



# Inteligencia emocional: Una herramienta para la formación de los docentes de primaria en Potosí, Bolivia

Emotional intelligence: A tool for the training of primary school teachers in Potosí, Bolivia

Inteligência emocional: uma ferramenta para a formação de professores primários em Potosí, Bolívia

**Danna Ballivián Aliaga**

danitaballivian22@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-6703-9434>

**Universidad Privada Domingo Savio, Potosí, Bolivia**

<http://doi.org/10.59659/revistatribunal.v2i4.22>

Recibido 25 marzo 2022 / Arbitrado el 03 abril 2022 / Aceptado el 12 junio 2022 / Publicado 01 julio 2022

## Resumen

Los procesos educativos tradicionales hacen hincapié en los aspectos cognitivos y en función de estos, gira la formación docente. Sin embargo, en las últimas décadas se evidenció la importancia de desarrollar la inteligencia emocional (IE) y las habilidades sociales (HS) en los procesos de enseñanza y aprendizaje, especialmente en el nivel primario. Lamentablemente, un significativo número de docentes desconocen cómo abordar estos aspectos; por ello la presente investigación se planteó como objetivo diseñar un programa de inteligencia emocional para mejorar las habilidades sociales en los docentes de nivel primario de la Unidad Educativa José Antonio Zampa en Potosí, Bolivia. Para lograrlo se planteó una investigación de tipo descriptiva dentro del paradigma mixto (Cuantitativo-cualitativo), a través de una entrevista estructurada y un cuestionario a docentes y estudiantes con el fin de elaborar un diagnóstico. Estos instrumentos arrojaron que la mayoría de los docentes no manejaban el tema de la IE en su cotidianidad. Luego se diseñó un programa educativo de inteligencia emocional para mejorar las habilidades sociales en los docentes de nivel primario de la mencionada institución.

## Palabras clave:

Inteligencia emocional;  
Habilidades Sociales;  
Formación; Docente;  
Unidad Educativa  
José Antonio Zampa;  
Bolivia

## Abstract

Traditional educational processes emphasize cognitive aspects and teacher training revolves around them. However, in recent decades, the importance of developing emotional intelligence (EI) and social skills (SS) in the teaching and learning processes has become evident, especially at the primary level. Unfortunately, a significant number of teachers do not know how to approach these aspects; therefore, the present research aimed to design an emotional intelligence program to improve social skills in primary school teachers at the José Antonio Zampa Educational Unit in Potosí, Bolivia. In order to achieve this, a descriptive research within a mixed paradigm (quantitative-qualitative) was proposed, through a structured interview and a questionnaire to teachers and students in order to elaborate a diagnosis. These instruments showed that most of the teachers did not deal with the subject of EI in their daily life. Then, an emotional intelligence educational program was designed to improve the social skills of primary school teachers at the aforementioned institution.

## Keywords:

Emotional  
Intelligence, Social  
Skills, Training,  
Teaching, Social  
skills; José Antonio  
Zampa Educational  
Unit; Bolivia

## Resumo

Os processos educativos tradicionais enfatizam aspectos cognitivos e a partir deles gira a formação de professores. No entanto, nas últimas décadas, tornou-se evidente a importância do desenvolvimento da inteligência emocional (IE) e das habilidades sociais (HS) nos processos de ensino e aprendizagem, especialmente no nível primário. Infelizmente, um número significativo de professores não sabe como abordar esses aspectos; Por esta razão, o objetivo desta pesquisa foi desenhar um programa de inteligência emocional para melhorar as habilidades sociais em professores de nível primário da Unidade Educacional José Antonio Zampa em Potosí, Bolívia. Para tal, foi proposta uma investigação descritiva dentro do paradigma misto (quantitativo-qualitativo), através de uma entrevista estruturada e de um questionário a docentes e discentes para a elaboração de um diagnóstico. Esses instrumentos mostraram que a maioria dos professores não lidava com o tema da EI em seu cotidiano. Em seguida, desenhou-se um programa educacional de inteligência emocional para melhorar as habilidades sociais em professores de nível primário da referida instituição.

## Palavras-chave

Inteligência emocional;  
Habilidades sociais;  
Treinamento;  
Professora; Unidade Educacional José Antonio Zampa; boliviano

## **INTRODUCCIÓN**

La sociedad contemporánea del siglo XXI es cada vez más compleja y por ende es necesario que los sistemas educativos estén preparados para dar respuestas a los retos de dicha sociedad. Por ello se requiere investigar y actualizar cada uno de los ámbitos que componen el proceso educativo y uno de los más importantes es la formación integral de los docentes en todos los niveles. En tal sentido, la formación del docente de primaria debe ser continua no solo en los aspectos vinculados al diseño curricular y sus contenidos, también se requiere atender los mecanismos de interacción con los estudiantes a través del desarrollo de la inteligencia emocional del docente. En la actualidad, la manera como las personas interactúan es un elemento fundamental en los procesos de enseñanza y aprendizaje, en la medida que el docente de primaria amplíe su inteligencia emocional podrá diseñar estrategias innovadoras que atiendan las necesidades sociales y contribuyan a incentivar dicha inteligencia en los estudiantes.

