docente. Al respecto Vieco y Duque (2007) “El aprender a tolerar lleva a la persona a respetar el modo de pensar y de vivir de los otros, lo cual presupone aceptar, apertura, escuchar y el ponerse en el lugar del otro” (p. 47), por ello, los docentes deben aprender a tener respeto por las ideas de los demás, puesto que a partir de esta habilidad interpersonal adquirirá herramientas para una comunicación efectiva.

Aunado a lo anterior, la tolerancia es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás, aun cuando sea diferente o contraria a las propias. Es importante para la comunicación del docente. A tal efecto Pernilla (2016) entiende la tolerancia como “la posibilidad de convivir con el otro, con el diferente. Está fundamentada en un nivel más profundo de valor que es justamente el del respeto y el reconocimiento del otro en su propia dignidad” (p. 103), de ahí que un docente tolerante deja las puertas abiertas al diálogo, a la comunicación, pero sobre todo al entendimiento con las personas pues, sabe que ellos vienen de una sociedad en existe una gran diversidad

cultural, religiosa, sexual, étnica entre otras y como tal siempre y en todo lugar debe ser tratada con respeto.

En síntesis la tolerancia es el respeto que se tiene hacia las ideas o creencia que tiene un ser humano ya sean de religión o prácticas culturales. En este sentido, Malbos (2015) dice que la tolerancia es la “capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de otra persona” (p. 123), de ahí que , la tolerancia es entendida como respeto y consideración hacia la diferencia, como una disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, o como una actitud de aceptación del legítimo pluralismo, es a todas luces una virtud de enorme importancia para llevar una comunicación eficiente.

### **Habilidades Sociales**

Las habilidades sociales de acuerdo con Ballester y Gil (2002) son “...conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas” (p. 6), por ello, cuando un docente tiene habilidades sociales tiene una buena comunicación lo que significa que se relaciona con otras personas de manera apropiada, pues, expresa sus sentimientos, sentires, esperanzas o, sin experimentar nerviosismo, angustia u otras emociones negativas que lo haga sentir mal.

En este mismo aspecto, las habilidades sociales elemento interpersonal de la inteligencia emocional según Caballo (2005) es la “La capacidad de jugar el rol, es decir, de cumplir fielmente con las expectativas que los otros tienen respecto a mí como ocupante de un estatus en la situación dada” (p. 34) por ello, se puede definir como la capacidad que en este caso tiene el docente de relacionarse con los demás en forma tal que a través de la comunicación consiga un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo en función de establecer las mejores relaciones con los demás.

Aunado a lo anterior, las habilidades sociales son de acuerdo con Gil y León, (2011) son “La capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás” (p. 37), de ahí que las habilidades sociales le ayuda a la comunicación del docente porque le permite ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás, lo que hace que los conflictos que pueda tener con otra persona sean resueltos con técnicas pacíficas que le garantizan una sensación subjetiva de bienestar, es impalpable pero muy real ya que les llena de una profunda tranquilidad.

### **Saber Escuchar**

El saber escuchar de acuerdo con Fox y Frankel (2010): “...es una actitud que implica atención, comprensión y esfuerzo por captar el mensaje del otro. Significa además dirigir nuestra atención hacia el otro, adentrando en su ámbito de interés y su marco de referencia” (p. 82) dicho de otra forma, la saber escuchar significa percibir y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, es decir, educadores buscan entender el punto de vista de los demás, por lo que los escucha atentamente y así poder comprender su sentir, en función de lograr la tranquilidad profunda al saber que es lo que esperan los demás de él.

Es de hacer notar, el valor que tiene el saber escuchar por parte de los docentes como elemento de la inteligencia emocional que fortalece la comunicación es que esta ayuda al educador a oír a estudiantes y compañeros de trabajo con atención exclusiva para utilizar el lenguaje que ellos entienden cuando transmite su mensaje, de manera tranquila pues, sabe que quiere cada uno de ellos ya que, los escucha con interés, en este sentido Dolto (2010) saber escuchar tienen que ver con: “...el interés genuino de estar atento a lo que expresa el otro, cuando le cuenta una vivencia personal aunque sea frívola.” (p. 06) en otras palabras, los educadores que son habilidosos socialmente escuchan tranquilamente a sus estudiantes y compañeros de trabajo para que estos sientan la confianza de contarle lo que quieren saber sobre sus

cosas, porque saben que ellos los oyen con atención.

En este orden de ideas, Villanueva (2010) dice que saber escuchar significa “atender totalmente a la persona que nos habla, sin interrumpirlo, sin juzgarlo o criticarlo... Implica muchas veces dejar lo que estamos haciendo para prestarle un poco de atención” (p. 39), por ello, un docente que sabe escuchar no solo atiende lo que los demás le dice sino que se escucha así mismo para apartarse mental, emocional y hasta físicamente de los dramas frívolos, de los conflictos, de todo aquello que cree erróneamente que debe decir, hacer o defender, pero que al final carece de importancia, con lo cual le ayuda a comunicarse de una forma adecuada.

### **Saber hablar**

El Saber hablar, es definido por Beltrán y Pérez (2012) como: “la capacidad de comunicarse mediante sonidos articulados que tiene el ser humano. Estos sonidos son producidos por el aparato fonador, que incluye lengua, velo del paladar, cuerdas vocales, dientes,” (p. 147) parafraseado sería la capacidad de comunicarse sanamente con los demás utilizando todos sonidos ocasionados por el sistema fonador y sus con el fin de expresar claramente con palabras los sentimientos propios hacerse entender por las demás personas de manera sencilla. Bajo esta perspectiva, Costa y Costa (2010) indican que:

“Saber hablar es ser capaz de enfrentarse verbal y extra verbalmente no solo ante un público poco activo, como el que asiste a una conferencia; es también y, sobre todo, saber preparar y saber ejecutar los discursos ante cualquier oyente con los que se pretende interactuar.” (p. 69)

En otras palabras, saber hablar es una actividad natural, además de una cualidad intrínseca y elemento extrínseco de la inteligencia emocional, esencial y común al ser humano, pero hacerlo bien requiere de la educación del habla; el habla se moldea mediante procesos de aprendizaje de técnicas diferentes y solo a través de éstos se llega a ser un buen hablante u orador. Hoy más que nunca saber hablar bien es una necesidad para comunicarse eficazmente con inteligencia emocional.

Es de aclarar que cuando se sabe realmente hablar, es fácil expresarse ante cualquier público o de cualquier manera durante alguna situación. Lo cual ayuda a los

docentes a comunicarse con inteligencia emocional desde las diferentes maneras e interactuar con las demás personas, aunque no todos las personas saben hablar de una manera correcta, por eso se dice que el saber hablar es una actividad natural que posee el ser humano para expresarse, pero más que expresarse, se debe de saber cómo hablar y de qué manera se va a expresar el docente ante las diferentes situaciones que se le presenten para hacerlo de manera inteligente.

Además, hablar bien es una cualidad que todos pueden aprender, pero saber hablar y expresarse adecuadamente es un requisito mucho mayor que sólo algunos poseen y dominan, por ello una persona con inteligencia emocional se expresa de manera elocuente puede tratar los temas de carácter humilde con delicadeza; las cosas grandes, de manera impresionante, y las cosas moderadas, con templanza, lo cual es muy importante para que la comunicación entre los docentes sea efectiva

### **Teoría que sustenta la investigación**

#### **Teoría Cognitivo Conductual**

Que considera las orientaciones psicológicas de la modernidad, cuyas respectivas aportaciones teóricas se pueden aplicar a la inteligencia emocional como factor determinante en la comunicación del docente. En sus relaciones diarias, aprendan a reconocer sus propias emociones y controlarlas, manejen la motivación como elemento para fijarse metas y lograr su consecución; de igual manera, que tengan la capacidad de reconocer las emociones ajenas, es decir, que manejen la empatía para fomentar buenas relaciones interpersonales.

En virtud de la fundamentación teórica cognitiva conductual, Moles (1997) asegura que el procedimiento básico se refiere a: "...exponer al sujeto a la percepción de otros (reales o simbólicos) que estén manifestando aquellos comportamientos que desea que el observador aprenda" (p. 23); dentro de esta idea, el aprendizaje observacional explica exactamente todo el proceso perceptivo subjetivo que implica un aprendizaje previo con respecto a creencias y valores que el alumno puede presentar en razón del manejo emocional, proporcionando ideas que considera como

proceso cognitivo.

El enfoque conductual cognitivo acepta la importancia del refuerzo una vez que sea producida la conducta, para que esta se mantenga, sin embargo, para que la conducta se produzca es necesario según el citado autor, un previo proceso mediacional cognoscitivo, cuyas imágenes de las respuestas del modelo se establecen en el observador en función de un condicionamiento de tipo sensorial.

El refuerzo como equivalente de la teoría conductual se expresa como un acto que viene a reforzar la conducta; en este caso, las respuestas emocionalmente inteligentes de los adolescentes, hecho destacado por Arcila (2007) como un evento que no necesariamente se atribuye a algo agradable o desagradable porque los reforzadores se definen por su afecto bien sea fortaleciendo la conducta o consolidándola. De acuerdo con lo expresado por el autor, el refuerzo, una vez más se asocia con el carácter subjetivo de la persona, que ya está, la define y adquiere importancia cuando es percibida por sí misma, evaluándose efectivamente.

Es así como, se sugiere que los procesos cognitivos pueden potenciar el proceso de cambio y ayudar a los docentes a ser más conscientes de las contingencias que gobiernan sus capacidades para evaluar los determinantes de su funcionamiento y así encontrar las condiciones para efectuar cambios en su vida que les lleven a un mejor estado de funcionamiento entonces se señala el autocontrol como una decisión que alcanza a los docentes a través de un pensamiento congruente con la finalidad de lograr un manejo operativo de la inteligencia emocional.

Dentro de este orden de ideas, esta teoría es una interpretación de las emociones, en la que se producen cambios fisiológicos que tienen lugar cuando se tiene o se siente emoción, así se dan cambios en la respiración, en el ritmo del latido cardiaco, en la presión sanguínea, en la tensión muscular, en la conductibilidad eléctrica de la piel, cambios todos ellos indicativos de lo que se entiende por un estado excitado o activado, además, esta teoría propone algunas condiciones necesarias para la ejecución afectiva, también se halla vinculada a una manera de considerar al sistema nervioso; hay evidencia de que la eficiencia del comportamiento varía con el nivel de excitación, pues la base nerviosa de la teoría de la activación y la



relación pronosticada entre excitación y ejecución, no recibe más que un apoyo parcial de los recientes descubrimientos.

