

# opción

Revista de Antropología, Ciencias de la Comunicación y de la Información, Filosofía,  
Lingüística y Semiótica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnología

Año 34, 2018, Especial N°

# 18

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

ISSN 1012-1587/ ISSN-e: 2477-9385

Depósito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia  
Facultad Experimental de Ciencias  
Departamento de Ciencias Humanas  
Maracaibo - Venezuela

## **La inteligencia emocional para el mejoramiento de las competencias docentes en los facilitadores de la Universidad Iberoamericana del Ecuador**

**Derling José Mendoza Velazco<sup>1</sup>**  
**Summar Alfredo Gómez Barrios<sup>2</sup>**  
**Jesús Orlando Gómez Rivero<sup>3</sup>**

### **Resumen**

La finalidad del estudio es proponer estrategias de inteligencia emocional para el fortalecimiento de las competencias docentes en los facilitadores de la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E). El tipo de investigación fue descriptivo sustentado en una investigación documental, bajo un diseño de campo no experimental, transeccional con la modalidad de proyecto factible, en sus tres fases: diagnóstico, factibilidad y propuesta. Se tomó como población, el total de 30 facilitadores de la universidad. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta tipo cuestionario contentivo de 27 Ítems, el cual fue validado a través del juicio de tres (3) expertos y determinándose la confiabilidad con una prueba piloto, mediante un análisis estadístico Alfa de Cronbach donde se obtuvo un coeficiente de 0,834. Los datos obtenidos fueron analizados de manera descriptiva, la cual originó la propuesta: Programa de orientación basado en inteligencia emocional dirigido a fortalecer las competencias docentes en los facilitadores de la UNIB.E.

**Palabras clave:** Educación Superior, Inteligencia, Emociones, Aprendizaje, Competencias.

---

<sup>1</sup> PhD en Educación. Docente Investigador. Instituto de investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Universidad Iberoamericana del Ecuador (INCYT – UNIB.E). E-mail: dmendoza@unibe.edu.ec

<sup>2</sup> PhD en Gerencia. Docente Investigador. Instituto de investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Universidad Iberoamericana del Ecuador (INCYT – UNIB.E). E-mail: sgomez@unibe.edu.ec

<sup>3</sup> PhD en Ciencias Humanas. Docente Investigador. Instituto de investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Universidad Iberoamericana del Ecuador (INCYT – UNIB.E). E-mail: jgomez@unibe.edu.ec

## The emotional intelligence for the improvement of the teaching competences in the facilitators of the Universidad Iberoamericana del Ecuador

### **Abstract**

The purpose of the study is to propose emotional intelligence strategies for the strengthening of teaching competencies in the facilitators of the Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E). The type of research was descriptive supported by a documentary research, under a non-experimental, transectional field design with the feasible project modality, in its three phases: diagnosis, feasibility and proposal. The total of 30 university facilitators was taken as population. For data collection, a questionnaire type survey of 27 items was used, which was validated through the judgment of three (3) experts and reliability was determined with a pilot test, using a statistical analysis Alfa de Cronbach where a coefficient of 0.834. The data obtained were analyzed in a descriptive way, which originated the proposal: Orientation program based on emotional intelligence aimed at strengthening the teaching skills in the facilitators of UNIB.E.

**Keywords:** Higher Education, Intelligence, Emotions, Learning, Skills. Ecuador.

### **1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad ha surgido una gran cantidad de información con respecto al rol que juegan las emociones en el diario vivir, y es así como aparece el concepto de inteligencia emocional para graficar lo esencial que estas resultan ser. Es indispensable recordar que, los seres humanos tienen necesidades y metas, las cuales algunas veces aceptan, o no racionalmente. Por muchas razones, se ha dado a la inteligencia emocional, la importancia debida, incluyéndola en el óptimo desempeño de las actividades profesionales, donde las personas como estudiantes, docentes y

facilitadores, tienen sus diferencias en muchos aspectos y áreas, pero que como seres humanos están dentro de los principios de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional se puede definir como la habilidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto, el poseer habilidades tales como: el ser capaz de motivar y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanza, pueden llegar a ser grandes herramientas que den ventaja dentro del contexto educativo.

Ahora bien, el manejo de la inteligencia emocional en los docentes es una de las principales preocupaciones, pues muchos de ellos no son conscientes de la necesidad de encauzar las emociones y dirigir con empatía la acción profesional, más allá de una educación sesgada que sólo pone énfasis en los aspectos cognitivos. Goleman (2007), sostiene que hace falta "escolarizar las emociones"(p.136), por esto ya en varios países existen programas educativos que tienen como objetivo conseguir un mayor desarrollo de las habilidades que componen la inteligencia emocional, obteniendo prometedores resultados.

El manejo de la inteligencia emocional es un desafío que los docentes deben asumir como mecanismo de supervivencia, forma parte del repertorio básico de las emociones, por lo que se hace necesario adquirir nuevos aprendizajes que generen ciertos comportamientos, utilizando el potencial existente en cada uno de ellos. La presente investigación busca proponer estrategias de inteligencia emocional para el

fortalecimiento de las competencias docentes en los facilitadores de la UNIB.E.

### **1.1. Objetivo general de la investigación**

- Proponer estrategias de inteligencia emocional para el fortalecimiento de las competencias docentes en los facilitadores de la UNIB.E.

### **1.2. Objetivos específicos**

- Identificar las características de inteligencia emocional de los facilitadores de la UNIB.E.
- Describir las competencias docentes del profesor universitario de la UNIB.E
- Diseñar un programa de estrategias en inteligencia emocional orientado al fortalecimiento de las competencias docentes de los facilitadores de la UNIB.E.