El sistema educativo debe considerar todos los aspectos que inciden en el aprendizaje del ser humano, esto comprende el desarrollo físico, intelectual, moral social, emocional. De esta manera, se está pensando en una educación para la vida, tal como lo planteó Delors (1996). Esto tendrá incidencia en la mejora de la calidad educativa y en el desarrollo cognitivo y emocional del alumnado.

En tal sentido, en la Unidad Educativa José Antonio Zampa de la ciudad de Potosí, Bolivia, si bien los docentes tienen interacción personal con los estudiantes durante el periodo de clase, la misma es muy rígida. Los docentes solo cumplen con el desarrollo de los contenidos del currículo tal como lo señala la ley y no abordan el aspecto emocional - afectivo de los alumnos desde la realidad que ellos viven. Adicionalmente, existe poca habilidad de empatía por parte de los docentes al momento de interactuar con los estudiantes, algunos no manejan el control de sus emociones en el aula; esto puede generar un clima poco favorable para un aprendizaje significativo. Cabe destacar que la

Dirección de la Unidad Educativa, ni el personal docente, cuentan con programas que ayuden a desarrollar habilidades sociales necesarias para el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por ello la presente investigación tiene como objetivo diseñar un programa de inteligencia emocional para mejorar las habilidades sociales en los docentes de nivel primario de la Unidad Educativa José Antonio Zampa.

Este programa está dirigido a los docentes de primaria de la institución antes mencionada y busca brindar un mayor conocimiento sobre el desarrollo de la inteligencia emocional; así como mejorar las habilidades sociales y competencias interpersonales. De esta forma, el docente podrá atender a una pluralidad de estudiantes con los que frecuentemente se encuentra en el aula; contribuyendo a fortalecer la calidad educativa de toda la comunidad de la escuela.

Este contexto implica profundizar los conceptos de inteligencia emocional, el concepto de habilidades sociales, y cómo el profesor debería conocer y practicar estas habilidades a partir de las orientaciones de la psicopedagogía actual, de tal manera que coadyuve en la formación integral del niño, coadyuvar el trabajo del docente y aliviane el estrés de su actividad laboral para mejorar su vida personal y social. Es así que la presente investigación considera importante indagar sobre el conocimiento que tienen los docentes sobre inteligencia emocional y el manejo de las habilidades sociales en el aula. Frente a esta problemática se plateó como variable independiente de la investigación las Habilidades sociales y la variable dependiente inteligencia emocional.

La psicopedagogía es una disciplina que se encarga de estudiar la naturaleza y los procesos del aprendizaje humano, tanto de manera formal como de forma contextual y las alteraciones que ocurren en su desarrollo (Ortiz y Mariño, 2014). Por su parte, Bravo (2009) presenta la psicopedagogía como una “rama de la psicología que se ocupa de los fenómenos de orden psicológico para llegar a una formulación más adecuada de los métodos didácticos y pedagógicos” (p. 219). Este autor expone con

claridad que el proceso de acción de esta disciplina deriva tanto de la psicología como de la pedagogía relacionando la atención en los procesos de aprendizaje y las dificultades del aprendizaje. Esto con el fin de crear estrategias que ayuden y fomenten día a día la superación de las diferentes dificultades que se puedan presentar a lo largo del camino educativo, ejecutando actividades profesionales que contribuyan a mejorar el aprendizaje de los alumnos con dificultades educativas.

Esta área de conocimiento se originó debido a la gran cantidad de estudiantes que repetían cursos o desertaban tempranamente de las escuelas, porque no lograban aprender a leer o calcular. De esta manera, se evidencia la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito educativo dada su capacidad para responder a las necesidades de los estudiantes y que el sistema educativo regular no puede satisfacer (Martínez, 2012).

Los primeros acercamientos a la idea de la “Inteligencia Emocional” empezaron a surgir a partir del trabajo de Edward Thorndike en el año 1920. Originalmente, este investigador lo catalogó como la “Inteligencia Social”, acuñando su definición como la capacidad que permite al ser humano comprender y dirigir en cuanto a su desempeño en las relaciones humanas (Citado por Prieto, 2008). En otras palabras, se comprende que este concepto implica la habilidad de las personas para mantener, sustentar y crear relaciones interpersonales con otros individuos. Otros aportes se fueron sumando a este concepto por diferentes autores e investigadores del siglo XX. Uno de ellos fue David Wechsler, quien, en 1940, afirmó que esta capacidad para actuar ante situaciones sociales se veía constituida tanto por aspectos del intelecto ya establecidos (intelectuales) como otros factores (no intelectuales), siendo estos últimos los que involucran rasgos afectivos, sociales y personales (Pérez, 1997).