De acuerdo con estas teorías, las emociones facilitan la adaptación del individuo a su entorno, de allí que cumplen cuatro funciones que según Izard (citado en Reeve, 2002) son: a) facilitan la comunicación de los estados afectivos; b) Regulan la forma en que las demás personas reaccionan ante un individuo; c) facilitan la interacción social, y d) promueven una conducta social la cual, permite ser mas sociales.

En virtud de lo planteado, las emociones manifiestan, los rasgos de personalidad, temperamento o carácter de los docentes y se dan las clasificaciones sociales de agradable, retraído, abierto e inclusive, inteligente o poco inteligente, por lo que las emociones son fundamentales en la vida, de allí surgen enfoques básicos; con los cuales se busca profundizar acerca de las emociones.

El enfoque neurofisiológico que se refiere a que las emociones son el resultado funcional de una red de neurología denomina cerebro emocional, compuesta por neuroelementos como la amígdala, el hipotálamo y el hipocampo. El enfoque conductual, sostiene que las emociones son respuestas de un estímulo, tal es el caso del niño que frente a la agresión de su padre alcohólico, aprende a sentir miedo por la llegada de la noche y en años posteriores presenta miedo al percibir que esta anocheciendo, es decir, que las emociones son respuestas aprendidas ante la presencia de un estímulo.

El enfoque comunicacional explica que las emociones relacionadas a los significados que procesa el sistema inteligente, depende del efecto consonante o disonante que produzca el mensaje, mucho de los estados emocionales dependen de las características del mensaje. Y por último el enfoque bioquímico que se refiere a las emociones como descargas adrenalínicas.

Con relación a los enfoques antes mencionados, Shapiro (1997) refiere que la parte pensante del cerebro la constituye la corteza o neocorteza y la parte emocional la forma el sistema límbico; la relación entre estas dos áreas es lo que define la inteligencia emocional, la corteza es una lamina plegada que envuelve a los

hemisferios cerebrales, estos controlan la mayoría de las funciones básicas del cuerpo y de la corteza da sentido a lo que se hace y se percibe, es la parte pensante del cerebro y tiene cuatro lóbulos: occipital, temporal, parietal y frontal.

### Sistema de variables

En toda investigación es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar. Es por ello, que de acuerdo con Ramírez (2009) una variable es: “la representación característica que puede variar entre individuos y presentan diferentes valores” (p. 25). Entonces, una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios (característica que varía).

Por otra parte, la Operacionalización de las Variables y la cual es definida por Arias (2012) como la definición conceptual y operacional de las variables de la hipótesis pasando de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, mediarla o manipularla, con el propósito de contrastar la hipótesis

**Cuadro 1** Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES			
Inteligencia emocional en el manejo de la comunicación en los docentes	Habilidad para captar sentimientos, motivaciones y deseos, tanto intrapersonales como interpersonales para lograr transmitir los mensajes de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas.	Elementos intrapersonales	Autoconciencia	Conciencia de sí mismo Autoevaluación	1-2 3-4		
			Autocontrol	Tono de voz adecuado Manejo de la ansiedad	5-6 7-8		
			Empatía	Comprensión del otro Tolerancia	9-10 11-12		
				Elementos interpersonales	Habilidades sociales	Saber escuchar Saber hablar	13-14 15-16

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza y Tipo de Investigación**

El marco metodológico es el procedimiento a seguir para alcanzar el objetivo de la investigación. Por ello, según Arias (2012) “la metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder al problema” (p. 45) en este sentido, investigación está dirigida a analizar Inteligencia emocional en el manejo de la comunicación.

#### **Naturaleza de Investigación**

Se enmarca dentro del paradigma cuantitativo en razón a lo expuesto por Méndez (2011) quien considera que este estudio se perfila bajo una perspectiva “... analítica que describe la realidad social a través de estadísticas descriptiva” (p. 23). De acuerdo a lo expuesto por el autor, se evidencia la concordancia de este enfoque con los objetivos de estudio, puesto que para el logro del mismo se necesitó aplicar un instrumento a los docentes de la Universidad Experimental José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas.

En este sentido, para recoger la información pertinente de la cual se obtendrán unos datos que fueron procesados a través de la estadística descriptiva a fin de analizar y describir por medio de explicaciones el fenómeno que en este caso la inteligencia emocional en el manejo de la comunicación en los docentes.

#### **Tipo de Investigación**

Esta investigación es descriptiva en consideración al planteamiento de Hernández, Fernández y Baptista (2010) que dice: “...los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas,

grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 184) por consiguiente, se cataloga como descriptiva, por estar orientada a describir información sobre la variable inteligencia emocional en el manejo de la comunicación en los docentes, a través de sus dimensiones e indicadores de las personas sujeto de la presente investigación, dirigida a un grupo de docentes de la Universidad Experimental José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas.

Esta investigación es de campo debido a que se baso en las estimaciones obtenidas directamente de la realidad permitiendo a la investigadora cerciorarse de la condiciones reales en que se consiguieron los datos, lo cual guarda relación con la definición emitida por Arias (ob. cit.) cuando explica que la investigación de campo es 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” (p. 56)

En otras palabras, los datos fueron tomados de una realidad concreta producto de la información que aportaron los sujetos del estudio, tal como sucedió en esta investigación donde se fue necesario el contacto directo con los docentes de la Universidad Experimental José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas para la aplicación de un cuestionario y así obtener los datos solicitados.

### **Diseño de la Investigación**

El diseño del estudio es de tipo no experimental, por lo que se estudiará la variable de forma descriptiva, sin hacer manipulación de la misma. Con relación a este diseño, Alcover y Cols (2007) expresan que: “...son estudios que se realizan sin la manipulación de variables y en los que solo se observan los fenómenos para después describirlos y analizarlos” (p. 46). De allí, que para el presente estudio solo se formula la variable.

Por otra parte, la investigación es de corte transeccional pues, de acuerdo con

Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit) este tipo de diseño: “...presenta un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objeto e indicadores en un momento determinado” (p. 193), lo que quiere decir, que la variable se medirá a través de un instrumento que se aplicará una sola vez y en un momento establecido.

### **Población y Muestra**

Para el desarrollo de la investigación se hace necesario determinar el espacio donde se desarrolló y los sectores e individuos a los que se va a dirigir el esfuerzo de la investigación. La población o universo, desde una perspectiva cuantitativa, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit) es: “...el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 238) por consiguiente es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación

Además según Chávez (2007) la población es: “...el universo de la investigación, sobre la cual pretende generalizar los resultados” (p. 162) con base en la definición, se estableció como población la cantidad de dieciséis (16) docentes de ingeniería de Universidad Experimental José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas.

En lo que respecta a la muestra para (Ramírez, citado en Ávila, 2016) es: “...la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Desde el punto de vista estadístico, una población finita es la constituida por un número inferior a cien mil unidades” (p. 96) por tanto, como la población de investigación es finita es decir un grupo relativamente pequeño; a tal efecto, se asume el 100% de la población, en consecuencia no es necesario obtener muestra, por lo que se trabajó con los dieciséis (16) docentes de ingeniería que trabajan en la institución antes mencionada.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Según Arias (2012) las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Es por ello que Chávez (2007), define las

técnicas e instrumentos de recolección de los datos como: “...los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Entre estos, se pueden mencionar: los cuestionarios, la encuesta, la entrevistas y las escalas de clasificación, entre otros” (p. 173) en efecto, para la recolección de los datos y de este modo proceder a efectuar la medición de la variable, sus dimensiones e indicadores se utilizó la técnica de la encuesta.

En este sentido, se manejo la encuesta porque de acuerdo Arias (ob.cit) permite: “...obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o en relación con un tema en particular.” (p. 70), asimismo en la modalidad de encuesta escrita según el precitado autor, se utiliza como instrumento el cuestionario que según Sabino (2011) es: “...cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información” (p. 99)

A tal efecto, el instrumento a utilizado fue el cuestionario con escalamiento tipo Lickert que, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) consiste en: “...un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (p. 341), el instrumento se estructura en tres partes: identificación del investigador, instrucciones para su llenado y presentación de los ítems que deben ser respondidos, respectivamente.

En atención a lo anterior, se diseñó un cuestionario integrado por dieciséis (16) ítems, con tres (3) alternativas de respuesta: De acuerdo (DA); indeciso (I) y De acuerdo (ED), dichos ítems se desprenden de los indicadores de la operacionalización de la variable que permitieron analizar inteligencia emocional en el manejo de la comunicación en los docentes (Anexo 1)

### **Validez y Confiabilidad**

Todo instrumento de investigación empleado en la recolección de datos, para que verdaderamente reflejen la realidad de la variable que se mide debe reunir dos condiciones: Validez y Confiabilidad. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.) la validez se refiere: “...al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 277) Sin embargo, existen diversos tipos de

evidencias, siendo considerada para esta investigación la evidencia relacionada con el contenido.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.) antes mencionado se refiere a la validez de contenido como: "...el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide" (p. 279) en este sentido, una investigación tiene un alto nivel de validez de contenido si la evaluación o revisión de las preguntas o ítems construidas por el investigador, es completamente aceptada por un grupo de jueces expertos, la cual determina si un instrumento de recolección de datos es totalmente válido. En tal sentido, trata de medir la variable que se desea estudiar, para obtener los resultados que se necesitaron para el desarrollo de la investigación.

De acuerdo con lo anterior en esta investigación la validez se llevó a cabo a través del "Juicio de Expertos", para ello se seleccionaron tres (03) expertos: dos (02) orientadores de la conducta y un (01) metodólogo, quienes analizaron el instrumento en cuanto a claridad, redacción y pertinencia entre objetivos, variables, dimensiones e indicadores, para luego proceder a firmar la constancia de validación (Anexo 2). De acuerdo con las observaciones y sugerencias de los expertos se procedió a realizar las correcciones indicadas previas a la elaboración del instrumento definitivo.

En cuanto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.) señalan que es: "...el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados" (p. 247), de acuerdo con lo señalado, la confiabilidad consiste en determinar si un instrumento ofrecerá los mismos resultados cuando es aplicado a un individuo de manera repetida.

