



UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN INTELIGENCIA  
EMOCIONAL PARA EL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA  
DE COLOMBIA SEDE ARAUCA.

AUTOR

ADRIANA PATRICIA RAMIREZ LOZANO

DIRECTOR TRABAJO DIRIGIDO

EDWIN AUGUSTO LOZADO FRANCO

BOGOTÁ, D.C., 27 FEBRERO 2020

## **DEDICATORIA**

A mis dos hermosas hijas Laura y Juanita, ellas son mi motor para culminar todos mis proyectos, a mi esposo Jaime Enrique el amor de mi vida, quien siempre me ha apoyado y motivado en mi crecimiento profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	11
2- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1 Objetivo general: .....	17
2.2 Objetivos específicos: .....	17
3- JUSTIFICACIÓN .....	18
4- MARCO TEÓRICO.....	20
4.1 La inteligencia emocional en las organizaciones y liderazgo .....	21
4.2 Capacitación en inteligencia emocional.....	29
4.3 Medición de la inteligencia emocional .....	33
5- MARCO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA (UCC) .....	38
6- DISEÑO METODOLÓGICO DEL PROYECTO.....	48
6.1 Elección del diseño de la investigación .....	48
6.2 Tipo de investigación.....	48
6.3 Población.....	48
6.4 Muestra.....	49
6.5 Técnica de recolección de datos .....	49
6.6 Descripción del instrumento de recolección de datos.....	50
7. DESARROLLO DEL TRABAJO .....	52
7.1 Diagnostico.....	52
7.2 Análisis de resultados .....	73
7.3 Plan de Capacitación basado en la inteligencia emocional para los docentes de la UCC Arauca.....	78
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	93

8.1 Conclusiones .....	93
8.2 Recomendaciones .....	94
9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	96
10. ANEXOS .....	101

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Universidad Cooperativa de Colombia .....	40
Figura 2. Modelo de Michael Porter aplicado a la Universidad Cooperativa de Colombia.....	47
Figura 3. Grafico de distribución por género .....	52
Figura 4. Grafico de resultados pregunta 1 .....	54
Figura 5. Gráfico de resultados pregunta 2 .....	54
Figura 6. Gráfico de resultados pregunta 3.....	55
Figura 7. Gráfico de resultados pregunta 4 .....	56
Figura 8. Gráfico de resultados pregunta 5 .....	57
Figura 9. Gráfico de resultados pregunta 6 .....	58
Figura 10. Gráfico de resultados pregunta 7.....	58
Figura 11. Gráfico de resultados pregunta 8.....	59
Figura 12. Gráfico de resultados pregunta 9.....	60
Figura 13. Gráfico de resultados pregunta 10.....	61
Figura 14. Gráfico de resultados pregunta 11.....	62
Figura 15. Gráfico de resultados pregunta 12.....	63
Figura 16. Gráfico de resultados pregunta 13.....	63
Figura 17. Gráfico de resultados pregunta 14.....	64
Figura 18. Gráfico de resultados pregunta 15.....	65
Figura 19. Gráfico de resultados pregunta 16.....	66
Figura 20. Gráfico de resultados pregunta 17.....	67
Figura 21. Gráfico de resultados pregunta 18.....	68
Figura 22. Gráfico de resultados pregunta 19.....	68
Figura 23. Gráfico de resultados pregunta 20.....	69
Figura 24. Gráfico de resultados pregunta 21.....	70
Figura 25. Gráfico de resultados pregunta 22.....	71
Figura 26. Gráfico de resultados pregunta 23.....	71
Figura 27. Gráfico de resultados pregunta 24.....	72
Figura 28. Cronograma de actividades plan de capacitación.....	82

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución por género .....	52
Tabla 2	Porcentaje según las edades .....	53
Tabla 3	Presto mucha atención a los sentimientos.....	53
Tabla 4	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento .....	54
Tabla 5	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones .....	55
Tabla 6	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado.....	55
Tabla 7	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos .....	56
Tabla 8	Pienso en mi estado de animo constantemente .....	57
Tabla 9	A menudo pienso en mis sentimientos .....	58
Tabla 10	Presto mucha atención a cómo me siento .....	59
Tabla 11	Tengo claro mis sentimientos.....	60
Tabla 12	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos .....	61
Tabla 13	Casi siempre sé cómo me siento.....	61
Tabla 14	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas .....	62
Tabla 15	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones .....	63
Tabla 16	Siempre puedo decir como me siento .....	64
Tabla 17	A veces puedo decir cuáles son mis emociones .....	64
Tabla 18	Pedo llegar a comprender mis sentimientos.....	65
Tabla 19	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista .....	66
Tabla 20	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables .....	67
Tabla 21	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.....	68
Tabla 22	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal .....	69
Tabla 23	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.....	69
Tabla 24	Me preocupo por tener un buen estado de animo .....	70
Tabla 25	Tengo mucha energía cuando me siento feliz .....	71
Tabla 26	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo .....	72
Tabla 27	Punto de corte.....	73
Tabla 28	Resultados por género.....	74

Tabla 29	Resultados generales: Promedio, desviación estándar, sesgo estandarizado .....	74
Tabla 30	Costos de plan de capacitación.....	81
Tabla 31	Módulo 1. Docente como gerente del aula .....	86
Tabla 32	Módulo 2. Inteligencia emocional .....	86
Tabla 33	Módulo 3. Dimensión atención emocional .....	86
Tabla 34	Módulo 4. Dimensión claridad de sentimientos.....	87
Tabla 35	Módulo 5. Dimensión reparación emocional .....	87
Tabla 36	Respuestas con mayor porcentaje en cada pregunta.....	103
Tabla 37	Resultados generales de los factores.....	104
Tabla 38	Módulo 1. El docente como gerente del aula .....	105
Tabla 39	Módulo 2. Inteligencia emocional .....	105
Tabla 40	Módulo 3. Dimensión atención emocional .....	106
Tabla 41	Módulo 4. Dimensión claridad de sentimientos.....	107
Tabla 42	Módulo 5. Dimensión reparación emocional .....	108
Tabla 43	Observación educación emocional .....	110
Tabla 44	Evaluación y seguimiento emocional. ....	112

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Instrumento TMMS-24.....	101
Anexo B. Tabla de las respuestas con mayor porcentaje obtenido en cada pregunta.....	103
Anexo C. Tabla resultados generales de los factores.....	104
Anexo D. Plan de acción de la capacitación.....	105
Anexo E. Evaluación inicial .....	109
Anexo F. Observación: Educación emocional.....	110
Anexo G. Evaluación del proceso de la intervención .....	111
Anexo H. Evaluación y seguimiento.....	112



## RESUMEN EJECUTIVO

Las organizaciones hoy en día, dentro del mercado laboral, deben velar por el bienestar físico y psicológico de su personal, esto en razón a que es el único recurso vivo y dinámico capaz de decidir el manejo y funcionamiento del capital material que encamina a la empresa hacia el crecimiento, desempeño y desarrollo de la misma.

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un plan de capacitación basado en la inteligencia emocional para el personal docente de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Arauca. Teóricamente el trabajo se fundamentó en los supuestos de la Inteligencia Emocional formulados por Goleman (1995).

El marco teórico de la investigación se elaboró con conceptos relevantes para la inteligencia emocional, como quiera que esto facilita la comprobación de los instrumentos, y da cumplimiento al objetivo general del estudio el cual consiste en diseñar un plan de capacitación basado en inteligencia emocional que involucre las etapas de sensibilización, implementación y evaluación para los docentes de la UCC sede Arauca en su rol de líderes del aula. El estudio se realizó con la finalidad de fortalecer las habilidades en el rol como docente, y dentro de ellas los conocimientos y actitud que se deben poseer. Se diseñó un plan de capacitación para que las debilidades y necesidades que fueron detectadas sean reforzadas con éxito.

El formar parte de una sociedad trae consigo una serie de conflictos que dificultan las relaciones interpersonales de los sujetos que la conforman, por tanto, es preciso comportarse de tal manera que no se obstaculice la fluidez ni la dinámica de las mismas. Las emociones simplemente son emociones. Las acciones o conductas que provoquen o se manifiesten derivadas de éstas dependen del control de quien las experimenta. Es así que para todo ser humano sería de gran utilidad potencializar su lado emocional, ya que de este depende principalmente la salud mental y las relaciones que se van construyendo a lo largo de la vida. En esta investigación nuestros protagonistas son los docentes que como bien sabemos juegan un papel fundamental en la vida académica de los futuros profesionales.

**Palabras Claves:** Inteligencia Emocional, resolución de conflictos, desarrollo emocional.

## ABSTRACT

Organizations today in the labor market must ensure the physical and psychological well-being of their staff, as it is the only living and dynamic resource capable of deciding the management and operation of material resources that guide the company towards growth, performance and development of it.

The objective of this research is to design a training plan based on emotional intelligence for the teaching staff of the cooperative university of Colombia, Arauca. Theoretically, it was based on the assumptions of Emotional Intelligence proposed by Goleman (1995), with a population of 83 teachers.

In the elaboration of this project the theoretical framework of the research was elaborated with relevant concepts for this study, which facilitates the verification of the instruments, and give fulfillment to the general objective of the study: Design a training plan based on emotional intelligence that involves the stages of awareness, implementation, evaluation, for the teachers of the UCC Arauca headquarters in their role as leaders of the Classroom, for the fulfillment of their duties in the workplace. The study was conducted in order to strengthen the skills in the role as a teacher, and within them the knowledge and attitude that must possess, it was sought to integrate the elements that the training plan must contain so that the weaknesses and needs that were detected in the study they are reinforced.

Being part of any society that this is brings with it a series of interpersonal conflicts that are making relationships difficult and that must be managed in such a way that it does not hinder those relations and the dynamics of any society. Emotions are simply emotions; what actions or behaviors provoke or manifest themselves derived from them depends on the control of those who experience them. This is how for all human beings it would be very useful to potentiate their emotional side, since this depends mainly on mental health and the relationships that are being built throughout life, in this research our protagonists are the teachers who, as well we know plays a fundamental role in the academic life of future professionals.

**Key Words:** Emotional Intelligence, conflict resolution, emotional development.

## 1. INTRODUCCION

Los cambios en el entorno de las organizaciones y la necesidad de enfrentarse constantemente a nuevos retos y situaciones, pueden repercutir negativamente en el desempeño de la vida laboral de una persona.

Las aptitudes emocionales que determinan la Inteligencia Emocional se relacionan con el pensamiento y los sentimientos, lo cual consecuentemente origina un mejor desempeño laboral. Las aptitudes de carácter personal pueden determinar el dominio de sí mismo, mientras que las sociales determinan el manejo de la relaciones para con otros (Goleman, 1995). Este componente humano se analiza al interior de las organizaciones porque puede permitir comprender el rendimiento de los individuos en el puesto de trabajo, y específicamente, el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas que poseen los sujetos para ejercer su labor, también denominadas competencias laborales (Fernández, 2005).

### **Antecedentes del problema**

El estado de ánimo y las emociones son factores de importancia en la labor del docente dentro del aula. Robbins (2004) expone que “las emociones son 5 sentimientos intensos que se dirigen a algo o alguien, y que los estados de ánimo son sentimientos menos intensos que las emociones y que carecen de estímulos contextuales”. Goleman (2006) menciona la preponderancia que tiene el corazón sobre la razón en momentos cruciales de los seres humanos, ya que nuestros anhelos y aspiraciones son punto de partida para nuestra evolución.

Para que el docente pueda desempeñar sus actividades a cabalidad, debe emplear los procesos gerenciales de planeación, organización, dirección y control, sin dejar de lado el manejo de las emociones que puedan llegar a interferir en aquellos. Con esto se logrará el éxito en la planificación propuesta.

La educación emocional, como vía para el desarrollo de la inteligencia emocional, potencia el crecimiento integral de personas capaces de convivir armónicamente consigo mismas y su

entorno, y de enfrentar con asertividad las diversas situaciones y obstáculos que se le presenten en el quehacer cotidiano del aula y de la vida (Longobardi 2002, y otros).

Por tanto, es importante promover y desarrollar un plan de capacitación basado en inteligencia emocional para el personal docente de la UCC sede Arauca, que no sólo nos ayudará en el ámbito educativo sino también en el ámbito laboral, familiar, social e interpersonal. Para esto es elemental tomar en cuenta la formación de cada docente, su impartición de clases, las estrategias y la educación emocional para consigo mismo y con sus alumnos. Es importante estar actualizado y fusionar lo cognitivo con lo emocional tomando en cuenta que educar las emociones de los alumnos es una tarea necesaria para su desarrollo socio- educativo para formar seres humanos con un equilibrio cognitivo y emocional.

Goleman (1999) afirma que: Cada vez es mayor el número de empresas cuya filosofía reconoce la importancia del desarrollo de las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional. Según explicaba un directivo de Telia, la empresa sueca de telecomunicaciones: «ya no se trata de competir en torno a un determinado producto, sino que también debemos tener en cuenta el modo en que tratamos a las personas». Por su parte, Linda Kean, vicepresidente de desarrollo ejecutivo de Citibank, comentó que «la inteligencia emocional se ha convertido en la premisa fundamental de cualquier programa de formación en gestión empresarial».

En el mundo empresarial y gerencial, (Goleman, 2000) destaca que "La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos: hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía." Asegura el norteamericano, que un directivo que logre aplicar con eficiencia dichas habilidades, logra influir entre un cincuenta y un setenta por ciento en el clima organizacional de la empresa.

Pereira (2001), en su investigación analizó cómo la inteligencia emocional de los líderes puede ser de utilidad en cambios empresariales. Con un método descriptivo-documental obtuvo resultados con los cuales comprobó que el aprovechamiento adecuado de las herramientas de la inteligencia emocional promueve la gestión asertiva que conlleva a lograr objetivos. Esto fundamenta la necesidad que impera en las empresas de un cambio hacia un desarrollo global

que sea competitivo y que puede darse con el logro del manejo de la inteligencia emocional tanto en el líder como en sus colaboradores.

Sala (2002), evaluando una muestra de futuros docentes con una medida de auto informe de inteligencia emocional (EQ-I), encontró que cada competencia emocional que poseen se verá reflejada moderadamente en sus estilos educativos, actitudes y valores transmitidos en el aula. En conclusión, resaltó, que si su estilo educativo era sobreprotector estaba ligado a sus menores habilidades intrapersonales. Así mismo, si su estilo educativo era punitivo también denotaba sus pocas habilidades interpersonales respecto a su inteligencia emocional. Por el contrario, todos aquellos que poseían un buen estado afectivo en general, practicaban un estilo educativo asertivo.

El perfil del docente en educación superior sugiere el desarrollo de una serie de competencias, entre ellas, se ha puesto especial énfasis en la investigación, la innovación y la generación de conocimiento, dejando de lado la parte sustantiva docente que hace referencia a la enseñanza. Tal y como lo señala (Benedet, 1979, p.27) “el trabajo del profesor se asocia con su capacidad para transmitir al alumno información, así como la posibilidad de influir sobre el joven para guiar sus pasos y estimularlo a proseguir sus estudios”.

Durante los últimos veinte años esta preocupación por la calidad, eficiencia y productividad se ha manifestado en las acciones que los distintos países han desarrollado, entre estas las halladas en la declaración mundial sobre la educación superior en el Siglo XXI de la UNESCO (1998), la aparición del espacio Europeo de educación superior (1999), la declaración de Salamanca (2001), y la propuesta tuning para América Latina (2004). Estos son algunos de los ejemplos de las reformas con las que se espera responder a las demandas de una sociedad globalizada.

Sin embargo, para las Universidades en general no ha sido fácil incorporar estos cambios en sus políticas, estructuras y actuaciones, las cuales vienen asentadas durante siglos, cuidando además de no perder su identidad y el sentido al cual deben su existencia.

Por las razones presentadas, según las investigaciones anteriormente mencionadas, muchas empresas están invirtiendo parte de su capital en formar a sus trabajadores en Inteligencia Emocional, ya que denotan, que según el grado con el que los trabajadores de una empresa

conocen, controlan sus emociones y logran advertir los sentimientos de los clientes y sus compañeros, producirán mayores ganancias a la misma.

Algunos antecedentes con los que contamos en otros continentes como en Asia, destaca la aplicación en China a través del estudio de Kam, Wong y Fung (2011) del programa PATHS, creado en 1994 por Carol A. Kusché y Mark T. Greenberg, que consiste en trabajar los principales factores del desarrollo social y emocional, la resolución de conflictos, el auto-control, la comprensión de las emociones, la autoestima positiva y las relaciones personales. Con este programa se demostró que los alumnos chinos habían aumentado sus cuotas de expresión emocional y de comprensión, así como sus conductas pro-sociales.

En el continente europeo es donde los investigadores más han contribuido a la investigación de la evaluación en programas de educación emocional. Es necesario hacer referencia a programas internacionales de cooperación que versan sobre educación emocional como son la red de investigación del European Centre for Educational Resilience & Socio-Emotional Health y la European Training in Adolescent Care and Health.

En Colombia el tema ha despertado gran interés y por consiguiente la motivación en realizar investigaciones sobre el mismo. Estas son algunos de los trabajos realizados en nuestro país:

El Concepto de Inteligencia Emocional, “Cómo evaluarla”. Aura Victoria Duque de A. Universidad Católica de Manizales (1998). El objetivo de este proyecto fue diseñar una batería de pruebas diagnósticas para la evaluación de la Inteligencia Emocional. Se abrió y se determinó el diálogo discursivo con argumentos derivados de preceptos de un cambio paradigmático hacia la complejidad del pensamiento.

## **Planteamiento del Problema**

Los sistemas de educación superior en todo el mundo, se encuentran enfrentando la complejidad provocada por la permanente, acelerada e incierta transformación social, que les ha llevado a emprender profundas reestructuraciones para poder cumplir con sus principales funciones, las cuales están fuertemente vinculadas con el bienestar económico y la cohesión social de cada país, conformando un factor clave para la calidad de vida, la competitividad y el

desarrollo cultural. Este acelerado desarrollo, sumado a la gran diversificación de la demanda universitaria producto de la ampliación de los ámbitos del conocimiento, exige cada vez más un aumento en la calidad de la educación que se imparte en los centros de educación superior.

Los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia se encuentran constantemente sometidos a un fuerte estrés, y a presiones emocionales y laborales como parte de su función en el campo educativo, esto debido a las exigencias impuestas por el logro de metas y objetivos de tipo académico que van a impactar incluso en su percepción económica, por lo cual el profesorado en su actividad cotidiana enfrenta un sin número de dificultades que al fin y al cabo van a desencadenar en actitudes positivas o negativas que sin lugar a dudas afectarán a sus alumnos y a la convivencia laboral. Por ello es necesario que el docente desde sus inicios como tal en esta profesión, se le enseñe o eduque en el manejo de las emociones.

Se ha evidenciado la necesidad de enseñar Inteligencia Emocional a los docentes de la UCC sede Arauca con la intención de mejorar la gerencia de aula de cada uno de ellos, lo cual permitirá el crecimiento personal del mismo, le dará habilidades de autoconocimiento, autocontrol y automotivación, facilitando el proceso de enseñanza, creando un ambiente idóneo para que el docente exprese sus emociones y las mismas tengan impacto en los estudiantes.

La presente investigación comprende el objeto de estudio, su descripción, objetivos, así como la justificación e importancia de la misma. Contiene referentes teóricos donde se presenta un resumen de la historia de la inteligencia emocional, y se explican los antecedentes relacionados con el estudio. Igualmente se presentan las bases teóricas que sustentan este trabajo de grado, las bases conceptuales, seguido del marco metodológico, el cual describe el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, validación y confiabilidad.

Además, abarca la interpretación de los resultados, donde se comprobó la necesidad de implementar el diseño de un plan de capacitación basado en inteligencia emocional dirigido al personal docente de la sede Arauca de la UCC. Finalmente se presenta una propuesta para el plan de acción dirigido al gerente de aula, aportando estrategias en la formación docente.

Es necesario sensibilizar al docente por medio de una capacitación en donde se fortalezcan las siguientes competencias emocionales: empatía, liderazgo, comunicación, motivación, autoestima

y tolerancia para consigo mismo y para con los demás. La capacitación brindara herramientas útiles e innovadoras que le ayudara al docente a realizar su labor de una manera más eficaz y humana, favoreciendo un ambiente de aprendizaje armónico dentro del aula.



## **2- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Objetivo general:**

Diseño de un plan de capacitación basado en inteligencia emocional que involucre las etapas de sensibilización, implementación, evaluación, para los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, en su rol de líderes del aula.