Sin embargo, no fue hasta el año 1983 que Howard Gardner estableció su teoría de las Inteligencias Múltiples en su libro *Frames of Mind* (Los marcos de la mente), la cual permitió el establecimiento de diferentes inteligencias más allá de las definiciones comprendidas hasta el momento. En este

libro, Gardner señala que existían siete tipos de inteligencias las cuales nombró como: Inteligencia lógico-matemática, inteligencia lingüística, inteligencia musical, inteligencia espacial, inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal o social e inteligencia corporal-sinestésica (Gardner, 2001). El término Inteligencia Emocional sería acuñado por parte de los psicólogos Salovey y Mayer (1990) quienes lo denominaron como aquella habilidad que consiste en la percepción, la valoración y expresión de emociones, además de la capacidad para alcanzar a generar sentimientos que provean medios para el pensamiento, finalizando que debido a este proceso, se establece la comprensión y regulación de las emociones junto con su comportamiento. No obstante, fue Goleman (1996) quien popularizó el término en la comunidad científica. Para este autor la inteligencia emocional era un elemento crucial en el desarrollo de la vida de los seres humanos; por lo cual es una capacidad para controlar y entender las propias emociones, automotivarse y las de los demás; así como relacionarse adecuadamente con otras personas.

Debido a la complejidad que conlleva la inteligencia emocional, en la presente investigación, se definió de forma separada los dos elementos que la componen: la inteligencia y las emociones. De acuerdo a Wechsler (citado por Molero et al., 1998) la inteligencia constituye el conjunto de habilidades o capacidades generales del individuo para actuar con un propósito, pensar racionalmente y enfrentar desafíos en su entorno de forma eficaz. A esta última definición, Ardilla (2011) le agregó otros aspectos como la capacidad de resolver problemas, planear eventos, desarrollar el pensamiento abstracto, ser capaz de comprender ideas complejas y aprender a través de la experiencia.

Por otro lado, según Bisquerra (2005), la emoción es una reacción conductual de origen subjetivo producida por la llegada de información proveniente del mundo externo o interno. De la misma forma, las emociones están relacionadas con los procesos biológicos, cognitivos y fisiológicos que le ocurren al individuo a través del conocimiento, haciendo que este experimente una conducta expresiva en muchos casos con la finalidad de adaptarse

al medio ambiente y el medio social (Bloch, 2007). Según Mesa (2015), las emociones pueden cumplir tres funciones: adaptativa, social y motivacional.

Por su parte, Cooper y Sawaf (2004). denomina la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar de manera eficaz el nivel de poder e influencia que tienen las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Sin embargo, autores como Salovey y Mayer (1990) derivan esta definición estableciendo que la inteligencia emocional se presenta como un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.

A pesar de estas concepciones del término inteligencia emocional, fue la de Goleman la que se usó como guía en la presente investigación. Goleman (1996) describió este fenómeno como la capacidad de reconocer las emociones propias de un individuo como las ajenas a este al mismo tiempo que logra manejarlas de forma exitosa, ayudándole a establecer motivaciones y gestionar las relaciones interpersonales. Bajo esta teoría, Goleman argumenta que estas capacidades dan paso a cualquier interacción que pueda tener un ser humano, dichas habilidades son clasificadas y divididas por el autor dentro de cinco dimensiones: el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales.

En su estudio, Goleman (1996) distingue al autoconocimiento como el recurso que el individuo tiene para identificar nuestros propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, siendo capaces de tener la certeza del valor propio. Por otra parte, describe el autocontrol como la habilidad del individuo que le permiten regular las emociones, actuar de acuerdo a valores y normas propios y la adaptación a las situaciones. Por otra parte, define la automotivación como la persistencia del logro de las metas de la persona, el compromiso de este con organizaciones o proyectos y la iniciativa de acuerdo a las oportunidades presentadas. La cuarta dimensión es la empatía, el autor la

establece como una habilidad fundamental en la fomentación de relaciones y la comprensión del otro; debido a que ayuda a percibir las necesidades de diferentes individuos independiente del tipo de relación que la persona tenga con cada uno. Finalmente, las habilidades sociales, el aspecto que más se trabaja en la presente investigación, representa la dimensión con mayores cualidades ya que incluye la capacidad de comunicar de forma efectiva, lograr actividades que requieran persuadir, liderar, dirigir y crear formas eficientes de trabajo en equipo.

De acuerdo a Caballo (2007), las habilidades sociales han sido catalogadas en diferentes publicaciones con distinciones significativas en cada caso. Entre las cuales se puede destacar la definición de habilidad social de León y Medina (1998), quienes la denominan como la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que satisfacen las necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de forma efectiva en las situaciones sociales que el individuo enfrenta. Sin embargo, en una definición más completa, Caballo (2007) afirma que esta dimensión es:

Es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p. 130)

En cuanto a las características específicas de esta capacidad, Michelson et al. (citado en Betina y Cotini, 2011) señalan los siguientes elementos: La forma de aprendizaje mediante la observación y la imitación, la capacidad de incluir comportamientos verbales, no verbales, específicos y discretos

y la necesidad de retroalimentación y apropiación. Para que las habilidades sociales se desarrollen de forma exitosa, González (2009) establece que deben existir cuatro tipos de componentes: conductuales, cognitivos, situacionales o ambientales. Los componentes conductuales se dividen entre los componentes verbales como el contenido de las interacciones, no verbales como las miradas, paralingüística como la voz y los componentes mixtos como el afecto. Por otra parte, los componentes cognitivos se segmentan en la competencia cognitiva (conocimientos acerca de costumbres sociales y respuestas del otro), valoraciones subjetivas (preferencias o gustos), expectativas (relaciones conducta resultado o relaciones estímulo resultado) y autoregulaciones (autoinstrucciones).