En tal sentido, se procedió a la aplicación de la prueba piloto a diez docentes con características similares a los estudiados, esta prueba permitió la obtención de datos confiables y se realizó un análisis preliminar con los resultados permitiendo constatar situaciones que pudiesen ocurrir en la aplicación definitiva del instrumento. Luego para determinar la confiabilidad de los instrumentos elaborados, se aplicará el estadístico de Alfa de Cronbach sobre la base de la matriz de correlación de los ítems,

para la escala total y cada una de las dimensiones.

Es de hacer notar, que el coeficiente requirió una sola aplicación produciendo valores que oscilan entre 0 y 1, entendiéndose que cero (0) significa confiabilidad nula, y uno (1) confiabilidad máxima, su resultado es el siguiente: Posteriormente, se procedió a estimar la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach, a través de la fórmula siguiente:

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de ítems: 16

Si2 = Varianza de los puntajes de cada ítem: 10,4

St2= Varianza de los puntajes totales: 45,9

Según el coeficiente Alfa, los ítems correspondientes al cuestionario aplicado a los docentes es de alta confiabilidad porque obtuvo una puntuación de  $r = 0,82$  (Anexo 3)

### **Técnicas de Análisis de Datos**

Luego de ser aplicado el instrumento a los docentes sujeto a estudio se procedió a realizar las siguientes actividades:

1. Se elaboró una matriz de datos a fin de plasmar las respuestas emitidas por los docentes sujetos de investigación.
3. La tabulación de los datos se realizó en forma manual y mediante la ayuda del programa estadístico SPSS “Statistical Package for the Social Sciences”, se determinó las frecuencias simples y absolutas para cada ítem.
4. Los datos se organizaron en cuadros de distribución de frecuencias, uno por cada dimensión.
5. Para el análisis e interpretación de los datos se realizo considerando los



promedios obtenidos en ítems, e indicadores considerándose alta presencia de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes cuando la respuesta de los docentes se ubique en la alternativa de respuesta de acuerdo (DA), moderada presencia cuando el porcentaje de respuesta se ubique alternativa de respuesta indeciso (I), y baja presencia se ubique alternativa de respuesta en desacuerdo (ED).

6. Los resultados obtenidos luego fueron confrontados con las diferentes posturas consideradas en el marco teórico a fin de establecer comparaciones entre lo expuesto por los autores consultados y los resultados obtenidos en el presente estudio.

7. Finalmente se procedió a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones en función de lo obtenido en el diagnóstico y en conformidad con cada uno de los objetivos planteados.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Tomados los datos de la aplicación de los cuestionarios a dieciséis (16) docentes de ingeniería de Universidad Experimental José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas, con la finalidad de Analizar la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes, para ello, se procedió a organizar la presentación y análisis respectivo de los datos aportados por estos. Tal organización se realizó de manera que se hiciera adecuada al lector la percepción de los resultados y de su interrelación de una manera sencilla, clara y precisa.

La presentación de datos se diseñó acorde con los indicadores de cada una de las dimensiones indicadas: intrapersonal, y interpersonal presente en la inteligencia emocional de los docente. Cabe destacar, que en opinión de Fernández (2012), un primer paso en la organización de los datos obtenidos de una población de estudio es precisamente la presentación de los datos, a objeto de observar de manera resumida y sistemática la información suministrada por los mismos.

Es importante resaltar que para la presentación, análisis e interpretación de los resultados se aplicó el método estadístico fundamental, lo que originó la presentación en cuadros de distribución de frecuencias, además de sus índices porcentuales respectiva, contentiva de columnas correspondientes a cada ítem.

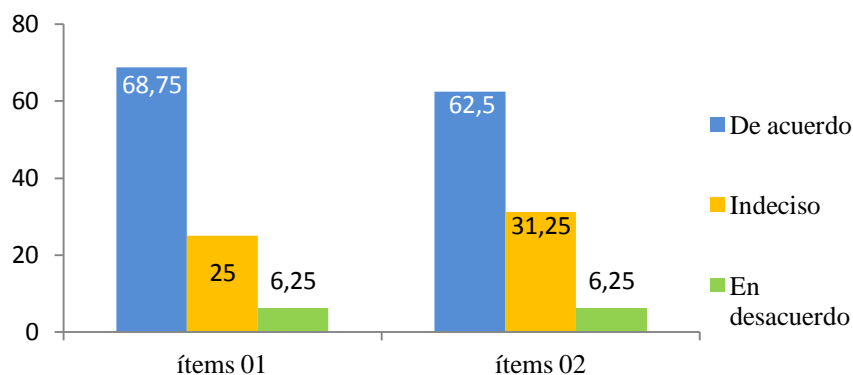
El criterio de análisis e interpretación de los datos se realizará en consideración los promedios obtenidos en ítemes, e indicadores tomando en cuenta donde se ubique el mayor porcentaje es decir: alta presencia de inteligencia emocional en la comunicación de los docentes cuando la mayor tendencia de respuesta esté en la opción de acuerdo, moderada presencia cuando el mayor porcentaje de respuesta se sitúe en la opción indeciso y baja presencia si es mayor porcentaje se ubique en la opción en desacuerdo

## Cuadro 2

### Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador autoestima

N°	Ítemes	De acuerdo (DA)		Indeciso (I)		En desacuerdo (ED)	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Cuando se comunica con los demás</b>							
01	Reconoce con facilidad sus fortalezas o debilidades cuando entabla una comunicación con los demás	11	68.75	4	25	1	6.25
02	Mantiene control de las emociones con el fin de escuchar lo que los demás tienen que decirle frente a cualquier inconveniente	10	62.5	5	31.25	1	6.25
<b>Promedio</b>			<b>65.5</b>		<b>28.25</b>		<b>6.25</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes sujetos en estudio



### Gráfico 1. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador autoestima.

De acuerdo al cuadro anterior referido a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador *autoestima*, en la comunicación docente se encontró que el 68.75% de los sujetos de estudio dicen estar en de acuerdo con que reconoce con facilidad sus fortalezas o debilidades cuando entabla una comunicación con los demás. Un 25 % indeciso, y un 6,25% de acuerdo. Asimismo, el 62,5% de los docentes se expresan en de acuerdo con que mantiene control de las emociones con el fin de escuchar lo que los demás tienen que decirle frente a cualquier inconveniente. Un 31, 25 % indeciso y un 6,25% de acuerdo.

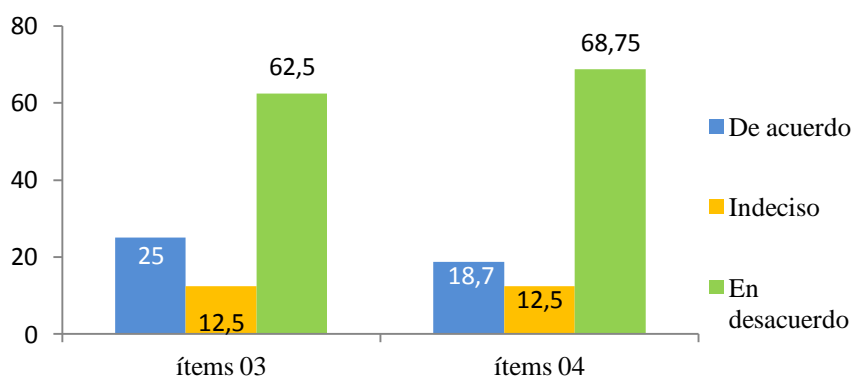
Resultados que revelan que en promedio el 65,6% de los docentes estudiado se

expresan de acuerdo con que su autoestima les permite llevar una comunicación adecuado con los demás. Lo que se traduce en alta presencia de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes desde este indicador. Esto resultados se sustenta en lo dicho por Pino (2010) quien define la autoestima como “...el concepto que tenemos de nuestra valía y se va formando en función de todos los pensamientos, sentimientos, conductas, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos vamos incorporando a lo largo de nuestra vida” (p. 34).

### **Cuadro 3 Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador autoevaluación**

N°	Ítemes	De acuerdo (DA)		Indeciso (I)		En desacuerdo (ED)	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Cuando se comunica con los demás</b>							
3	Valora en ti mismo la capacidad de desearle lo mejor a los demás aunque piense que no se lo merecen	4	25	2	12.5	10	62.5
4	Aprueba su propia habilidad para regalar felicidad a otras personas través de las palabras	3	18.75	2	12.5	11	68.75
<b>Promedio</b>			<b>21.8</b>		<b>12.5</b>		<b>65.6</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes sujetos en estudio



### **Gráfico 2. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autoconciencia del indicador autoevaluación.**

Con relación al indicador *autoevaluación* el cual se obtuvo que el 62,5% de los docentes, estén en desacuerdo con que valora en sí mismo la capacidad de desearles

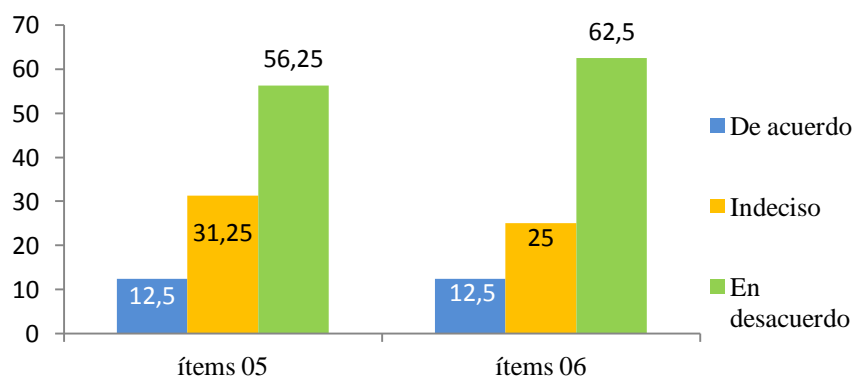
lo mejor a los demás aunque piense que no se lo merecen. Un 25 % de acuerdo, y un 12,5 % indecisos. Asimismo, el 68,7% de los docentes se muestran en desacuerdo con que aprecian su propia habilidad para regalar felicidad a otras personas través de las palabras. Un 18,75 % de acuerdo y un 12,5 % indecisos.