### **2.2 Objetivos específicos:**

1. Realizar el diagnóstico de la necesidad de un plan de capacitación de inteligencia emocional para los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca.

2. Construir un marco teórico (conceptual) sobre inteligencia emocional que sirva de referencia para la elaboración de la propuesta de plan de capacitación para la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca.

3. Diseñar una propuesta de capacitación para el control y manejo de las habilidades emocionales para el personal docente que labora en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca.

4. Elaborar un plan de acción para la implementación de la propuesta diseñada en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca.

5. Establecer los mecanismos para la evaluación, medición y seguimiento a la implementación de la propuesta de capacitación sobre inteligencia emocional para los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, para conocer el impacto de los cambios realizados.

### 3- JUSTIFICACIÓN

El propósito de diseñar un plan de capacitación basado en la inteligencia emocional, es ayudar en la realización personal de los docentes de la UCC a través del desarrollo de habilidades emocionales la cual los llevara a alcanzar los objetivos de la organización de manera más eficaz, proporcionando oportunidades de obtener el conocimiento, prácticas y conductas requeridas por la organización para reducir o eliminar la diferencia entre el desempeño actual, los objetivos y las actividades propuestas.

Con el plan de capacitación se busca mejorar las aptitudes personales como la conciencia emocional, autorregulación y motivación. Así mismo, las aptitudes sociales de empatía y habilidad social, desempeñadas por los docentes de la UCC, capacitándolos para desarrollar su trabajo de forma eficiente y eficaz, ofreciéndoles conocimientos, destrezas y habilidades actualizadas sobre su labor que les permitirá cumplir en un momento determinado con sus funciones de enseñanza, se beneficiará el desarrollo socio afectivo y social de los docentes, repercutiendo favorablemente en su desempeño laboral y social.

Educar basándose en inteligencia emocional implica que el docente sepa identificar sus sentimientos y emociones. Este tipo de educación es importante porque puede convertirse en una acción preventiva que ayude en el control de los factores desencadenantes del estrés, la depresión, los conflictos interpersonales, y a la vez potenciar el desarrollo como persona integral. El valor teórico de esta investigación basada en inteligencia emocional es importante debido a que el concepto de inteligencia emocional se ha hecho público desde el año de 1995 con Daniel Goleman. Igualmente, se han realizado varias investigaciones al respecto. Con el presente estudio aportaríamos a la actualización de los beneficios de la inteligencia emocional.

La presente investigación propone plantear y aplicar los conceptos y teorías relacionadas con la inteligencia emocional, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente laboral del personal docente que labora en la UCC, proponiendo programas de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales y de esta manera optimizar el comportamiento organizacional de los docentes para brindar un servicio de calidad a los estudiantes.

Las actuales transformaciones del entorno conducen a las instituciones educativas a mejorar sus niveles gerenciales, caracterizados por procesos de planificación, ejecución, control, evaluación y el uso de herramientas modernas de dirección.

Existen diversas razones que son importantes y despiertan la motivación para realizar esta investigación, toda vez que las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. La inteligencia emocional es la clave del éxito organizacional, es por ello que se deben utilizar las emociones de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que ayuden a controlar la conducta y los pensamientos en pro de mejores resultados, esto basado en la línea de investigación de la conducta y su implicación en el trabajo.

La utilidad metodológica es trascendente, debido a que el objetivo de la propuesta más que resolver un problema, pretende sensibilizar y dar herramientas útiles a los docentes que le ayuden a su tarea en el aula, favoreciendo así la relación alumno-maestro, por medio del conocimiento y el fortalecimiento de competencias emocionales.

La capacidad de manejar los propios sentimientos y emociones es una cualidad importante para el docente, de cualquier nivel educativo, así como para los alumnos. Debe existir el objetivo de tener un pleno conocimiento de sí mismo, para que al lograrlo se pueda guiar la conducta propia. Si esto se extrapola a las funciones del docente el resultado sería, un profesor que, siendo capaz de conocer y entender sus emociones, es también capaz de hacerlo con sus estudiantes. (Prieto, 2015).

Finalmente, esta investigación sirve de referencia para futuros trabajos relacionados con inteligencia emocional, y de práctica para otras áreas de conocimiento. Servirá de guía para que el docente como gerente de aula pueda desempeñar su labor a cabalidad, empleando los procesos gerenciales de planeación, organización, dirección y control, constituyéndose en un instrumento de consulta y apoyo para los profesionales.

## 4- MARCO TEÓRICO

En la actualidad y en los diversos ámbitos de la vida nos enfrentamos a la necesidad de considerar a las personas no solo por lo inteligente que son (Cociente intelectual), sino que además debemos advertir la manera en que se relacionan con los demás y con ellos mismos. Éste es el campo de la inteligencia emocional que incluye a la educación y por tanto al profesorado. La inteligencia puede ser intelectual, racional y emocional (entre otras) y cada una expresa la actividad de diferentes regiones cerebrales. La primera se basa en la función del neocórtex y la segunda en una región cerebral más antigua denominada centros emocionales, (sistema límbico) primordialmente (Dennis, 2003).

La Inteligencia Emocional surge con Salovey y Mayer (1990), quienes la definen como la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Más adelante, en 1997, Mayer y Salovey especifican aspectos sobre la inteligencia emocional, señalando que la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción, la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando se facilitan pensamientos.

En 1995, Daniel Goleman estudió la inteligencia emocional. Para este autor la inteligencia emocional consiste en conocer las propias emociones; manejar las emociones; motivarse a uno mismo; reconocer las emociones de los demás y establecer relaciones. Más tarde, Daniel Goleman (1996) planteó un modelo en el que se mezcla la inteligencia y la motivación, los estados de conciencia y la actividad social. En este momento el autor afirmó que una persona que tenga un alto CI no implica que tenga éxito en su vida. Indicó que "la inteligencia emocional puede ser tan decisiva y, en ocasiones, incluso más que el CI" (Goleman, 1996, p. 75).

En el año 1998, Goleman modificó su modelo inicial y lo estableció como autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales. En su segundo libro Goleman (1999), trabajó sobre las habilidades centradas en el uso de las emociones en las relaciones, en la interpretación de las situaciones y redes sociales, la interacción fluida, la persuasión, dirección negociación y resolución de conflictos, la cooperación y el trabajo en equipo. Analizó la influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral.

Para que el docente pueda desempeñar su labor a cabalidad debe emplear los procesos gerenciales de planeación, organización, dirección y control, sin dejar de lado el manejo y control de las emociones que puedan llegar a interferir en estos procesos. Lo anterior es necesario para lograr el éxito en la planificación propuesta.

Las interacciones maestro-alumno son un espacio socioemocional real e importante para el desarrollo de la inteligencia emocional, beneficiado por las actividades cotidianas de su convivencia que bien pueden fungir como el marco idóneo para moldear y fortalecer las formas de ponerse en contacto con los otros y consigo mismo. De ahí que la figura del profesor en los diversos contextos que abarca la educación como el cognitivo, el conductual y el emocional es primordial en el proceso didáctico.

Weisinger (2001) determina a la inteligencia emocional como el uso inteligente de las emociones de forma intencional, es decir, que hacemos que nuestras emociones trabajen por nosotros, usándolas para que guíen nuestros comportamientos y para que mejoren nuestros resultados.

Gil (2000) expuso la importancia de mejorar las habilidades, capacidades y disposición para ejecutar con gracia, amor, paciencia y tolerancia las tareas, funciones, y toma de decisiones en el organismo, empresa o institución donde servimos. Esto es importante ya que fungen como entes receptores y transmisores de valores humanos universales.

#### **4.1 La Inteligencia emocional en las organizaciones y liderazgo**

El comprender los sentimientos de quienes están alrededor, permite tenerles en cuenta como personas, y reconocerles. Esta capacidad es clave para lograr que todos los colaboradores, compañeros y superiores se sientan satisfechos o predispuestos a esforzarse hacia un individuo emocionalmente estable. Esta capacidad de sintonizar y manejar adecuadamente los sentimientos

resulta de una forma de pensar, y es algo que se puede aprender y cultivar. Las emociones y los estados de ánimo son un factor influenciado en el entorno laboral.<sup>1</sup>

Algunos estudios han llegado a cuantificar que los mayores ingresos de un negocio del sector servicios se pueden obtener gracias a un buen clima emocional de los empleados. Los ingresos de una empresa crecen un 2 % por cada 1% de mejora en ese ambiente emocional, y que el clima de una compañía depende hasta en un 70% de las acciones de su líder. (Goleman, 2000, p.123)

Con este enfoque, más centrado en el mundo empresarial y gerencial, destacó que la “aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad”. (Goleman ,2000, p. 67). La ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos, hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía. Asegura el autor, que un directivo que logre aplicar con eficiencia dichas habilidades, logra influir entre un cincuenta y un setenta por ciento en el clima organizacional de la empresa.

Goleman (2000) estableció que las habilidades de inteligencia emocional aumentan cuando más se asciende en la organización. Cuanto más alto sea el puesto menos importantes resultan las habilidades técnicas y más importantes son las aptitudes de la inteligencia emocional, de igual forma, reconoce que algunos puestos de trabajo como los de dirección, requieren de al menos un mínimo de conocimientos para garantizar cierto desempeño sin llegar a la excelencia, pero que el mayor porcentaje de factores para lograr el éxito en la tarea corresponde a factores emocionales, y de forma particular, a lo que él llama competencias emocionales.

Para Goleman (1996), la inteligencia emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas la cuales se encuentran divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales.

---

<sup>1</sup> Camacho P. (2013). *Diseño de un plan de capacitación basado en inteligencia emocional para el personal docente de la universidad nacional experimental francisco de miranda (unefm)* Revista arbitrada del centro de investigación A.C. Barquisimeto, Venezuela. Recuperado de. [http://www.grupociieg.org/archivos\\_revista/4-1-9%20\(138-154\)%20Camacho%20Paymir%20rcieg%20agosto%202013\\_articulo\\_id112.pdf](http://www.grupociieg.org/archivos_revista/4-1-9%20(138-154)%20Camacho%20Paymir%20rcieg%20agosto%202013_articulo_id112.pdf)

### Aptitudes Personales:

**Auto-conocimiento:** hace alusión a saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres (3) sub-aptitudes, conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.

**Autorregulación:** se refiere a manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en lugar de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco (5) sub aptitudes, autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

**Motivación:** consiste en utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) sub-aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

### Aptitudes Sociales:

**Empatía:** se funda en percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (2006) planteó cinco (5) sub-aptitudes, comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

**Habilidades Sociales:** se estriba en manejar bien las emociones en una relación, e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) sub-aptitudes, influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

Cooper y Sawaf (2004) expusieron el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional. En este, extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida. Se pueden señalar los siguientes pilares de la inteligencia emocional:

**Primer Pilar: Conocimiento emocional.** Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

Segundo Pilar: Aptitud emocional. Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

Tercer Pilar: Profundidad emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, e integridad e influencia.

Cuarto Pilar: Alquimia emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, y crear futuro.

¿Qué son las emociones?

Las alteraciones del ánimo se manifiestan por medio de emociones primarias, tales como la alegría, la tristeza, el miedo, la ira, el asombro o la repulsión. Las emociones secundarias o sociales se exteriorizan con la vergüenza, los celos, la culpa y el orgullo. Las emociones de fondo se representan con bienestar o malestar, y con calma o tensión. Es necesario agregar que la emoción también puede referirse a presiones y motivaciones, así como, a estados de dolor y de placer, pulsiones de emociones, motivaciones de fondo primarias, o secundarias de dolor o de placer.

Tipos de emociones

Existen diferentes tipos de emociones, “Otras clasificaciones de las emociones asignan el calificativo de negativas, positivas o ambiguas, basándose en el grado en que las emociones afectan al comportamiento del sujeto” (Goleman, 1996, p.47). Esto indica que las emociones, pueden afectar la salud mental del individuo, entre los tipos de emociones básicas se encuentran las emociones negativas, las positivas y las ambiguas.

Las emociones negativas están dadas por la ira (rabia, cólera, rencor, odio, furia, indignación, resentimiento, entre otras), el miedo (temor, horror, pánico, terror, pavor, desasosiego, susto, fobia, ansiedad), la ansiedad (angustia, desesperación, inquietud, estrés, preocupación, anhelo,



desazón, consternación, nerviosismo), la tristeza (depresión, frustración, decepción, aflicción, pena, dolor, pesar, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad), la vergüenza (culpabilidad, timidez, inseguridad, vergüenza ajena, bochorno, pudor, recato, rubor, sonrojo, verecundia, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar) y la aversión (hostilidad, desprecio, acritud, animosidad, antipatía, resentimiento, rechazo, recelo, asco, repugnancia, desdén, disgusto).

En cuanto a las emociones positivas, podemos señalar la alegría (entusiasmo, euforia, excitación, contento, deleite, diversión, placer, estremecimiento, gratificación, satisfacción, capricho, éxtasis, alivio, regocijo, diversión), el humor (provoca sonrisa, risa, carcajada, hilaridad), el amor (afecto, cariño, ternura, simpatía, empatía, aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, respeto, devoción, adoración, veneración, enamoramiento, gratitud) y la felicidad (gozo, tranquilidad, paz interior, dicha, placidez, satisfacción, bienestar). Las emociones ambiguas son dadas por la sorpresa, la esperanza y la compasión.

En ocasiones las emociones influyen en el desempeño laboral, esto sucede cuando se generan bloqueos en el proceso de pensamiento y cuando no existe motivación en los individuos, los cuales se vuelven vulnerables a los estímulos externos y se ven investidos de manera negativa y pesimista por las sensaciones creadas por la incorrecta canalización y represión de las emociones.

Desde esta perspectiva, el ser humano y su experiencia de una emoción, generalmente implica un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo que utilizamos para valorar una situación concreta, es por ello que influyen en el modo en el que se percibe dicha situación, es decir, cada individuo siente una emoción en forma particular dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y particularmente de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

Por otra parte, Pérez (2004) señaló que las emociones significativas que conciernen con el aprendizaje son:

La ira: esta emoción predispone a la defensa o la lucha, se asocia con la movilización de la energía corporal a través de la tasa de hormonas en la sangre y el aumento de ritmos cardiacos y

reacciones más específicas de preparación para la lucha como apretar los dientes, el fluir de la sangre a las manos, cerrar los puños, entre otros.

El miedo: tiene que ver con la huida o la lucha y se asocia con la retirada de la sangre del rostro y extremidades para concentrarse en el pecho y abdomen facilitando así la huida, ocultarse o atacar y en general con la respuesta hormonal responsable del estado de alerta (ansiedad) obstaculizando las facultades intelectuales y la capacidad de aprender. Mientras que en intensidad moderadas son promotores del aprendizaje.

La alegría: conlleva a afrontar cualquier tarea. Esta emoción aumenta la energía disponible e inhibe los sentimientos negativos, aquieta los estados que generan preocupación y proporciona reposo, entusiasmo y disposición a la acción. Es uno de los estados emocionales que potencia el aprendizaje.

La sorpresa: es la observación concentrada. Está relacionada con la curiosidad, el cual es un factor motivacional intrínseco.

La tristeza: consiste en ensimismarse, es una sensación de duelo. Se asocia a la disminución de energía y del entusiasmo por las actividades vitales, así como a la lentitud del metabolismo corporal. Cuando nos encontramos en esta emoción es buen momento para la introspección y la modificación de actitudes y la elaboración de planes de afrontamiento.

El docente como gerente del aula: esta función la define Méndez (2003), como el conjunto de acciones dirigidas al logro de un aprendizaje significativo y constructivo, que involucra lo que se aprende y cómo se aprende. Al respecto, el docente como gerente del aula, trabaja directamente con sus alumnos, organiza y dirige las actividades, logrando con ello que los mismos sigan las pautas establecidas y así controla las situaciones que se presentan en el salón de clase.

Por otra parte, Castellanos (2006) afirmó que la gerencia de aula está referida a todo lo que el docente hace en el recinto de clase que no es instruccional, donde el docente aparte de ser un efectivo y eficiente maestro, es un eficaz gerente, tanto del tiempo, de la tarea social, del manejo de conflictos, de comunicación, de la toma de decisiones, de cambio, de diseños físicos, de tarea académica, y de la motivación e innovación, entre otras.

En los procesos administrativos gerenciales para Chiavenato (2005) parte de la definición de administración habla de la consecución de objetivos organizacionales mediante la planeación, la organización, la dirección y el control. En consecuencia, es necesario tener en cuenta que la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos organizacionales establecidos, que incluye no sólo categorías económicas como tierra, capital, y trabajo, sino también información y tecnología. Adicionalmente a lo ya expuesto, es indiscutible que las personas constituyen el elemento inteligente y dinámico que maneja, opera y agiliza todos estos recursos.

El proceso administrativo considera a la administración como una actividad compuesta de sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Las cuatro funciones fundamentales del proceso administrativo son: planeación, organización, ejecución y control. Éstas constituyen el proceso de la administración.

La planeación consiste en determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.

La organización tiene como finalidad distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y establecer y reconocer las relaciones necesarias.

La ejecución pretende que los miembros del grupo lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.

El control radica en todas aquellas actividades necesarias para que se conformen con los planes.

## **Liderazgo**

La inteligencia emocional es como una cualidad que señala un liderazgo efectivo. Un individuo que posea sólo una excelente capacidad, una visión inspiradora y grandes ideas no garantiza que se convierta en un gran líder. Estas teorías resaltan la empatía dentro de los componentes de la IE como una característica clave que resalta a aquellos líderes con capacidad para inspirar y lograr la lealtad de sus seguidores (Robbins y Judge 2009).

El liderazgo es entendido también como la capacidad de “influir en la conducta de los demás potenciando los objetivos particulares de las personas que colaboran con la organización y los del grupo en su conjunto” (Antúnez 2000, citado en Mentado, s.f.).

Un líder transforma las capacidades individuales y fortalece las capacidades grupales para hacer frente a los retos que imponen los ambientes dinámicos. De esta manera un líder es quien apoya e impulsa el logro de las metas. Por tanto, un líder bajo un propósito definido planifica y desarrolla el trabajo en equipo, apoya y es abierto. El líder es capaz transformar las realidades y condiciones de un grupo.

El desafío para el profesor de enseñanza superior debiera estar dirigido a estimular en sus alumnos la autosuficiencia, que es una potente herramienta que les permitirá adaptarse a los cambios de manera más efectiva, facilitando y habilitando en sus alumnos habilidades y aprendizajes que según Jaap (1991, citado en Molinar y Velázquez, 2005. P.18) le servirán para:

- Entender sus papeles en la organización y en la comunidad.
- Participar en el establecimiento de objetivos individuales y de la institución con los cuales estén comprometidos.
- Comprometerse a adquirir las actitudes, habilidades y aprendizajes que les permitan hacer una buena contribución.
- Aceptar la responsabilidad de su propio aprendizaje individual y su desarrollo.

Desarrollar relaciones de autoaprendizaje.<sup>2</sup>

Las tareas que lleva a cabo un líder demandan la manifestación de habilidades personales en mayor medida que en puestos de menor jerarquía. Para que éste pueda llevar a cabo un desempeño sobresaliente en su labor, sus aptitudes debieran ser de tipo emocionales entre el 80% y 100%. Por tal motivo, la inteligencia emocional se vuelve más importante a medida que uno asciende dentro de una organización. “Para tener éxito en puestos de liderazgo, toda la ventaja depende de la aptitud emocional” (Goleman, 1998).

---

<sup>2</sup>Sabando D (2011). *El liderazgo del profesor universitario como respuesta a los cambios del siglo XXI*. Recuperado de. <http://mujernaciente.blogspot.com/2011/07/el-liderazgo-del-profesor-universitario.html>

Al hablar de liderazgo del profesor universitario, nos referimos al docente como un líder ante el alumnado, pero también como un líder a nivel institucional, ante sus pares y demás profesionales que trabajan en la institución. De hecho, para que se realice una buena gestión a nivel organizacional, se precisa contar con la colaboración de buenos líderes en los distintos niveles de ésta, capaces de tomar decisiones y solucionar los conflictos que puedan ir apareciendo en el camino.

#### **4.2 Capacitación en inteligencia emocional**

La capacitación beneficiará a nivel personal y profesional a todos los colaboradores, toda vez que con el transcurrir del tiempo estos individuos garantizan no solo su estabilidad económica como trabajador, sino que además aportan de forma directa en el cumplimiento de la visión de la organización, lo cual repercute directamente en la vigencia de la empresa en el mercado y en su propio desarrollo regional.