En cuanto a los componentes situacionales o ambientales, se encuentran aquellos que tienen características físicas como la temperatura, los que se ven definidos por la población como el idioma, la raza o el sexo; también los que se forman a través de modelos de organización como las normas de conductas preestablecidas. Asimismo, aquellos formados por interacciones previas directas o indirectas como los roles y los estereotipos, y, por último, conductuales (Pulido, 2009).

Desde esta perspectiva, las habilidades sociales se encuentran enlazadas a dos temas afines como lo son la autoestima y la asertividad. Estos dos elementos juegan un papel clave en el desarrollo de las habilidades sociales. La autoestima se ve representada como una valoración de individuo de acuerdo a su persona y su vida, lo cual deriva en un grado de satisfacción formada a lo largo de los años; por lo tanto, cuando hay una deficiencia en este valor, existe la posibilidad de que el individuo encuentre una gran dificultad en el logro de objetivos de forma satisfactoria (Acosta y Hernández, 2004). Según Vallés y Valles (1996), la asertividad está categorizada como una habilidad social propia y se define como la capacidad del individuo para defender de forma respetuosa su criterio propio en cuanto a sus derechos, opiniones, actitudes, deseos y sentimientos. Asimismo, Naranjo (2008) define esta destreza como un conjunto de

comportamientos que se relacionan con la expresión directa de sentimientos propios y a la defensa de los derechos de la persona manteniendo el respeto propio. En su artículo, la autora declara cómo la asertividad representa una conducta de autoafirmación que tiene el objetivo de impulsar a las personas en cuanto a su desarrollo junto a la mejora de las relaciones interpersonales con otros.

Una vez definidos todos los parámetros que determinan el concepto de las habilidades sociales, sus características, dimensiones y alcance, el presente estudio colocó dicho término en el contexto educativo. Primeramente, se estableció cómo la escuela es una institución que se ha enfocado de forma extensiva sobre los aspectos cognitivos, más allá de cualquier desarrollo emocional de los alumnos. Goleman (1996) argumenta como la escuela se convirtió en un lugar donde se privilegia el pensamiento lógico, mientras que escasamente se desarrollan las emociones que los individuos puedan experimentar en su proceso escolar. Debido a que el ser humano es una criatura sumamente emocional, autores como Bisquerra (2005) han afirmado que la educación emocional debe representar un aspecto esencial cuando se habla de pensum y enfoques. Las instituciones educativas deben capacitar a las personas acerca de cómo manejarse en el trascurso de su vida, y de esta forma, aumentar sus capacidades, bienestar personal y social fuera de los aspectos clásicamente académicos.

A través de los años, diferentes autores, tales como Salovey y Mayer (1990), Gardner (2015) y Goleman (1996), han hecho hincapié en que el proceso educativo va más allá de lo académico, de la obtención, manejo y recreación de contenidos informativos. Asimismo, Dueñas (2002) da un nuevo enfoque, estableciendo que la educación necesita abarcar cada aspecto del ser humano, es decir, que debe incluir cada ámbito donde el ser humano se desarrolla, incluyendo el desarrollo emocional. Sin embargo, de acuerdo a Extremera y Fernández (2004), el razonamiento lógico y el desarrollo emocional son elementos que se entrelazan debido a la resolución de problemas en la vida diaria de un ser humano, se amerita la unión de ambas cualidades para obtener resultados

exitosos. Al mismo tiempo, estos autores destacan que, cuando las habilidades sociales y el desarrollo emocional no ocurre de manera propicia, estos tienen un impacto negativo en la vida de cada persona.

De esta forma, investigadores como Capi (2011) han expandido el término educación emocional para satisfacer las necesidades en el área educativa, especialmente para desarrollar la capacidad emocional de los alumnos, mientras se establecen aspectos importantes como el respeto y la tolerancia. Al profundizar en el tema, el investigador Caballo (2007) agrega que la educación emocional provee las herramientas y habilidades para el desarrollo integral de la personalidad, así como propone que esta optimizaría el desarrollo entero del ser humano, permitiendo el crecimiento en el área física, intelectual, moral, etc.

Como lo establece Delors (1996) en su informe, la educación en el siglo XXI debe ser de carácter integral, incluyendo cuatro factores esenciales que un individuo necesita desarrollar a lo largo de su vida: el aprendizaje sobre cómo aprender, el aprendizaje sobre cómo hacer, el aprendizaje de vivir en un grupo y el aprendizaje sobre cómo ser. Todos estos parámetros se compenetran con la educación emocional, mejorando el desempeño de las habilidades sociales de los individuos. No obstante, en muchos casos, las habilidades sociales aún se desarrollan de forma inadecuada mientras el individuo entra en contacto y confronta a otras personas. Por lo tanto, se evidencia la necesidad de propuestas como la educación emocional, la cual aporta una enseñanza adecuada de estas habilidades sociales a los niños. (Monjas y González, 1998).