## **2. SUSTENTO TEORICO**

### **2.1. El docente**

En la actualidad, el docente representa el papel protagónico en el proceso de enseñanza y aprendizaje. A pesar de los cambios ocurridos en las últimas décadas, el educador continúa siendo el eje primordial de la evolución histórica de la producción y crecimiento social del ser humano, ya que su interacción con los estudiantes, colegas, representantes y comunidad en general, deja huellas profundas en la personalidad de los mismos en la dinámica social donde interactúa. Su influencia en el rendimiento académico de sus estudiantes, será mayor en la medida que sus funciones sean llevadas a cabo de manera consciente, con gran sentido de la responsabilidad y ética.

Es por ello que, Zuleta (2008), asevera: “el maestro y el discípulo guardan entre sí una vinculación de interdependencia, de intercomunicación, se condensan una serie de reacciones emocional – afectivas, conscientes o inconscientes, que califican, en definitiva, a la situación didáctica planteada”(p.143). Esta afirmación, de alguna manera, impacta en la realidad actual de la educación superior ecuatoriana, en la que el docente, además, de su formación académica, tiene sus características individuales y emocionales que influyen a quienes les rodean.

En este sentido, según el informe de la UNESCO, Delors (2006), “la educación es también una experiencia social en la que el niño va conociéndose, enriqueciendo sus relaciones con los demás”(p.10), es decir, se enfoca en los procesos de crecimiento educativo y cultural existentes en la actualidad, a partir de los cuales debe establecerse una educación de calidad donde la integralidad del escenario escolar, motive al estudiante hacia el aprendizaje para la vida.

## **2.2. El docente y las emociones**

Es importante destacar que la inteligencia emocional del docente juega un papel indispensable en su rol como promotor fundamental en la educación de sus estudiantes. Por ello, el docente debe direccionar su praxis hacia el desarrollo integral del hombre, en este sentido, se requiere la transformación de la labor educativa hacia la revalorización del ser como protagonista principal del aprendizaje, establecer para ello, una dinámica que consolide el sistema de trabajo con nuevas perspectivas hacia el desempeño estudiantil, donde, permita construir y viabilizar la autorrealización dentro de principios basados en la solidaridad, lealtad, consenso, fortalecimiento de vínculos personales y sociales, entre otros.

A partir de esta realidad, se hace especial hincapié en la presente investigación, en la reformulación de la acción educativa del docente, en cuyo planteamiento está la promoción del desarrollo de la inteligencia emocional, como estrategia de primer orden para la obtención de una mejoría sustancial en el contexto educativo universitario.

Resulta evidente reconocer que, el buen desempeño del docente no solo se debe a la disciplina y la eficacia con la que emprende la labor educativa, es imprescindible un manejo adecuado de la inteligencia emocional, el cual le llevará al uso inteligente de las emociones que guiará de manera operativa el comportamiento. Esta habilidad ubica a los docentes en una permanente situación de avance y rectificación, la misma es útil para la conducción próspera y eficaz de los contenidos educativos, y en la manera de relacionarse con todas las personas que hacen vida en el quehacer educativo.

De igual modo, la inteligencia emocional es la habilidad para sentir satisfacción y ser eficaces en las diversas situaciones que implica vivir, es una característica que ha de estar siempre presente en el docente, quien ha de formar con un alto grado de consciencia, pero demostrando siempre motivación, creatividad, humildad y sobre todo una gran vocación, tomando en cuenta que está al servicio de la sociedad presente y futura.

Por otra parte, Struve (2010: ), considera “la inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía”(p.10). El manejo de la inteligencia emocional por parte de los docentes, va a permitir interactuar cónsonamente con cada uno de los estudiantes, además de transformar todas aquellas situaciones difíciles que se presentan cada día en el contexto educativo, en oportunidades para mejorar su labor como facilitador, así como las relaciones interpersonales, demostrando empatía y asertividad en su proceder.

En esta perspectiva, hablar de transformación y modernización significa, entre otras cosas, mejorar las prácticas docentes, administrativas y de gestión e incentivar nuevas actitudes en los profesores universitarios. Por consiguiente, la universidad, lugar donde el profesor universitario desarrolla su trabajo, vive actualmente procesos de modificación provocados directamente por los cambios sociales que se presentan de forma frecuente, los cuales conllevan a alteraciones en las funciones, roles y tareas asignadas al docente, exigiéndole a éste el desarrollo de nuevas competencias para desarrollar adecuadamente sus funciones profesionales.



### **2.3. El docente universitario**

Las nuevas necesidades en la formación provocan el desarrollo de planes formativos andragógicos específicos para el gremio docente; siendo imprescindible definir el nuevo perfil competencial que debe atesorar el profesor universitario para desarrollar adecuadamente sus nuevas funciones, en los diferentes escenarios de actuación educativa. Es vital para definir un perfil, hacer mención a la andragogía, entendida como la forma de compartir conocimientos entre personas adultas, desde sus principios sinérgicos de horizontalidad y participación Kapp (1833) y Knowles (1970), sugeridos por la Cuarta Conferencia Internacional de Educación de Adultos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), realizada en París durante marzo de 1985.

Es así, como el Informe de la UNESCO(1985), indica específicamente que universidades e instituciones de educación superior establezcan programas de formación profesional a nivel de pre y pos-grado en el campo de la andragogía, donde se recomienda, además, específicamente a las autoridades competentes de los estados miembros: que reconozcan plenamente la influencia que ejerce el personal encargado de la educación de adultos en el desarrollo y calidad de la educación, para que introduzcan innovaciones, renueven los sistemas, métodos y técnicas de educación de adultos, de acuerdo con los postulados de la educación permanente aunado con los principios de la andragogía para formar educadores de adultos que faciliten el proceso de aprendizaje en cualquier nivel de educación.