García (2006) propuso que en la formación del profesorado se cuente con un sistema de capacitación institucionalizado que brinde una estructuración “flexible, continua, diversa, transparente, integrada, racional, y comprometida con los cambios y la excelencia”, que propicie el justo equilibrio de las exigencias entre la docencia y la investigación, respetando la igualdad de oportunidades profesionales, y proponiendo además el establecimiento de un “estatuto del profesorado universitario” que haga posible lograr este equilibrio.

En el mundo actual las organizaciones han tenido que prepararse para enfrentar los cambios surgidos en el mercado, especialmente en las condiciones de competitividad provenientes de la globalización y la tecnología. Por esto, un gran número de ellas han creado diferentes estrategias para lograr mantenerse, competir y seguir creciendo. En consecuencia, se ha generado un gran interés en el recurso humano y en el conocimiento que este posee, llegando a implementar los procesos de capacitación y desarrollo como una herramienta fundamental para el funcionamiento de cualquier organización.

El conocimiento es el activo máspreciado de cualquier institución y su proveedor es el ser humano. De lo anterior, se desprende que el cuidado y desarrollo del recurso humano, de las

personas como seres únicos e integrales, es esencial para el funcionamiento adecuado y sostenible de cualquier organización. Por tanto, dentro de ésta una de las principales tareas debe consistir en establecer procesos eficaces que permitan la capacitación adecuada de todos los trabajadores para generar mayores niveles de conocimiento y por ende aumentar la productividad.

En la actualidad, el sistema educativo a nivel mundial se encuentra inmerso en un proceso de cambios enmarcados en el conjunto de transformaciones sociales propiciadas por la revolución tecnológica y, sobre todo, por el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, así como por una nueva concepción de las relaciones tecnología-sociedad que determinan las relaciones tecnología-educación.

El manejo de las emociones en las instituciones educativas es necesario esbozarlas desde las características de la sociedad actual, es decir, desde la sociedad de la información y del conocimiento, caracterizada por la complejidad del mundo industrial y tecnológico y por una tendencia a la globalización económica y cultural. Por esta razón, el proceso educativo exige el uso de todas las capacidades del individuo, así como el desarrollo de nuevas competencias personales, sociales y profesionales para poder conseguir un desempeño efectivo y afrontar los continuos cambios que enfrenta la sociedad actual.

Al hablar de las emociones en la formación docente es necesario remitirnos a la educación emocional, para efectos de este trabajo la definiremos como un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona con objeto de capacitarle para la vida. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social. (Bisquerra, 2005).

Las universidades en la búsqueda continua de la optimización en sus productos, tienen el objetivo de modernizar los procesos tanto administrativos como académicos, igualmente comprometerse con la sociedad, para lo cual las estrategias gerenciales representan el mecanismo de inter-vinculación entre dichos procesos y el entorno social de valor importante. A continuación, se presentarán algunas definiciones básicas de las estrategias gerenciales de acuerdo a diversas perspectivas.

Las estrategias existen en casi todos los niveles de las grandes organizaciones, sin embargo, en las instituciones educativas las estrategias también deben estar orientadas a enfrentar la realidad dentro de su propio contexto social enmarcados en los principios de innovación. Entre las estrategias gerenciales que debe desarrollar un buen gerente se encuentran la motivación, el liderazgo y la comunicación.

La motivación. Según Campanario (2002), para el docente la motivación significa “motivar al estudiante a hacer algo, por medio de la promoción y sensibilización”, es decir, que motivar, conlleva a inducir al estudiante a participar activamente en los trabajos en el aula.

La intención de la motivación reside en provocar el interés y orientar los esfuerzos para obtener metas determinadas. Por ello, es necesario que el estudiante se sienta motivado para alcanzar las metas propuestas, para sentirse a gusto en su ambiente escolar y poder dar lo mejor de sí, tanto en el ámbito académico como en el social, en su interacción diaria con sus compañeros y profesores y alcanzar un desarrollo óptimo de sus potencialidades. Ciertamente sin motivación sería muy difícil actuar, o luchar por conseguir lo que se desea y aún más, contar con las energías necesarias para el día a día, es por ello que el docente en su función de gerente debe saber motivar a sus estudiantes, estimularlos continuamente en la realización de todas las actividades.

Liderazgo. El rol que tiene el liderazgo en el desenvolvimiento de las actividades cotidianas dentro de aula es esencial para el éxito del trabajo del profesor, como quiera, que ser líder consiste en dirigir para obtener o alcanzar una meta propuesta. En este sentido cabe citar el concepto de liderazgo de Chiavenato (2011), “liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos mediante el proceso de la comunicación humana”. De allí se desprende que para ser líder se debe tener la habilidad de acercarse a las personas, a sus ideas, a sus emociones y a la vez que también ellos se sientan cerca de su líder y obtener así una conexión entre ambas partes para lograr que sus objetivos sean los mismos y hagan lo que se desea en pro de las metas propuestas. En la educación es fundamental el ejercicio del liderazgo para tener la capacidad de planear, dirigir e

influir en los estudiantes de manera que los mismos respondan de manera efectiva a la enseñanza.<sup>3</sup>

Comunicación. Para el gerente de aula resulta imprescindible saber cómo comunicarse con sus estudiantes, hacer uso de esa comunicación para motivar al estudiante, instruirlo, guiarlo en su proceso de aprendizaje y sacar el mejor provecho de él y para él.

#### Habilidades Gerenciales:

Las habilidades técnicas que se adquieren en la academia y durante el transcurso de la vida profesional (experiencia), o por la conjugación de ambos escenarios, se refieren a las capacidades de poner en práctica procedimientos en un campo específico, es decir, poseer, comprender y aplicar los conocimientos técnicos propios de su área y la de la industria para la que trabaja en pro de su cargo.

Las habilidades sociales o humanas son entendidas como las capacidades que deben tener los gerentes para trabajar, guiar, persuadir y/o motivar a otras personas sin distinción de rango, género, edad o condición en favor de la consecución de los objetivos empresariales. Algunas habilidades sociales como el temperamento, el talento, el autoconocimiento y la auto regulación son inherentes al ser humano. Sin embargo, otras como la capacidad para administrar el tiempo y el estrés, la destreza para solucionar problemas con métodos eficaces, la habilidad para generar comunicaciones efectivas, el desarrollo del poder e influencia, así como las capacidades para conducir reuniones, entrevistas y presentaciones, pueden aprenderse y/o mejorarse con el tiempo.

Las Habilidades Conceptuales suponen el desarrollo de una forma efectiva de pensamiento y una manera de visualizar las empresas como un todo, como un engranaje que debe funcionar a la perfección. En los conceptos más modernos sobre la administración, las habilidades de este tipo están relacionadas con el enfoque estratégico, toda vez que posibilitan la percepción del entorno y el diseño de nuevos modelos administrativos y organizacionales, así como de estrategias para el mejoramiento integral.

#### Plan de Acción:

---

<sup>3</sup>Henríquez, A. (2017). *Plan de acción basado en Inteligencia Emocional*. (Tesis de grado para optar el título de Magister en Educación). Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela.



En general, los planes se estructuran principalmente mediante proyectos de inversión, sin embargo, un plan también debe contener el desarrollo de las tareas específicas. No obstante, la formulación de un plan de acción que priorice las iniciativas más relevantes para cumplir con los objetivos y metas de gestión requiere estructurar adecuadamente su financiamiento y enlace con el presupuesto institucional. El plan de acción compromete el trabajo de una gran parte del personal de la institución, estableciendo plazos, responsabilidades y un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las acciones diseñadas.

En la actualidad algunos profesores están sometidos a condiciones de trabajo desfavorables, falta de recursos y presiones laborales, lo que tiende a asociarse con estrés, aunando a esto, al enfrentarse a la falta de disciplina de los alumnos, la apatía que presentan ante el estudio y en muchos casos al excesivo número de estudiantes, puede conllevar a disminuir la calidad de su trabajo profesoral, resultando de esta manera significativo el desarrollo de la inteligencia emocional que les permita garantizar mantenerse estables frente a los contratiempos cotidianos y el estrés laboral.

La capacitación como herramienta busca un cambio positivo en la universidad UCC y tiene como misión principal ayudar a mejorar el presente y a establecer una hoja ruta para el futuro mediante un proceso cíclico y constante, enfocado en la capacitación de inteligencia emocional para el personal docente de la sede Arauca. Es por ello que el proceso de implementación de un programa de capacitación exige planteamientos que en muchas ocasiones las empresas omiten, precisamente por la complejidad de los procesos que se llevan a cabo en ellas, la cantidad de colaboradores que las componen, los presupuestos que manejan o simplemente por la cultura organizacional que las estructuran (Rodríguez & Morales, 2008).

#### **4.3 Medición de la inteligencia emocional**

Existen diferentes investigaciones sobre las interrelaciones entre los elementos de la actitud. Conocer los tres niveles de ésta supone encontrar formas de medirlas utilizando escalas diferentes para los pensamientos, los sentimientos y las acciones.

Según Aiken (1996), se pueden utilizar diferentes métodos para obtener información sobre la actitud de una persona hacia algo, incluyendo la observación directa del comportamiento. Las medidas conductuales de las actitudes frecuentemente producen resultados diferentes a partir de otros métodos, entre los cuales se encuentran las técnicas proyectivas y los cuestionarios o escalas de actitudes. Según Aiken (1996), una escala de actitudes que consta de un conjunto de afirmaciones tanto positivas como negativas respecto de un objeto de interés, puede elaborarse por medio de varios procedimientos. Una de las primeras escalas de actitudes fue la escala de Distancia Social de Bogardus, la cual probó ser útil en la investigación sobre las diferencias regionales y otras variables asociadas con los prejuicios raciales, empero, era rudimentario de acuerdo con los estándares actuales. Contrariamente, expertos en psicometría como Louis Thurstone, Rensis Likert y Louis Guttman, entre otros, hicieron posible la creación de medidas de actitudes más precisas.

Por su parte, la escala Likert es la que mayor aceptación tiene en la comunidad científica, ya que contiene una lista de afirmaciones y solicita al individuo que responda en una escala que va desde "Completamente de acuerdo" hasta "Completamente en desacuerdo". Se pueden utilizar tanto un número impar de alternativas, para dar a los sujetos la oportunidad de responder de manera neutra, como un número par de las mismas, para eliminar el valor intermedio (de indiferencia o neutralidad). Sin embargo, se considera que esta categoría se hace necesaria al estudiar algunos problemas

Howard Gardner en 1983, con su teoría de las "inteligencias múltiples" introdujo la idea de los QI y los CI; sin embargo, éstas no explicaban completamente la capacidad de tener éxito en la vida y en el trabajo, toda vez que no tenían "inteligencia interpersonal", es decir, comprenderse a uno mismo, apreciar sus propios sentimientos, temores y motivaciones.

Cerca de trescientos estudios patrocinados por diferentes empresas enfatizaron que la excelencia depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas (Spencer & Spencer, 1988). Hoy, decenas de miles deben ser los que piensan lo mismo.

Según Namakforoosh (2000), "los instrumentos de medición deben ser correctos, o que indiquen lo que interesa medir con facilidad y eficiencia". La literatura de psicología señala que para la evaluación de un instrumento de medición hay que considerar tres características principales:

1. Validez: Se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir. Existen tres tipos de validez: a) Validez de Contenido, b) Validez con base en criterios externos y, c) Validez de construcciones hipotéticas (constructos).
2. Confiabilidad: Se refiere a la exactitud y a la precisión de los procedimientos de medición.
3. Factibilidad: Se refiere a los factores que determinan la posibilidad de realización, tales como: factores económicos, convivencia, y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretados (Namakforoosh, 2000).

Summers (1986) expuso que cuando se ha construido un instrumento de medida, es necesario conocer que tan confiable es, ya que, si no es suficientemente confiable, no posee ninguna utilidad científica, puesto que sus resultados contendrán variedad de errores

Existen diferentes modelos y herramientas que nos ayudarán a tratar de dilucidar el Coeficiente Emocional de nuestros colaboradores y el impacto de este en su trabajo y negocios. Nos vamos a centrar en el modelo del psicólogo estadounidense Reuven Bar-On: "Inventario del cociente emocional (EQ-i)". El EQ-i fue el primer instrumento utilizado, válido y confiable, capaz de medir la inteligencia emocional. Este tiene más de un millón de evaluaciones realizadas en todo el mundo y es reconocido por el Consorcio de Investigación en Inteligencia Emocional en Organizaciones, entidad que es la máxima autoridad en Inteligencia Emocional aplicada a organizaciones. El EQ-i 2.0 (revisión realizada en 2011 del EQ-i original de 1997) mide un conjunto de competencias emocionales y sociales que influyen en la forma en que:

- A) Percibimos la realidad y nos expresamos,
- B) Desarrollamos y mantenemos relaciones sociales,
- C) Nos enfrentamos a los desafíos y a las oportunidades, y
- D) Utilizamos la información emocional de una manera efectiva y significativa.

Se compone de 15 factores (o habilidades) organizados en 5 categorías, ofreciéndonos un resultado de 3 perspectivas diferentes:

- A) 1 puntaje global de Inteligencia Emocional,
- B) 5 resultados más específicos correspondientes a cada una de las 5 categorías, y

C) 15 resultados especializados en cada uno de los factores.

Importancia del plan de formación en inteligencia emocional:

Toda empresa necesita de líderes, un líder es el que mayor poder tiene a la hora influir en las emociones de los demás. Si las emociones de la gente se encaminan hacia el entusiasmo y la energía, su rendimiento puede aumentar, en cambio, si se encaminan hacia el rencor y la ansiedad serán apartados del camino que los llevará al éxito.

Los planes de formación de inteligencia emocional ayudan a que los empleados aprendan a manejar sus emociones ya que de esto depende el buen funcionamiento de la interacción social, trabajar en equipo y saber lidiar con distintas personalidades en esencia.

Las ventajas de aplicar y desarrollar estas en las organizaciones son varias. Las más destacadas son:

- Ayuda a canalizar las emociones y conductas en las organizaciones y así desarrollar los objetivos planteados.
- Contar con un adecuado desarrollo de la inteligencia emocional permite optimizar el desempeño laboral.
- Fortalece aspectos como la comunicación y el trabajo en equipo.
- Permite prevenir el nivel de conflicto mediante la apertura de la comunicación dentro de un ambiente donde las ideas y las emociones son válidas.
- Esto permitirá descubrir líderes internos y optimizar las habilidades de liderazgo en los puestos directivos.
- Se aprende a manejar el miedo y la incertidumbre.
- Reduce los abandonos de puestos de trabajo por no sentirse apreciado, valorado profesionalmente y como persona.

Teniendo en cuenta esto, la inteligencia emocional ayuda a fijar objetivos y metas a mejorar, por lo que el fracaso se puede sobrellevar más fácil cuando se mantiene y se reconoce una meta. Así mismo, potencializa el liderazgo de los empleados en las empresas, por cuanto al entender las emociones propias y ajenas, se facilita la empatía y la conexión con las personas.

Cuando los líderes conducen sus emociones de una forma positiva, pueden sacar lo mejor de sus seguidores. Sin embargo, cuando conducen emociones de manera negativa, impiden por completo que sus seguidores puedan brillar y alcanzar el éxito (Bradberry & Greaves, 2009).

Es importante que en la programación formativa de las grandes empresas se preste atención a aspectos relacionados con la educación emocional, ya que este crea beneficios de manera directa y mejora el clima laboral en la empresa, así como la salud mental de sus trabajadores.

## 5- MARCO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA (UCC)

Empresa: Universidad Cooperativa de Colombia sede Arauca

### **Misión**

Somos una UNIVERSIDAD MULTICAMPUS de propiedad social, EDUCAMOS personas con las competencias para responder a las dinámicas del mundo, contribuimos a la construcción y difusión del conocimiento, apoyamos el desarrollo competitivo del país a través de sus organizaciones y buscamos el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, influidos por la economía solidaria que nos dio origen.

### **Visión**

En el año 2022, seremos una Universidad de docencia que reconoce y desarrolla la investigación, que impacta y transforma socialmente. Posicionada como referente en la educación con enfoque por competencias, que abre sus fronteras al mundo y que ejerce actividades con vocación hacia la excelencia evidenciada en una gestión innovadora.

### **Principios y Valores**

Se refieren a los aspectos que se convierten en el basamento para todas las acciones que adelanta la Universidad. Los principios son lo que no se negocia, lo que siempre está presente y frente a lo cual no se transige.

En primer lugar, la UCC es una universidad que pertenece al sector solidario, lo cual significa una propiedad social y un sentido social de sus programas y proyectos dirigidos a una población que, por otros medios, no tiene acceso a la educación superior. Su finalidad es el desarrollo de potencialidades en las personas que se benefician de los servicios y de los sectores sociales que tienen necesidades que deben ser satisfechas a través de éstos.

Como segundo aspecto a destacar, la UCC tiene entre sus objetivos propiciar la formación de profesionales con criterios políticos, con la convicción de que la política es la estrategia para canalizar la participación, es el recurso de expresión de necesidades y aspiraciones, un mecanismo para tomar decisiones colectivas, es, en suma, un camino para repensar y reestructurar la sociedad para el bien de todos.

Tercero. Este claustro es una universidad abierta y flexible, siempre dispuesta a asimilar los cambios y a adaptarse a ellos de manera crítica, reflexiva y analítica. La Universidad Cooperativa de Colombia está lejos de unirse mecánicamente a las modas o a las vías inventadas por fuera e impuestas para que sean adoptadas.

En cuarto lugar, se destaca, que esta alma mater mira hacia el futuro, lo que indica que sus servicios procuran anticiparse a los requerimientos de la sociedad mediante estrategias proyectivas.

El quinto principio a destacar, es que la UCC es una universidad a la vez nacional y regional, lo que la lleva a conciliar diferencias en las concepciones sobre lo que se debe hacer en este país, lo que se debe atender como prioridad y lo que debe ser adoptado como compromiso solidario. La Universidad Cooperativa de Colombia conjuga los ámbitos local, regional y nacional con las tendencias internacionales, particularmente derivadas de la globalización y los integra de manera creativa.

Finalmente, la universidad cree y practica la responsabilidad social universitaria, toda vez que asume un compromiso institucional con el cuidado y promoción de ambientes naturales y sociales sanos y justos, con un ejercicio profesional y académico ético y responsable con los otros presentes y futuros y con una convicción de que un mundo mejor e incluyente se construye con la participación de todos.

## **Valores**

Los principios se van concretando en las acciones a partir de unos valores que son los que los hacen visibles. La Universidad Cooperativa de Colombia, en su propósito de contribuir especialmente con la formación de profesionales con criterios políticos, es decir, ciudadanos que piensen y actúen de manera autónoma sobre los asuntos públicos en procura del bienestar colectivo, se orienta por los siguientes valores:

La Solidaridad, eje de los valores institucionales como fundamento de la formación de personas con responsabilidad social a partir del trabajo colectivo y la interdisciplinariedad.

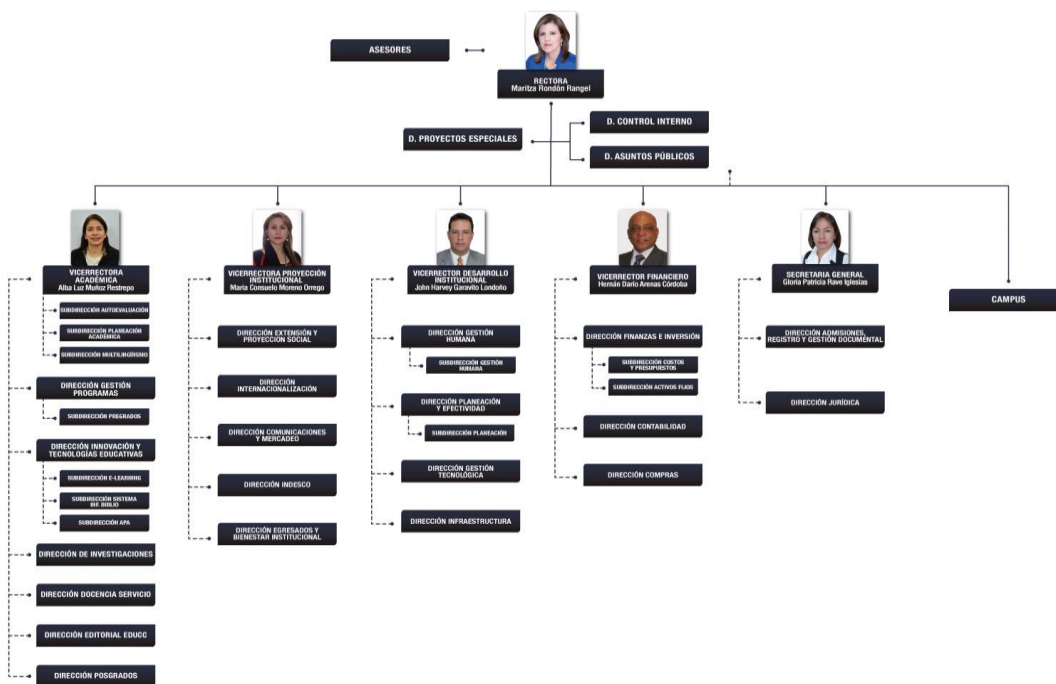
La Equidad, manifestada en primera instancia en el ofrecimiento de sus servicios sin distinciones de raza, credo o procedencia social como un aporte a la construcción de la democracia.