Las habilidades sociales representan un elemento esencial en el ámbito escolar, ya que los centros educativos se han convertido en instituciones mayormente responsables de cómo los alumnos se enfrentan al mundo en diferentes niveles (Bisquerra, 2005). Como se ha indicado anteriormente en el presente estudio, el desarrollo de las capacidades sociales no surge como un proceso predeterminado desde el nacimiento, sino que evolucionan de acuerdo a las interacciones del ser humano. Aunque los primeros

pasos de estas habilidades se den en el ámbito familiar, las escuelas se encargan de afinar el progreso de la personalidad de los estudiantes (Monjas, 1999).

Otro factor importante a tomar en cuenta cuando se estudian los conceptos de inteligencia emocional y habilidades sociales en el área educativa son los docentes. Para poder ayudar a crear un desarrollo óptimo de estas capacidades en el alumnado, los educadores también tienen que ser formados para guiar este proceso (Extremera y Fernández, 2005). Investigadores como García (2000), consideran que el papel del maestro en esta problemática es fundamental, ya que constituye el elemento que ayudará a construir los conocimientos cognitivos y emocionales en los alumnos. Como modelo del aprendizaje socio-emocional, el profesor es el engranaje que mueve a los alumnos junto a sus habilidades emocionales, afectivas y sociales.

De esta forma, un profesor emocionalmente desarrollado tiene mejores capacidades para lidiar con diferentes aspectos de la vida laboral mientras permite comprender y regular las emociones (Vallés y Valles, 1996). Bajo el principio que el profesor también representa un individuo que, en muchas ocasiones, no tiene acceso a las herramientas ligadas a la inteligencia emocional, la formación de este no sólo representa una mejoría para los estudiantes sino para el desarrollo de su propia vida (González, 2009). Especialmente, como señala Bisquerra (2005), el desarrollo de las habilidades emocionales y sociales les permiten a los profesores adquirir las siguientes cualidades: la motivación, la autoconfianza, el autocontrol, la comunicación la escucha activa, la empatía, el control del estrés, la paciencia y la autocrítica.

Para el desarrollo de dichas habilidades en el ámbito educativo se requiere construir espacios de formación profesional permanentes para los docentes en ejercicio. Por ello la importancia de crear experiencias de aprendizaje y perfeccionen en el tiempo, a través de programas de formación docente. Estos son un instrumento pedagógico que: 1.- Permite organizar y detallar procesos pedagógicos con el fin de brindar formación y capacitación. 2.- Brinda orientación al docente respecto a los

objetivos, contenidos que debe impartir, la forma en que tiene que desarrollar su actividad de enseñanza (Gento y Pina, 2011). 3.- Permite diseñar estrategias y recursos innovadores a partir de la emocionalidad que contribuyen a lograr aprendizajes significativos (Gutiérrez, 2017).

Para Ander Egg (1993) los programas educativos se estructuran en diez etapas: 1.- Definir y enunciar claramente los objetivos y las metas; 2.- Promover objetivos y metas realistas; 3.- La factibilidad de la intervención; 4. Establecer prioridades para el logro de objetivos y la realización de actividades; 5. Hacer elecciones compatibles y complementarias entre los objetivos; 6.- Instrumentar y articular coherentemente, de manera global y sistemática, los objetivos propuestos, las actividades a realizar y los recursos a movilizar; 7.- Asignar y utilizar los recursos en cantidad y tiempo oportuno para cada fase o actividad del programa o proyecto; 8.- Determinar los instrumentos y medios adecuados a los fines. Asegurar la eficacia de la intervención; 9.- Establecer el tiempo y ritmo de realización del programa, mediante la continuidad y secuenciación del programa; 10.- Flexibilidad y sensibilidad. Dejar espacios operativos para enfrentar las emergencias o contingencias que puedan sobrevenir.

## **MÉTODO**

La presente investigación se basa en los paradigmas cualitativo-cuantitativo, por lo cual es una investigación de tipo mixto. Donde lo cualitativo se caracterizó en el estado actual de la inteligencia emocional y las habilidades sociales que se explican en el análisis realizado a los aspectos teóricos y opiniones suministradas por los participantes. Adicionalmente, lo cuantitativo midió el conocimiento manejado sobre inteligencia emocional y las habilidades sociales por parte de los docentes del nivel primario de la Unidad Educativa José Antonio Zampa, a través del análisis de los datos obtenido en la aplicación una encuesta. El alcance fue de tipo descriptivo, lo cual permitió describir y caracterizar el objeto de estudio, campo de acción, conocer las

situaciones predominantes en los docentes en relación al tema planteado y diseñar una propuesta con el fin de solucionar el problema identificado.

Para el logro de los objetivos se utilizaron métodos que corresponden a los niveles teórico, empírico y estadístico. Entre los métodos abordados se encuentran el método histórico- lógico, el cual hace posible el conocimiento y análisis de las teorías sobre la inteligencia emocional y las habilidades sociales en el ámbito educativo escolar; asimismo las influencias de las corrientes de pensamiento sobre las habilidades sociales tanto en el medio familiar, social, escolar para el desarrollo de habilidades positivas.

