

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSGRADO



TEMA:

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DOCENTE EN EL ALCANCE
DE LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL DE LA LICENCIATURA EN
PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR

PRESENTADO POR

JUAN AMILCAR QUINTEROS MELENDEZ QM08013

TRABAJO FINAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
MAESTRO EN FORMACION PARA LA DOCENCIA UNIVERSITARIA

ASESORA

MAESTRA. KARLA REBECA HURTADO

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN
SALVADOR CENTRO, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA, AGOSTO DEL
2025**

AUTORIDADES UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA
RECTOR

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN
VICERRECTORA ACADÉMICA

M.Sc. RÓGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICENCIADO PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA
SECRETARIO GENERAL

LICENCIADA ANA RUTH AVELAR
DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICENCIADO CARLOS AMÍLCAR SERRANO RIVERA
FISCAL GENERAL

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

MAESTRO JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA
DECANO

MAESTRA MARÍA BLAS CRUZ JURADO
VICEDECANA

MAESTRA NATIVIDAD TESHÉ PADILLA
SECRETARIA

MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO
DIRECTORA ESCUELA DE POSGRADO

XIOMARA ELIZABETH YANEZ DE TAMAYO

MAESTRO/DOCTOR
COORDINADOR DEL PROGRAMA

DEDICATORIA Y/O AGRADECIMIENTOS

En este apartado de mi trabajo quiero destacar inicialmente como Dios ha sido mi guía, mi motivación, mi salvador en este arduo camino donde caí muchas veces, pero su misericordia me ayudo a seguir adelante, mil gracias papa Dios por todo absolutamente.

Quiero además agradecer a mi esposa Amanda por ser mi compañera, mi colega, mi psicóloga, la madre mis hijos y mi amor de la vida, en este universo en el que Dios nos unió, gracias por ser mi inspiración y apoyo siempre TE AMO.

A mis tres apóstoles Juan, Pablo, Santiago, mi sangre, mi lucha por ser mejor cada día quiero que sepan que mi esfuerzo es para ustedes y mamá por que los amo y siempre serán mi mayor orgullo y bendición los Amo por siempre.

A mi madre Ana por ser ese soporte porque cada vez que pudiste madre me dijiste como iba, a pesar de todo siempre has sido incondicional y tu aporte en mi vida es gracias a ti, mi amor por la docencia surgió por tu esfuerzo en aquella universidad que fuiste docente, gracias por ser mi soporte económico cuando más lo necesite, TE AMO y por favor se eterna en mi vida.

A mi padre Amílcar, aunque te extraño con todas mis fuerzas sé que tu estas con nuestro señor y que has estado para mí siempre, desde el día uno de mi vida hasta el último de la tuya, te pienso siempre y llevo con orgullo tu nombre y tu legado, porque ahora que te adelantaste he aprendido más de ti y de todo lo que hiciste por mí, TE AMO padre y si hiciste más que prestarme el carro.

Además, quiero dar gracias a mi querido padrastro Enrique que se adelantó a la eternidad, porque este también fue su fruto, gracias por Amar a mi madre, lo extrañamos mucho

A mi comunidad porque cuando más necesitaba apoyo siempre estuvieron orando por mi familia, gracias al MEC Santa Tecla y con principal mención a mi grupo CAMINO DE FE y MINISTERIO DE ASAMBLEA me han edificado mucho.

A mi deporte el judo que me enseñaste a jamás rendirme y cuando caiga debo levantarme más fuerte y al Enduro MTB porque aliviaste mucho en mí y me ayudaste a vencer muchos miedos, una mención muy especial a mi compañera de maestría Silvia amiga de batallas académicas gracias por todo, esta fue nuestra idea, nuestro invento, nuestro sueño, gracias por dejarme continuarlo.

Por último, gracias a mí mismo porque la vida ha sido dura estos últimos años, pero jamás te dejaste ganar por lo malo y a pasar de las malas decisiones y la buenas siempre te mantuviste fuerte amando, riendo, llorando, triste, alegre y con mucha esperanza ante todo porque este esfuerzo traerá frutos.