En relación a lo antes planteado, Alcalá (2007), afirma que: “la teoría y la praxis andragógica promueven el desarrollo de un ser humano capacitado y sensibilizado a los cambios que demanda el mundo postmoderno”(p.21), es por ello que, la orientación – aprendizaje desde el punto de vista andragógico corresponde a un paradigma en el cual el proceso se transforma en una interacción de iguales, ya que, el facilitador orienta al que aprende y facilita la información que el usuario habrá de utilizar para el enriquecimiento de su experiencia en una actividad determinada.

Por consiguiente, los docentes universitarios, con habilidades emocionales bien desarrolladas, tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en el desarrollo de sus competencias, para dominar los hábitos mentales que favorezcan su propio rendimiento; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional liberan batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse, pensar con claridad o tomar las decisiones que le lleven al éxito. La inteligencia emocional, genera competencias que influyen la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno. Constituye una herramienta para un mejor desempeño del docente en la práctica educativa que ejerce, y para concebir que el sitio de trabajo es el más significativo y agradable.

## **2.4 Competencias docentes**

En la actualidad y de acuerdo a la organización de las universidades, se necesitan docentes cuyas competencias sean atinentes a

su condición de facilitador de aprendizajes y se adecúe a las estructuras actuales del medio en el cual se circunscribe. Al respecto, en relación a competencia Pinto (2010) señala:

*No se ha acordado una definición unánime de “competencia”, al contrario, coexisten enfoques para el concepto, aunque hay consenso en que indica los conjuntos de capacidades integradas en estructuras; no capacidades en abstracto, sino capacidades para..., materializadas en una dimensión pragmática, es decir, saberes en ejecución, “saberes puestos en juego (...) para resolver situaciones concretas (p. 28).*

Con referencia a lo planteado, son capacidades complejas que poseen distintos grados de integración y se ponen de manifiesto en una gran variedad de situaciones correspondientes a los diversos ámbitos de la vida humana; personal y profesional. Toda competencia es una síntesis de las experiencias que el sujeto ha logrado construir en el marco de su entorno vital amplio, de su pasado y de su presente.

Por tanto, el vital rol que ejerce el docente y que trasciende en la sociedad, exige de una formación que permita desarrollar actitudes emocionalmente inteligentes, por cuanto esto fortalecerá la labor educativa e impedirá que algunos elementos puedan perturbar el equilibrio y la armonía. En virtud de ello, la inteligencia emocional presente en los facilitadores, simboliza un elemento que impulsa intereses afectivos personales, además, se busca el logro de expectativas y la valoración de la actividad, por consiguiente, puede inducir a los participantes a llevar a la práctica determinada acción que estimule la voluntad de aprender. Por esta causa, cuando una actividad está motivada por las propias satisfacciones del ejercicio de la actividad, se expone como el deseo de hacer las cosas

por quererlas, esta particularidad, en cierta medida garantiza la estabilidad de autogestión en el aprendizaje, por tanto, conduce al deseo de aprender; de ahí, que todo docente posea una motivación que le permita desarrollar su inteligencia emocional, la cual, propicia un ambiente de clases y parámetros favorables para el desenvolvimiento del proceso educativo.

A partir de estos contextos, se toma en cuenta la importancia de la inteligencia emocional como factor determinante para el fortalecimiento de las competencias docentes de los facilitadores de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, donde el investigador evidencia, por ser parte del personal docente de esta casa de estudios, a través de la observación directa y entrevistas informales, la presencia de profesores que fomentan un trato poco acorde a los estudiantes, asimismo, las estrategias didácticas que emplean en el aula son academicistas, las cuales generan poca motivación, por lo tanto, no representan estimulación alguna para que los estudiantes interactúen y participen en su proceso de formación.

Asimismo, se observa que la falta de inteligencia emocional por parte de los facilitadores limita el desarrollo de las competencias docentes, también, las relaciones interpersonales, porque carecen de las habilidades básicas sobre el conocimiento de las emociones, así como la capacidad de dar apoyo y resolver los conflictos presentes en el contexto educativo donde se deben tomar decisiones acertadas, todo esto afecta negativamente la autoestima, el logro de metas, la aceptación, la percepción y el interés por ser cada día, un facilitador eficaz y eficiente en la labor que emprende.

Se presume que las causas de esta situación se debe a que los facilitadores no manejan la inteligencia emocional, bien sea porque desconocen el tema, poseen una conceptualización errónea sobre el mismo o tienen poco interés en practicar esta habilidad en el desempeño profesional, desconocimiento de las diversas competencias inherentes al rol de facilitador, poco manejo de los principios andragógicos obvian esas herramientas por razones propias de cada facilitador, docentes poco investigadores e innovadores.

De continuar esta problemática se tendrán facilitadores con dificultades para manejar sus emociones, sin autocontrol, autodeterminación y con baja autoestima, todo esto conllevará a que lejos de motivar y dar un trato amable asertivo y respetuoso a los participantes, solo se preocuparan por dar a conocer la cátedra a cargo; sin importar que los participantes adquieran los conocimientos cónsonos con el grado de formación que se encuentra, debido a que tampoco aplican las competencias docentes inherentes a su rol como facilitador de aprendizajes.

## **2. METODOLOGÍA**

La investigación está enmarcada en la metodología cuantitativa, la cual permite explorar los datos de forma científica, o más específicamente, de manera numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la ciencia estadística. A tal efecto, Filstead (2006 ),expresa que “El paradigma cuantitativo posee una concepción global positivista,

hipotético-deductiva, particularista, objetiva, orientada a los resultados y propia de las ciencias naturales”(p.28).