Por otra parte, se encuentra el método análisis y síntesis, que permitió estudiar, comprender y profundizar cada uno de los componentes de la inteligencia emocional para el desarrollo de habilidades sociales en los docentes del nivel primario. Estableciendo las relaciones y los nexos existentes entre los mismos; esto contribuyó a integrar, agrupar y reunir los elementos para adecuarlos y proponer un programa de formación docente que materializaran estrategias para su aplicación.

En este orden de ideas, el método inductivo-deductivo posibilitó el análisis individual de los componentes particulares del programa educativo de inteligencia emocional y permitió abordar las habilidades sociales, partiendo de los casos particulares y abordar aspectos generales. El método se utilizó tanto en el tratamiento del marco teórico, el diagnóstico y en el diseño de la propuesta.

El método de la modelación científico permitió diseñar el programa educativo de inteligencia emocional para los docentes, el cual puede contribuir al desarrollo de habilidades sociales en la Unidad Educativa José Antonio Zampa, siguiendo un esquema modelo para desarrollar los elementos que compone el objeto de estudio.

Por su parte, el método empírico se empleó a través de un instrumento aplicado a los estudiantes. Seguido del método estadístico que se utilizó en el diagnóstico a través de la recolección de datos obtenidos del cuestionario, la entrevista realizada a los

docentes y el procesamiento de la información de manera técnica.

Las técnicas utilizadas en la presente investigación permitieron la recolección de información a través de una Guía de Entrevista Estructurada para recolectar datos sobre las habilidades sociales en los docentes, la misma fue aplicada a la directora y los docentes de la Unidad Educativa José Antonio Zampa de la Ciudad de Potosí. También se empleó la técnica de encuesta, para ello se elaboró como instrumento un cuestionario dirigido a estudiantes y docentes de la Unidad Educativa José Antonio Zampa de la Ciudad de Potosí, este permitió recabar información para el diagnóstico.

La población participante consta de 37 personas entre las cuales se encuentra un directivo, 19 docentes de aula y 37 estudiantes de 5to y 6to de primaria. Para esta investigación, se utilizó un muestreo no probabilístico donde se tomaron aspectos o criterios que convenían a la misma. Igualmente, se empleó el muestreo decisional de acuerdo a los criterios para escoger la población, la accesibilidad y proximidad para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## **RESULTADOS**

En esta sección se presentan los resultados de los instrumentos aplicados, es decir, la guía de entrevista estructurada y el cuestionario. La entrevista se aplicó a la directora de la Unidad Educativa José Antonio Zampa de la ciudad de Potosí y constaba de 10 preguntas referidas a las siguientes dimensiones: 1.- Conocimiento de las habilidades sociales, en esta dimensión la entrevistada señaló que los profesores saben muy poco, ya que están esquematizados en una educación que solo abarca el currículo base. Igualmente destacó que los profesores estarían interesados en conocer las habilidades sociales; pero con un acompañamiento profesional que proporcione ejemplos y les apoye para insertar dichas habilidades en el currículo e ir practicando juntos. 2.- Dimensión de escucha activa, en líneas generales la entrevistada señala que depende del tipo de maestro y la formación recibida,

algunos tienen más amplitudes que otros para querer escuchar. 3.- Dimensión de capacidades verbales, la entrevistada indica que hay un buen ambiente, pues los estudiantes están en una edad donde quieren ser escuchados, tienen dudas o problemas y muchos docentes están prestos a comunicarse con ellos.

Seguidamente, la 4.- Dimensión de empatía, y asertividad, la entrevistada indica que este aspecto depende mucho del conocimiento de la problemática; sin embargo, en la administración de la escuela se tiene fichas e historia personal de cada estudiante. Cada caso se estudia con empatía y responsabilidad, ya que la Unidad Educativa trabaja con el plan de contingencia, no se puede encasillar a los estudiantes, por tanto cada uno es importante. 5.- Dimensión de conciencia emocional aquí la entrevistada señaló que se observa y corrige cuando algún maestro está gritando a los estudiantes, conversa con el mismo para encaminarlo, tener cuidado y controlar su conducta dado el estrés que acontecen las personas. Al finalizar la entrevista la directora ve como un reto el mejorar las habilidades sociales en los docentes, pues ayudaría a que los mismos conozcan sus emociones, trabajen la empatía con sus estudiantes; ya que la consecuencia de no mejorar dichas habilidades tendría efecto en la calidad de los procesos enseñanza y aprendizaje y en el rendimiento escolar.

Por otra parte, se aplicó un cuestionario a los estudiantes y otro a los docentes, el primero constaba de 10 ítems y el segundo de 15 ítems, ambos con 5 opciones de respuesta. Los resultados del cuestionario para los estudiantes arrojaron que el 51% de los docentes “a veces” los escuchan activamente, cuando ellos emiten sus ideas y opiniones. El 45% indica que “a veces” los profesores si ayudan sus estudiantes. El 54% de los profesores solo “a veces” les hacen saber cuándo alguien actúa de manera injusta, cuando un estudiante no cumple con sus deberes o es irresponsable. El 54% de los profesores “a veces” respetan y comprenden las ideas y opiniones de sus estudiantes. El 35% de los profesores muestran solidaridad cuando los mismos presentan problemas. El 35% señala que los

profesores “a veces” lo han defendido frente a otros estudiantes cuanto estos hablan mal o no están atentos de lo que acontecen a sus estudiantes. El 45% de los profesores buscan “a veces” resolver situaciones difíciles. El 37.8% de los profesores “casi siempre” organizan sus materiales y los preparan para dar clases. El 35% de los profesores comunican “casi siempre” sus ideas, emociones de manera directa, honesta y clara. El 37% de los profesores reciben quejas sin juzgar o culpar a los demás.