El Respeto a la Diversidad, basado en la convicción de la diversidad del ser, como elemento potenciador del desarrollo. Valor básico al considerar las diferentes realidades y condiciones individuales de sus miembros y las formas de organización local, regional y nacional que caracterizan sus sedes. Su desarrollo implica, a la vez, la tolerancia y el pluralismo.

La Libertad, como valor inherente a la humanidad para buscar la verdad sin restricciones, producir el conocimiento y el progreso de la sociedad. Implica la conciencia del sujeto sobre sus intereses, derechos, deberes y responsabilidades políticas con un alto sentido de responsabilidad colectiva.

## Estructura Organizacional

**Figura 1.** Organigrama Universidad Cooperativa de Colombia



**Figura 1.** Organigrama Universidad Cooperativa de Colombia Fuente. Universidad Cooperativa de Colombia, Estructura Organizacional Recuperado de. <https://www.ucc.edu.co/institucion/PublishingImages/estructura-organizacional.jpg>



## **Reseña histórica la UCC**

La trayectoria institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia data desde el año 1958, cuando un grupo de cooperativistas, liderados por los hermanos Henry y Rymel Serrano Uribe junto con Carlos Uribe Garzón, deciden apostarle al fortalecimiento de la economía solidaria y en particular al cooperativismo, a partir de la formación de adultos dentro de esta doctrina. Para ello, fue creado el Instituto Moses Michael Coady, honrando el nombre del sacerdote cooperativista canadiense, pionero de la educación cooperativa en su país.

Más adelante, en 1961, el Instituto M. M. Coady se convirtió en el Instituto de Economía Social y Cooperativismo – INDESCO, seguidamente, en la Superintendencia Nacional de Cooperativas, después DANCOOP, luego DANSOCIAL, y hoy Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Mediante Resolución No 4156 de 1963, se otorgó la licencia de funcionamiento al “Instituto de Economía Social y Cooperativismo”.

Gracias a la labor en pro del desarrollo de las cooperativas durante la década de los 60, no sólo en la labor de formación sino de consultoría, la Superintendencia Nacional de Cooperativas, mediante Resolución No 00559 de 1968, reconoció como institución auxiliar del cooperativismo al “Instituto Universitario de Economía Social y Cooperativismo”- INDESCO, con domicilio en la ciudad de Bogotá.

La Superintendencia Nacional de Cooperativas, mediante Resolución No 0501 de 1974, reconoció la personería jurídica a la entidad denominada Universidad Cooperativa -INDESCO.

El Ministerio de Educación Nacional, mediante Resolución No 24195 de 1983, hizo el reconocimiento institucional como Universidad a la Corporación Instituto Universitario de Economía Social y Cooperativismo “INDESCO”, con domicilio en la ciudad de Bogotá.

La Constitución de 1991 y la Ley 30 de 1992, por la cual se reformó la Educación Superior en el país, abrieron un espacio importante para las Instituciones de Economía Solidaria como alternativa de transformación social y democratización de la propiedad y la prestación de servicios.

La Universidad Cooperativa de Colombia, a partir de la década de los 90 consolidó las cinco seccionales: Bogotá como domicilio, Medellín, Barrancabermeja, Santa Marta y Bucaramanga.

Con el concurso de las fuerzas vivas de las regiones, creó varias sedes en el territorio nacional. En la costa Caribe encontramos las sedes de Montería y Apartadó; en el centro del país, se hayan los campus de Pereira, Cartago, Espinal e Ibagué; en el oriente, se ubican las sedes Arauca y Villavicencio; en el sur, la universidad está presente en Pasto, Popayán, Cali y Neiva; y en la región pacífica hace presencia en Quibdó.

El Ministerio de Educación Nacional, mediante Resolución No 1850 de 2002, reconoció a la Universidad Cooperativa de Colombia, su origen y naturaleza jurídica como de economía solidaria, al tenor con el reconocimiento efectuado por DANCOOP mediante Resolución No 0501 del 7 de mayo de 1974 y certificado por la Superintendencia de la Economía Solidaria el 22 de julio de 2002 mediante certificación No 066.

La Universidad Cooperativa de Colombia avanza permanentemente hacia la excelencia y la acreditación institucional, fortaleciendo sus relaciones en el país y en el mundo, mejorando su infraestructura física y tecnológica, innovando en los procesos académicos y los programas, para responder a las necesidades de los territorios y sus comunidades. Estamos comprometidos con la construcción de un mejor país para todos; somos “Una Universidad, todo un país”.<sup>4</sup>

## **Análisis del sector**

### **Las 5 fuerzas de Porter**

- **Rivalidad entre competidores**

En las empresas que compiten directamente con un mismo servicio, en este caso “la educación”, se denota que las estrategias que manejan las instituciones de educación superior son el reconocimiento y posicionamiento en cada uno de sus programas ya que no pueden jugar con los precios.

---

<sup>4</sup> UCC 2019. *Universidad Cooperativa de Colombia*. Medellín, Colombia.: Institución. Recuperado de <https://www.ucc.edu.co/institucion/Paginas/historia.aspx>

En el caso de la ciudad de Arauca, la Universidad Cooperativa de Colombia no tiene rivalidad alguna, ya que es la única universidad presencial que hay en el Departamento.

En los últimos diez años, varias universidades en Colombia han accedido a procesos de Registro Calificado y Acreditación para mejorar su calidad y obtener el reconocimiento institucional, de tal manera, que lo puedan ofrecer como ventaja competitiva de las carreras en particular, para así atraer hacia sus programas una población de estudiantes en continuo crecimiento.<sup>5</sup>

- **Amenaza de nuevos entrantes**

La amenaza de nuevos entrantes, es la facilidad o complejidad que tiene un competidor para ingresar a un mercado, por ello Michael Porter identificó siete barreras que puede dificultar la entrada al mercado. Se puede indicar que este tipo de fuerza no afecta de forma significativa en la Universidad Cooperativa de Colombia ya que están incorporadas dos de las siete barreras identificadas por Porter.

Al establecer una institución académica se debe tener en cuenta el costo de estructuración, ya que es uno de los aspectos fundamentales al momento de ingresar a este tipo de industria, toda vez que el costo de la misma es demasiado alto. Adicionalmente, a la hora de realizar la estructuración se debe contar con la normatividad prevista por el gobierno nacional desarrollada con el fin de estructurar las instituciones de educación superior. Esta última es una de las barreras de entrada más significativas que tienen los programas de educación. No obstante, una de las ventajas para competir en esta fuerza con las que cuenta la Universidad Cooperativa de Colombia sede Arauca es el reconocimiento en el tema de calidad.

Otra barrera que se presenta para los nuevos entrantes, es el conflicto armado que existe en el departamento de Arauca, el cual impide a nuevas universidades llegar a esta región.

La Universidad Cooperativa de Colombia cuenta con un método educativo basado en las competencias, cuenta con profesores altamente calificados, se encuentra orientada hacia la

---

<sup>5</sup> Cabrales O. 2008. *la competencia por el mercado universitario y sus incidencias en la evaluación de los aprendizajes*. Recuperado de. <http://www.umng.edu.co/documents/63968/80129/Vol2No2Art12.pdf>

investigación y con los mejores ambientes prácticos de aprendizaje. Tiene al alcance tecnología de punta (Plataforma BrightSpace), modelos pedagógicos innovadores, didácticas especiales, etc. Con ello será competitiva en el mercado a largo plazo.

El programa de educación virtual ha tenido un gran crecimiento en los últimos diez años siendo una de las alternativas seleccionadas por los colombianos para iniciar su proceso de formación. Las universidades que brindan educación virtual son la amenaza de nuevos entrantes y es la más considerable para la universidad cooperativa de Colombia sede Arauca.

El modelo de educación virtual es una de las mejores opciones con que el Estado colombiano cuenta en la actualidad para ser un país más competitivo. Proyecciones del Ministerio de Educación indican que para el año 2025 la educación superior debe cubrir todo el territorio nacional, por ello se generan estrategias con el fin de ofertar con más fuerza los programas online.

- **Amenaza de productos sustitutos**

Esta fuerza se refiere a la facilidad con la que un comprador puede sustituir algún tipo de servicio por otro. Los sustitutos se convierten en amenazas especialmente cuando no solamente ofrecen una alternativa al comprador, sino que además mejoran considerablemente el precio o los resultados del producto. La Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, tiene una gran debilidad ya que en la actualidad el Departamento cuenta una sede del SENA, el cual es una gran alternativa para los estudiantes que no pueden acceder a los precios de la UCC. Adicionalmente, se encuentran varias instituciones tecnológicas que ofrecen carreras técnicas a menor costo y menor tiempo para la obtención del título.

Es necesario advertir, que las instituciones tecnológicas se están tomando el mercado, ya que en la actualidad la proporción de cobertura a nivel país es del 65% en programas profesionales y universitarios, y 35% en carreras técnicas y tecnológicas, así mismo, es de resaltar que el estado tiene una meta para el año 2019 en aumentar la cobertura de las instituciones al 60% (Semana, 2016).

Con todo lo anterior, es necesario poner de relieve, que el fenómeno de deserción en los programas tecnológicos es más acentuado que en el universitario, ya que cifras reveladas por el Ministerio de Educación, de cada 100 estudiantes que ingresan a la educación tecnológica 52,1% abandonan sus estudios, tasa que supera casi en 10 puntos a la deserción que reportan las Instituciones de Educación Superior, ya que la deserción es solo del 46.1%. Esto se debe a que las instituciones tecnológicas no cuentan con áreas estructuradas de acompañamiento integral para el estudiante.

- **Poder de negociación de los proveedores**

La cuarta fuerza hace referencia al poder de negociación de los proveedores donde Michael Porter enfatizó en seis procesos claves para identificar la intensidad de los mismos, los cuales son:

- 1) Los proveedores tienen un nivel negociador.
- 2) Están dominados por pocas compañías.
- 3) Si no tienen que competir contra otros productos sustitutos.
- 4) El proveedor no depende del comprador.
- 5) Los servicios del proveedor son importantes para la empresa.
- 6) Cuando el proveedor podría convertirse en competencia del comprador.

Con lo mencionado anteriormente, cabe resaltar, que la fuerza que ejercen los proveedores es alta, debido a que de los seis ítems nombrados, la Universidad Cooperativa de Colombia sede Arauca, son proveedores (Docentes) e implementan o tienen en cuenta dentro de sus procesos cuatro ítems, que consisten en que, primero, los docentes tienen poder de negociación, segundo, los servicios del proveedor son importantes para la institución, tercero, están dominados por pocas compañías y cuarto, no tienen competidores sustitutos.

Otro aspecto importante que se puede evidenciar en esta fuerza competitiva es la calidad de educación que ofrecen los Docentes y Directivos al plantel educativo. Cabe destacar, que la educación depende directamente de la calidad de los docentes, esto basado en el informe del

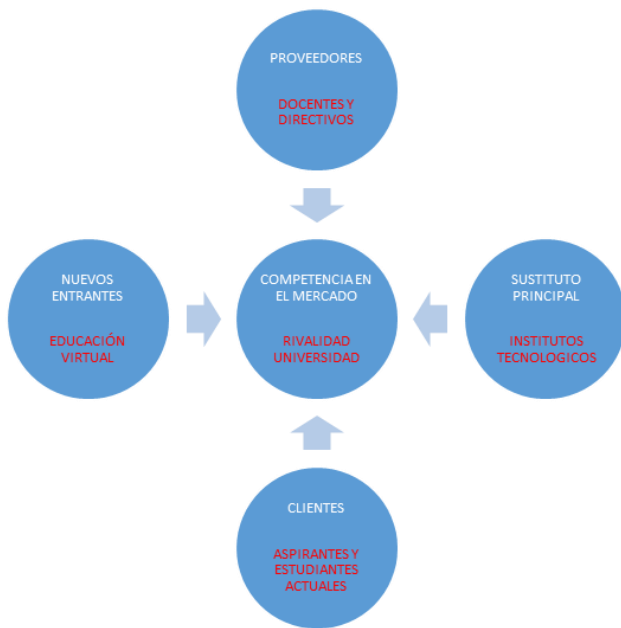
Institute For Studies in Education (OISE) de la Universidad de Toronto, donde establecieron los siete elementos claves para la formación y los aspectos relevantes que deben tener los docentes de cualquier institución para ofrecer una educación de alta calidad.

- **Poder de negociación de los compradores**

Hace referencia al poder con que cuentan los consumidores o estudiantes para obtener buenos precios y condiciones. Se busca reducir este aspecto, debido a que al entrar en una mayor negociación con los consumidores se cae en la probabilidad de que las empresas deban reducir el precio de sus productos y ajustarse a las peticiones de los clientes.

Dentro del sector educativo se considera comprador o cliente a los estudiantes que reciben el servicio educativo, o bien aquellas personas que tienen capacidad de decidir sobre las que reciben el servicio.

El análisis de la “fuerza competitiva” que permite adaptar la estrategia de la UCC, según la capacidad de elección, se centra en cuatro puntos que son: evolución de la demanda, concentración de la demanda, sensibilidad al precio, y saturación de la oferta. En cuanto a la evolución de la demanda en Arauca, el número de estudiantes ha ido en aumento con el paso de los años, haciendo sostenible los programas que se ofertan, situación que no es del todo satisfactoria en la actualidad como más adelante se explicará. La capital Araucana que es donde actualmente se encuentra la sede de la UCC Arauca, tiene la mayor concentración de la demanda, y siendo una Universidad multicampus el precio que se ofrece por los programas es el mismo de las otras sedes. Con la poca competencia en la región para la UCC, los precios de sus programas son aceptados por los estudiantes y la negociación siempre es beneficiaria para la Universidad.



**Figura 2.** Modelo de Michael Porter aplicado a la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Arauca fuente. Elaboración propia

Gracias al modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter se pudo evidenciar que la Universidad Cooperativa de Colombia tiene dos fuerzas competitivas con un alto nivel de intensidad, las cuales podemos enunciar como los clientes y los proveedores. Es del caso poner de presente, que a pesar de que son las dos fuerzas con mayor intensidad, el programa implementa en este momento mecanismos de defensa que le han permitido posicionarse en el mercado. Se concluye también que la universidad en la actualidad tiene un ingreso alto de estudiantes, pero se evidencia que en los últimos años ha disminuido el ingreso de nuevos aspirantes.

Lo que se puede identificar gracias al modelo de Michael Porter, es que esta disminución se debe a que el mercado tecnológico, la educación virtual, el SENA, entre otros aspectos, nos están quitando representación en el mercado; por lo tanto, se sugiere que la universidad empiece a trabajar desde ahora en mecanismos, propuestas y herramientas que le permita crear barreras hacia sus competidores.

## **6- DISEÑO METODOLÓGICO DEL PROYECTO**

### **6.1 Elección del diseño de la investigación**

La presente investigación es de carácter descriptivo y Cuantitativo.

(Chávez 1994, p.133), expuso que las investigaciones descriptivas se orientan a recolectar información relacionada con el estado real de la persona, del objeto, y de la situación o fenómenos. Finalmente, la investigación se considera de campo, toda vez que, para la propuesta de un plan de capacitación basado en inteligencia emocional para el personal docente sugerido, se tiene como base esencial, información real cedida por la UCC, y los datos son suministrados directamente por el personal docente.

### **6.2 Tipo de investigación**

Según (Chávez, 1994, p.133), el tipo de investigación se determina de acuerdo al problema que se desea solucionar, los objetivos que se pretende lograr y la disponibilidad de recursos con que se cuenta.

Para llevar a cabo la presente investigación, se realizará un enfoque cuantitativo, el cual Hernández (2012) lo define como la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

### **6.3 Población**

En la presente investigación la población estará conformada por ochenta y tres (83) docentes de la universidad cooperativa de Colombia sede Arauca, entre los que hayamos profesores catedráticos, medio tiempo, tiempo completo, e instructores.



Pérez (2002), la población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que, siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para proporcionar los datos, siendo susceptibles de los resultados alcanzados. “Población es el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos y elementos que se someten a estudio, pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener información”. (Pérez, 2002, p.65)

#### **6.4 Muestra**

La muestra se realizará con todos los 83 docentes de la Universidad UCC sede Arauca.

Según, Castro (2003) se entiende por muestra al: “Subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí que es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población con el fin de que permita hacer generalizaciones.

#### **6.5 Técnica de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizó la técnica de recolección de datos denominada encuesta, la que se realizó a los 83 docentes de la UCC. Según Hurtado (2000), la encuesta es una técnica de recolección de datos para la investigación parecida a la entrevista por cuanto consiste en obtener información a través de preguntas formuladas a otras personas.

Fuentes Primarias. La información se recolectará directamente del personal docente de la UCC a través de las encuestas y entrevistas realizadas.

Fuentes Secundarias. Las fuentes de información secundarias se obtendrán por medio de libros, artículos, revistas, páginas web, entre otros.

## 6.6 Descripción del instrumento de recolección de datos

Sabino (1999), “Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. En el presente estudio se manejó para la recolección de datos, la encuesta.

El cuestionario utilizado es el denominado Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004), una herramienta de auto-informe para evaluar la IE en tres dimensiones. Se trata de una versión reducida y adaptada al castellano de la escala americana TMMS-48 desarrollada en 1995 por el equipo de Salovey. Se diferencian únicamente en el número de ítems evaluados, manteniendo la versión utilizada 24 ítems en vez de 48.

(Fernández-Berrocal y Extremera, 2006, p.141) definen las tres dimensiones, afirmando que la "Atención emocional", que contempla los ítems del 1 al 8, es el grado en el que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos. Podemos destacar como ejemplo el ítem de "Pienso en mi estado de ánimo constantemente". Por otro lado, afirman que la "Claridad emocional", que contempla los ítems del 9 al 16, se refiere a cómo las personas creen percibir sus emociones. Destacamos uno de sus ítems "A veces puedo decir cuáles son mis emociones". Por último, los autores aseguran que la "Reparación de las emociones", que contempla los últimos 8 ítem. Es decir, del 17 al 24, alude a la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos. Uno de sus ítems es el de "Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista".

Cada ítem es evaluado a través de una escala tipo Likert, en el que la puntuación se sitúa entre 1 y 5 puntos, cada número con un grado de concordancia. El número 1 corresponde a "Nunca", el número 2 a "Raramente", el número 3 a "Algunas veces", el número 4 a "Con bastante frecuencia" y el número 5 a "Muy frecuentemente". En la evaluación del cuestionario se otorga una puntuación final a la suma de las ocho preguntas de cada dimensión en función de los puntos obtenidos y del sexo de cada individuo pudiendo así tener cada dimensión entre 8 y 40 puntos.<sup>6</sup>

En la investigación de dichos autores, la fiabilidad por cada ítem fue la siguiente:

---

<sup>6</sup>Enrique J (2014). *La inteligencia emocional en el profesorado de educación infantil y primaria*. (Trabajo de grado para optar el título de magister en educación infantil). Universidad de Valladolid. Valladolid, España

- Atención emocional:  $\alpha = 0.90$
- Claridad emocional:  $\alpha = 0.90$
- Reparación emocional:  $\alpha = 0.86$

En Colombia el TMMS-24 fue validado por Uribe y Gómez (2008), quienes obtuvieron un Alpha de Cronbach de 0.927 para la escala total, y los siguientes valores para las tres subescalas: Atención (0,90), claridad (0,88) y reparación (0,88). Lo anterior indica un muy buen nivel de Confiabilidad de la prueba. Para estos autores el TMMS-24 es un instrumento confiable y válido Con el que se pueden continuar haciendo investigaciones en el contexto colombiano.