INDICE GENERAL

AUTORIDADES UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.....	ii
DEDICATORIA Y/ O AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	vi
INTRODUCCIÓN	vii
1 CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
2 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	17
2.2 DESARROLLO HISTÓRICO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	20
2.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	24
2.4 EL ESTUDIO SOBRE LA INTELIGENCIA:	25
2.5 DEFINICIONES DE CALIDAD EDUCATIVA Y DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	27
2.5.1 Definición de calidad.....	27
2.5.2 Definición de inteligencia emocional	28
2.5.3 Construcción de concepto de calidad e inteligencia emocional.....	30
2.6 AUTORES INTELIGENCIA EMOCIONAL	31
2.6.1 Características de la calidad educativa y la inteligencia emocional dirigida a la educación superior.	32
2.7 CONTEXTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL SALVADOR	34
2.8 METODOLOGÍAS UTILIZADAS PARA LA CALIDAD EDUCATIVA.....	35
2.8.1 DEFINIR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN TOMANDO EN CUENTA LA IGUALDAD.....	36
2.9 MÉTODO PEDAGÓGICO DE LA CALIDAD INTEGRAL	37
2.10 GENERALIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	42
2.11 Pilares de la inteligencia emocional	46
2.12 Aplicaciones a la educación de la inteligencia emocional	49
2.13 La inteligencia emocional en los docentes.....	54
2.14 Relación calidad educativa e inteligencia emocional	57
2.15 Preguntas de investigación	60

2.16 OBJETIVOS	61
3 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
3.2 CUADRO # 1. RELACIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS CON LA DEFINICIÓN, SUB CATEGORÍAS Y REFERENTES.....	64
4 CAPITULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
4.1 ANÁLISIS DE DATOS POR CATEGORÍA Y SUB CATEGORÍAS	75
4.2 APOORTE DE CADA PARTICIPANTE DE LA INVESTIGACIÓN.	76
4.2.1 Aporte del participante uno en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis	76
4.2.2 Aporte del participante uno en relación a la segunda categoría análisis	78
4.2.3 Aporte del participante dos en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis	79
4.2.4 Aporte del participante dos en relación a la segunda categoría de análisis	81
4.2.5 Aporte del participante tres en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis	83
4.2.6 Aporte del participante tres en relación a la segunda categoría de análisis	85
4.2.7 Aporte del participante cuatro en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis	86
4.2.8 Aporte del participante cuatro en relación a la segunda categoría de análisis	88
4.2.9 Aporte del participante cinco en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis	89
4.2.10 Aporte del participante cinco en relación a la segunda categoría de análisis	91
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	92
4.3.1 Aonciencia emocional	93
4.3.2 Empatía	93
4.3.3 Autocontrol	95
4.3.4 Motivación	96
4.3.5 Habilidades sociales	98
4.3.6 Calidad educativa integral	99
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES	108
REFERENCIAS	110
ANEXOS	113

RESUMEN

El siguiente proyecto de investigación representa una realidad que en la vida docente es algo muy poco evaluado en este sentido la inteligencia emocional es un eje fundamental en la práctica y en el que hacer universitario en este punto, entonces evaluado este sistema se debe concretizar la relación con otro punto con igual importancia representado por los resultados, entonces indudablemente la calidad educativa es un elemento prioritario pues busca siempre estimular y definir el aprendizaje significativo y que el docente juntando estas dos variables tenga menos complicaciones tanto emocionales como metodológicas del rol docente.

Por ello resulta muy interesante relacionar estas variables de la fundamentación del rol docente, pues todas aquellas presiones del medio de interacción emocional se verán afectados si no hay conocimiento y control en todo sentido más consciente sus emociones o no hay desarrollo de un medio más concreto de motivación, influenciado por la empatía intrapersonal y la misma conciencia emocional que se vuelve tan necesaria en esta actividad laboral y aun con la misión clara de alcanzar calidad y potenciar la educación al máximo resultado posible positivo, no solo en contenido sino también en procedimiento, actitud y todos aquellos indicadores de logro que simplifiquen el aprendizaje.