A su vez, los resultados del cuestionario para los docentes arrojaron que el 52% de los docentes “casi siempre” expresan sus ideas de manera directa, clara, y fluida, ya que este es un gran elemento dentro la comunicación asertiva. El 47% de los profesores “a veces” suelen recibir quejas sin juzgar a los demás. El 54% de los profesores señalan que “a veces” hacen saber cuándo alguien actúa de forma injusta. El 47% de los profesores “siempre” establecen contacto visual con sus estudiantes. El 78% de los profesores “siempre” escuchan activamente cuando los estudiantes emiten sus opiniones. El 57% de los profesores “siempre” les resulta fácil iniciar conversaciones con los estudiantes. El 57% de los profesores “casi siempre” respetan y comprenden las malas conductas de algunos estudiantes. El 78% de los profesores “siempre” ayudan a sus estudiantes cuando lo necesitan o cuando no comprenden algo en clase. El 47% de los profesores “siempre” hacen saber cuándo se habla mal de un estudiante. El 57% de los profesores “siempre” demuestran sensibilidad social. El 42% de los profesores “siempre” hacen saber si alguien actúa de forma injusta. En este caso “siempre” y “casi siempre” obtuvieron 36%, lo cual indica que los profesores ofrecen su servicio en alguna actividad escolar de manera muy activa y dispuestos con su comunidad educativa. El 52% de los profesores “siempre” ante situaciones difíciles buscan la manera de resolverlas. El 57% de los profesores “siempre” organizan su material para dar clases. El 52% de los profesores “siempre” conocen sus propias emociones, sentimientos ante alguna situación.

De acuerdo a las respuestas suministradas, se puede observar que los estudiantes dieron a conocer una opinión neutra en cuanto a las dimensiones de capacidades verbales, no verbales, empatía, asertividad, conciencia emocional, pues la mayoría de las respuestas fueron “a veces”. Por otro lado, los docentes emitieron respuestas diversas y los criterios

que más imperan son casi siempre, siempre y a veces.

## DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo planteado en la investigación, el cual es diseñar un programa educativo de inteligencia emocional para mejorar las habilidades sociales en los docentes de nivel primario de la Unidad Educativa José Antonio Zampa y dado los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados, se puede evidenciar la necesidad de crear un programa educativo sobre inteligencia emocional para los profesores de la mencionada institución. La propuesta contempló los fundamentos teóricos, didáctico, psicológicos y psicopedagógicos que sostienen el programa educativo. Así mismo, se estableció la estructura organizacional a partir de un cuadro centralizador que contempla las fases de la propuesta y sus actividades; las cuales están relacionadas con los objetivos. Igualmente incluye el cronograma de actividades y el presupuesto.

En tal sentido, el programa educativo que se propone tiene como objetivo mejorar las habilidades sociales de los maestros y maestras de la Unidad Educativa José Antonio Zampa de la ciudad de Potosí. Para ello el programa educativo se plantea desarrollarlo en 4 fases y en cada una se contemplan los siguientes componentes: Talleres, convivencia, técnicas, discusión en grupos y métodos lúdicos. Las fases previstas son: 1.- Planificación, esta consiste en socializar con los directivos de la escuela y presentar los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados. Para luego establecer las fechas del cronograma y realización de las actividades previstas en cada fase. 2.- Orientación, esta consiste en realizar dos talleres: a). Inteligencia emocional dirigido a docentes; b). Habilidades sociales dirigido a estudiantes. 3.- Complementación, esta fase busca que los docentes conozcan sobre: Convivencia para trabajar la habilidad de la escucha activa y la empatía; igualmente sobre la conciencia emocional y la comunicación asertiva, como mecanismos para mejorar las habilidades sociales. 4.-

Evaluación, esta fase implica establecer un proceso de control, monitoreo y seguimiento de la aplicación de la propuesta del programa educativo. Se busca que los participantes hagan una valoración sobre la utilidad y la pertinencia de los métodos y técnicas; así como de los logros y dificultades.

## **CONCLUSIONES**

Después de analizar los resultados y diseñar la propuesta de un programa educativo para mejorar las habilidades sociales de los maestros y maestras de la Unidad Educativa José Antonio Zampa de la ciudad de Potosí. Se presentan las siguientes conclusiones a las cuales se han llegado de acuerdo al objetivo de la presente investigación, las cuales son: a.- Se encontró vinculación teórica entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales en el contexto educativo.

Los autores consultados establecieron que existen múltiples inteligencias más allá de la cognitiva; señalando que la inteligencia emocional tiene un componente relevante en las interacciones con los seres humanos en diversos ámbitos de la vida. b.- A partir de los instrumentos aplicados se evidenció que los profesores desconocen los fundamentos de la inteligencia emocional y las habilidades sociales y su aplicación en el aula.