## 7. DESARROLLO DEL TRABAJO

### 7.1 Diagnostico

Una vez aplicado el instrumento y teniendo las 83 encuestas realizadas, se procedió a procesar la información suministrada. Los datos se presentaron en tablas de distribución y gráficos. A continuación, se presenta el análisis del cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca.

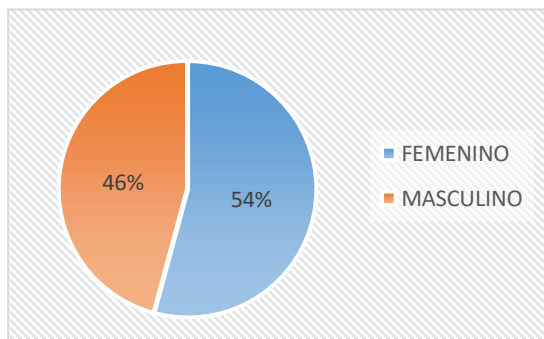
El grupo de estudio estuvo conformado por 83 docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, de los 83, 45 (54.21%) eran de sexo femenino y 38 (45.78%) eran de sexo masculino.

**Tabla 1**

*Distribución por género*

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	45	54,21%
MASCULINO	38	45,78%

*Fuente. Elaboración propia*



**Figura 3.** Gráfico de Distribución por Género. Fuente Elaboración propia

**Tabla 2***Porcentaje Según Las Edades*

INTERVALO DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 años a 28 años	19	22,89%
29 años a 39 años	26	31,32%
40 años a 50 años	27	32,53%
Más de 51 años	11	13,25%

*Fuente. Elaboración propia*

La mayoría de los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, pertenecen a la edad comprendida entre los 29 a 50 años de edad.

### Atención Emocional

**Tabla 3***Presto mucha atención a los sentimientos*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	1	1,20%
Algo de acuerdo	5	6,02%
Bastante de acuerdo	15	18,07%
Muy de acuerdo	35	42,17%
Totalmente de acuerdo	27	32,53%

*Fuente. Elaboración propia*

En la pregunta numero 1 la mayoría de los docentes están muy de acuerdo 42,17%, y totalmente de acuerdo un 32,53%, esto nos indica que los docentes de la UCC prestan mucha atención a sus sentimientos.



**Figura 4.** Gráfico de Resultados Pregunta 1. Fuente Elaboración propia

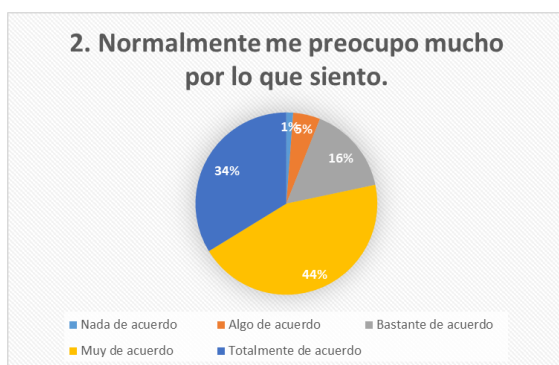
**Tabla 4**

*Normalmente me preocupo mucho por lo que siento*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	1	1,20%
Algo de acuerdo	4	4,82%
Bastante de acuerdo	13	15,66%
Muy de acuerdo	37	44,58%
Totalmente de acuerdo	28	33,73%

*Fuente. Elaboración propia*

En esta pregunta los profesores muestran que un 44,58% están muy de acuerdo, y un 33,73% está totalmente de acuerdo. Esto denota que la mayoría de los docentes se preocupan mucho por lo que sienten, sin embargo, a un 1,20 % de los 83 docentes esto no les preocupa.



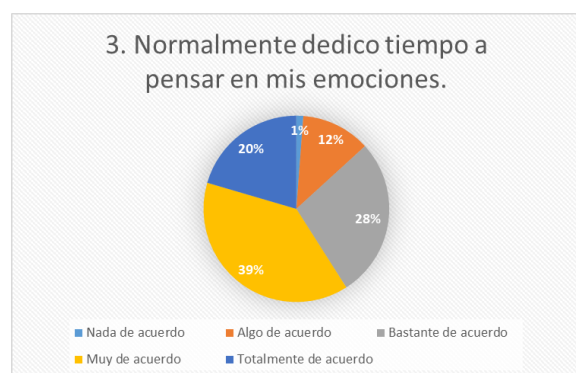
**Figura 5.** Gráfico de Resultados Pregunta 2. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 5***Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	1	1,20%
Algo de acuerdo	10	12,05%
Bastante de acuerdo	23	27,71%
Muy de acuerdo	32	38,55%
Totalmente de acuerdo	17	20,48%

*Fuente. Elaboración propia*

El 38,55% de los docentes están muy de acuerdo en que dedican tiempo a pensar en sus emociones, el 20,48% está totalmente de acuerdo, el 27,71% está bastante de acuerdo, 12,05% algo de acuerdo y un 1,20% está nada de acuerdo. Lo anterior indica que un porcentaje alto de los docentes no dedican tiempo a pensar en sus emociones.

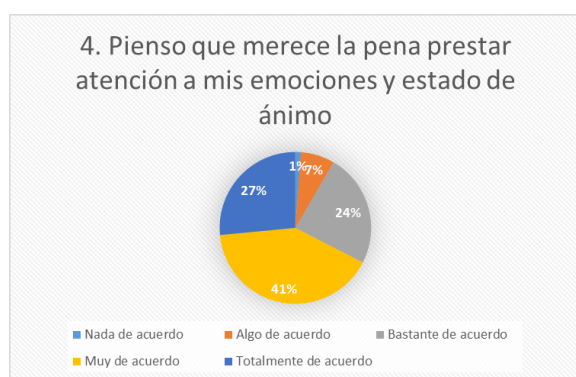
**Figura 6.** Gráfico de Resultados de la pregunta 3. Fuente Elaboración Propia**Tabla 6***Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de animo*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	1	1,20%
Algo de acuerdo	6	7,23%
Bastante de acuerdo	20	24,10%

Muy de acuerdo	34	40,96%
Totalmente de acuerdo	22	26,51%

*Fuente. Elaboración propia*

Un 40.96% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo en pensar que merece la pena prestar atención a sus emociones y estado, un 26,51% afirmaron que están totalmente de acuerdo. En consecuencia, un gran porcentaje de los docentes le da un gran valor a prestar atención a sus emociones y estado.



**Figura 7.** Gráfico de Resultados Pregunta 4. Fuente Elaboración Propia.

### Tabla 7

*Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos*

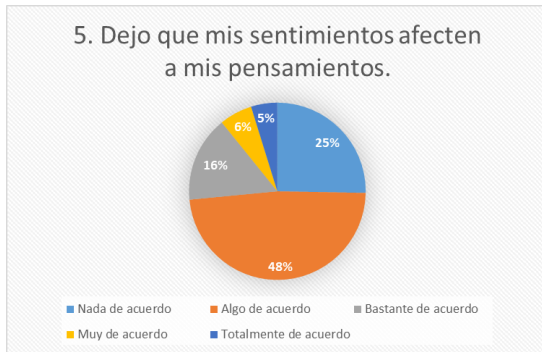
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	21	25,30%
Algo de acuerdo	40	48,19%
Bastante de acuerdo	13	15,66%
Muy de acuerdo	5	6,02%
Totalmente de acuerdo	4	4,82%

*Fuente. Elaboración propia*

En esta pregunta un 48,19% de los docentes está algo de acuerdo en dejar que los sentimientos afecten sus pensamientos, un 25,30% está nada de acuerdo, 15,66% está bastante de acuerdo, un



6,02% muy de acuerdo, y un 4,82% está totalmente de acuerdo, es decir, que muchos docentes permiten que los sentimientos afecten sus pensamientos.



**Figura 8.** Gráfico de Resultados Pregunta 5. Fuente Elaboración Propia

### Tabla 8

*Pienso en mi estado de ánimo constantemente*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	3	3,61%
Algo de acuerdo	15	18,07%
Bastante de acuerdo	29	34,94%
Muy de acuerdo	29	34,94%
Totalmente de acuerdo	7	8,43%

**Fuente.** *Elaboración propia*

Con un 34,94% los docentes de la UCC contestaron que están muy de acuerdo y otro 34,94% están bastante de acuerdo con esta pregunta, el 8,43% está totalmente de acuerdo, el 3,61 % está nada de acuerdo, y el 18,07% está algo de acuerdo. Esto nos indica que los Docentes de la UCC piensan en su estado de ánimo constantemente.



**Figura 9.** Gráfico de Resultados Pregunta 6. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 9**

*A menudo pienso en mis sentimientos*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	1	1,20%
Algo de acuerdo	10	12,05%
Bastante de acuerdo	17	20,48%
Muy de acuerdo	40	48,19%
Totalmente de acuerdo	15	18,07%

*Fuente. Elaboración propia*

En esta pregunta los docentes contestaron de la siguiente manera: un 48,19% están muy de acuerdo, el 18,07% está totalmente de acuerdo, un 20,48% está bastante de acuerdo, el 12,05% se encuentra algo de acuerdo y un 1,20% asegura estar nada de acuerdo. Por tanto, es evidente que la mayoría de los docentes piensan frecuentemente en sus sentimientos.



**Figura 10.** Gráfico de Resultados Pregunta 7. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 10**

*Presto mucha atención a cómo me siento*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	6	7,23%
Bastante de acuerdo	20	24,10%
Muy de acuerdo	40	48,19%
Totalmente de acuerdo	17	20,48%

*Fuente. Elaboración propia*

El 48,19% de los encuestados están muy de acuerdo en que prestan atención a como se sienten, el 24,10% están bastante de acuerdo, un 20,48% está totalmente de acuerdo y un 7,23% está algo de acuerdo con esta apreciación. Esto nos da a entender que todos los docentes de la UCC prestan mucha atención a como se sienten.



**Figura 11.** Gráfico de Resultados Pregunta 8. Fuente Elaboración Propia

Los resultados evidencian que en cuanto a la atención emocional los docentes de la UCC tienen conciencia de sus emociones, reconocen sus sentimientos y saben lo que significan, así mismo se advierte que la planta profesoral posee habilidades adecuadas para conocer, comprender, regular y controlar sus emociones.

El factor de atención emocional es uno de los componentes imprescindibles de la inteligencia emocional, ya que es en él donde se perciben los sentimientos propios en el mismo momento que se dan (Salmerón, 2002).

### Claridad de Sentimientos

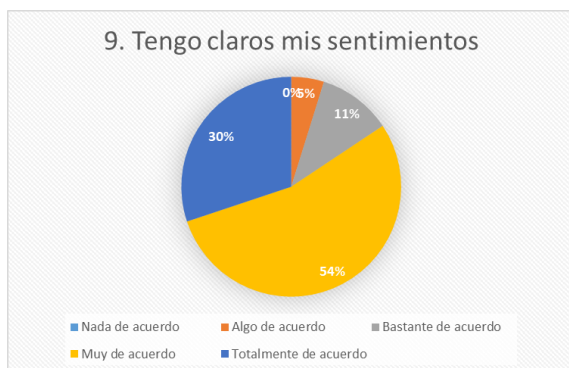
**Tabla 11**

*Tengo claro mis sentimientos*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	4	4,82%
Bastante de acuerdo	9	10,84%
Muy de acuerdo	45	54,22%
Totalmente de acuerdo	25	30,12%

*Fuente. Elaboración propia*

En la pregunta 9, el 54,22% de los profesores contestaron que están muy de acuerdo en tener claro sus sentimientos, el 30,12% está totalmente de acuerdo, el 10,84% está bastante de acuerdo, un 4,82% se encuentra algo de acuerdo y ninguno de los docentes estuvieron nada de acuerdo con esta apreciación.



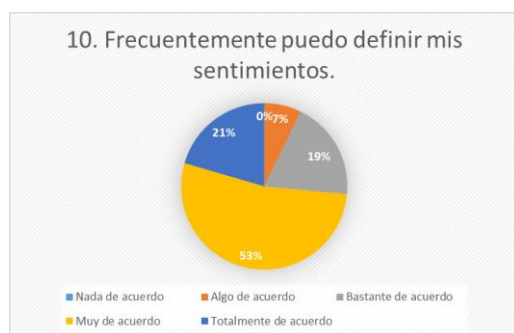
**Figura 12.** Gráfico de Resultados Pregunta 9. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 12***Frecuentemente puedo definir mis sentimientos*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	6	7,23%
Bastante de acuerdo	16	19,28%
Muy de acuerdo	44	53,01%
Totalmente de acuerdo	17	20,48%

*Fuente. Elaboración propia*

El 53,01% de los docentes encuestados estuvieron muy de acuerdo en que frecuentemente pueden definir sus sentimientos, el 20,48% estuvieron totalmente de acuerdo, el 19,28% bastante de acuerdo, un 7,23% algo de acuerdo y el 0,00% nada de acuerdo.

**Figura 13.** Gráfico de Resultados Pregunta 10. Fuente Elaboración Propia**Tabla 13***Casi siempre sé cómo me siento*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	13	15,66%
Bastante de acuerdo	52	62,65%
Muy de acuerdo	15	18,07%

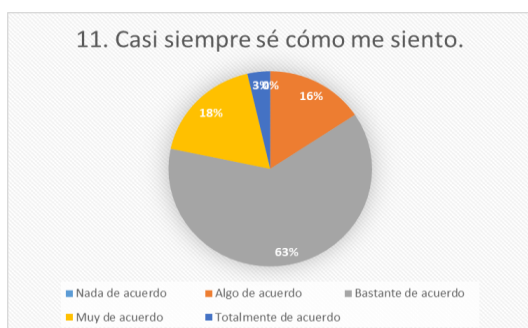
Totalmente de acuerdo

3

3,61%

*Fuente. Elaboración propia*

En la pregunta, casi siempre se cómo me siento, los docentes de la UCC solo el 3,61% respondieron que están totalmente de acuerdo, el 18,07% está muy de acuerdo, el 62,65% aseguran estar bastante de acuerdo, el 15,66% algo de acuerdo, y el 0% nada de acuerdo.



**Figura 14.** Gráfico de Resultados Pregunta 11. Fuente Elaboración Propia

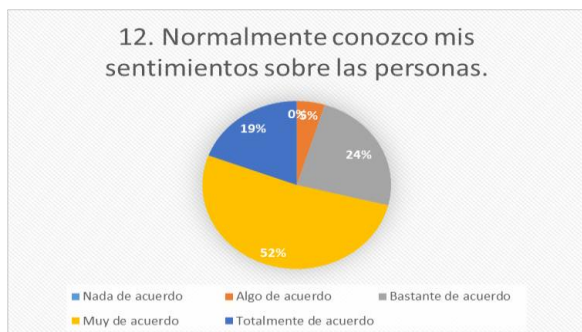
#### Tabla 14

*Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	4	4,82%
Bastante de acuerdo	20	24,10%
Muy de acuerdo	43	51,81%
Totalmente de acuerdo	16	19,28%

*Fuente. Elaboración propia*

En la pregunta 12, más de la mitad (51,81%) de los docentes encuestados contestaron que están muy de acuerdo en que normalmente conocen sus sentimientos sobre las personas, el 19,28% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 24,10% expuso que está bastante de acuerdo, el 4,82% afirmó estar algo de acuerdo, y el 0,00% nada de acuerdo.



**Figura 15.** Gráfico de Resultados Pregunta 12. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 15**

*A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	4	4,82%
Bastante de acuerdo	20	24,10%
Muy de acuerdo	43	51,81%
Totalmente de acuerdo	16	19,28%

*Fuente. Elaboración propia*

El 53,01% de los docentes contestaron a la pregunta 13 que están muy de acuerdo en que ellos a menudo se dan cuenta de sus sentimientos en diferentes situaciones, el 20,48% está totalmente de acuerdo, el 25,30% bastante de acuerdo, el 1,20% algo de acuerdo, y el 0,00% nada de acuerdo.



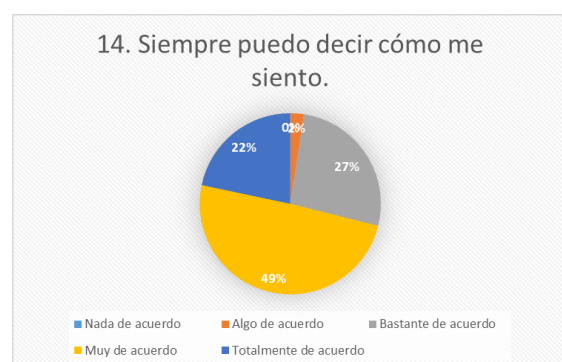
**Figura 16.** Gráfico de Resultados Pregunta 13. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 16***Siempre puedo decir cómo me siento*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	2	2,41%
Bastante de acuerdo	22	26,51%
Muy de acuerdo	41	49,40%
Totalmente de acuerdo	18	21,69%

*Fuente. Elaboración propia*

El 49,40% de los encuestados están muy de acuerdo en que siempre pueden decir cómo se sienten, el 21,69% está totalmente de acuerdo, el 26,51% está bastante de acuerdo, el 2,41% está algo de acuerdo y el 0,00% está nada de acuerdo.

**Figura 17.** Gráfico de Resultados Pregunta 14. Fuente Elaboración Propia**Tabla 17***A veces puedo decir cuáles son mis emociones*

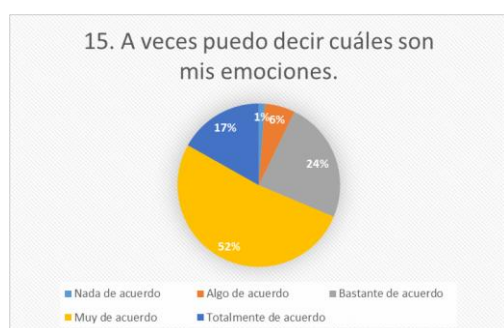
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	1	1,20%
Algo de acuerdo	5	6,02%
Bastante de acuerdo	20	24,10%



Muy de acuerdo	43	51,81%
Totalmente de acuerdo	14	16,87%

*Fuente. Elaboración propia*

En la pregunta 15, el 1,20% de los encuestados se encuentran nada de acuerdo en que a veces pueden decir cuáles son sus emociones, el 6,02% está algo de acuerdo, el 24,10% está bastante de acuerdo, el 51,81% están muy de acuerdo, y el 16,87% aseguraron estar totalmente de acuerdo.



**Figura 18.** Gráfico de Resultados Pregunta 14. Fuente Elaboración Propia

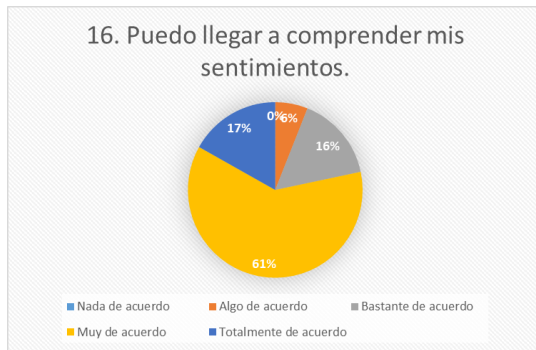
### Tabla 18

*Puedo llegar a comprender mis sentimientos*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	5	6,02%
Bastante de acuerdo	13	15,66%
Muy de acuerdo	51	61,45%
Totalmente de acuerdo	14	16,87%

*Fuente. Elaboración propia*

Un porcentaje muy alto de los docentes (61,45%) están muy de acuerdo en que pueden llegar a comprender sus sentimientos, el 16,87% está totalmente de acuerdo, el 15,66% está bastante de acuerdo, el 6,02% algo de acuerdo y el 0,00% nada de acuerdo.



**Figura 19.** Gráfico de Resultados Pregunta 16. Fuente Elaboración Propia

En la dimensión de claridad emocional, la mayoría de los docentes tienen un nivel adecuado, aunque un pequeño porcentaje está en un nivel bajo.

La claridad emocional es indispensable para poder comprender las causas subyacentes que nos llevan a sentir tales emociones, y en su comprensión fundamentar correctamente los pensamientos que conducen a acciones adecuadas inter e intra personales (Caruso y Salovey, 2005).

Landa y López Zafra (2010), manifestaron que la claridad emocional, permite que las personas identifiquen fácilmente sus estados emocionales durante los momentos de estrés, por tanto, invierten menos tiempo en lidiar con sus reacciones emocionales.