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se podrán encontrar argumentación que dirigen a la investigación del INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DOCENTE EN EL ALCANCE DE LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, el cual representa una relevancia importante sobre el accionar socioeducativo que se vive actualmente a nivel de país.

En este trabajo se podrán encontrar entonces los argumentos relacionados con la problemática donde se busca alcanzar una relación directa entre la calidad educativa integral y la inteligencia emocional, pues se ha determinado que es un área que puede diferenciar aspectos importantes, siempre pensando en aportar a los profesores activos. En este caso la investigación se desarrollará con la planta del departamento de psicología de la Universidad Evangélica de El Salvador durante el ciclo II-2024 de la institución mencionada.

Además, se podrán encontrar todos los elementos solicitados en el protocolo de investigación de la escuela de posgrados de la facultad de ciencias y humanidades de la UES, donde inicialmente se argumenta la importancia del trabajo en la justificación entendiendo el impacto, el alcance y la forma de analizar al problema, luego la situación problemática donde se describe el contexto del problema y el planteamiento del mismo siendo así su primer capítulo

En su segundo capítulo se involucra el marco teórico donde se dejan claras todas las aportaciones conceptuales necesarias, teorías de apoyo como la de Daniel Goleman (Goleman, 1995) que será una base definida durante toda la investigación pues su gran aporte científico “La inteligencia emocional” será retomado con fidelidad y además la diversidad de teorías referidas a la calidad educativa integral. Además de los supuesto teóricos necesarios que buscan seguir una línea de trabajo ordenada y con base teórica seria y estructurada.

En el tercer capítulo se encontrará todo lo relacionado a la metodología de la investigación. En donde, están organizados los objetivos propuestos para la investigación, el diseño de este trabajo el cual será cualitativo, fenomenológico y descriptivo.

También se adjunta la matriz de congruencia donde se categoriza y se proponen los indicadores que se van involucrar en el trabajo de campo, se exponen las fases de procedimiento y la descripción de las personas que componen a los participantes.

Por otro lado, se incluye como la información ha sido seleccionada y ordenada en el capítulo cuatro dando a conocer su configuración, codificación y segmentos más significativos que se han utilizado en el proceso de investigación permitiendo llenar resultados más definitivos, que permitan un análisis coherente y significativo.

Además, se encontrará toda la interpretación en el quinto capítulo siendo los resultados ya definidos y con confiabilidad haciendo una unificación entre los datos y la teoría unificada, dando razón a las conclusiones y recomendaciones para todos aquellos que se consideran involucrados en la temática investigada.

Por último, se ubican las referencias bibliográficas, el cronograma de actividades y el presupuesto para la realización de la investigación.

1 CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se justifica en sentido que la docencia es un proceso complejo que involucra situaciones que ponen en alerta máxima a la calidad de los medios educativos, normalmente la calidad en El Salvador, es una de las cosas que rara vez se investigan o que rara vez se ponen en evaluación. Por esta razón, se buscará alternativas y respuestas que van enfocadas a comprender este tan importante proceso de relación entre la inteligencia emocional y la calidad educativa. Sin embargo, como se sabe es un tema álgido y que muchas veces es ocultado por las instituciones debido a que pone en evidencias falencias educativas, procedimentales y administrativas que nadie quiere remover, pero que afectan no solamente al docente, sino y sobre todo a los estudiantes en medio educativo en crecimientos. Es importante también comprender que la importancia de este trabajo es colaborar al crecimiento de la norma de calidad integral y en sus conclusiones y recomendaciones tener alcances que sean promotores de cambio y que fortalezcan las áreas con estructuras firmes, y decididas a renovar ideas y poner en práctica este segmento parte de la educación superior.