Asimismo, los estudiantes manifiestan la necesidad que lo docentes mejoren sus habilidades sociales, especialmente a la hora de mediar en situaciones difíciles entre estudiantes. c.- Actualmente en la Unidad Educativa no hay un profesional capacitado para desarrollar las temáticas emocionales y afectivo-social en el contexto educativo. Sin embargo, para el éxito del programa educativo propuesto es importante la participación de profesionales que hagan acompañamiento a los docentes por un periodo de tiempo, de tal manera que puede brindar apoyo a los docentes en el proceso de formación y posteriormente. d.-, Si bien se practican las habilidades sociales, en menor medida, en la Unidad Educativa José Antonio Zampa todavía hay que reforzarlas o practicarlas más. e.- A partir de los resultados

obtenidos se diseñó un programa educativo que sistematiza el proceso de formación para docentes en materia de inteligencia emocional, habilidades sociales y su aplicación en el día a día del proceso educativo. f.- Las estrategias propuestas en el programa educativo son un aporte a la formación de los docentes de la Unidad Educativa José Antonio Zampa de la ciudad de Potosí y pueden incidir en la mejora de la calidad educativa.

## REFERENCIAS

- Acosta, R., y Hernández, J. (2004). La autoestima en la educación. Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, 1(11), 82 - 95. <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601104.pdf>
- Ander Egg, E. (1993). La planificación educativa: Conceptos, métodos, estrategias y técnicas para educadores. Magisterio del Río de la Plata
- Ardilla, R. (2011). Inteligencia ¿Qué sabemos y que nos falta por investigar? Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, 35, (134), 97-103. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-39082011000100009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-39082011000100009&lng=en&tlng=es)
- Betina Lacunza, A y Contini de González, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. Fundamentos en Humanidades, 12, (23), 159-182. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), 95-114. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927006.pdf>
- Bloch, S. (2007). El alba de las emociones. Uqbar
- Bravo, L. (2009). Psicología educacional, psicopedagogía y educación especial. Revista de Investigación en Psicología. 12, (2), pp 217-225. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v12i2.3766>
- Caballo, V. E. (2007). Manual de evaluación y entrenamiento

de las habilidades sociales. Siglo XXI de España Editores.  
<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>

Cappi, G. (2011). Educación emocional: programa de actividades para nivel inicial y primario. Bonum

Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma

Delors, J. (1996) La Educación encierra un tesoro, informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. UNESCO. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa)

Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. Educación XX1, (5), 77- 96. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>

Extremera, N., y Fernández, P. (2004). (1) La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. Revista iberoamericana de educación. 34(3), 1-10. [Disponible en: <https://rieoei.org/RIE/article/view/4005/4100>]

Extremera, N., y Fernández, P. (2005). (2) La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), 63-93. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>

García, J. (2000). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. Costa Rica: Revista Educación, 36 (1), 1-24. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44023984007.pdf>

Gardner, H. (2001). Los marcos de la mente. Fondo de Cultura Económica

Gardner, H. (2015). Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica. Ediciones Paidós

Gento, S y Pina, J. (2011). Gestión, dirección y supervisión de instituciones y programas de tratamiento educativo de la diversidad. UNED

Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Kairos

- González, A. (2009). Habilidades sociales en educación. Revista digital para profesionales de la enseñanza. 3. <https://www.feandalucia.ccoo.es/docuipdf.aspx?d=4974ys=>
- Gutiérrez, N. (2017). La emocionalidad frente a la innovación curricular.: Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia. 2 (3), p. 226-246. <https://www.redalyc.org/pdf/5768/576866904004.pdf>
- Martínez, R. F. (2012). Pautas para la intervención psicopedagógica. Sucre: Gaviota del sur
- Mesa, J. (2015). Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia Psicométrica adolescentes. Tesis doctoral. Universidad de Murcia. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf>
- Molero, C., Saiz, E., y Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología, 30(1), 11-30. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>
- Monjas, M. I., y González, B. M. (1998). Habilidades sociales en el currículo. IMPRESA.
- Monjas, M. I. (1999). Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social para niños en edad escolar (PEHIS). Pirámide
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Revista Electrónica „Actualidades Investigativas en Educación“, 8(1), 1-27. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Ortiz, E. y Mariño, M. D. (2014). Una comprensión epistemológica de la psicopedagogía. Cinta de Moebio, (49), 22-30. <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601104.pdf>
- Pérez, N. (1997). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. Revista electrónica de motivación y emoción. 9 (29). <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/numero%2022%20article%206%20RELACIONES.pdf>
- Prieto, M. D. (2008). Inteligencia emocional y alta habilidad.

Revista de Pedagogía española. (240) 241-260 <https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2008/09/240-04.pdf>

Pulido, I. (2009). Habilidades sociales del docente. Revista Innovación y experiencia educativa. 3. [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_25/INMACULADA\\_PULIDO\\_2.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_25/INMACULADA_PULIDO_2.pdf)

Salovey, J. y Mayer, D. (1990). Inteligencia Emocional. México: Editorial McGraw - Hill

Vallés, A. y Valles, C. T. (1996). Las habilidades sociales en la escuela. Editorial EOS