Resultados que revelan que en promedio el 65,6 % de los docentes estudiado expresan desacuerdo con que se autoevalúan correctamente para llevar una comunicación operativa con los demás. Lo que se traduce en baja presencia de la inteligencia emocional desde este indicador. Esto resultado se respalda lo acotado por Salovey y Mayer (citado en Cortese, 2003) quien indican que la autoevaluación se refiere al: "...conocimiento de las propias debilidades y fortalezas" (p. 19)

**Cuadro 4. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autocontrol del indicador Tono de voz adecuado**

N°	Ítemes	De acuerdo (DA)		Indeciso (I)		En desacuerdo (ED)	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Cuando se comunica con los demás</b>							
5	Ajusta su tono de voz de manera adecuada cuando se comunica con los demás para evitar incurrir en el autoritarismo	2	12.5	5	31.25	9	56.25
6	Está pendiente que la pronunciación que utiliza no aumente o amplifique cuando le habla a los demás	2	12.5	4	25	10	62.5
<b>Promedio</b>			<b>12.5</b>		<b>28,2</b>		<b>59.3</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes sujetos en estudio



**Gráfico 3. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autocontrol del indicador tono de voz adecuado**

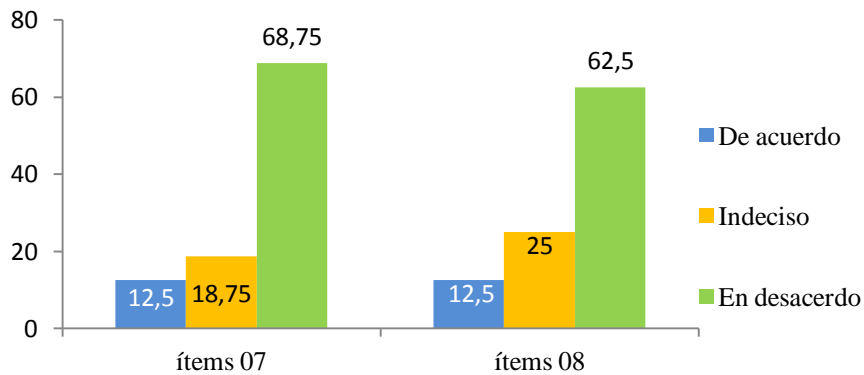
Asimismo, en cuanto al indicador *tono de voz adecuado* el 56,25% de los docentes dicen que están en desacuerdo con que ajustan su tono de voz de manera adecuada cuando se comunica con los demás para evitar incurrir en el autoritarismo. Un 31,25 % indeciso, y un 12,5% de acuerdo. Asimismo, el 62,5% de los docentes están en desacuerdo con están pendiente que la pronunciación que utiliza no aumente o amplifique cuando le hablan a los demás. Un 25 % indeciso y un 12, 5% de acuerdo.

Resultados que revelan que en promedio el 59,3 % de los docentes estudiado se expresan en desacuerdo con que utiliza un tono de voz adecuado en la comunicación con los demás. Lo que se traduce en baja inteligencia emocional en la comunicación docente desde este indicador. Este resultado se confirma en lo expresado por Teruel (2007) cuando dice que: “La voz es un canal fundamental para transmitir un mensaje.” (p. 71)

**Cuadro 5**  
**Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autocontrol del indicador manejo de ansiedad**

N°	Ítems	De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Cuando se comunica con los demás</b>							
7	Respira profundamente cuando sientes que las demás personas no entienden lo que le dices	2	12.5	3	18.7	11	68.7
8	Relaja poco a poco cada parte del cuerpo cada vez que siente tensión porque le incumplen alguna actividad que ha propuesto al estudiantado	2	12.5	4	25	10	62.5
<b>Promedio</b>			<b>12.5</b>		<b>21.5</b>		<b>66</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes sujetos en estudio



**Gráfico 4. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades intrapersonales de la sub dimisión autocontrol del indicador manejo de ansiedad**

Los resultados del instrumento aplicado a los docentes de la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, sobre dimensión habilidades intrapersonales relacionadas con el autocontrol, en la comunicación docente muestra que el indicador *manejo de la ansiedad* un 68,75 % de los docentes están en desacuerdo con que respiran profundamente cuando sienten que las demás personas no entiende lo que le dices. Un 18,75 % indecisos, y un 12,5% de acuerdo. Asimismo, el 62,5% de los docentes expresan en desacuerdo con que relajan poco a poco cada parte del cuerpo cada vez que siente tensión porque le incumplen alguna actividad que ha propuesto al estudiantado. Un 25 % indecisos y un 12,5% de acuerdo.

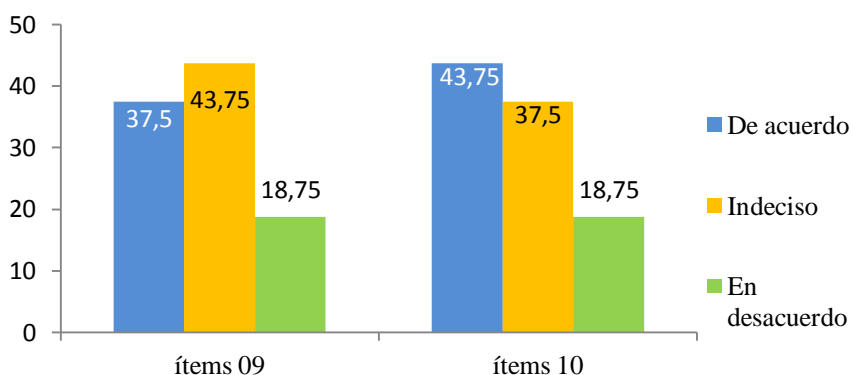
Resultados que revelan que en promedio el 66% de los docentes estudiado se expresan en desacuerdo con que manejan la ansiedad cuando se comunican con los demás lo que se traducen en baja presencia de la inteligencia emocional desde este indicador. Estos resultados se corroboran en lo planteado Velaz (2007) afirma que el manejo de la ansiedad es: " conseguir cierto grado de control de la ansiedad, a través de ejercicios de respiración y de relajación". (p. 59).

### Cuadro 6

#### Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión empatía del indicador comprensión del otro

Nº	Ítemes	De acuerdo (DA)		Indeciso (I)		En desacuerdo (ED)	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
9	Propicia conversaciones sencillas cuando siente que un estudiante quieren entablar una conversación para expresar inquietudes que los agobian	6	37.5	7	43.75	3	18.75
10	Ve con naturalidad las equivocaciones verbales de otros, sin hacer juicios, porque comprende que cualquiera puede equivocarse	7	43.75	6	37.5	3	18.75
<b>Promedio</b>			<b>41.1</b>		<b>40.2</b>		<b>18.7</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes sujetos en estudio



#### Gráfico 5. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión empatía del indicador comprensión del otro

Por otra parte, en el instrumento aplicado a los docente se encuentra el indicador comprensión del otro como habilidad interpersonal referida a la empatía en su indicador comprensión del otro en la comunicación en el cual se obtuvo que, un 43,75% de los docentes dicen estar indecisos con que propician conversaciones sencillas cuando siente que un estudiante quieren entablar una conversación para expresar inquietudes que los agobian. Un 37,5 % de acuerdo, y un 18,75 % en desacuerdo. Asimismo, el 43,75% de los docentes se expresan en desacuerdo con que ven con naturalidad las equivocaciones verbales de otros, sin hacer juicios, porque



comprende que cualquiera puede equivocarse. Un 37,5 % indecisos y un 18,75% en desacuerdo.

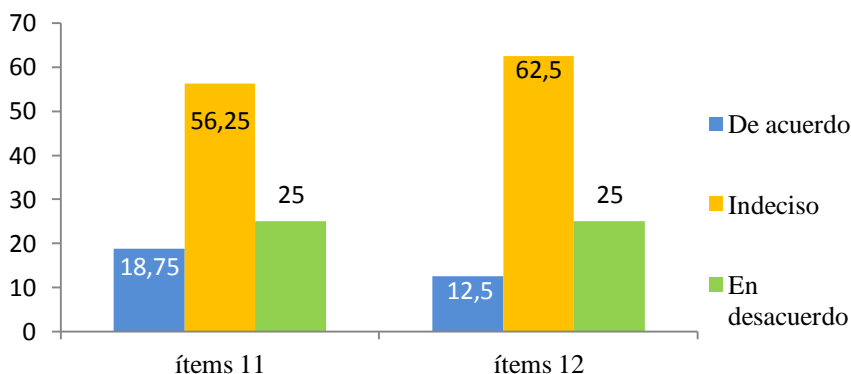
Resultados que revelan que en promedio el 41,1% de los docentes estudiado se expresan indecisos con que comprende al otro cuando se comunican con los demás. Lo cual se traduce en moderada presencia de la inteligencia emocional en la comunicación desde este indicador. Los datos confirman en lo acotado Gisper (2006) dice “La comprensión del otro es la actitud que surge de prestar atención plena e implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales. (p. 60)

### Cuadro 7

#### Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión empatía del indicador tolerancia

N°	Ítemes	De acuerdo (DA)		Indeciso (I)		En desacuerdo (ED)	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Cuando se comunica con los demás</b>							
11	Conversa sobre múltiple temas con los estudiante permitiéndoles que expresen con libertad sus opiniones, aun cuando difiera de ellas	3	18.75	9	56.25	4	25
12	Se comunica por igual con todo el grupo de trabajo aun cuando sus maneras de enseñar choquen o sean diferentes de la suya.	2	12.5	10	62.5	4	25
	<b>Promedio</b>		<b>15,6</b>		<b>59,4</b>		<b>25</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes sujetos en estudio



#### Gráfico 6. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión empatía del indicador tolerancia

Con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión

empatía con referencia al indicador *tolerancia* en la comunicación 56,25 % de los docentes se dicen indecisos con que conversa sobre múltiple temas con los estudiante permitiéndoles que expresen con libertad sus opiniones, aun cuando difiera de ellas; un 25 % en desacuerdo. Un 18,75 % de acuerdo. También el 62,5 % de los docentes consultados se dicen indecisos con que se comunica por igual con todo el grupo de trabajo aun cuando sus maneras de enseñar choquen o sean diferentes de la suya, mientras que un 25% en desacuerdo. Un 12,5 % de acuerdo.