## Reparación Emocional

**Tabla 19**

*Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	6	7,23%
Bastante de acuerdo	7	8,43%
Muy de acuerdo	49	59,04%
Totalmente de acuerdo	21	25,30%

*Fuente. Elaboración propia*

El 59,04% de los indagados están muy de acuerdo en, aunque a veces se sienten tristes suelen tener una visión optimista, el 25,30% está totalmente de acuerdo, el 8,43% está bastante de acuerdo, el 7,23% algo de acuerdo, y el 0,00% nada de acuerdo.



**Figura 20.** Gráfico de Resultados Pregunta 17. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 20**

*Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	3	3,61%
Bastante de acuerdo	7	8,43%
Muy de acuerdo	53	63,86%
Totalmente de acuerdo	20	24,10%

**Fuente.** *Elaboración propia*

En cuanto a la pregunta, aunque se sienta mal, procura pensar en cosas agradables, un 63,86% de los docentes coincidieron en contestar que están muy de acuerdo, el 24,10% está totalmente de acuerdo, el 8,43% bastante de acuerdo, el 3,61% algo de acuerdo, y el 0,00% nada de acuerdo.



**Figura 21.** Gráfico de Resultados Pregunta 18. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 21**

*Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	5	6,02%
Bastante de acuerdo	11	13,25%
Muy de acuerdo	51	61,45%
Totalmente de acuerdo	16	19,28%

**Fuente.** Elaboración propia

El 61,45% están muy de acuerdo en que cuando están tristes, piensan en todos los placeres de la vida, el 0,00% están nada de acuerdo, el 19,28% están totalmente de acuerdo, el 13,25% bastante de acuerdo, el 6,02% algo de acuerdo. Esto nos muestra que todos los docentes están de acuerdo con esta pregunta.



**Figura 22.** Gráfico de Resultados Pregunta 19. Fuente Elaboración Propia

**Tabla 22***Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	2	2,41%
Bastante de acuerdo	8	9,64%
Muy de acuerdo	51	61,45%
Totalmente de acuerdo	22	26,51%

*Fuente. Elaboración propia*

El 61,45% de los docentes de la UCC están muy de acuerdo en que intentan tener pensamientos positivos, aunque se sientan mal, el 26,51% está totalmente de acuerdo, el 9,64% está bastante de acuerdo, el 2,41% está algo de acuerdo y el 0% nada de acuerdo.

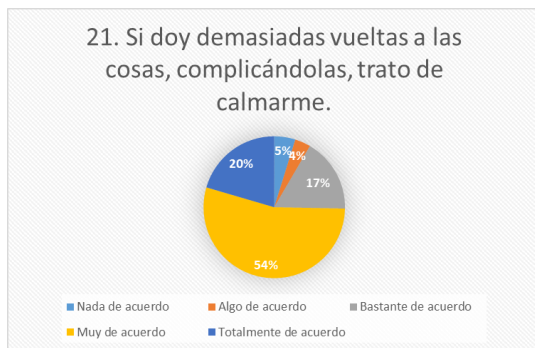
**Figura 23.** Gráfico de Resultados Pregunta 20. Fuente Elaboración Propia**Tabla 23***Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	4	4,82%
Algo de acuerdo	3	3,61%
Bastante de acuerdo	14	16,87%

Muy de acuerdo	45	54,22%
Totalmente de acuerdo	17	20,48%

*Fuente. Elaboración propia*

El 54,22% de los encuestados están muy de acuerdo y el 20,48% está totalmente de acuerdo en que, si dan demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, tratan de calmarse. Hay un 16,87% que está bastante de acuerdo, y un 3,61% algo de acuerdo, sin embargo, un 4,82% está nada de acuerdo con esta apreciación.



**Figura 24.** Gráfico de Resultados Pregunta 21. Fuente Elaboración Propia

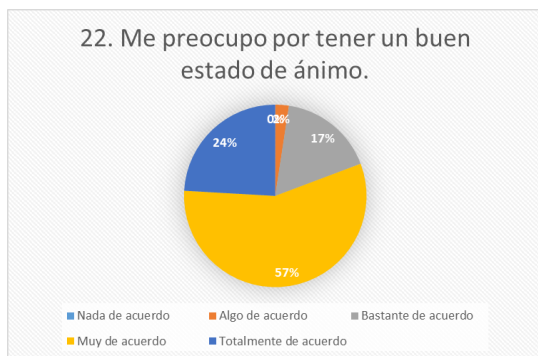
#### **Tabla 24**

*Me preocupo por tener un buen estado de animo*

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	2	2,41%
Bastante de acuerdo	14	16,87%
Muy de acuerdo	47	56,63%
Totalmente de acuerdo	20	24,10%

*Fuente. Elaboración propia*

El 56,63% de los encuestados están muy de acuerdo en que se preocupan por tener buen estado de ánimo, el 24,10% está totalmente de acuerdo, el 16,87% bastante de acuerdo, el 2,41% algo de acuerdo y el 0% nada de acuerdo.



**Figura 25.** Gráfico de Resultados Pregunta 22. Fuente Elaboración Propia

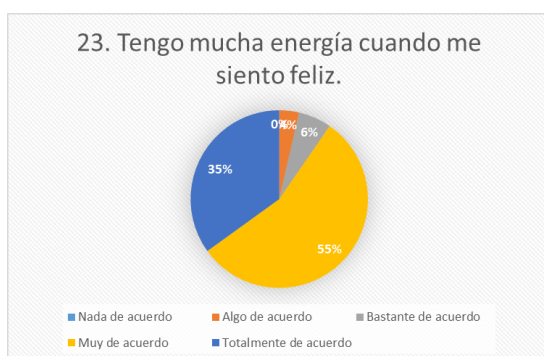
**Tabla 25**

*Tengo mucha energía cuando me siento feliz*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	0	0,00%
Algo de acuerdo	3	3,61%
Bastante de acuerdo	5	6,02%
Muy de acuerdo	46	55,42%
Totalmente de acuerdo	29	34,94%

*Fuente. Elaboración propia*

Al contestar la pregunta, tengo mucha energía cuando me siento feliz, el 55,42% de los profesores están muy de acuerdo, el 34,94% totalmente de acuerdo, el 6,02% bastante de acuerdo, el 3,61% algo de acuerdo, el 0% nada de acuerdo.



**Figura 26.** Gráfico de Resultados Pregunta 23. Fuente Elaboración Propia

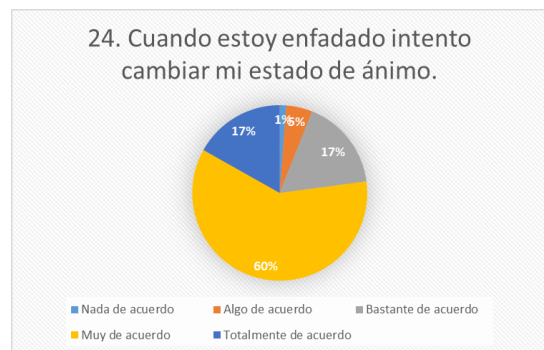
**Tabla 26**

*Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	1	1,20%
Algo de acuerdo	4	4,82%
Bastante de acuerdo	14	16,87%
Muy de acuerdo	50	60,24%
Totalmente de acuerdo	14	16,87%

*Fuente. Elaboración propia*

En la pregunta 24, el 60,24% de los encuestados contestaron que están muy de acuerdo en que cuando están enfadados intentan cambiar su estado de ánimo, el 16,87% está totalmente de acuerdo, otro 16,87% está bastante de acuerdo, el 4,82% algo de acuerdo, y el 1,20% nada de acuerdo.



**Figura 27.** Gráfico de Resultados Pregunta 24. Fuente Elaboración Propia

En la Universidad cooperativa de Colombia sede Arauca los docentes aceptan que los sentimientos y emociones a menudo deben ser regulados.

Zaccagnini (2004) mencionó que, en esta regulación de los estados emocionales, la persona es capaz de impedir los efectos negativos de esa emoción (por ejemplo, no dejarse envolver y actuar impulsivamente ante una situación que provoca ira) y procura aprovechar y utilizar los aspectos



positivos que permiten conocer y comprender la emoción con la finalidad de actuar sin perjudicarse.

## 7.2 Análisis de Resultados

El producto final del análisis de los resultados se interpretó sobre la base de los objetivos propuestos y al tenor de los planteamientos teóricos expresados en el marco referencial. A continuación, se presenta el análisis del cuestionario aplicado a los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca.

El manejo de las emociones se mantiene en condiciones normales, circunstancia que ayuda a la toma de decisiones y consecuentemente construye profesionales asertivos capaces de enfrentar cualquier crítica que se presente en el ámbito laboral. Lo anterior se complementa, con el autoconocimiento y la autoestima, lo que le permite al profesorado obrar sin temor y sin preocupaciones ante situaciones amenazantes, es decir, que representa, en sí, mecanismos de supervivencia, y refleja un cierto grado de confianza en los docentes.

Igualmente se colige, que los docentes cuentan con autodisciplina, la cual es indispensable para la consecución de los objetivos y metas que se proponen alcanzar, considerando como punto de partida, que el emprender actividades con voluntad ayuda a calmar situaciones de manera exitosa. También se observó que existe una verdadera intención para solventar los problemas.

**Tabla 27**

*Punto de corte*

SUBESCALAS		HOMBRES	MUJERES
<b>ATENCIÓN</b>	Escasa	<21	<24
	Adecuada	22 a 33	25 a 35
	Excesiva	>33	>36
<b>CLARIDAD</b>	Escasa	<25	<23
	Adecuada	26 a 35	24 a 34
	Excelente	>36	>35
<b>REPARACIÓN</b>	Escasa	<23	<23
	Adecuada	24 a 35	24 a 34

Excelente

&gt;36

&gt;35

*Fuente.* Punto de corte de la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) basada en la Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer

**Tabla 28**

*Resultados por género*

GENERO	N. DE PARTICIPANTES	ATENCION EMOCIONAL (PROMEDIO)	CLARIDAD DE SENTIMIENTOS (PROMEDIO)	REPARACION EMOCIONAL (PROMEDIO)
FEMENINO	45	30,04	32,64	32,48
MASCULINO	38	27,63	29,84	31,94

*Fuente.* Elaboración propia

Frente a la atención emocional en las mujeres se obtuvo un puntaje de 30,04, en referencia al punto de corte. Esto sugiere que tienen una atención emocional adecuada. Igualmente, los hombres también se encuentran en este rango, toda vez que la investigación arroja que los varones se encuentran con un puntaje de 27,63, en relación al punto de corte.

En cuanto a claridad de sentimientos, las mujeres tuvieron un puntaje de 32,64, respecto al punto de corte. Esto nos muestra que tienen una claridad de sentimientos adecuada. Los hombres también se encuentran en esta subescala con un puntaje de 29,84, en relación al punto de corte.

La reparación emocional en las mujeres es adecuada, tal y como lo indicó el puntaje obtenido de 32,48, en referencia al punto de corte. El personal masculino no se queda atrás, y se encuentra en el mismo rango ya que obtuvo un puntaje de 31,94, en relación al punto de corte.

**Tabla 29**

*Resultados generales factores con el promedio, desviación estándar, sesgo estandarizado*

FACTOR	MINIMO	MAXIMO	PROMEDIO	DESVIACION ESTANDAR	SESGO ESTANDRIZADO
--------	--------	--------	----------	---------------------	--------------------

<b>ATENCION EMOCIONAL</b>	14	40	28,89	5,17	-0,35
<b>CLARIDAD DE SENTIMIENTOS</b>	17	40	31,34	5,35	-0,23
<b>REPARACION EMOCIONAL</b>	16	40	32,30	4,90	-0,48

*Fuente. Elaboración propia*

32 de los docentes se relacionaron con el concepto de reparación emocional, seguido de la claridad de sentimientos con 31 y la atención emocional con 28, es decir, que la mayoría (porcentaje) de los profesores que participaron en el estudio relacionan el concepto de inteligencia emocional con el de inteligencia intrapersonal. Ver los resultados generales con todos los factores más detallado en el Anexo C.

28 de los profesores encuestados, manifestaron en la dimensión de Atención emocional, que tienen conciencia de sus emociones. En el plan de capacitación se pueden diseñar estrategias para trabajar la alegría, la tristeza, el miedo, la sorpresa, y la vergüenza en los docentes de la UCC.

31 docentes tienen clara sus emociones, es decir, saben diferenciarlas correctamente a fin de que no se interpongan inapropiadamente en el desarrollo de sus actividades cotidianas. Esto es de gran ventaja ya que si los sentimientos empezaran a confundirse con el desempeño laboral, la capacidad de los individuos se vería seriamente reducida.

Un promedio de 32 de los docentes encuestados, busca la causa de los sentimientos negativos que pueden afectarlos con la finalidad de hallarle una solución efectiva, lo cual demuestra que son capaces de diagnosticar la causa de sus sentimientos negativos y lograr la reparación emocional.

Los resultados obtenidos conducen a señalar que los docentes que manifiestan, desde su percepción, prestar mayor atención a sus emociones y tener capacidad para identificarlas, exteriorizan más satisfacción consigo mismos y un sentimiento positivo hacia su identidad.

En la claridad emocional y autoestima, podemos afirmar que el sentimiento de valor que se otorga el docente de la UCC se asocia con el nivel de comprensión de sus estados emocionales.

La dimensión de reparación emocional (detener las emociones negativas y de prolongar las positivas) se asocia a la satisfacción del docente sobre sus características y cualidades. Las dimensiones de la inteligencia emocional tales como percepción, atención, claridad y reparación emocional, se asocian con el ajuste psicológico personal, es decir, autoestima, autoconfianza, relaciones con los compañeros de trabajo, y relaciones con los semejantes.

En la reparación emocional el profesorado se encuentra en niveles muy manejables, ya que la mayor parte de los docentes saben controlar sus emociones ante situaciones difíciles y buscan las soluciones que mejor se ajusten al momento. Un punto favorable es que los docentes se encuentran totalmente comprometidos con la Universidad.

Goleman (1998, p. 289), expuso que el simple hecho de controlar las emociones de manera efectiva depende del nivel de inteligencia emocional que poseen los individuos. Lo anterior, ratifica los resultados obtenidos en esta investigación.

En el cuerpo docente de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, se detectaron algunas debilidades en cuanto al manejo de las emociones, las cuales se deben reforzar a través de la aplicación de herramientas de Inteligencia emocional. Las mayores fortalezas encontradas en los 83 docentes se advierten en las relaciones personales y el autoconocimiento, de lo cual se infiere que se muestran seguros y cuentan con autoestima que los motiva a ser mejores y a ser excelentes en sus quehaceres laborales. Igualmente, cuentan con un destacado trabajo en equipo, característica que se torna en fortaleza para la UCC.

Aunque la mayoría obtuvo una calificación adecuada en las tres escalas, se encuentra oportunidad de mejora en las tres habilidades, partiendo del paradigma actual de fortalecimiento en habilidades emocionales con programas de entrenamiento adecuados (Palomera, et al, 2006, Fernández-Berrocal y Extremera, 2005, Cabello, et al, 2010).

A pesar que la mayoría de los docentes obtuvo puntajes buenos en las tres habilidades evaluadas, éstas son susceptibles de ser mejoradas. Es necesario insistir en la capacitación, como quiera, que si bien los docentes dieron una opinión dentro de la encuesta en la cual se pidió fuera lo más sincera posible, es probable que algunos de ellos no hayan sido lo suficientemente francos al responder el cuestionario, por eso debemos trabajar con un mínimo margen de error. El plan de capacitación va a reafirmar todos los conocimientos que los docentes ya tienen sobre el

manejo de su inteligencia emocional, pues es indispensable que se mantengan y que conozcan nuevas estrategias para sobrellevar situaciones adversas en el aula de clase y en la vida cotidiana.

Es imposible que el hombre se desligue de sus emociones, por lo cual se hace conveniente crear conciencia acerca el rol que cumplen en el diario vivir. Este “crear conciencia” no debe limitarse sólo a aceptarlas, sino que se puede sacar partido de él y diseñar métodos para sacar emociones en las relaciones, por ello formulare un plan de capacitacion para los docentes de la UCC, sede Arauca.

Atencion Emocional : 69,87%

Claridad de Sentimientos: 51,90%

Reparaciòn Emocional: 77.61%

Se reitera, que la habilidad más destacable entre los docentes de la ucc es la reparación emocional, la cual es considerada por algunos autores como la más importante para la interacción social, ya que esta influye directamente en la expresión emocional y el en comportamiento. Dentro del aula puede ayudar a fomentar relaciones cordiales con y entre el alumnado a la par que desarrolla un clima propicio para el aprendizaje a través de un ambiente de confianza.

El precario dominio de las emociones negativas como el miedo, la ira y la culpa, dentro del aula de clases, no es solamente dañino para el docente de educación superior, sino que es igualmente perjudicial para el alumno ya que crea en él modelos incorrectos y poco adaptativos para desenvolverse en el entorno, así como una pobre capacidad para la toma de decisiones (Redorta y Cols., 2006; Lopes, Salovey, Beer y Côté, 2005; Extremera y Fernández-Berrocal, 2004b).

También cabe señalar que el 51.90% de los docentes cuentan con una adecuada o excelente claridad emocional, habilidad necesaria para el etiquetado correcto de sus emociones y para establecer las relaciones que existen entre ellas junto con sus matices, lo cual podría ayudar como defensa contra las presiones derivadas de la función docente y comportamientos nocivos como son el perfeccionismo desadaptativo y el estrés, el cual es cada vez más frecuentes dentro

de los docentes universitarios. La falta de esta habilidad emocional puede afectar al profesorado causando confusión y disminución del bienestar psicológico (Dunn, Whelton y Sharpe, 2006; Gohm, 2003).

Sin embargo, hay que señalar que el 69.87% de los docentes cuenta con una adecuada atención emocional lo que significa que el 30% requiere mejorarla. Teniendo en cuenta que cada una de las habilidades que conforman la inteligencia emocional se encuentran íntimamente relacionadas, poseer un nivel no adecuado de atención emocional puede disminuir la eficacia de la claridad y la reparación, además que puede trastocar enormemente la vida personal del docente y su desempeño laboral. De acuerdo con lo anterior, se observa que una cantidad significativa de docentes cuenta con adecuadas habilidades emocionales, no obstante, estas aún pueden ser perfeccionadas a través del plan de capacitación basado en inteligencia Emocional.

### **7.3 Plan de Capacitación basado en la Inteligencia Emocional para los docentes de la UCC, Arauca**

En los resultados que en este momento ocupan nuestra atención, se evidenció que los docentes de la UCC necesitan de un plan de capacitación docente orientado para el estímulo de la inteligencia emocional y la gerencia del aula, tomando en cuenta la planificación y organización del proceso gerencial para programas de formación docente dentro de la universidad.

#### **Objetivos del Plan de Capacitación**

##### **Objetivo General**

Desarrollar, en los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, las habilidades de control, entendimiento y reparación de las propias emociones, a efectos de optimizar su desempeño como gerentes del aula.

##### **Objetivos Específicos**

Brindar herramientas a los profesores para que sean capaces de manejar la inteligencia emocional de manera positiva.

Potenciar al docente en la capacidad de autoreparación para que tenga mayor competencia emocional.

Enseñar al docente a identificar sus propias emociones y la de los demás para obtener una relación positiva con sus estudiantes y compañeros de trabajo.

### **Justificaciòn**

Al hablar de las emociones en la formación docente es necesario remitirnos a la educación emocional, para efectos de este trabajo la definiremos como un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con el objetivo de capacitarle para la vida. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social. (Bisquerra 2005).

Este mismo autor aseveró, que los objetivos de este tipo de educación emocional pueden resumirse, en la adquisición de un mejor conocimiento de las propias emociones, en la identificación de las emociones de los demás, desarrollar la habilidad para regular las propias emociones, prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas, desarrollar la habilidad para generar emociones positivas, desarrollar la habilidad de auto motivarse, adoptar una actitud positiva ante la vida, y aprender a fluir, etc.

### **Viabilidad del Plan de Capacitaciòn**

Este plan de capacitación es factible desde el punto de vista organizacional, tecnico, de financiamiento y de recursos humanos, ya que la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, cuenta con los auditorios adecuados para este tipo de capacitaciones, tambien con el personal especializado en Psicología e Inteligencia Emocional que estan vinculados directamente con la universidad. El area de recursos humanos cuenta con un programa de Bienestar Universitario donde estan todos los recursos financieros autorizados por la universidad para las capacitaciones en actualización y formación de los docentes.