Lo que significa, que esta metodología requiere que entre los compendios del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo estadístico - matemático ya sea lineal, exponencial o similar. La investigación sobre la inteligencia emocional para el fortalecimiento de las competencias docentes en los facilitadores de la UNIB.E, se encuentra inmersa dentro de la naturaleza del estudio cuantitativo, porque existe claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, es posible definirlo, limitarlo y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección marcha y qué tipo de incidencia coexiste entre sus elementos.

Se aplicó la investigación tipo descriptiva, referida a la etapa preparatoria, que permitió organizar, ordenar el resultado y las observaciones, características, procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. Asimismo, manifestar la situación, ejecutar un diagnóstico y sobre la base de éste, se planteó alternativas y soluciones. Monje (2011) resalta que:

*La investigación descriptiva se procede con base a la información obtenida, a ordenar los rasgos, atributos o características de la realidad observada de acuerdo con el problema investigativo planteado. Permitiendo reunir resultados en una exposición relacionada de los rasgos del fenómeno que se estudia de acuerdo con criterios que le den coherencia y orden a la presentación de los datos (p.95).*

La investigación descriptiva tiene por objeto la descripción exacta del evento de estudio, es decir, se expone el evento haciendo una enumeración específica de sus características.

### **3.1 Población**

Estuvo determinada por su característica definitoria, según Chávez (1994), “la población de un estudio es el universo de la población sobre la cual se pretende generalizar los resultados, la cual se encuentra constituida por características o estratos que permiten distinguir los sujetos unos de los otros”(p.162). Por lo tanto, la totalidad de los docentes que concuerda con los fenómenos que se estudian y que tienen que ver con los resultados se les conoce con este nombre. En este caso, la población objeto de estudio está representada por treinta (30) docentes universitarios quienes pertenecen a la UNIB.E, por ser un número de sujetos manejables por el investigador se asumió en su totalidad.

## **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los resultados evidencian lo observado durante el desarrollo de la investigación, los docentes muestran actitudes, donde se manifiesta el poco control en los estados de ánimo y los impulsos, de allí que tampoco interceden para la resolución de conflictos en su ambiente laboral. Al respecto, Martínez (2008), plantea que actitud se refiere:

*...a las concepciones fundamentales relativas a la naturaleza del ser humano, implica ciertos componentes morales o humanos y exige un compromiso personal y se define como una tendencia o disposición constante a percibir y reaccionar en un sentido; por ej. de tolerancia o de intolerancia, de respeto o de crítica, de confianza o de desconfianza, etcétera (p. 181).*

De allí, que una actitud determinada predispone a una respuesta en particular (abierta o encubierta) con una carga afectiva que la caracteriza. En muchas ocasiones estos componentes son congruentes entre sí y están íntimamente relacionados. Con atención al indicador creencias, se evidencia según los encuestados no sentirse líder entre sus compañeros de la universidad. Lo que significa que a través del sistema de creencias se da significado y coherencia al modelo del mundo al que se está vinculado. Lo que se cree, acerca de los afectos y emociones normalmente surge de la experiencia adquirida en la vida, entonces hace que se crea que tal cosa se produce, por esto o por aquello, o que es el resultado de tal accionar. También, lo que se cree de algo o de alguien puede estar determinado por la influencia que se haya recibido de un modelo cercano.

El indicador emociones en base a la analogía de los datos emitidos por las fuentes de información, resalta que no se posee un control de la ira, lo que evidencia falla en el control de las emociones, especialmente de la ira, donde Martínez (2008), la asocia:

*...con la rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad, ultraje, cólera, indignación, fastidio, hostilidad y, en extremo, con la violencia y odio patológico. La emoción de ira también se desencadena cuando el proceso de valoración se encuentra asociado al dolor y a la intensidad de estimular (p.256).*



La ira o furia, como enfermedad psicológica para el lenguaje del ser humano se manifiesta como un sentimiento negativo de rasgo extremo, que llevan a reacciones corporales o fisiológicas, como también el de tomar actitudes agresivas con otras personas. Requiriéndose la disminución de la ira, tras la activación de estímulos positivos, en la praxis educativa.

Es importante destacar que los docentes encuestados respondieron en el ítem 9, un porcentaje significativo en la opción indeciso y en desacuerdo que señala, si el docente toma conciencia de quién es y de qué es capaz de realizar. Previo a los datos obtenidos, todo docente debe poseer una conducta abierta desde su interior, para observar fácilmente la existencia de sus capacidades.

El docente debe ser consciente de quién es para brindar dentro de su campo laboral sus mejores competencias al momento de aplicar actividades académicas, en efecto, Goleman(1995), señala que la inteligencia emocional “es la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento para producir mejores resultados”(p.65).

De manera que, utilizar la lógica emocional transita en detenerse en ciertas imágenes y enfocar para centrarse en los aspectos vitales que están en juego, bajo los efectos de nuestras emociones y estados de ánimo. Se trata, por lo tanto, de alcanzar un mayor grado de libertad y serenidad, tanto en nuestras elecciones como en las relaciones con los demás.