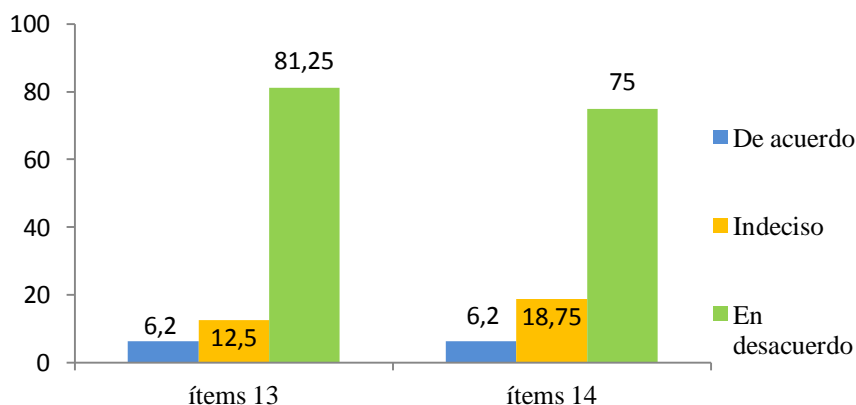
Lo que revela que un 59,4 % de los docentes en estudio se dicen indecisos con que son tolerante durante la comunicación con los demás. Lo cual se interpreta como en moderada presencia de la inteligencia emocional en la comunicación desde este indicador. El resultado se confirma con la posición de Pernilla (2016) quien entiende la tolerancia como: “la posibilidad de convivir con el otro, con el diferente. Está fundamentada en un nivel más profundo de valor que es justamente el del respeto y el reconocimiento del otro en su propia dignidad” (p. 103)

### Cuadro 8

**Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador saber escuchar**

N°	Ítemes	De acuerdo (DA)		Indeciso (I)		En desacuerdo (ED)	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
13	Esta atento a lo que expresa los estudiantes cuando le cuenta una vivencia personal aunque sea frívola	1	6.25	2	12.5	13	81.25
14	Oye tranquilamente a los estudiantes para que sientan la confianza de contarle los problemas que los agobian	1	6.25	3	18.75	12	75
	<b>Promedio</b>		<b>6.25</b>		<b>15.6</b>		<b>78,1</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes sujetos en estudio



**Gráfico 7. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador saber escuchar**

Con respecto a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador *saber escuchar* en el cual el 81,25% de los docentes se dicen en desacuerdo con que están atento a lo que expresa los estudiantes cuando le cuenta una vivencia personal aunque sea frívola; un 12,5 % indeciso. Un 6,25% de acuerdo. También el 75 % de los docentes consultados se dicen en desacuerdo con que oyen tranquilamente a los estudiantes para que sientan la confianza de contarle los problemas que los agobian, mientras que un 18,75 indecisos. Un 6,25 % de acuerdo.

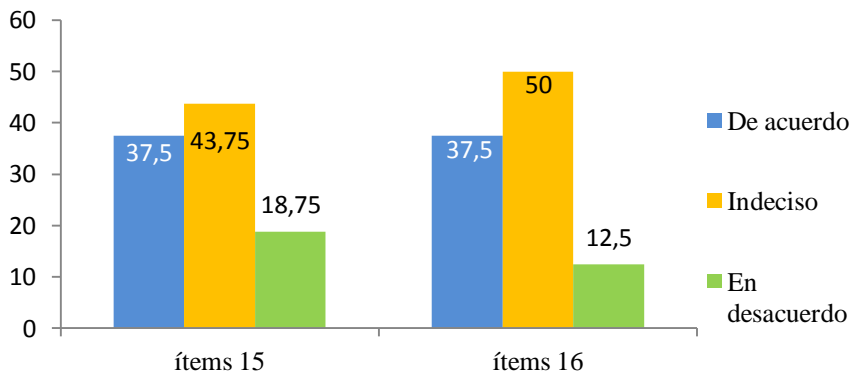
Lo que revela que un 78 % de los docentes en estudio se dicen en desacuerdo con que saben escuchar durante el proceso comunicativo que entabla con los demás lo que se traduce en baja presencia de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes desde este indicador. El resultado que refutan la posición de Fox y Frankel (2010): “...es una actitud que implica atención, comprensión y esfuerzo por captar el mensaje del otro. Significa además dirigir nuestra atención hacia el otro, adentrando en su ámbito de interés y su marco de referencia” (p. 82)

### Cuadro 9

#### Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador saber hablar

N°	Ítemes	De acuerdo (DA)		Indeciso (I)		En desacuerdo (ED)	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Cuando se comunica con los demás</b>							
15	Expresa claramente con palabras los sentimientos con el fin de que los demás hagan lo mismo	6	37.5	7	43.75	3	18.75
16	Efectúa platicas cotidianas con los compañeros de trabajo con el fin de compartir experiencias que incrementen la confianza con ellos	6	37.5	8	50	2	12.5
<b>Promedio</b>			<b>37.5</b>		<b>46.9</b>		<b>15.6</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes sujetos en estudio



#### Gráfico 8. Distribución de la opinión de los docentes con relación a la dimensión habilidades interpersonales de la sub dimisión habilidades sociales del indicador saber hablar

Por otra parte, en el instrumento aplicado a los docentes estudiados, muestra que el indicador *saber hablar* el 43,75 % de los docentes se dicen indecisos con que expresan claramente con palabras los sentimientos con el fin de que los demás hagan lo mismo; un 37,5 % en desacuerdo. Un 18,75% en desacuerdo. También el 50 % de los docentes consultados se dicen indecisos con que efectúa platicas cotidianas con los compañeros de trabajo con el fin de compartir experiencias que incrementen la confianza con ellos, mientras que un 37,5% de acuerdo Un 12,5 % en desacuerdo.

Lo que revela que un 43,7 % de los docentes en estudio se dicen indecisos con que saben hablar para entablar un proceso comunicativo efectivo. Lo que se traduce

como moderada presencia de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes. Este resultado se certifica en lo expresado por Beltrán y Pérez (2012) como: “la capacidad de comunicarse mediante sonidos articulados que tiene el ser humano. Estos sonidos son producidos por el aparato fonador, que incluye lengua, velo del paladar, cuerdas vocales, dientes,” (p. 147)

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

A continuación se presentan las conclusiones a las que llegó la investigación después de analizar los datos obtenidos cuyo objetivo estuvo en analizar la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes de la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas, esta conclusión pretende dar respuesta a las interrogantes planteadas en el capítulo I

Por ello en cuanto al objetivo específico describir las habilidades intrapersonales de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes sujetos de estudio los resultados revelaron que en promedio los docentes expresan que están de acuerdo con que reconoce con facilidad las fortalezas o debilidades cuando entabla una comunicación con los demás, asimismo de que mantiene control de sus emociones con el fin de escuchar lo que los demás tienen que decirle frente a cualquier inconveniente.

No obstante, están en desacuerdo con que se autoevalúa como indicador de la autoconciencia pues no aprecia su propia habilidad para regalar felicidad a otras personas a través de las palabras y están en desacuerdo con que valora en sí mismo la capacidad de desearle lo mejor a los demás aunque piense que no se lo merecen, lo cual muestra de acuerdo con el criterio de análisis moderada presencia de la inteligencia emocional en la comunicación de los sujetos estudiados desde la autoconciencia.

De la misma forma, los resultados revelan que en promedio los docentes están en desacuerdo con que utilizan un tono de voz adecuado como indicador del autocontrol pues, no ajusta su tono de voz de manera adecuada cuando se comunica con los demás, tampoco, está pendiente que la pronunciación que utiliza no aumente

o amplifique cuando le habla a los demás, lo que indica poco autocontrol de las emociones en la comunicación. Del mismo modo los sujetos encuestados respondieron en desacuerdo con que manejan la ansiedad de manera adecuada, puesto que están en desacuerdo con que relajan poco a poco cada parte del cuerpo cada vez que siente tensión porque le incumplen alguna actividad que ha propuesto al estudiantado, ni, respira profundamente cuando siente que las demás personas no entienden lo que le dices. Lo que interpreta como baja presencia de la inteligencia emocional en la comunicación desde el autocontrol.

Con relación con el objetivo específico categorizar las habilidades interpersonales de la inteligencia emocional en el manejo de la comunicación de los docentes sujetos de estudio se encontró que en promedio los docentes están de acuerdo con que comprenden a los demás como parte de la empatía pues, propician conversaciones sencillas cuando siente que un estudiante quiere entablar una conversación para expresar inquietudes que lo agobian, y también ven con naturalidad las equivocaciones verbales de otros, sin hacer juicios, porque comprende que cualquiera puede equivocarse.

Sin embargo, los sujetos encuestados manifestaron que están indecisos en si son tolerante como elemento de la empatía puesto que, están indecisos en si se comunican por igual con todo el grupo de trabajo aun cuando sus maneras de enseñar choquen o sean diferentes de la suya. Además, de que están indecisos en si conversan sobre múltiples temas con los estudiantes permitiéndoles que expresen con libertad sus opiniones, aun cuando difiera de ellas. Lo que se traduce como moderada presencia de la inteligencia emocional en la comunicación desde la empatía.

Asimismo, están en desacuerdo con que saben escuchar como parte de sus habilidades sociales, pues expresan desacuerdo con que están atento a lo que expresa los estudiantes cuando le cuenta una vivencia personal aunque sea frívola. Además, se dicen en desacuerdo con que oye tranquilamente a los estudiantes para que sientan la confianza de contarle los problemas que los agobian. De la misma forma, se muestra que en promedio los sujetos encuestados están en desacuerdo con que saben hablar como parte de sus habilidades sociales, pues dicen estar en desacuerdo con que expresa

claramente con palabras los sentimientos con el fin de que los demás hagan lo mismo. Además, de que se dicen en desacuerdo con que efectúa pláticas cotidianas con los compañeros de trabajo con el fin de compartir experiencias que incrementen la confianza con ellos. Lo que se traduce como baja presencia de la inteligencia emocional en la comunicación desde las habilidades sociales.

De esta forma, los resultados obtenidos en el diagnóstico permiten expresar que existe suficiente evidencia de la debilidad en la manifestación de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios y por ende, la necesidad de entregar una solución al problema sin que ellos represente plantear una propuesta a través de un proyecto factible sino hacerlo a través de un aporte como orientaciones andragógicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios sujetos de estudio.

### **Recomendaciones**

Sobre la base de las conclusiones a las que arribó el estudio se propusieron las siguientes recomendaciones:

Dar a conocer los resultados de la investigación al personal docente para la consolidación de la inteligencia emocional en la comunicación, para que se conciencien su realidad y no niega los hechos, sino que busque las lecciones que se ocultan detrás de lo que parece estar en contra.

Al Personal que gerencia de la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas a realizar talleres para que los docentes desde el enfoque de la interdisciplinariedad, desarrollen las habilidades intrapersonales e interpersonales que les permite mantener una comunicación efectiva dentro y fuera de la institución.

De igual manera, se recomienda a los docentes de la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas a que organicen jornadas vivenciales donde se coloquen en práctica orientaciones andragógicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios sujetos de estudio.