## **Responsables de la implementación del Plan de Capacitación**

La dependencia responsable de implementar el plan de capacitación sobre inteligencia emocional para el personal docente de la universidad es la Coordinación de Bienestar Universitario de la UCC, toda vez que es la encargada de asumir el control de todas aquellas acciones encaminadas a promover el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria que impactan en su calidad de vida.

## **Recursos**

Humanos:

Profesional en Psicología –Especialista en Inteligencia Emocional

Docentes de la UCC

Materiales:

Proyector de video bean , computador, material impreso, lapiz, papel bond, papel kraft, marcadores y hojas blancas.

Logísticos:

Auditorio de la sede Arauca de la Universidad Cooperativa de Colombia.

## **Presupuesto**

Para la implementación del plan de capacitación no se generaran costos adicionales a la universidad, ya que se cuenta con recursos propios ( Presupuesto, auditorios, ayudas audiovisuales, marcadores, redma de papel, fotocopidora, recurso humano) que permitirán la ejecución del programa. En el plan de capacitación se aprovecharan los espacios y elementos necesarios con los que cuenta la universidad. Igualmente, se contará con los profesionales en psicología y especialistas en Inteligencia emocional que están vinculados laboralmente con la UCC.



Anualmente, la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, cuenta con un plan presupuestal asignado a las diferentes dependencias administrativas, incluido Bienestar Universitario, oficina encargada de colocar en marcha el plan de capacitación, el cual sera incluido en el plan estrategico de la UCC. El programa presupuestal del claustro contempla simultaneamente los gastos de capacitaciones y actividades que son de utilidad tanto para el funcionamiento del mismo como para el bien de los empleados.

En este sentido podemos afirmar que no se generaran gastos adicionales para la Universidad, toda vez, que ésta cuenta con recursos propios para materializar la capacitación los cuales están incluidos en el rubro anual asignado a Bienestar universitario.

**Tabla 30**

*Costos de plan de capacitación*

DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Capitador (Especialista en Inteligencia Emocional) 26	\$34.773	\$3.616.392
Sesiones – 104 horas		
Refrigerio (26 sesiones) x 86	\$2.000	\$4.472.000
Botellon de Agua Potable x 6	\$5.000	\$35.000
Vasos Desechables x 10 paquetes	\$2.400	\$24.000
Resma Hojas blancas (2)	\$10.500	\$21.000
Marcadores(1 caja)	\$20.500	\$20.500
Lapices ( 10 cajas )	\$9.350	\$93.500
Material Instruccional capacitación (26 s) x 83	\$1000	\$2.158.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$85.523</b>	<b>\$10.440.392</b>

*Fuente. Elaboración propia*

## **Actividades**

La propuesta de un Plan de Capacitación Basado en la Inteligencia Emocional dirigido a los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, está estructurado en cinco

modulos. El primer modulo será orientado a la capacitacion del docente como gerente del aula, el segundo, tratará sobre inteligencia emocional, el tercero, se referirá al trabajo de Atención Emocional, el cuarto modulo, tendrá como eje central la Claridad Emocional, y el quinto y último modulo girará en torno a la Regulación Emocional. Los 3 ultimos módulos están directamente relacionados con el modelo de Mayer y Salovey y con los aspectos de la inteligencia emocional evaluados en el TMMS-24.

Con la realizacion de los 5 modulos, los docentes van a adquirir competencias emocionales para potenciar al máximo las capacidades personales y el rendimiento individual, aprenderán a gestionar las relaciones, a prevenir los conflictos, y tendrán una mejor comunicación y trabajo en equipo. El plan de capacitación le entregará al profesorado un claro mensaje de la inteligencia emocional, su enfoque intrapersonal (de auto conocimiento, auto consciencia) e interpersonal (externas, de relación con pares, etc.), y edificará docentes capaces de desarrollar las tareas diarias individuales y grupales en el aula de clases y en su entorno.

Todas las actividades de los modulos estarán distribuida en fases:

Fase 1: Introducción.

Fase 2: Sencibilización.

Fase 3: Exposición de la tematica.

Fase 4: Actividades practicas.

Fase 5: Retroalimentación y reflexion.

## **Modulo 1**

Docente como gerente del aula.

Taller de gerencia educativa y liderazgo.

-La motivación como proceso auto-enérgico.

-Toma de decisiones.

-Cómo tomar decisiones eficaces.

-La planificación

-Rol gerencial del docente en el aula

Objetivo: Desarrollar las competencias básicas del docente, en cuanto a la forma de encarar los problemas que se deriven de los procesos administrativos y de la conducción del aula.

El comportamiento de un líder, sea éste administrador o gerente, o director o docente, rol que involucra funciones como planear, dar información, evaluar, controlar, recompensar, estimular o sancionar, entre otras, debe ayudar a un grupo a alcanzar sus objetivos, en otras palabras, a satisfacer sus necesidades. Así, la persona que pueda dar mayor asistencia y orientación al grupo en la solución satisfactoria de sus problemas, tiene mayores posibilidades de ser considerada como líder.

Beneficios : Desarrollo de habilidades gerenciales en los docentes de la UCC.

## **Modulo 2**

Inteligencia Emocional.

Taller para fomentar la Inteligencia emocional en los docentes de la UCC.

-Qué es la Inteligencia Emocional?

-Entrenamiento emocional para liderar.

-Aprendiendo a gestionar mis emociones.

-Que tanto me conozco.

-Dimensiones de la Inteligencia Emocional.

Objetivo: Conocer los elementos clave de la inteligencia emocional. Aprender a observar e identificar las emociones propias y ajenas.

Identificar qué puede variar en nuestro comportamiento utilizando la información de nuestras emociones a nuestro favor. Destacar la importancia de la gestión emocional para conseguir cambios.

Beneficios: Desarrollo de las habilidades emocionales en los docentes de la UCC.

### **Modulo 3**

Taller Dimension Atencion emocional.

- Qué emociones siento?
- Conociendo nuestras propias emociones y sus efectos.
- Explorando los puntos fuertes y débiles.
- Emociones positivas vs emociones perturbadoras.
- Autoconfianza.

Atencion emocional, las cuales comprenden emociones propias y de los demás, reconociendo sus implicaciones personales y pedagógicas.

Objetivo: Ayudar a los docentes a tener la capacidad de reconocer sus sentimientos y saber lo que significan.

Beneficios: La atención emocional ayuda a tener conciencia de los sentimientos, igualmente, proporciona las habilidades necesarias para regular y controlar las emociones tanto positivas como negativas.

### **Módulo 4**

Taller Dimensión claridad de sentimientos.

- Elevando su conciencia de los sentimientos físico.
- Reconoce las posibilidades y limites propios.
- Reconoce diferentes maneras de sentir.
- Reconoce sus emociones.
- Empatía.

Claridad de sentimientos. Percepción de cambios (desde una perspectiva de madurez en el tiempo) y de logros (reconociendo una mayor comprensión de sus emociones). Identifican y valoran positivamente sus características personales, como profesional en formación.

Objetivo: Aprender a observar e identificar las emociones propias y ajenas.

Beneficios: Los docentes con alta Claridad emocional presentan una mayor orientación positiva a los problemas, así como una mayor tendencia a resolverlos racionalmente, de modo que no utilizan estrategias de evitación para solucionarlos. Esta habilidad emocional les permite utilizar menos recursos cognitivos a la hora de evaluar las diferentes alternativas de acción, empleando estos recursos en la aplicación de estrategias de afrontamiento más adaptativas.

## **Módulo 5**

Taller Dimensión reparación emocional.

- Capacidad de control frente a una emoción negativa.
- La automotivación y su influencia en los demás.
- Promueve la actitud positiva.
- Control de emociones
- Mirando la adversidad como una oportunidad.
- Siempre se puede ser mejor.

Reparación emocional. Desarrollan estrategias de autorregulación emocional, reconociendo sus implicancias personales y pedagógicas.

Objetivo: Gestionar las emociones propias y ayudar a los demás a hacerlo. Provocar un cambio en la forma en que vemos a las personas y facilitar el desarrollo natural la IE propia.

Beneficios: Desarrollo de habilidades para facilitar la reparación emocional en los docentes de la UCC.

**Tabla 31**

*Módulo 1. Docente como gerente del aula*

---

<b>MODALIDAD</b>	Taller
<b>CONDICION</b>	Presencial
<b>NRO DE HORAS</b>	20 Horas – 5 Sesiones
<b>AUDIENCIA</b>	Docentes UCC
<b>EVALUACIÒN</b>	Participaciòn

---

*Fuente. Elaboraciòn propia*

**Tabla 32**

*Módulo 2. Inteligencia emocional*

---

<b>MODALIDAD</b>	Taller
<b>CONDICION</b>	Presencial
<b>NRO DE HORAS</b>	20 Horas – 5 Sesiones
<b>AUDIENCIA</b>	Docentes UCC
<b>EVALUACIÒN</b>	Participaciòn

---

*Fuente. Elaboraciòn propia*

**Tabla 33**

*Módulo 3. Dimensiòn atenciòn emocional*

---

<b>MODALIDAD</b>	Taller
<b>CONDICION</b>	Presencial
<b>NRO DE HORAS</b>	20 Horas – 5 Sesiones
<b>AUDIENCIA</b>	Docentes UCC
<b>EVALUACIÒN</b>	Participaciòn

---

*Fuente. Elaboraciòn propia*

**Tabla 34**

*Módulo 4. Dimensión claridad de sentimientos*

---

<b>MODALIDAD</b>	Taller
<b>CONDICION</b>	Presencial
<b>NRO DE HORAS</b>	20 Horas – 5 Sesiones
<b>AUDIENCIA</b>	Docentes UCC
<b>EVALUACIÒN</b>	Participación

---

*Fuente. Elaboración propia*

**Tabla 35**

*Módulo 5. Dimensión reparación emocional*

---

<b>MODALIDAD</b>	Taller
<b>CONDICION</b>	Presencial
<b>NRO DE HORAS</b>	24 Horas – 6 Sesiones
<b>AUDIENCIA</b>	Docentes UCC
<b>EVALUACIÒN</b>	Participación

---

*Fuente. Elaboración propia*

Ver Plan de acción Anexo D.





## **Evaluación, medición y seguimiento a la implementación de la propuesta de capacitación**

La importancia de hacer seguimiento y monitoreo a la experiencia del plan de capacitación sobre Inteligencia Emocional para los docentes de la UCC, consiste en que de esta forma se ayuda al buen desempeño de los docentes en su vida laboral y personal.

El proceso de monitoreo y seguimiento de los resultados, que hace parte del ciclo de gestión, utiliza la información obtenida en la investigación, en consecuencia, el análisis de los datos le permitirá a la universidad abordar el tema de inteligencia emocional en los docentes, teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada uno de ellos. Así mismo, la investigación contempla la evaluación permanente de los resultados los cuales siempre se van a ver reflejados en la implementación del plan de capacitación. En el proceso de seguimiento y evaluación participa el director de la universidad junto con bienestar universitario. Actualmente la universidad entiende la importancia de la implementación del plan de capacitación para los docentes.

Cuando se trabajan las emociones el método de calificación más apropiado es la evaluación continua, ya que se trata de un proceso de aprendizaje en el que los docentes deben interiorizar sus sentimientos y saber relacionarlos de un modo óptimo, así mismo poder determinar si sus emociones son positivas o negativas.

Con las actividades propuestas, que se realizarán de modo progresivo durante la capacitación, podemos evaluar que los objetivos de cada actividad se hayan adquirido, así como los contenidos didácticos de cada una de ellas. Durante la capacitación se realizará la evaluación de cada tema tratado, y al finalizar cada módulo se practicará un examen con el que se pretende dilucidar la evolución de los docentes y si estos han llegado a conseguir los objetivos marcados en esta propuesta del trabajo de investigación.

El encargado de la capacitación irá registrando y anotando las observaciones que se vayan presentando con los docentes. Al finalizar la misma recolectará información con un formato de encuesta que se le realizara a cada profesor con el fin de llevar un registro de información para posibles mejoras al plan de capacitación o ratificar las actividades que han funcionado satisfactoriamente. Con este método de evaluación podremos estar atentos al proceso de enseñanza-aprendizaje teniendo todo el proceso controlado y registrado. Se utilizará el formato del Anexo E.

Finalmente se evaluará si se alcanzaron las metas propuestas con la capacitación, esto tiene por finalidad determinar la efectividad de la misma. La fase de evaluación debe observar el valor del programa, por lo cual es posible tener varias metas. La opción de cuál meta buscar, depende de la información que se requiere y los límites bajo los que se actúa (Chiavenato, 1999, p. 567).

Al realizar el plan de capacitación sobre inteligencia emocional, se evidencia que este generará un mejor rendimiento laboral del personal docente, ya que ayuda a resolver los problemas personales con el proceso de autorregulación y autocontrol, teniendo en cuenta que es la manera en que las personas manejan sus emociones e impulsos, tomando el control de sus pensamientos y actos, para así tomar decisiones adecuadas y no permitir que estas afecten en su ámbito profesional.

Igualmente, al tener un adecuado nivel de inteligencia emocional la automotivación aumenta, teniendo como referente los impulsos motivacionales, permitiendo un mejor proceso con sus colegas, estudiantes, familia o amigos, y contribuyendo con el cumplimiento de las metas o proyectos trazados (Caal et al., 2013).

Después de culminar el plan de capacitación se realizará el respectivo seguimiento, haciendo nuevas encuestas donde se analizarán los resultados para conocer el avance de los docentes en el manejo de sus emociones y así poder darle continuidad a su implementación. Ver anexo F.

### **Instrumentos de Evaluación**

Instrumentos que se utilizaran para evaluar los resultados de la capacitación sobre Inteligencia Emocional realizada a los docentes de la UCC sede Arauca.

Fase Inicio: Cuestionario de competencias emocionales – Tabla Nivel de satisfacción

Cuestionario Inicial.

Proceso: Evaluación de proceso – Evaluación del proceso de Intervención.

Fase Final: Cuestionario de competencias emocionales.

## Cuestionario Final – Tabla de Educación Emocional.

Cuestionario inicial: Con esta herramienta se pretende recoger los datos personales principales de los profesores que van a participar en la capacitación. Se formularán una serie de preguntas para explorar sus conocimientos con respecto a la temática de la capacitación. La última parte es una evaluación a través de una escala tipo Likert de 5 puntos (1=nada; 5=mucho), donde se les indagará acerca de su grado de satisfacción en los aspectos de, su rol como docente (en general), su capacidad para crear un buen clima en el aula, el ambiente laboral con el resto de los profesores, su capacidad para solucionar problemas con los alumnos, el rendimiento académico de su clase, la comunicación, su capacidad para solucionar problemas, su capacidad para manejar a los alumnos, su modelo como persona (hacia sus compañeros, alumnos, entorno) y la valoración general de su vida. (Anexo E).

La evaluación de proceso: Al terminar cada actividad se realizará una evaluación de la misma. En un breve cuestionario se recogerán aspectos relativos a la actividad (nivel de dificultad, interesante, y si le ha resultado útil y divertida), utilizando una escala Likert de los cinco puntos con valores de nada (1) a mucho (5). También se les preguntará si cambiarían o mejorarían algo, indagando puntualmente que parte del programa sería objeto de modificación, así mismo se cuestionará por cómo se siente el docente y sus alumnos después de la sesión. Al final se dedicará un espacio para observaciones y/o comentarios (Anexo G).

Se evaluará cómo se han sentido durante el transcurso de la capacitación (a gusto, tranquilos, seguros, contentos, relajados, cómodos, entusiasmados, confiados), y se indagará si creen que el programa les ha ayudado personalmente y/o profesionalmente y en qué. Se solicitará que especifiquen lo que más les ha gustado y lo que menos, y se les preguntará también sobre los aspectos que seguirán poniendo en práctica en el futuro. Así mismo, se solicitará a los profesores que señalen la nota media que le pondrían a la capacitación.

Recuérdese que en la evaluación inicial se pretende hacer un sondeo acerca de la satisfacción del docente con una serie de variables o conceptos, igualmente se busca verificar sobre la capacidad para crear un buen clima en el aula, un agradable ambiente laboral con el resto de los docentes, cotejar la capacidad para solucionar problemas en el salón de clase, vislumbrar el rendimiento académico de su clase, la calidad de la comunicación con sus compañeros, la

capacidad para solucionar problemas con ellos, el talento para manejar a los alumnos, su modelo como persona y la valoración general de su vida.

Ahora con el cuestionario final se pretende recoger las opiniones de los docentes participantes al terminar la capacitación, se trata, por tanto, de un instrumento de evaluación del proceso y de la cuantificación de los resultados en una escala Likert con valores del 1 al 5, donde 1 es nada y 5 mucho. Se les preguntará si se han cumplido sus expectativas, si los contenidos de la capacitación les han parecido interesantes, útiles, si la metodología utilizada añade valor a la capacitación, si ha habido suficiente orientación práctica (ejemplos, debates, etc.), si el ponente principal ha trasladó adecuadamente sus conocimientos, si el resto de los ponentes han sido adecuados, si la estructura del capacitación es acertada, la duración y organización de la capacitación es idónea, y si los materiales utilizados les han resultado de calidad y suficientes para la consecución de los objetivos. La parte final del cuestionario incluye un espacio para realizar sugerencias, comentarios (Anexo F).

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 Conclusiones

En relación al primer objetivo cuyo propósito fue realizar el diagnóstico de la necesidad de un plan de capacitación de inteligencia emocional para los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, se logró evidenciar la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional para el buen desenvolvimiento de sus actividades laborales y de la vida cotidiana. Esto se obtiene con un adecuado plan de capacitación sobre IE, el cual les proporciona las herramientas para comprender sus emociones, reconocerlas y regularlas, así como ir resolviendo problemas.

Según los resultados de nuestro estudio, poseer una adecuada inteligencia emocional dentro del ámbito laboral de los docentes universitarios influye de forma positiva sobre la estabilidad emocional, la sociabilidad, el sentido del deber, la confianza, la preocupación por los demás, la responsabilidad y auto exigencia en el trabajo, la utilización de adecuadas estrategias de afrontamiento del estrés y a disfrutar de una mejor salud mental. En consecuencia, todos estos aspectos favorecen el bienestar psicológico de los docentes de la UCC, sede Arauca, tanto en sus relaciones personales como en el desarrollo de su actividad laboral.

Con la investigación se logró construir un marco teórico sobre Inteligencia Emocional que sirve de referencia para la elaboración de la propuesta de plan de capacitación. El marco teórico sustenta la propuesta de investigación con las diferentes teorías de uno o varios autores que aportan elementos teóricos, los cuales explican el por qué, y cómo se desenvuelve el tema de IE, donde se da cuenta de la exposición y análisis de las teorías, planteamientos y enfoques ya construidos por investigaciones previas que se consideran válidos para la ubicación correcta del problema de investigación.

En el desarrollo del proyecto se realizó una evaluación de algunas habilidades emocionales (percepción, comprensión y regulación emocional) de los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca. Como hallazgos principales se destaca que en general el grupo de docentes de la universidad tienen una calificación adecuada de acuerdo a la escala TMMS-24.

Con el análisis de los resultados se concluye que la aplicación de un plan de capacitación fundamentado en inteligencia emocional permite potencializar la gerencia en el aula y el buen desempeño en sus cargos como docentes, esto en virtud a que por medio de este plan se brinda la posibilidad de definir perfiles profesionales que favorecerán su buen desempeño en la Universidad y en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el salón de clase, conformando de esta manera equipos de trabajo que posean las competencias necesarias para el desarrollo de las actividades y la identificación de los puntos débiles, lo cual permite oportunidades de mejora que garanticen resultados, así como el gerenciamiento del desempeño del docente en el aula con base en objetivos cuantificables y con posibilidad de observación directa.

Finalizando, se diseña una propuesta de capacitación para el control y manejo de las habilidades emocionales para el personal docente que labora en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Arauca, a fin de guiar con estrategia y herramientas, el camino hacia un nivel adecuado de inteligencia emocional en los docentes.

Igualmente, podemos aseverar que una de las principales tareas de los gerentes se centra en el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades y competencias de la IE en sus diferentes equipos de trabajo, pues es claro, que la correcta administración de esta herramienta marcará la diferencia entre el éxito de las organizaciones, la calidad de sus servicios y la trascendencia en el tiempo de la misma.

La evaluación y seguimiento de los resultados, le permitirá a la universidad abordar el tema de inteligencia emocional en los docentes, teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada uno y así lograr el éxito de la capacitación.