Dicho esto, es importante comprender donde está exigido el docente y porque está descuidando el área emocional que es tan influyente a nivel conductual y es generador de calidad. Debido a que, si hay un buen uso de estrategias lo psicológico funciona en pro de un sistema educativo sano en este punto y esto mejorando los conocimientos, emociones y funciones de trabajo. Por ello reconocer como la inteligencia emocional es puesta en práctica, es fundamental ya que según Goleman involucra cinco pilares fundamentales que en situaciones de comportamiento considera que son importantes reconoce: la conciencia emocional, el autocontrol, la motivación, la empatía, la habilidad social y como estos claramente al no estar bien desarrollados en el docente pueden interrumpir la garantía de calidad que el sistema educativo promueve, en este sentido investigar en el departamento de psicología de la UEES se vuelve muy importante para observar cómo se

estratifican estos componentes orientados al funcionamiento de la calidad educativa integral. Esta calidad está compuesta por ciertas estructuras que organizan al proceso. De acuerdo con, Alicia Arias Coello (1999) esta calidad se define en categorías de funcionamiento las cuales son: consecución de la calidad mediante la inspección de la calidad, consecución de la calidad mediante el control de la calidad, consecución de la calidad mediante el aseguramiento de la calidad, consecución de la calidad mediante la gestión de la calidad.

Intentado entonces integrar esta relación de mucho esfuerzo docente, más que de apoyar a un medio institucional por ello se intentara promover una idea genuina sobre cómo se ve influenciado el proceso de enseñanza y aprendizaje profundizando en como desarrolla sus estrategias en búsqueda de calidad y búsqueda de la inteligencia emocional propia averiguando como este aplica estos pilares mencionados por Goleman en su Libro “La inteligencia emocional” y comprendiendo que en la educación salvadoreña hay varios elementos a analizar que son puntos fuertes y valorar los que también podrían ser áreas a mejorar.

Sin duda esta investigación quiere adentrarse a un esfuerzo que beneficie desde pensamiento crítico y estructurado, coherente y comprometido siempre para aportar, como es llamado al investigador de cualquier área del saber

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Influencia de la inteligencia emocional docente en el alcance de la calidad educativa de la licenciatura en psicología de la UEES

Al hablar de Calidad educativa para Casassus es un juicio que puede o no contar con pruebas y que posee seis características: (a) es un juicio formulado por un sujeto, (b) se encuentra acotado por criterios y estándares, (c) es socialmente construido, (d) su significado es histórico, (e) su naturaleza es de carácter múltiple, (f) al ser de dominio público, la calidad está intrínsecamente ligada al tema de la equidad. Entre los

componentes de la calidad de la educación el autor señala tres: calidad en el diseño, calidad en los procesos y calidad de los resultados. (Pisemskaya, 2007). Por ello los profesionales se enfrentan a una disyuntiva difícil de abordar, pues el concepto de calidad generalmente se asocia al coeficiente intelectual dejando de un lado el aspecto emocional implícito en el proceso educativo. Por ello la Inteligencia Emocional es crucial en el ámbito laboral y directivo. Según (Goleman, 1995) implica la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar tanto nuestras emociones como las de los demás.

El enfoque sociocultural de Vygotsky (Carrera, 2001), lleva a pensar que toda la interacción social tiene como fundamento estrechar las relaciones y generar vínculos de aprendizaje específicos donde las relaciones tanto a nivel intrapersonal como interpersonal deben desarrollarse, para el caso de la calidad educativa lleva a analizar ciertas situaciones para poder situar las acciones humanas en su contexto y a examinar las condiciones que llevan a la producción de conocimientos, ahora se debe comprender que a nivel educativo el concepto prácticamente reta a constatar una educación mejor que la que se desarrolla actualmente, por ello hacer una investigación se vuelve importante puesto que realmente no se sabe que es calidad educativa con total exactitud cuando en realidad conlleva muchos aspectos específicos entre los que se tiene la inteligencia emocional.