#### **4. CONCLUSIONES**

Las conclusiones que se presentan a continuación son derivadas del proceso de investigación que se efectuó, en base a las variables, los objetivos y a las interrogantes del estudio cuyos resultados fueron estudiados y analizados para presentar a continuación los aspectos más relevantes. Con respecto a la primera variable: inteligencia emocional, estructurada en las dimensiones de dominio afectivo y componente conductual, para dar respuesta al primer objetivo de la investigación se puede concluir lo siguiente:

Con relación a la primera dimensión: dominio afectivo, indicador actitudes, los resultados evidenciaron lo observado durante el desarrollo de la investigación, los docentes muestran actitudes, donde se manifiesta el poco control en los estados de ánimo y los impulsos, de allí que tampoco interceden para la resolución de conflictos en su ambiente laboral. Para la enseñanza afectiva al contrario de la cognitiva tradicional, toma en cuenta las actitudes del facilitador, así como sus sentimientos y creencias, lo cual los motiva a incorporar durante el aprendizaje, sus intereses y experiencias personales. Por contraposición, la enseñanza común se orienta hacia los procesos cognitivos, se centra más bien en proporcionar información y explicar conceptos y no incorpora, al menos de forma intencional, la dimensión subjetiva del aprendizaje.

En consideración a las creencias, normas, o conceptos compartidos, los facilitadores mostraron indecisión en su capacidad de liderazgo, al manifestar no sentirse líder entre sus colegas de la universidad.

Respecto al indicador emoción, se considera que los facilitadores tienen rangos bajos de atención a las emociones, notándose, que no poseen un control de la ira. Un rango bajo en los resultados analizados, indican que hay poca habilidad para detectar las emociones personales. Es decir, este indicador señala que, no se permiten detectar las emociones propias y ajenas, moderando las emociones positivas e incrementando las negativas. Además, los individuos que poseen la habilidad para regular las emociones son menos propensos a deprimirse y presentar ansiedad, debido al stress que está relacionado de manera negativa con escalas de depresión y ansiedad que se experimenta en el contexto universitario.

Se detectaron algunos sentimientos y emociones en los docentes, destacando que éstas no se hallan bien controladas, dirigidas y equilibradas, dando como resultado la falta de habilidad para manejar ideas, entender, valorar, expresar emociones, regular las emociones y utilizarlas. Lo que permite a los docentes una actuación poco asertiva en las relaciones humanas dentro de la universidad objeto de estudio.

La importancia de la inteligencia emocional como componente del ser humano, se destaca como fortaleza en razón al reconocimiento y manejo de los sentimientos propios y ajenos, lo que acentúa la habilidad para controlar las emociones, facilita la comprensión del entorno que rodea al docente universitario, en la toma de decisiones de forma racional, en sus interrelaciones como profesor universitario de la UNIB.E.

Se destaca el indicador valores dentro de la dimensión componente conductual, infiriendo, que el docente no se ocupa de transmitir valores éticos y morales en sus relaciones laborales y académicas, con sus colegas

y estudiantes, sino, pareciera dedicarse solo a sus funciones netamente académicas relacionadas con el desarrollo de la cátedra o asignatura que imparte.

La segunda dimensión: componente conductual, indicador lógica emocional se comprobó, según los resultados de la investigación que los facilitadores si son selectivos con sus compañeros, tienen conciencia de quienes son; de qué son capaces de realizar, además, tienen confianza en sí mismo, además, todo docente debe poseer una conducta abierta desde su interior, para observar fácilmente la existencia de sus capacidades.

De acuerdo a los datos, los docentes que participaron en el estudio desarticulan un adecuado balance entre la emoción y la razón, ya que la lógica emocional, que facilita el percibir, procesar, regular y adaptarse al ambiente, hace referencia a la habilidad de no regular las emociones, por tanto, tiene lugar, sobre la autoimagen, la valoración, el respeto, la auto aceptación, la identidad, las características personales, la competencia, etc., y sobre la representación que los docentes se hacen de lo que los demás piensan o sienten.

Se demuestra, que el componente conductual del docente, requiere del uso de las herramientas de la inteligencia emocional y el desarrollo de las habilidades emocionales, enmarcado en el interaccionismo simbólico, al necesitar la habilidad de poder moderar el comportamiento dentro y fuera del ambiente educativo junto con la pericia de interrelacionarse y lograr ser un facilitador de rasgo amigable y alegre. En consecuencia, la importancia de las decisiones tomadas y rechazadas de modo alternativo son dos determinantes que recibe el docente, de disonancia posteriori, por

un lado, las que se quieren demostrar al estudiantado, como las que se desean manifestar al personal docente de la universidad, en la adquisición de un comportamiento actitudinal.

Para el indicador neurociencia, se evidenció en los facilitadores una posición indecisa ante los cambios de ánimo, asimismo, se les dificulta entender los sentimientos y cambios de actitud de los demás. La importancia de las decisiones tomadas y rechazadas de modo alternativo son dos determinantes que recibe el docente, de disonancia posteriori, por un lado, las que se quieren demostrar al estudiantado, como las que se desean manifestar al personal docente de la universidad, en la adquisición de un comportamiento actitudinal.

Se develo la falta de comprensión a la inteligencia emocional que tienen los docentes, como situaciones en la que los pensamientos pueden hacerles cambiar de emociones, hasta el punto de pasar de un estado emocional a otro, considerándose la primordial dificultad que se presenta para los docentes, donde se supone como esencial esclarecer la situación y dar a entender que vía tomar para su equilibrio afectivo y no tener consecuencias académicas en su desempeño laboral.

La percepción que tienen los docentes sobre su propio estado emocional es moderada, aunque no se sienten comprometidos con la vida laboral. A partir de los estados cognoscitivos de investigación y enseñanza ejercidos por él, deben acentuarse en profundidad los estímulos externos e internos que percibe el docente en su status académico, donde los resultados emanados no demuestran una total asertividad en el saber de su función educativa. Sin embargo, en el presente estudio, el componente

conoscitivo de los docentes demuestra que no poseen una relación significativa entre la capacidad de desarrollar su percepción y la regulación de inteligencia emocional. Por esto, la comprensión de los docentes con los estudiantes no permite el éxito o superación académica.