Al director del departamento de ingeniería implementar planes de acción orientados hacia la aplicación de las orientaciones andragógicas para mantener las habilidades de inteligencia emocional detectadas en algunos de sus docentes y que estos puedan ser multiplicadores de las misma no sólo a otros compañeros sino también a los alumno a quienes guían en las actividades académicas.

A los docentes que conformaron la muestra, continuar en forma permanente ejerciendo sus habilidades intra e interpersonales, no sólo frente a situaciones comunicacionales, sino en cualquier otra situación de su diario vivir, puesto que todos los rasgos y habilidades distintivas proporcionadas por la inteligencia emocional capacitan, a quienes la desarrollan, a actuar con la convicción y autenticidad que exige una conducta operativa en todos los ámbitos de la vida

Por último, a futuros investigadores en el área de docencia universitaria, a desarrollar investigaciones similares que propongan la aplicación de programas de inteligencia emocional como el propuesto en este estudio y de esa formar comprueben que las aptitudes de la inteligencia emocional son habilidades que pueden aprenderse y desarrollarse como herramienta básica para potenciar la eficacia de los individuos.

## **APORTE**

### **ORIENTACIONES ANDRAGÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS**

#### **Presentación**

La inteligencia emocional representa un aspecto importante para el aprendizaje y desarrollo de habilidades y destrezas que permitan reconocer y comprender las emociones e impulsos propios, así como también analizar cómo éstas afectan no solo el desarrollo cognitivo sino el mundo que rodea al individuo, generar confianza, autoconocimiento, autorregulación, empatía y motivación en los docentes universitarios para llevar a cabo las actividades andragógicas y con adecuada comunicación consigo mismo y con los demás.

De tal manera, se puede afirmar que la inteligencia emocional es un concepto muy amplio que implica la capacidad de llevar a feliz término el control de las emociones y el desarrollo de habilidades sociales en beneficio propio y de los demás. En consecuencia, el supuesto de partida del presente orientaciones andragógicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en la comunicación de los docentes universitarios en el hecho de que las decisiones y acciones propias dependen tanto de los sentimientos derivados de la educación recibida para el control de los impulsos emocionales como de los pensamientos racionales, determinados estos últimos por las aptitudes habilidades propias de cada persona.

Es por ello, que las orientaciones andragógicas hacen referencia a situar una la inteligencia emocional en una cierta posición, a través de dar a conocer a los docente aquello que no sabe sobre esta temática y su importancia en la comunicación, o a guiar a los docentes hacia un espacio en el que puedan desarrollar el autocontrol de los impulsos y estados de ánimo, entusiasmo, automotivación, empatía, autoconciencia, liderazgo, elementos que permiten interaccionar con las demás personas de manera satisfactoria. El objetivo de las orientaciones andragógicas es combinar todos estos elementos, que contienen virtudes que fortalece la

comunicación de la expresión de los afectos hacia sí mismo y hacia los demás.

De ese modo, las orientaciones andragógicas, servirá de guía para los docentes, así como comunidad en general, pues estas consisten básicamente en ayudar a los docentes a encaminar su comunicación con base en la inteligencia emocional cuyo propósito es aconsejar y analizar los aspectos intrapersonales e interpersonales que despliegan los docente de manera cotidiana dentro del contexto universitario.

### **Justificación**

En los últimos años, se percibe la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional como uno de los factores claves en el comunicación de los seres humanos, tanto consigo mismo como con los demás. Sin embargo, el dominio de fuerzas inhibitorias propicia personas desconcertadas que sufren la represión de sus emociones y, como consecuencia, frecuentemente están haciendo lo que no quieren hacer y no son capaces de entenderse ni darse a entender

De allí, que las presentes orientaciones andragógicas se justifica por cuanto pretende desarrollar la personalidad integral de los docentes universitarios, incluyendo la adquisición de competencias personales y sociales así como su aplicación en situaciones cotidianas y laborales de la vida, contribuyendo al bienestar personal y social.

Las orientaciones andragógicas para los docentes se presenta con el propósito de propiciar la herramienta necesaria para lograr el pleno desarrollo de la personalidad, donde se aplicarán lecciones, recomendaciones que aborden el área personal-social y afectiva, a través de orientaciones motivantes y reforzadoras, a partir del diagnóstico realizado en la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas.

El propósito fundamental es proporcionar a los docentes de la mencionada institución universitaria, los conocimientos teóricos-prácticos que conlleven a reforzar todos los rasgos distintivos proporcionadas por la inteligencia emocional, así como a desarrollar y fortalecer la comunicación a través del fortalecimiento de la

empatía y las habilidades sociales cualidades determinantes para manejar con éxito las relaciones humanas y, por ende, progresar en la vida personal, laboral social y afectiva.

Otra razón que justifica estas orientaciones andragógicas, es la importancia que posee el dar a conocer el cúmulo de conocimientos teórico-prácticos que ofrece el modelo de orientación dirigido a adultos personas profesionales que están en constante interacciones con diversas persona con un modo de pensar distintos, quienes con su trabajo construye para cada actividad a desarrollar la estructura de aprendizaje que permita lograr los cambios significativos de comportamiento que tengan sus alcances en el funcionamiento operativo de estos docentes.

### **Objetivos de las Orientaciones Andragógicas**

#### **Objetivo General**

Reforzar las competencias intra e interpersonal de inteligencia emocional detectadas en los docentes la Universidad Politécnica Territorial José Félix Ribas UPT, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas a fin de que se hagan más competentes en el manejo de emociones propias y ajenas.

#### **Objetivos Específicos**

1.- Proponer a los docentes acciones para el desarrollo de habilidades intrapersonales de la inteligencia emocional como autoconciencia y autocontrol en la comunicación.

2.- Ofrecer a los docentes ejercicios prácticos que permitan a fortalecer el autoconocimiento y autocontrol emocional sobre todo en la comunicación.

3.- Entregar a los docentes sugerencias que incrementen la capacidad empática en los docentes destacando sus implicaciones en la comunicación

4.- Presentar a los docentes exhortaciones que sirvan de base para el desarrollo de habilidades sociales.

### **Fundamentación Teórica**

Diversas teorías ayudan a comprender, predecir, y controlar el comportamiento humano y tratan de explicar cómo los sujetos acceden al conocimiento. Su objeto de estudio se centra en la adquisición de destrezas y habilidades, en el razonamiento y en la adquisición de conceptos, en este sentido, como la inteligencia es un cúmulo de habilidades se sustenta las orientaciones andragógicas en la siguientes teorías pues con base en sus fundamentos se harán las orientaciones. Desde esta perspectiva se apoyará en los aportes del constructivismo; paradigma o teoría del aprendizaje según la cual las personas mismas elaboran, producen, generan o construyen lo que conocen, comprenden y aprenden. De igual manera, se basará principalmente en la teoría sociocultural de Vygotsky, para quien la construcción del conocimiento es fundamentalmente una construcción social y el nivel de desarrollo mental de un individuo no se establece solamente por su desarrollo real o actividades que es capaz de realizar solo, sino también por su zona de desarrollo próximo.

Aunado a las anteriores también se fundamenta en la teorías propuestas por Bandura (citado en La Enciclopedia Psicología del Niño y del Adolescente, 2004) conocida como aprendizaje vicario u observacional, por imitación, modelado o aprendizaje cognitivo social. En este sentido, las personas aprenden y modelan las conductas de otras personas significativas para ellas. Pues, La propensión n a hablar, caminar y conducirse como los otros es la más directa, y en general no tiene la intención consciente de hacerlo. Existe la tendencia imitativa que se muestra en las grandes concentraciones de hombres, como tratar de imitar el lenguaje.

Es más según esta teoría "el aprendizaje es con mucho una actividad de procesamiento de información en la que los datos acerca de la estructura de la conducta y de los acontecimientos del entorno se transforman en representaciones simbólicas que sirven como lineamientos para la acción" (Bandura, 1986, p. 51) De allí que estas tres teorías sirvan de base para presentar al aporte a los docentes que les ayude a incrementar la inteligencia emocional en la comunicación.

## ORIENTACIONES ANDRAGÓGICAS



### **Descubre el mensaje oculto de tu lenguaje corporal del emisor y el receptor**

Si te cuesta identificar tus emociones, fijate en tu lenguaje corporal te dará muchas pistas de lo que está ocurriendo en tu interior. Por ejemplo, hay gente que al inicio de un enfado se cruza de brazos porque empieza a sentirse agredido. Si relacionas este tipo de cambios en el lenguaje corporal con tus emociones serás capaz de detectarlas mucho antes de que se presente problemas comunicativos. Es importante que se identifique a ver si no sólo se trata de cambios posturales, puesto que las emociones también provocan manifestaciones fisiológicas automáticas como rubor cuando te enojas o presión en el pecho cuando estás triste. Empieza a encontrar patrones en las sensaciones físicas que experimentas cuando se desencadenan en ti determinadas emociones y te convertirás en un buen receptor y emisor en el proceso comunicativo.



### **Busca el porqué de los demás**

El error que comente casi todo el mundo cuando observa una reacción en alguien es juzgar únicamente la reacción, cuando detrás de ella hay muchísimo más oculto a sus ojos. Acostúmbrate a pensar en qué sentimientos puede haber detrás de esa reacción. ¿Qué emociones y pensamientos puede estar experimentando esa persona? Si te está insultando, ¿es posible que te tenga miedo y crea que la mejor forma de defenderse sea alterándote? Buscando el porqué de las reacciones conseguirás entender a las personas. Y te advierto que cuando cojas el hábito de hacerlo te costará enfadarte con la gente, porque comprenderás entonces que casi todo el mundo tiene motivos para hacer lo que hace.



### **Controla tus emociones**

Debes tratar de controlar los impulsos e inhibir los pensamientos negativos, libres de ansiedad, tristeza o irritabilidad exagerada. No se trata de reprimir los sentimientos, durante el proceso comunicativo, sino de lograr un equilibrio ya que cada sentimiento (miedo, rabia, tristeza, alegría, euforia...) tiene su función y utilidad.