## **8.2 Recomendaciones**

Se deben generar espacios de capacitación para quienes laboran en la universidad, donde se pueda combinar la inteligencia emocional y el liderazgo. Esto para que los líderes sepan manejar sus emociones, y para que puedan entender y controlar las de sus colaboradores.

Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y la gerencia del aula de clase.

Realizar con frecuencia capacitaciones sobre inteligencia emocional y preparación profesional, con el fin de alcanzar un equilibrio entre los logros profesionales y los personales. Los docentes después de ser capacitados deben dar síntomas de mejoramiento y de superación, lo cual permitirá alcanzar el éxito deseado.

Crear una estrategia motivacional que ayude a los empleados a involucrarse más al ámbito organizacional, creando en ellos un compromiso hacia la institución, ya que a través de esta el empleado se siente parte de ella.

Incentivar con más regularidad a los docentes a la generación de ideas y propuestas para un mejor desarrollo de las actividades.

Concientizar al personal directivo, así como a los profesores, sobre la importancia que tiene el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el cumplimiento de las funciones diarias y en el aspecto personal.

Aplicar el plan de capacitación a los docentes de la UCC, sede Arauca, mínimo una vez al año estimulando las tres dimensiones de la inteligencia emocional, percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional. Lo anterior con el fin de incrementar el dominio de las habilidades emocionales, las cuales son fundamentales para el desarrollo personal y profesional de toda persona.

Implementar programas dirigidos a los docentes, en los cuales se les invite a continuar en el proceso de formación y desarrollo de sus propias emociones, esto con la finalidad de que las expresen de forma adecuada y tomen conciencia de las mismas. Todo ello encaminado al logro de sus objetivos personales y profesionales.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aiken, L. (1996). Test Psicológicos y Evaluación. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A., octava edición. México, D.F.
- Barba N, (2015). Propuesta de intervención para trabajar la educación emocional en educación infantil (Tesis de grado para maestría en educación Infantil). Universidad Internacional de la Rioja, Barcelona, España. Recuperado de:  
<https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/3224/BARBA%20ROLD%C3%81N%2C%20NEUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bennet, N., Estilos de enseñanza y progresos del alumno, Madrid, Morata, 1979, 297 p.
- Bisquerra Alzina, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3) 95-114. Recuperado de  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927006>
- Caal, T., Cruz, N., Leon, P., & Hernández, L. (2013). Beneficios de ser inteligente emocionalmente. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de:  
<https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/beneficiosinteligencia-emocional-2.pdf>
- Cabrales, o. (2008). *la competencia por el mercado universitario y sus incidencias en la evaluación de los aprendizajes*. Recuperado de.  
<http://www.umng.edu.co/documents/63968/80129/Vol2No2Art12.pdf>
- Camacho P. (2013). *Diseño de un plan de capacitación basado en inteligencia emocional para el personal docente de la universidad nacional experimental francisco de miranda (unefm)* Revista arbitrada del centro de investigación A.C. Barquisimeto, Venezuela. Recuperado de.  
[http://www.grupociieg.org/archivos\\_revista/4-1-9%20\(138-154\)%20Camacho%20Paymir%20rcieg%20agosto%202013\\_articulo\\_id112.pdf](http://www.grupociieg.org/archivos_revista/4-1-9%20(138-154)%20Camacho%20Paymir%20rcieg%20agosto%202013_articulo_id112.pdf)
- Campanario, J. (2002) ¿Cómo influye la motivación en el aprendizaje de las ciencias? [Artículo en línea] Disponible en: <http://www2.uah.es/imc/webens/> 127.



- Caruso, D & Salovey, P (2005). El directivo emocionalmente inteligente: la inteligencia emocional de la empresa. Madrid: Alga.
- Castellanos (2006). La gerencia de aula una alternativa de cambio en el proceso educativo. Tesis de grado en la Maestría en Gerencia y Liderazgo Educativo. Universidad Fermín Toro. Barinas, Venezuela.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2<sup>a</sup>. ed.). Caracas: Uyapal.
- Corral, Y. (2008). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de dato. Recuperado de.  
[Shttp://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf](http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf)
- Chávez, N. (1994). Introducción a la Investigación Educativa. Caracas. Editorial Grafica, C.A.
- Chiavenato, I. (2005). Administración en los nuevos tiempos. Segunda edición. Bogotá, Colombia: McGraw - Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato Idalberto (2011). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones, (9na edición), México: Mc Graw Hill.
- Dunn, J.; Whelton, W. y Sharpe (2006). “Maladaptive perfectionism, hassle, coping, and psychological distress in university professors”, *Journal of Counseling Psychology*, 53, (4), pp 511-523
- Enrique J. (2014). *La inteligencia emocional en el profesorado de educación infantil y primaria*. (Trabajo de grado para optar el título de magister en educación infantil). Universidad de Valladolid. Valladolid, España.
- Funes, S. (2006). Hacia un mayor conocimiento de la mediación y el tratamiento de conflictos. En J.C. Torrego (Coord.) *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Editorial Graó.
- Gallego, D., Alonso, C., & Gutiérrez, M. (2009). *Guía didáctica del curso de doctorado: Implicaciones educativas de la inteligencia emocional*. España: UNED.

- García, C. (2006) *Los principios generales de la formación del profesorado*. En D.A. Alías, A., Gil, C., Riscos, A., Valcárcel, M., Vicario, E. (Eds.) Encuentro sobre la formación del profesorado universitario. Actas del encuentro sobre: “La formación del profesorado universitario” (pp. 27-32). Almería: Editorial Universidad de Almería.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples*. Editorial Paidós. Madrid, España.
- Gerencia de Investigaciones (2017). *Campos, grupos y líneas de investigación en la Universidad EAN*. Bogotá: Universidad EAN. Disponible en material de apoyo.
- Gill’Adi. (2001). *Inteligencia emocional en práctica*. Editorial Mc Graw Hill Caracas Venezuela.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós. Barcelona.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Henríquez, A. (2017). *Plan de acción basado en Inteligencia Emocional*. (Tesis de grado para optar el título de Magister en Educación). Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Horno, P. (2004). *Educando el afecto. Reflexiones para familias, profesorado, pediatras*. Barcelona: Editorial Graó.
- Longobardi, G. (2002). III. Emociones en el aula. Una cuestión de gracia. En A. Eccelli (Coord.) *El perfume de la maestra en los laboratorios de la vida cotidiana* (pp. 51-59). Barcelona: Icaria Editorial.
- Méndez, C. (2003). *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. Cuarta edición. Venezuela: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana S.A.
- Mentado, T. (s.f.) *Formación de responsables de la gestión universitaria*.
- Min educación. Página Web. Recuperada de. <https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-340967.html>

- Namakforoosh, M. (2000). Metodología de la Investigación. Editorial Limusa S.A. Noriega editores, segunda edición. México D.F.
- Navarro, J. (2013). La Educación Emocional como estrategia para fortalecer la convivencia escolar en el aula. Recuperado de <http://www.cives.cl/ocs/index.php/cives/5cives/paper/viewFile/58/73>
- Pereira, J. (2001). La inteligencia emocional del líder como estrategia de cambio en las organizaciones. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Pérez, A. (2002). Guía Metodológica para anteproyectos de Investigación. Editorial FEDUPEL. Caracas Venezuela
- Porter, M (2010). Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors
- Redorta, J., Obiols, M. y Bisquerra, R. (2014). Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones. Barcelona: Paidós.
- Redorta, J.; Obiols, M. y Bisquerra, R. (2006). Emoción y conflicto, España: Paidós
- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. Pearson Education: México.
- Rodriguez, J., & Morales, S. (2008). La Capacitación en las Organizaciones Modernas. México: UACH
- Universidad Cooperativa de Colombia. Página Web. Recuperada de. <https://www.ucc.edu.co/institucion/Paginas/mision-vision.aspx>
- Uribe, R., Gómez, M. (2008). *Validación de la escala de inteligencia emocional TMMS-24 versión castellano, de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, para su aplicación en Colombia*. Trabajo de grado para obtener el título de psicólogo de la Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Departamento de Psicología
- Salmerón, P (2002). Evolución de los conceptos sobre inteligencia. Planteamientos actuales de la inteligencia emocional para la orientación educativa. Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación, 5, 97- 122
- Sala, J. (2002). Ideas previas sobre la docencia y competencias emocionales en estudiantes de Ciencias de la Educación. Revista Española de Pedagogía 223, 543-557

- Serrano, J. (2007) En su artículo Estrés Laboral, revista Liderazgo, Asociación de Gerentes de Recursos Humanos, Guatemala.
- Summers, G. (1986). Medición de Actitudes. Editorial Trillas, cuarta reimpresión. Colombia.
- Triana, A. (1999). Fundación Alberto Merani. Congreso de Inteligencia Emocional, Aplicada a La Educación, La Psicología y La Empresa. (Memorias Septiembre, 1999).
- UCC (2019). *Universidad Cooperativa de Colombia*. Medellín, Colombia.: Institución.  
Recuperado de. <https://www.ucc.edu.co/institucion/Paginas/historia.aspx>
- Vásquez C (2015). *Análisis del proceso y resultados de un programa de educación emocional en la escuela*. (Tesis Doctoral). Universidad de La Coruña, La Coruña, España. Recuperado de. [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15998/VazquezdePradaBelascoin\\_Carmen\\_TD\\_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15998/VazquezdePradaBelascoin_Carmen_TD_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Weisinger, A. (2003). Inteligencia emocional en el trabajo. Editorial Vergara
- Zacagnini, J. (2004). Qué es inteligencia emocional. La relación entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana. Madrid: Biblioteca Nueva.

## 10. ANEXOS

### Anexo A. Instrumento TMMS-24

#### TMMS-24.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7. A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9. Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11. Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5

14. Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

**Fuente.** Versión reducida y modificada del Instrumento TMMS-24 por (Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004).

## Anexo B. Tabla de las respuestas con mayor porcentaje obtenido en cada pregunta

**Tabla 36**

*Respuestas con mayor porcentaje en cada pregunta*

<b>N. DE PREGUNTA</b>	<b>N. DE PERSONAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
1	37	MD	42,17
2	37	MD	44,58
3	32	MD	38,55
4	34	MD	40,96
5	40	AD	48,19
6	29/29	BA/MD	34,94
7	40	MD	48,19
8	40	MD	48,19
9	45	MD	54,22
10	44	MD	53,01
11	52	BD	62,55
12	43	MD	51,81
13	44	MD	53,01
14	41	MD	49,04
15	43	MD	51,81
16	51	MD	61,45
17	49	MD	59,04
18	53	MD	63,86
19	51	MD	61,45
20	51	MD	61,45
21	45	MD	54,22
22	47	MD	56,63
23	46	MD	55,42
24	50	MD	60,24

*Fuente. Elaboración propia*

## Anexo C. Tabla resultados generales de los factores

**Tabla 37**

*Resultados generales de los factores*

<b>FACTOR</b>	<b>ATENCIÓN EMOCIONAL</b>	<b>CLARIDAD DE SENTIMIENTOS</b>	<b>REPARACIÓN EMOCIONAL</b>
<b>MEDIA</b>	28,89156627	31,34939759	32,30120482
<b>ERROR TÍPICO</b>	0,571641528	0,591206433	0,541472763
<b>MEDIANA</b>	29	32	32
<b>MODA</b>	29	32	32
<b>DESVIACIÓN ESTÁNDAR</b>	5,207902176	5,386146944	4,933051645
<b>VARIANZA DE MUESTRA</b>	27,12224508	29,0105789	24,33499853
<b>CURTOSIS</b>	0,375445747	-0,129155229	0,93008903
<b>COEFICIENTE DE ASIMETRÍA</b>	-0,351346959	-0,239124109	-0,485127349
<b>RANGO</b>	26	23	24
<b>MINIMO</b>	14	17	16
<b>MAXIMO</b>	40	40	40
<b>SUMA</b>	2398	2602	2681
<b>CUENTA</b>	83	83	83

*Fuente. Elaboración propia*



## Anexo D. Plan de acción de la capacitación

**Tabla 38**

*Módulo 1. El docente como gerente del aula*

---

<b>ACTIVIDAD</b>	Realizar un taller para el desarrollo de competencias en gerencia dirigido a los docentes.
<b>CONTENIDO</b>	La Administración. Concepto. Proceso Administrativo. Funciones del Proceso Administrativo. La Administración educativa. La Motivación como proceso auto-enérgico, Toma de decisiones, Como tomar decisiones eficaces, La planificación, Rol gerencial del Docente en el aula.
<b>DESCRIPCION</b>	La gerencia de aula también puede ser definida como un proceso de planificación, organización, dirección y control de las actividades de aprendizaje implícitos en un diseño curricular. En consecuencia, el docente como gerente de aula va ejercer las funciones.
<b>RECURSOS</b>	Humanos: Personal docente, Especialista.  Materiales: Proyector de video, Computador, Material impreso, Lápiz, Hojas blancas.
<b>DURACION</b>	20 horas – 5 Sesiones

---

*Fuente. Elaboración propia*

**Tabla 39**

*Módulo 2. Inteligencia emocional*

---

<b>ACTIVIDAD</b>	
------------------	--

---

	Realizar un taller sobre Inteligencia Emocional que beneficie a los docentes de la UCC.
<b>CONTENIDO</b>	Inteligencia Emocional. Definición. Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal. Dimensiones de la Inteligencia Emocional. Conociendo nuestras propias emociones y sus efectos. Un observador interno, explorando los puntos fuertes y débiles, Empatía, Habilidades Emocionales. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?, Entrenamiento emocional para liderar, Aprendiendo a gestionar mis emociones, Que tanto me conozco, Dimensiones de la Inteligencia Emocional
<b>DESCRIPCION</b>	Sensibilizar a los docentes sobre el impacto de las emociones en nuestro cerebro, rendimiento y aprendizaje.
<b>RECURSOS</b>	Humanos: Personal docente, Especialista.  Materiales: Proyector de video, Computador, Material impreso, Lápiz, Hojas blancas.
<b>DURACION</b>	20 Horas – 5 Sesiones , Teórico- Practico

---

*Fuente. Elaboración propia*

**Tabla 40**

*Módulo 3. Dimensión atención emocional*

---

<b>ACTIVIDAD</b>	Se realizará un taller que explique lo que es la atención emocional.
<b>CONTENIDO</b>	Atención Emocional: ¿Identifican emociones propias y de los demás, reconociendo sus

	implicancias personales y pedagógicas, Que emociones siento?, Conociendo nuestras propias emociones y sus efectos, Explorando los puntos fuertes y débiles, Emociones positivas vs emociones perturbadoras, Autoconfianza
<b>DESCRIPCION</b>	Atención Emocional: Habilidad que permite reconocer las propias emociones y las de los demás.
<b>RECURSOS</b>	Humanos: Personal docente, Especialista.  Materiales: Proyector de video, Computador, Material impreso, Lápiz, Hojas blancas.
<b>DURACION</b>	20 Horas - 5 Sesiones, Teórico- Practico

*Fuente. Elaboración propia*

**Tabla 41**

*Módulo 4. Dimensión claridad de sentimientos*

<b>ACTIVIDAD</b>	Se realizará un taller que explique lo que es la Claridad de sentimientos.
<b>CONTENIDO</b>	Claridad de Sentimientos: Comprenden emociones propias y de los demás, reconociendo sus implicancias personales y pedagógicas, Elevando su conciencia de los sentimientos físico Reconoce las posibilidades y limites propios, reconoce diferentes maneras de sentir, reconoce sus emociones, empatía
<b>DESCRIPCION</b>	Claridad de sentimientos: Esta es la habilidad de analizar las emociones.
<b>RECURSOS</b>	Humanos: Personal docente, Especialista.

Materiales: Proyector de video, Computador, Material impreso, Lápiz, Hojas blancas.

---

**DURACION**

20 Horas - 5 Sesiones, Teórico- Practico

---

*Fuente. Elaboración propia*

**Tabla 42**

*Módulo 5. Dimensión reparación emocional*

---

**ACTIVIDAD**

Se realizará un taller que explique lo que es la Reparación Emocional.

**CONTENIDO**

Reparación Emocional: Desarrollan estrategias de autorregulación emocional, reconociendo sus implicancias personales y pedagógicas, Capacidad de control frente a una emoción negativa, La automotivación y su influencia en los demás, Promueve la actitud positiva, Control de emociones, Mirando la adversidad como una oportunidad, Siempre se puede ser mejor

**DESCRIPCION**

Reparación Emocional: Habilidad para manejar las emociones y auto regularse.

**RECURSOS**

Humanos: Personal docente, Especialista.

Materiales: Proyector de video, Computador, Material impreso, Lápiz, Hojas blancas.

**DURACION**

24 Horas - 6 Sesiones, Teórico- Practico

---

*Fuente. Elaboración propia*

## Anexo E. Evaluación inicial

Preguntas abiertas:

-Como crees que puede influir un plan de capacitación de inteligencia emocional en tu desarrollo individual?

-Que es lo que crees que debes mejorar o desarrollar de ti mismo?

-Como crees que puede influir con los alumnos y compañeros el que ellos mejoren su inteligencia Emocional?

-En que aspectos socio-emocionales crees que deben mejorar los profesores?

Nivel de satisfacción

Marca con una X el número que corresponda, teniendo en cuenta

NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
Rol como docente de la UCC					
Capacidad para crear una buena relación con los estudiantes					
Ambiente laboral					
Capacidad de solucionar problemas que se presenten en el aula de clase					
Rendimiento y progresa en el aula de clase					
Buena comunicación					
Capacidad para solucionar los problemas en lo personal					
Capacidad para guiar y entender a los estudiantes					
Valoración general de tu vida					

*Fuente.* Vázquez C (2015). *Análisis del proceso y resultados de un programa de educación emocional en la escuela (Tesis Doctoral).* Universidad de La Coruña, La Coruña, España.

## Anexo F. Observación: Educación emocional

**Tabla 43**

*Observación educación emocional*

<b>TABLA DE OBSERVACIÓN: EDUCACIÓN EMOCIONAL</b>				
<b>Ítems:</b>	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Reconoce sus emociones.				
Identifica las emociones de sus compañeros.				
Controla sus emociones.				
Realiza la resolución de conflictos.				
Reconoce diferentes maneras de sentir.				
Propone soluciones o técnicas para controlar las emociones.				
Piensen en la relajación como técnica de solución de problemas.				
Reconoce acciones positivas y acciones negativas.				
Reconoce las posibilidades y los límites propios.				
Valora la importancia de la amistad.				
Ayuda a los demás.				
Ha desarrollado la autoestima.				
Ha desarrollado la confianza en sí mismo.				
Comprender y escucha a sus compañeros.				
Respetar las emociones de sus compañeros.				
Capacidad de control frente a una emoción negativa.				
Es una persona autónoma.				
Promueve la actitud positiva.				
<b>Observaciones</b>				

*Fuente. Barba N, (2015). Propuesta de intervención para trabajar la educación emocional en educación infantil (Tesis de grado para maestría en educación Infantil) Universidad Internacional de la Rioja. Barcelona, España.*

## Anexo G. Evaluación del proceso de la intervención

Evaluación de la actividad

Nombre: \_\_\_\_\_

Esta actividad (n) me ha resultado:

	1	2	3	4
Fácil de llevar a cabo				
Interesante				
Útil para los docentes de la UCC				
Divertida				

¿Cambiarías o mejorarías algo de esta actividad? \_\_\_\_\_

¿Qué cambiarías o mejorarías? \_\_\_\_\_

Después de la capacitación	1 Mucho peor	2 Peor	3 Igual	4 Mejor	5 Mucho mejor
Yo me siento					

Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7

<sup>7</sup> Vázquez C (2015). *Análisis del proceso y resultados de un programa de educación emocional en la escuela*. (Tesis Doctoral). Universidad de La Coruña, La Coruña, España. Recuperado de [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15998/VazquezdePradaBelascoin\\_Carmen\\_TD\\_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15998/VazquezdePradaBelascoin_Carmen_TD_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

## Anexo H. Evaluación y seguimiento

**Tabla 44**

*Evaluación y seguimiento emocional.*

ACTIVIDADES ACADEMICAS			
ASISTENCIA	%	MINIMO REQUERIDO	OBSERVACIONES
EVALUACIÓN CONTINUA	%	MINIMO REQUERIDO	OBSERVACIONES
EVALUACIÓN ESCRITA / PRACTICA	%	MINIMO REQUERIDO	OBSERVACIONES
HORAS DE PRACTICA	%	MINIMO REQUERIDO	OBSERVACIONES

*Fuente. Elaboración propia según criterios de evaluación*