Con respecto a la segunda variable: competencias docentes, estructurada en las dimensiones de perfil del facilitador y praxis andragógica, para dar respuesta al segundo objetivo de la investigación se puede concluir lo siguiente:

El análisis y descripción de los resultados permitieron determinar las dificultades que tienen los docentes para mostrar un perfil de facilitador coherente con su rol y en el desarrollo de su praxis andragógica, reafirmando la importancia que tiene la formación del docente universitario en lo académico y en lo andragógico desde la inteligencia emocional, de allí que, los profesores de la UNIB.E deben estar en permanente actualización y mejoramiento profesional para propiciar estrategias emocionales que faciliten la construcción del proceso de aprendizaje de las diferentes carreras.

Con atención al indicador innovación, se determinó que no existe influencia emocional sobre la actualización y valoración investigativa constante del docente, lo cual resulta ser una implicación importante en cuanto a las valoraciones propias sobre las capacidades emocionales para percibir, innovar, expresar, regular y utilizar la emociones tanto a nivel personal como intrapersonal, lo que incide en las actitudes, sentimientos y conocimientos respecto a las propias capacidades, apariencia y aceptabilidad social del docente. Demostrándose que no prevalece una

inteligencia emocional donde se cumpla con la capacidad de adaptación y solución de problemas.

Los docentes dentro de su acción educativa, no crean un ambiente motivador y favorable de confianza entre sus participantes, notándose también la falta de comunicación en los ambientes de clase, hacen poco uso de diferentes estrategias, técnicas y métodos adecuados, menos aún, innovadores, en cada tema a facilitar durante el proceso de enseñanza, obstaculizando con esto, la adquisición de un mejor y mayor aprendizaje.

En relación al indicador comunicación, existe un ambiente de comunicación desfavorable, que no permite la sana y productiva interrelación con los estudiantes por parte de los docentes, situación que se presenta de forma sistemática durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, donde no existe un acercamiento del facilitador al participante, ni en el momento de las clases ni fuera del ambiente académico, por lo tanto, el docente debe aplicar diferentes y adecuadas técnicas, a cada tema para facilitar el proceso de comunicación.

Para el indicador empatía, se pudo determinar que el docente no se caracteriza por ser empático, esto, debido a la forma como trata a sus estudiantes, al no percibir lo que ellos piensan y sienten en determinados momentos de su vida personal o académica. Es decir, los profesores no tienen la capacidad de percibir información sobre los participantes a través de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial.

Los facilitadores no les emociona investigar para mantenerse actualizados en su campo educativo para desarrollar y mejorar su desempeño en la asignatura correspondiente a su especialidad, situación que va en detrimento de su preparación profesional porque hoy día, el docente debe renovarse diariamente a través de la investigación, además, tiene que ser promotor y ejemplo de ello ante los estudiantes.

De acuerdo al indicador planificación se determinó que no se realiza en forma debida y permanente la planificación de los temas a impartir para dar cumplimiento a los programas de estudio, en vista de que la planificación permite al docente, analizar la situación en la cual, se desarrollará el proceso de aprendizaje y prever en forma conveniente lo que se hará, cómo se hará y en qué momento. Debilidad ésta que hace profundizar el problema porque al no realizarse la planificación como debe ser, las estrategias de enseñanza tampoco son renovadas, convirtiéndose las clases en monótonas, magistrales, a veces aburridas.

Existe la falta de negociación entre docente - estudiantes como mecanismo de evaluación, que permite alternativas favorables para los estudiantes, de igual modo, tampoco creen los docentes que la autoevaluación y la coevaluación favorecen la reflexión, la actitud crítica y el sentido de responsabilidad de los estudiantes, cuando son estudiantes universitarios, en su totalidad adultos con capacidad de intervenir en los procesos sociales.



## **5. RECOMENDACIONES**

En atención a las conclusiones surgidas como respuesta a los objetivos de la investigación, se recomienda:

- A las universidades responsables de la formación académica, en especial a la UNIB.E por egresar profesionales en la gastronomía, hospitalidad y hotelería, turismo, producción para medios de comunicación, cosmiatría, ingeniería de software, economía, nutrición y dietética, conceder importancia significativa a la inteligencia emocional en la población docente, que incluya desde los pensamientos, sentimientos, actitudes, valores y aspiraciones del participante. Lo cual contribuye a la reafirmación o transformación, en las relaciones sociales.
- El papel de la orientación debe convertirse en eje central para la solución sistemática y la fortificación de las competencias docentes que puedan brindar el realce de los ambientes de aprendizaje.
- Que los docentes manejen la inteligencia emocional, lo cual les permita tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportan en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que les brinde mayores posibilidades de desarrollo personal.
- Ambiente socializado, colaborativo y guiado por el problema científico, técnico o social que se tenga como objeto de estudio.

- Que el perfil profesional del docente se concrete en función a los programas curriculares que facilite.
- Negociación entre estudiante y docente con criterios de decisión para determinar un rumbo reflexivo de los quehaceres.
- Tener una formación andragógica, es un requerimiento profesional del docente universitario.
- El diseño y la implementación de un programa de estrategias en inteligencia emocional para el fortalecimiento de las competencias docentes en los facilitadores de la UNIB.E.

## **6. LA PROPUESTA**

Objetivo general: Desarrollar un programa de estrategias en inteligencia emocional para el fortalecimiento de las competencias docentes de los facilitadores de la UNIB.E.