## ORIENTACIONES ANDRAGÓGICAS



### **Motívate a ti mismo.**

El optimismo es uno de los requisitos claves para alcanzar tus metas. Esta capacidad se pone de manifiesto en las dificultades, en el cansancio, en la frustración, en el fracaso, cuando las cosas negativas abundan, es aquí cuando mantienes una visión positiva puede significar el éxito o el abandono de la interacción. El desarrollo del optimismo y la autoestima está relacionada con las pautas de crianza y educación, por ello es importante establecer mecanismos para reforzar la comunicación que se despliega dentro de los espacios de la universidad



### **Reconoce las emociones ajena en el proceso comunicativo**

Cuando eres capaz de captar los estados emocionales de los demás, estas siendo empático y de esta manera estarás fortaleciendo la empatía. Por ello, es importante que cuando te comunicas con otra persona tengas conciencia de tus propios estados emocionales y logres percibir los elementos no verbales asociados con las emociones de los demás, logrando así detectar qué necesita o qué quieren las personas con quien conversas o tú mismo. Es de aclara que la empatía constituye una habilidad social fundamental. Se trata de ponerse en el lugar del otro, sintonizar con sus sentimientos y necesidades y esto lo puedes logra cuando ves en el fondo de los sentimiento propios de la persona.



### **Mantén cierto control sobre tus emociones**

No permitas que en un acto comunicativo las emociones se desborden pues, es contraproducente porque dificulta nuestra relación con los demás y causan un gran malestar en ustedes mismos.



### **Da afecto**

Quiere de forma generosa, sin ánimo posesivo, lo cual te hará feliz y harás feliz también a las personas con quien te comunicas. No olvides que obtenemos lo que sembramos. Siembra afecto entre las personas que te rodean y te será devuelto.

## ORIENTACIONES ANDRAGÓGICAS

### **Disfruta de las emociones positivas**

Demuestra alegría, amor, felicidad, complicidad cuando te comunicas con los demás pues, los seres humanos tenemos una gran capacidad para sentir emociones positivas. Disfrutémoslas en el mismo momento demuéstralas durante el proceso comunicativo. La vida ya es bastante complicada como para que encima nos limitemos a centrarnos sólo en las emociones negativas. Sobre en la comunicación que se lleva consigo mismo y con los demás.

### **¡¡Ríe!! Durante la comunicación**

Está demostrado que la risa mejora de forma extraordinaria el estado de ánimo, de sí mismo y el de los demás es un buen antídoto contra la depresión y mejora nuestra vida social. Trata de comunicarte como una persona alegre y divertida, haz bromas, mira alguna comedia en la televisión y coméntala con tus compañeros. Cualquier excusa es buena para hacer una buena carcajada y llevar alegría a los demás.

### **Dale importancia al saber escuchar y hablar**

Saber estar silencio mientras los demás hablan es imprescindible para desarrollar la inteligencia emocional. La escucha activa es importante tanto para que los demás expresen lo que siente y hagan llegar el mensaje eficientemente, también para saber escuchar hay que oír de cerca como las otras personas se siente en muchas situaciones que se desarrollan en el contexto universitario, observando sus lenguaje corporal. Pero también es necesario para la comunicación efectiva hablar despacio, frente a frente y terminando las frases con un “¿has entendido lo que te he explicado?”, “¿Estás de acuerdo con lo que he dicho?”.

### **Gestiona la forma en que tu cuerpo y mente reaccionan a tus emociones durante el proceso comunicativo**

Hazlo mediante la relajación o la meditación las cuales ayudan a que se sientan equilibrados y conectados con el cuerpo y la mente. También hagan el ejercicio físico tiene unos beneficios muy similares a las técnicas anteriores.



## ORIENTACIONES ANDRAGÓGICAS



### **Detecta la emoción que hay detrás de tus actos comunicativos**

Como se vive descontento de nuestras emociones, por las experiencias negativas que se sufre durante la vida estas enseñan a aislarse de las emociones para protegerse. Lo más recomendable es identificarlas, y saber que como manejarlas adecuadamente cuando nos comunicamos con nosotros mismo o con los demás. Es de aclarar que No puedes eliminar tus emociones, pero debes ser capaz de conectar con ellas y entender cómo influyen sobre ti. Cuando algo te haga actuar o sentirte de una determinada forma, párate un segundo, reflexiona sobre la emoción que hay detrás, y encuentra su origen. Es de hacer notar que en principio quizás no sepas por qué actúas o te sientes como lo haces. No desesperes. No estás entrenado para hacerlo. Pero a medida que vayas centrándote en tus sentimientos empezará a encontrar las respuestas que das cuando comunicas tu pensar



### **Amplia tu vocabulario (emocional) en la comunicación consigo mismo y con los demás**

Como sólo hay cuatro emociones básicas a partir de las cuales se crean todas las demás: alegría, tristeza, enfado y miedo (aunque algunos autores añaden sorpresa y angustia). Por ello se recomienda que cuando intentes reconocer tus emociones te quedes sólo con ellas. No basta con decir “Vale, he identificado mi emoción y es la tristeza”. No. Debes ser lo más específico posible.

Los nombres que pongas a tus emociones te ayudarán a entender cómo te estás sintiendo y por qué. No digas “Estoy triste” si las palabras que mejor describirían tu estado emocional serían decepcionado, compungido, melancólico o herido. Sé concreto. Tener un vocabulario rico con el que describir exactamente tus sentimientos es muy importante. No dominar el lenguaje limita el conocimiento de lo que estás experimentando, creando la sensación de que no sabes lo que te pasa y por tanto es muy probable que presente problemas comunicativos. Por ello, es necesario que amplíe tu vocabulario

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, C y Cols M. (2007). **Métodos De Investigación en Psicología del Trabajo y las Organizaciones**. Madrid: Mcgraw Hill.
- Arcila, F. (2007). **Psicología del Desarrollo**. México: Prentice-Hall.
- Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación Científica**. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme, 5ta edición. Caracas.
- Arredondo, L. (2012) **Sea un Comunicador Excelente**. McGraw-Hill / Interamericana. Madrid, España.
- Ávila, B. (2016) **Introducción a la Metodología de la Investigación**. Libro en línea Edición electrónica. Disponible en: [www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/) [consulta, enero 15, 2013].
- Ballester Arnal, y Gil Llario, M. (2002). **Habilidades sociales: Evaluación y Tratamiento**. Madrid: Síntesis.
- Beltrán, J. y Pérez, L. (2012). **Educación en el siglo XXI**. Madrid: Ediciones CCS.
- Boeck; K y Martí D, (2001) **E.Q. ¿Qué Es Inteligencia Emocional?** Editorial: EDAF
- Brockert y Braun (2017) **Programa de Orientación Dirigido a docentes para Desarrollar Habilidades Emocionales**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Computence. Madrid.
- Caballo, V.E. (2005). **Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales**. Madrid: Editorial Siglo XXI.
- Cabrera, J. (2003). **¿Qué entendemos por inteligencia emocional?** La Habana, Cuba, Editorial: Universidad Agraria de la Habana
- Castillo M. (2016) **Manual de Estrategias Asertivas dirigido a Docentes para el Desarrollo de la Inteligencia Emocional**. Trabajo de grado no publicado de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado en Barquisimeto Lara
- Castilla del Pino, Carlos. (2010) **Teoría de los sentimientos**. Barcelona, Tusquets Editores
- Chávez, N. (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. Maracaibo. Venezuela.

- Chiavenato, I. (2009). **Administración de Recursos Humanos**. México. Editorial Mc Graw Hill
- Cía, A. (2010). **Estrategias para superar el Pánico y la Agarofobia**. (2da Ed.) Argentina: Editorial El Ateneo
- Conangla, M. (2005) *Crisis Emocionales*. 2ª. Edición, España: Editorial Amat
- Consuegra, R. (2007). **Habilidades de comunicación**: España. Editorial Vigo.
- Cortese, A. (2003). **¿Qué es la inteligencia emocional?** [Documento en Línea] Disponible en: <http://www.inteligenciaemocional.org> . [Consulta: 2010, marzo 18)
- Costa, R. y Costa, G. (2010). **El arte de Comunicarse en Familia**. Madrid: CCS.
- Covey, S. y Hatch D. (2008) **Grandeza para Cada Día**. Estados Unidos: Editores grupo Nelson
- Cuberos, M (2017). **Habilidades de la Inteligencia Emocional en Directores Educativos**. Lineamientos de Orientación. Tesis de Grado no publicada. CIPPSV. Barinas: Venezuela
- Dolto, F. (2010), **¿Cómo Educar?** (Reflexiones Sobre la Comprensión y la Comunicación), Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Fox, L. y Frankel, H. (2010). **Tú no me escuchas, yo no te entiendo**. Barcelona: Vergara
- Gil, F. y León, J.M. (2011). **Habilidades sociales**: teoría, investigación e intervención, Madrid: Editorial Síntesis.
- Gisper, C. (2006). **Psicología del Niño y del Adolescente**. Barcelona. España Milnesat.
- Goleman, D. (2008). **La práctica de la Inteligencia Emocional**. Barcelona; Editorial Kairós.
- González, D (2016) **Incidencia de la Inteligencia Emocional en los estilos de Liderazgos predominantes en los Gerentes**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo.
- Grün, A. (2007). **El libro de los valores**. Elogio de la vida buena. España: Editorial Sal Terrae.