Al referirnos a la calidad, se pueden encontrar pluralidad de significados. Por ejemplo: se observa en el documento publicado por la (UNESCO), subtítulo: “El imperativo de la calidad”.

“El mismo examina la manera en cómo la calidad educativa es concebida y expresada desde el paradigma humanista (centrado en el ser humano como actor de comportamientos y emociones desde la psicología), el paradigma conductista y el paradigma crítico. Plantea que cada aproximación llevará a observar indicadores distintos para determinar si la calidad está presente en el sistema” (Unesco, 2005)

Según González (2008), a las formas descritas de aproximación a la calidad, siguen los tres movimientos más recientes. Primero, una fase identificada con el “control de

calidad” en donde se destaca el empleo de técnicas de inspección aplicadas a la producción en la gestión institucional. Luego, una fase en donde se habla de: “aseguramiento de calidad”, y donde el énfasis es en mantener un nivel continuo en la garantía del producto (educación). En esta fase se presta particular atención a los sistemas y a los procedimientos de organización para minimizar los riesgos de producto defectuoso.

Finalmente, llega la “calidad total” con una teoría de la administración centrada en la satisfacción de los deseos y de las expectativas del cliente. En esta fase se integran las dos anteriores y se resalta la importancia de la mejora continua para garantizar la competitividad. (González 2008).

Por ello hablar de calidad educativa implica no solamente los elementos de gestión organizativa, sino que también se habla de lo emocional puesto que la satisfacción del deseo de aprender y las expectativas no se debería medirse como un elemento cuantitativo si no que meramente emocional y de construcción de la personalidad tanto del estudiante como del docente por ello incluir factores de inteligencia emocional podría ser un elemento de garantía del modelo de la calidad total, que mide de forma holística el proceso de aprendizaje.

El concepto de calidad educativa por tanto es difícil de definir, se puede decir que: «La calidad universitaria es un concepto relativo y multidimensional en relación a los objetivos y actores del sistema universitario. Su análisis debe hacerse en el contexto de los procesos sociales y políticos en que interaccionan objetivos y actores» (Espinar, 2010). Por ello define a la calidad educativa como: “el modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz” (Morales I. T., 2017)

Por otra parte, al hablar de los aspectos emocionales del docente que están implícitos en el proceso de aprendizaje y enseñanza, se considera que no es un factor fundamental. Sin embargo como lo sostiene (Fernández-Berrocal) “la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que el docente debería aprender por dos razones:

(1) porque las aulas son el modelo de aprendizaje socio-emocional de mayor impacto para los alumnos y (2) porque la investigación está demostrando que unos adecuados niveles de inteligencia emocional ayudan a afrontar con mayor éxito los contratiempos cotidianos y el estrés laboral al que se enfrentan los profesores en el contexto educativo.”

El docente al estar frente a sus estudiantes, se vuelve un modelo y referente de conducta, por lo cual la inteligencia emocional, se vuelve un aspecto que debe dominar pues según Daniel Goleman que propone:

1. Autoconciencia emocional
2. Autorregulación emocional
3. Motivación
4. Empatía
5. Autoconfianza
6. Habilidades sociales

Estas áreas como tal intervienen en el desarrollo de la inteligencia emocional que no solo son necesarias para cualquier ser humano si no que si estas se practican en la docencia sin duda el proceso podría mejorar en cuanto a su calidad, dando indicios de control emocional dirigido a una posible relación positiva y armoniosa en el aula, promoviendo las habilidades sociales como la confianza, la cohesión grupal y otros, generando también una motivación más sentida y alimente esa tan necesaria inteligencia emocional.

La docencia como proceso tiene ciertos aspectos necesarios para alcanzar su objetivo y este tiene que ver con la calidad educativa como se mencionó antes el concepto puede ser variado y puede que tenga muchos puntos de vista que pueden ser igualmente válidos.