### **6.1 Descripción de talleres**

Objetivo específico 1.- Explicar la dinámica de la inteligencia emocional a los facilitadores de la UNIB.E.

Cuadro 1. Autoconocimiento

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos
<b>Desarrollar una apreciación y dar nombres a las propias emociones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La conciencia y las emociones</li> <li>-El saber de ¿por qué me siento? Y ¿cómo me siento?</li> <li>-La diferencia de actuar con o sin autoconciencia</li> <li>-Las confirmaciones de mi estado interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taller: Conciencia y autoconciencia.</li> <li>-Presentación de la investigadora y sus objetivos.</li> <li>-Exposición de los contenidos.</li> <li>-Preguntas y repuestas.</li> <li>-Discusión socializada.</li> <li>-Aportes experimentales de los docentes participantes.</li> <li>-Plenaria de conclusiones.</li> <li>-Cierre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Humanos: facilitador, personal docente de la universidad.</li> <li>-Materiales: Proyector audio visual, lápices, papel bond, DVD-CD de presentaciones, apuntador digital, materiales de apoyo.</li> <li>-Tiempo 4 horas</li> <li>-Apoyo institucional: UNIB.E</li> </ul>

Fuente: Mendoza, Gómez y Gómez (2017)

Cuadro 2. Manejo de las emociones

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos
<b>Manejar las emociones y darse cuenta de lo que hay detrás de cada sentimiento.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dirigir las emociones.</li> <li>-Manejo del estrés, la presión y la tensión.</li> <li>-Técnicas de control Psico-físico.</li> <li>-La respuesta de relajación.</li> <li>-La respiración completa.</li> <li>-La visualización de los sentimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taller: Inteligencia Emocional.</li> <li>-Presentación de la investigadora y sus objetivos.</li> <li>-Exposición de los contenidos.</li> <li>-Preguntas y repuestas.</li> <li>-Discusión socializada.</li> <li>-Aportes experimentales de los docentes participantes.</li> <li>-Plenaria de conclusiones.</li> <li>-Cierre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Humanos: facilitador, personal docente de la universidad.</li> <li>-Materiales: Proyector audio visual, lápices, papel bond, DVD-CD de presentaciones, apuntador digital, materiales de apoyo.</li> <li>-Tiempo 4 horas</li> <li>-Apoyo institucional: UNIB.E</li> </ul>

Fuente: Mendoza, Gómez y Gómez (2017)

Cuadro 3. Motivación y dominio afectivo

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos
<b>Clasificar las emociones para el desarrollo integral del individuo y prestar atención para la automotivación, la creatividad y el dominio afectivo.</b>	-Los componentes de la motivación: motivo, confianza, entusiasmo, optimismo, persistencia y resistencia. -Los tres elementos de la motivación: motivación, necesidades y posibilidades -Las emociones como fuente de motivación. -El Dominio afectivo.	-Taller: Motivación y Dominio Afectivo. -Presentación de la investigadora y sus objetivos. -Exposición de los contenidos. -Preguntas y repuestas. -Discusión socializada. -Aportes experimentales de los docentes participantes. -Plenaria de conclusiones. -Cierre.	-Humanos: facilitador, personal docente de la universidad. -Materiales: Proyector audio visual, lápices, papel bond, DVD-CD de presentaciones, apuntador digital, materiales de apoyo. -Tiempo 4 horas -Apoyo institucional: UNIB.E

Fuente: Mendoza, Gómez y Gómez (2017)

Cuadro 4. Empatía

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos
<b>Escuchar con concentración, comprender pensamientos y sentimientos no expresados verbalmente haciendo en forma analítica.</b>	-El lenguaje no verbal -La expresión de las emociones y los comportamientos en las distintas culturas. -Diferencia de comunicación y expresión de las emociones. -Comprender, ayudar e influir, persuasión y emoción.	-Taller: Lenguaje y comunicación emocional. -Presentación de la investigadora y sus objetivos. -Exposición de los contenidos. -Preguntas y repuestas. -Discusión socializada. -Aportes experimentales de los docentes participantes. -Plenaria de conclusiones. -Cierre.	-Humanos: facilitador, personal docente de la universidad. -Materiales: Proyector audio visual, lápices, papel bond, DVD-CD de presentaciones, apuntador digital, materiales de apoyo. -Tiempo 4 horas -Apoyo institucional: UNIB.E

Fuente: Mendoza, Gómez y Gómez (2017)

Cuadro 5. Relaciones Interpersonales

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos
<b>Tener la capacidad de reflexionar sobre las ventajas de los conflictos para el crecimiento de los individuos, así como crear y cultivar las relaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fórmulas de exteriorización con inteligencia emocional.</li> <li>-Las tres herramientas de la Asertividad: autoapertura, asertividad y escucha activa.</li> <li>-Manejo de Conflictos.</li> <li>-La adaptación al cambio.</li> <li>-Catalizador de cambios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taller: Relaciones interpersonales.</li> <li>-Presentación de la investigadora y sus objetivos.</li> <li>-Exposición de los contenidos.</li> <li>-Preguntas y repuestas.</li> <li>-Discusión socializada.</li> <li>-Aportes experimentales de los docentes participantes.</li> <li>-Plenaria de conclusiones.</li> <li>-Cierre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Humanos: facilitador, personal docente de la universidad.</li> <li>-Materiales: Proyector audio visual, lápices, papel bond, DVD-CD de presentaciones, apuntador digital, materiales de apoyo.</li> <li>-Tiempo 4 horas</li> <li>-Apoyo institucional: UNIB.E</li> </ul>

Fuente: Mendoza, Gómez y Gómez (2017)