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la investigación**. México: McGraw-Hill.
- López de B., María y González, M. (2010). **Inteligencia emocional**. Colombia Ediciones Gamma S.A.
- Malbos, P. (2015) **Empatía Motivacional**. Manejo inteligente de las emociones. Buenos Aires Argentina Editorial Dunken
- Méndez, C. (2009). **Metodología**. [Diseño y desarrollo del proceso de investigación] Tercera edición. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Moles, Juan. (1997). **Psicología Conductual**. Caracas. Venezuela.
- Moya L (2014) **La Empatía**. Entenderla para Entender a los Demás. Editorial Plataforma
- Muñoz, A. (2006). **Relaciones cuando el amor falla**. España: Ediciones Éxito, S. L.
- Nieto J.(2006) **Programa de estrategias de inteligencia emocional dirigido a los docentes para fortalecer la comunicación efectiva**. Trabajo de grado no publicado del Instituto Universitario de Tecnología "Antonio José de Sucre" Estado Lara. Venezuela
- Pernilla S. (2014) **¿Quién eres?** Editorial Océano Travesía
- Powell, John (2008). **El enigma del yo: guía del autoconocimiento** España Editorial Sal Terra.
- Quintero, L. (2010). **Emociones inteligentes**. Caracas. Venezuela: Litho Polar.
- Ramírez, T. (2009). **Estructura del Anteproyecto de Investigación Modalidad Trabajo de Campo y Proyecto Factible**. México. Trillas.
- Reeve, J. (2002). **Motivación y emoción**. (3a ed.) México, D.F. McGraw Hill Interamericana.
- Ribeiro, L., (2007). **Aumente su Autoestima**: Bogotá. Colombia; Editorial Urano
- Rodríguez, Jesús (2011). **Psicología social de la salud**. Madrid: Editorial Síntesis.
- Rostree, R. (2009). **El poder de la empatía**. Argentina: Editorial Sirio
- Sabino, C. (2011) **El proceso de investigación**. Caracas: Editorial panapo

- Saer, N (2014) **Programa basado en la inteligencia emocional para el desarrollo de las habilidades sociales**. Trabajo de grado no publicado Universidad Politécnica Territorial de Lara. Barquisimeto: Venezuela
- Saz, P (2006). Diccionario de Psicología. Bogotá. Colombia
- Serrano, M (2012) **Inteligencia Emocional en docente universitarios con relación a la comunicación**. Trabajo de ascenso. Universidad del Zulia LUZ.
- Teruel, A. (2007), **Inteligencia Emocional Para Todos**. (El Poder Del Autoconocimiento), México Distrito Federal: Editorial Quarzo.
- Uzcátegui, L. (2008). **El Manual de la Inteligencia Emocional**, Emociones Inteligentes: Cómo se puede ser triunfador. Venezuela. Editorial Lithopolar Gráficas.
- Velález, P. (2007). **Como desarrollar la inteligencia emocional**. Buenos Aires. Argentina: Paidós
- Vieco, P. y Duque, H. (2007). **Ternura y Tolerancia**, 3ra Edición. Bogotá: Editorial San Pablo
- Villanueva, M. (2010), **Educación Familiar y Ciudadana**. Venezuela: Editorial Santillana
- Vivas, M, Gallego, D y González, B. (2007). **Educar las Emociones**. Editorial Dykinson, S.L. Madrid.

**ANEXO**

[ANEXO 1]

**INSTRUMENTO APLICADO A LOS SUJETOS DEL ESTUDIO**

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
COORDINACIÓN DEL ÁREA DE POSTGRADO  
POSTGRADO DOCENCIA UNIVERSITARIA

**INSTRUMENTO**

Estimado Docente:

El presente instrumento tiene por finalidad recabar la información necesaria para desarrollar la investigación titulada: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS”**; Esta investigación es requisito parcial para optar al grado académico de Magister Scientiarum en Docencia Universitaria, que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” Barinas Venezuela. En tal sentido, solicito su valiosa colaboración para responder el test que se presenta a continuación. La información obtenida es de carácter confidencial y no requiere de su identificación.

Instrucciones generales:

En el instrumento encontrará una serie de afirmaciones con las siguientes alternativas: De acuerdo (DA), Indeciso (I), En desacuerdo (ED)

Debe seleccionar la opción que se ajuste a su criterio personal y marcarla con una equis (x).

No deje preguntas sin responder.

Si tiene dudas consulte a la investigadora.

Ana Marily Velazco Molina

Investigadora

**INSTRUCCIONES.**

Recuerde marque con una (x) la alternativa que más se ajusta a su criterio: De acuerdo (DA), Indeciso (I), En desacuerdo (ED)

Nº	Ítems	De acuerdo (DA),	Indeciso (I)	En desacuerdo (ED)
<b>Autoestima</b>				
1	Reconoce con facilidad las fortalezas o debilidades cuando entabla una comunicación con los demás			
2	Mantiene control de sus emociones con el fin de escuchar lo que los demás tienen que decirle frente a cualquier inconveniente			
<b>Autoevaluación</b>				
3	Valora en sí mismo la capacidad de desearle lo mejor a los demás aunque piense que no se lo merecen			
4	Aprueba su propia habilidad para regalar felicidad a otras personas través de las palabras			
<b>Tono de voz adecuado</b>				
5	Ajusta su tono de voz de manera adecuada cuando se comunica con los demás para evitar incurrir en el autoritarismo			
8	Está pendiente que la pronunciación que utiliza no aumente o amplifique cuando le habla a los demás			
<b>Manejo de la ansiedad</b>				
7	Respira profundamente cuando siente que las demás personas no entienden lo que le dices			
8	Relaja poco a poco cada parte del cuerpo cada vez que siente tensión porque le incumplen alguna actividad que ha propuesto al estudiantado			
<b>Comprensión del otro</b>				
9	Propicia conversaciones sencillas cuando siente que un estudiante quiere entablar una conversación para expresar las inquietudes que lo agobian			
10	Ve con naturalidad las equivocaciones verbales de otros, sin hacer juicios, porque comprende que cualquiera puede equivocarse			
<b>Tolerancia</b>				
11	Conversa sobre múltiple temas con los estudiante permitiéndoles que expresen con libertad sus opiniones, aun cuando difiera de ellas			
12	Se comunica por igual con todo el grupo de trabajo aun cuando sus maneras de enseñar choquen o sean diferentes de la suya.			



N°	Ítemes	De acuerdo (DA),	Indeciso (I)	En desacuerdo (ED)
<b>Saber escuchar</b>				
13	Esta atento a lo que expresa los estudiantes cuando le cuenta una vivencia personal aunque sea frívola			
14	Oye tranquilamente a los estudiantes para que sientan la confianza de contarle los problemas que los agobian			
<b>Saber hablar</b>				
15	Expresa claramente con palabras los sentimientos con el fin de que los demás hagan lo mismo			
16	Efectúa platicas cotidianas con los compañeros de trabajo con el fin de compartir experiencias que incrementen la confianza con ellos			

## [ANEXO 2]

## Constancias de Validación

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
 "EZEQUIEL ZAMORA"  
 VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
 COORDINACIÓN DEL ÁREA DE POSTGRADO  
 POSTGRADO DOCENCIA UNIVERSITARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

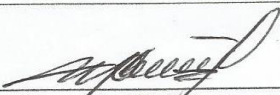
Quien suscribe ciudadano: Andrade Soplida, con C.I. N°  
 V- 11374873, de profesión (Msc) en:  
Educación Inicial,

hago constar que he leído el instrumento, diseñado por la Magíster en Ciencias, Mención Orientación de la Conducta Ana Marily Velazco Molina para recabar información de la investigación titulada: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS". Lo cual forman parte de su trabajo de investigación para optar al Grado Académico de Magister Scientiarum en Docencia Universitaria que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Barinas, Venezuela

En la Ciudad de Barinas a los 22 día del mes de mayo de 2018

Observaciones:

Listo para ser optizado. pues  
verne los Requisitos.  
"Exito"



Firma del Validador

C.I. 11.374.873.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
 "EZEQUIEL ZAMORA"  
 VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
 COORDINACIÓN DEL ÁREA DE POSTGRADO  
 POSTGRADO DOCENCIA UNIVERSITARIA

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe ciudadano: José Gregorio Hernández, con C.I. N°  
 V- 11.370.520 de profesión (Msc) en:  
Orientación de la Conducta, hago constar que he leído el  
 instrumento, diseñado por la Magister en Ciencias, Mención Orientación de la  
 Conducta Ana Marily Velazco Molina para recabar información de la investigación  
 titulada: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE  
 LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS". Lo cual forman parte de su trabajo de  
 investigación para optar al Grado Académicos de Magister Scientiarum en Docencia  
 Universitaria que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos  
 Occidentales "Ezequiel Zamora" Barinas, Venezuela

En la Ciudad de Barinas a los 22 día del mes de mayo de 2018

Observaciones:

Apto para aplicarlo

Firma del Validador

C.I.

11.370.520

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
 "EZEQUIEL ZAMORA"  
 VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
 COORDINACIÓN DEL ÁREA DE POSTGRADO  
 POSTGRADO DOCENCIA UNIVERSITARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe ciudadano: José Amable Contreras, con C.I. N°  
 V- 12 464 204 de profesión (Msc) en:  
Gerencia y Liderazgo en Educación, hago constar que he leído el  
 instrumento, diseñado por la Magister en Ciencias, Mención Orientación de la  
 Conducta Ana Marily Velazco Molina para recabar información de la investigación  
 titulada: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE  
 LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS". Lo cual forman parte de su trabajo de  
 investigación para optar al Grado Académico de Magister Scientiarum en Docencia  
 Universitaria que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos  
 Occidentales "Ezequiel Zamora" Barinas, Venezuela

En la Ciudad de Barinas a los 22 día del mes de mayo de 2018

Observaciones:

Esto listo para ser aplicado a la  
muestra estudiada

  
 Firma del Validador  
 C.I.

## [ANEXO 3]

**Confiabilidad del Instrumento** dirigido a los docentes, para recabar información que permita elaborar el trabajo de grado titulado " LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS"

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	N
Sujeto																	
<b>1</b>	1	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	1	<b>29</b>
<b>2</b>	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	<b>45</b>
<b>3</b>	3	3	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	3	<b>31</b>
<b>4</b>	1	2	3	2	3	1	1	3	2	3	3	1	1	2	3	1	<b>32</b>
<b>5</b>	1	1	3	1	3	2	1	3	1	3	3	2	2	1	3	1	<b>31</b>
<b>6</b>	2	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	<b>34</b>
<b>7</b>	1	3	2	3	1	1	1	2	3	3	1	1	1	3	2	1	<b>29</b>
<b>8</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	<b>36</b>
<b>9</b>	2	1	1	1	2	1	3	3	1	2	2	1	1	1	3	2	<b>27</b>
<b>10</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	<b>17</b>
<b>Suma</b>	17	20	21	18	21	18	18	23	20	21	21	18	16	19	23	17	<b>311</b>
<b>X</b>	1,70	2,00	2,10	1,80	2,10	1,80	1,80	2,30	2,00	2,10	2,10	1,80	1,60	1,90	2,30	1,70	<b>31,10</b>
<b>S<sup>2</sup></b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	<b>45,09</b>

Sumatoria  $St^2$  10,4. Formula de alpha de Cronbach =  $n/n-1[\text{Sumatoria } S^2 / \text{Sumatoria } St^2] = 0,82$  Resultado de la confiabilidad = **0,82**

Este es el resultado de la confiabilidad para los ítems del instrumento de Evaluación del 3 al 1, se le aplicó el Alpha de Cronbach. Se obtuvo un resultado de: **0,82** Alta Confiabilidad. El instrumento contaba con tres (3) posibilidades de respuesta, las cuales fueron calificados con una puntuación, de la manera siguiente: De acuerdo= 3; Ineciso= 2; En desacuerdo= 1