La Calidad en términos generales es un símbolo que está formado por muchos elementos que responden a un objeto en específico este puede ser una acción, un escrito, un elemento verbal, una filosofía de vida; en cuanto a un concepto a valorar también la

calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie...En sentido absoluto, buena calidad, superioridad... importancia o gravedad de alguna cosa” (DRAE 2019)

Siendo entonces la calidad un atributo de “mejor” ante cosas de su misma especie se puede entonces agregar que hay formas de comprender la calidad educativa puesto que en la educación se puede y debe hablar de “mejor” o “peor” al medirse como fundamento de aprendizaje (Rodríguez Arocho, 2010) la calidad entonces “es el grado en el que un producto cumple con los requisitos establecidos por una especificación o por un estándar”. (Millán 2001).

En educación el concepto Calidad tiene seis dimensiones según Pérez, R. y otros. (2001):

- a) el aspecto académico expresado en excelencia del saber;
- b) el aspecto de relación con el ambiente como la fama o el prestigio ganado;
- c) en el aspecto funcional está dado por elevados niveles de perfección;
- d) desde el punto de vista del producto, la calidad es un valor añadido;
- e) desde el punto de vista del uso se plantea la satisfacción de los usuarios o la “adecuada respuesta a las expectativas, intereses, demandas de los destinatarios”
- f) desde el punto de vista de su solidez, la capacidad del sistema para responder a exigencias mayores y más complejas.

Por ello, la calidad educativa no puede ser considerada un elemento fijo y mucho menos fácil de conseguir pues los docentes como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje deben primero hacer ”mejor” su quehacer docente, deben “cumplir con el requisito estándar de educación” y deben cumplir varias “dimensiones” una de ellas responder a las exigencias, expectativas e intereses de los estudiantes en el caso, al cumplir estas exigencias que son realmente válidas en los usuarios educativos, entonces pensar en

la calidad juntada con la inteligencia emocional se vuelve coherente y necesario pues todas las demandas en el ambiente educativo son sumamente altas y responder de forma emocionalmente asertiva es un procesos complejo y que requiere mucho compromiso con la vocación, responder a un sistema como el salvadoreño que tiene muchos usuarios y pocos recursos requiere de mucha autodeterminación, responder a un ambiente de tensión económica y profesional requiere mucha autorregulación emocional, sin olvidar toda la gama de pensamientos de la nueva generación requiere de mucha empatía, motivación y autoconfianza.

Apoyando lo anterior la revista Entorno de la UTEC, sugiere que el problema es de fondo y hay que identificar el problema, el problema de fondo, en su raíz. El problema de la educación nacional no es unicausal, sino multicausal, estructural, entonces. Tal razonamiento suele ser una especie de frase hecha, esgrimida cuando no se tiene la capacidad necesaria para llegar a una solución. Es, simplemente, una excusa, una forma de evadir el problema. (Badia 2014)

Entonces el modelo pedagógico se vuelve fundamental y en ese momento es donde entra la calidad siendo la calidad total un modelo que debe juntarse con la inteligencia emocional en todo sentido.

Suele hablarse del escaso financiamiento, de la pobre inversión en educación; suele hablarse de la precaria situación de la infraestructura escolar; y así, del problema metodológico; de la falta de una propuesta pedagógica; de la muy baja formación de los docentes, etc.; Por otro lado, hay indicadores de calidad que también se pueden tomar en cuenta y estos pueden conjuntarse con la inteligencia emocional y sus pilares para efectos de investigación, (Pérez R. et al 2001) proponen:

- i. Totalidad, entendida como mejorar a cada persona y a toda persona.
- ii. Integridad y calidad, entendida como la unidad de un conjunto de partes, organizadas, jerarquizadas, que lo muestran armónicamente en función de metas y fines claramente establecidos.