*Objetivo específico 2.- Fortalecer las competencias docentes del profesor universitario de la UNIB.E. Cuadro 6. Capacitación y Competencias Docentes*

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos
<b>Promover el perfil del facilitador acorde con las necesidades y demandas de la educación superior en el siglo XXI.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La educación superior en el siglo XXI.</li> <li>- Transformaciones del sistema educativo venezolano.</li> <li>- Perfil del docente.</li> <li>- Papel del docente en época de cambios y renovaciones de la educación ecuatoriana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taller: Perfil del facilitador.</li> <li>-Presentación de la investigadora, del taller y sus objetivos.</li> <li>-Exposición de los contenidos.</li> <li>-Preguntas y repuestas.</li> <li>-Discusión socializada.</li> <li>-Aportes experimentales de los participantes.</li> <li>-Plenaria de conclusiones.</li> <li>-Cierre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Humanos: facilitador, personal docente de la universidad.</li> <li>-Materiales: Proyector audio visual, lápices, papel bond, DVD-CD de presentaciones, apuntador digital, materiales de apoyo.</li> <li>-Tiempo 4 horas</li> <li>-Apoyo institucional: UNIB.E</li> </ul>

Fuente: Mendoza, Gómez y Gómez (2017)

Cuadro 7. Toma de decisiones en la praxis educativa

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos
<b>Estimular la participación efectiva en el proceso de toma de decisiones educacionales.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definición de toma de decisiones.</li> <li>-Objetivos en la toma de decisiones educacionales.</li> <li>-Técnicas para la toma de decisiones educacionales.</li> <li>-Papel del docente universitario en la toma de decisiones educacionales.</li> <li>-Toma de decisiones y participación.</li> <li>-Teoría de la motivación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taller: Toma de decisiones educacionales.</li> <li>-Taller motivacional.</li> <li>-Presentación de la investigadora del taller y sus objetivos.</li> <li>-Exposición de los contenidos.</li> <li>-Preguntas y repuestas.</li> <li>-Discusión socializada.</li> <li>-Aportes experimentales de los docentes participantes.</li> <li>-Plenaria de conclusiones.</li> <li>-Cierre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Humanos: facilitador, personal docente de la universidad.</li> <li>-Materiales: Proyector audio visual, lápices, papel bond, DVD-CD de presentaciones, apuntador digital, materiales de apoyo.</li> <li>-Tiempo 4 horas</li> <li>-Apoyo institucional: UNIB.E</li> </ul>

Fuente: Mendoza, Gómez y Gómez (2017)

Cuadro 8. Capacitación y competencias docentes

Objetivo	Contenido	Actividades	Recursos
<b>Adiestrar a los profesores en la praxis educativa.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de la praxis educativa.</li> <li>-Objetivos de la praxis educativa.</li> <li>-Estrategias para el mejoramiento de la praxis educativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taller: Praxis Educativa.</li> <li>-Presentación de la investigadora y sus objetivos.</li> <li>-Exposición de los contenidos.</li> <li>-Preguntas y repuestas.</li> <li>-Discusión socializada.</li> <li>-Aportes experimentales de los docentes participantes.</li> <li>-Plenaria de conclusiones.</li> <li>-Cierre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Humanos: facilitador, personal docente de la universidad.</li> <li>-Materiales: Proyector audio visual, lápices, papel bond, DVD-CD de presentaciones, apuntador digital, materiales de apoyo.</li> <li>-Tiempo 4 horas</li> <li>-Apoyo institucional: UNIB.E</li> </ul>

Fuente: Mendoza, Gómez y Gómez (2017)

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Alcalá, A. (2007). *La teoría y la praxis andragógica*. Universidad Nacional Abierta: Caracas: Venezuela.
- Chávez, N. (1994). *Introducción a la Investigación Educativa*. Caracas: Editorial Grafica, C.A.
- Delors, J. (2006). *La Educación en América Latina*. México: Problemas y perspectivas.
- Filstead, W. (2006). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. España: Ediciones Morata.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Nueva York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2007). *La práctica de la inteligencia emocional*. Madrid: Editorial kairós.
- Kapp, A. (1833). *Die androgogikoberbildungimmanlichen alter. Platons Erziehungslehre, als Padagogik für die Einzelnen und als Staatspadagogik*. Germany: Minden und Leipzig.
- Knowles M. (1970). *The modern practice of adult education: andragogy versus pedagogy*. New York: Association Press.
- Martínez, J. (2010). *Las competencias del profesor en la educación superior, Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Universidad de La Laguna. Vol. 2, Nº 21.
- Martínez O. J. (2008), Actitudes hacia la matemática. *Revista Sapiens*, Vol. 9, Núm. 1, pp. 237-256, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Universidad Surcolombiana, facultad de ciencias sociales y humanas. Colombia
- Pinto, N. (2010). *Plan de acción para el fortalecimiento de las competencias de innovación andragógicas incorporando la tecnología de la información y la comunicación*. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana. Caracas: Venezuela
- Struve, H. (2010). *Competencias académicas de los profesores del proyecto gerencia industrial*. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Venezuela.

UNESCO (1985). Cuarta Conferencia Internacional de Educación de Adultos. México.

Zuleta, E. (2002). *Una docencia enjuiciada*. La docencia superior. Mérida: Consejo de publicaciones Universidad de Los Andes ULA. p.143.





**UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA**

---

## **opción**

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 34, Especial N° 18, 2018

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia.  
Maracaibo - Venezuela

[www.luz.edu.ve](http://www.luz.edu.ve)

[www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)

[produccioncientifica.luz.edu.ve](http://produccioncientifica.luz.edu.ve)