- iii. La adaptación, significa la adecuación del programa o actividad a ejecutar a las características de los educandos, considerando la diversidad, la individualidad, para aplicar el proceso de personalización, en su formación, en su estilo de trabajo educativo; siendo así, cada alumno es un caso especial y hay que tratarlo como tal.
- iv. Armonía y coherencia, significa que el avance en el proceso de las asignaturas, (prerrequisitos), ciclos o semestres y niveles educativos se realice sin vacíos.

Desde esta propuesta se podría orientar también que la calidad en la educación debe ser relacionada íntimamente con la inteligencia emocional, son dos procesos que de forma dialéctica se conjuntan y una necesita a la otra para poder funcionar de forma óptima, en términos de psicología la emocionalidad es la garante que los comportamientos sean adaptables y generen un funcionamiento perceptivo idóneo en una persona, la emocionalidad, además, como una base que promueve los sentimientos, motivaciones y pasiones en una persona como procesos afectivos necesarios en la educación, un docente que emocionalmente esté motivado y que tenga sentimientos positivos a su trabajo es muy probable que desarrolle calidad por ello es imprescindible conocer más del tema y conseguir evidencia tangible de esta relación entre el trabajo educativo y la inteligencia emocional.

En cuanto a algunos antecedentes sobre el tema o relaciones a nivel internacional se pueden incluir en cuanto al rendimiento escolar donde en este punto Fernández-Berrocal y Extremera Definen una medida de autoinforme donde los estudiantes españoles relacionan la IE con la sintomatología ansiosa y una menor tendencia a pensamiento intrusivos, en este caso se analiza la IE en el segmento asociado a que lo estudiantes tenían mejor resultado tenían menos tendencia a depresión o ansiedad.

En cuando a los estudiantes Universitarios Americanos se puede entender desde el estudio de Barchard y su propuesta de medida de habilidades, las cogniciones y variables de personalidad junto con los niveles altos de IE de los universitarios definían las calificaciones obtenidas en resultados positivos.

Entonces estudiar la relación entre la calidad educativa y la inteligencia emocional es determinante y se vuelve muy necesario para el desarrollo de un sistema educativo y crecimiento docente, ese crecimiento entonces a nivel emocional y los cinco pilares propuestos por Goleman como base estructural.

Por ello hay que configurar un planteamiento del problema redefiniendo estos dos elementos:

¿De qué manera el desarrollo de la inteligencia emocional puede incidir en el proceso de calidad educativa en los docentes?

2 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La calidad educativa, no es un concepto extraño en el mundo de la formación, al contrario, es un concepto muy estudiado y por lo general busca siempre excelencia y significancia de contenido, por ello hablar de la calidad en la educación es amplio, pero argumenta una lógica necesaria en un contexto como el salvadoreño y sobre todo en lo superior donde en este caso futuros psicólogos serán los que aseguren la calidad desde su formación.

Según Sebastián Pla la educación con calidad debe cumplir:

Calidad educativa es un concepto poderoso. Su carácter difuso y difícil de asir le da la posibilidad de adaptarse a diferentes circunstancias nacionales sin modificar sus principios universalistas.

Estas son la mirada economicista esgrimida principalmente por el Banco Mundial (BM) y la corriente humanística y más próxima al desarrollo humano sostenida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). La perspectiva del BM se basa en el estudio de productos cuantitativos que puedan medir la calidad, por ejemplo, las tasas de retorno de la inversión en educación y el rendimiento cognitivo, medido a través de grandes pruebas o exámenes nacionales e internacionales.

Por otro lado, la mirada de la UNESCO se centra más en los procesos educativos y sus resultados para el desarrollo sostenible, las políticas de inclusión educativa, la alfabetización y el aprendizaje de habilidades cognitivas básicas, lo que no implica estar en contra de ciertas mediciones generales o globales.

Una educación básica de buena calidad está orientada al desarrollo de las competencias cognoscitivas fundamentales de los alumnos, entre las que destacan las

habilidades comunicativas básicas, es decir, la lectura, la escritura, la comunicación verbal y el saber escuchar

Una educación básica de buena calidad debe formar en los alumnos el interés y la disposición a continuar aprendiendo a lo largo de su vida, de manera autónoma y autodirigida; a transformar toda experiencia de vida en una ocasión para el aprendizaje. Una educación básica de buena calidad es aquella que propicia la capacidad de los alumnos de reconocer, plantear y resolver problemas; de predecir y generalizar resultados; de desarrollar el pensamiento crítico, la imaginación espacial y el pensamiento deductivo. (Plá, 2014)

Una educación básica de buena calidad brinda a los alumnos los elementos necesarios para conocer el mundo social y natural en el que viven y entender éstos como procesos en continuo movimiento y evolución

Una educación básica de buena calidad proporciona las bases para la formación de los futuros ciudadanos, para la convivencia y la democracia y la cultura de la legalidad. En una educación básica de buena calidad el desarrollo de las competencias básicas y el logro de los aprendizajes de los alumnos son los propósitos centrales, son las metas a las cuales los profesores, la escuela y el sistema dirigen sus esfuerzos. (Plá, 2014).

En este sentido la calidad educativa es una herramienta necesaria en la formulación de la educación en todo nivel por ello aportar sobre este tema implica una línea de pensamiento crítico y donde el docente debe argumentar a través de su planificación, desarrollo de clases y evolución constante.

En cuanto a los antecedentes de la inteligencia emocional Galton, en 1870, fue uno de los primeros investigadores en realizar un estudio sistemático sobre las “diferencias individuales” en la capacidad mental de los individuos, utilizando un desarrollo de correlación de métodos. Tempranamente, propuso un análisis estadístico como aplicación al fenómeno mental, así como su implicación y uso. También fue pionero en el empleo de cuestionarios y métodos no tradicionales. (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005)

En 1890, Catell desarrolló pruebas mentales con el objeto de convertir la psicología en una ciencia aplicada. Fue el primer psicoanalista en América en darle una cuantificación al estrés, a partir de su trabajo experimental (Catell, 1903). En 1905, por encargo del Ministerio francés, Binet desarrolló un instrumento para evaluar la inteligencia de los niños. En 1916, dicho instrumento fue modificado por Terman y en él aparece por vez primera el cociente intelectual (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005)

En 1983, Gardner publicó *Frames of Mind*, donde reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las IM, bajo la cual se establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes: inteligencia auditiva musical, inteligencia cinestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005).

En 1990, Salovey y Mayer estructuraron su concepto de IE a partir de las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner. No obstante, corresponde a Goleman el mérito de difundir profusamente el concepto en 1995 a través de su obra dirigida al mundo empresarial, donde introduce el estudio de la IE, sus alcances y beneficios en el campo de la administración (Goleman, 1995)

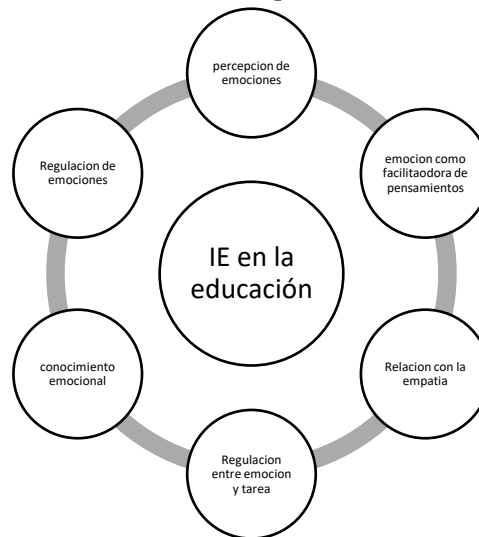
Según sus autores, la IE está formada por meta habilidades que pueden ser categorizadas en cinco competencias: conocimiento de las propias emociones, capacidad para controlar emociones, capacidad de motivarse a sí mismo, reconocimiento de emociones ajenas y control de las relaciones.

Las investigaciones empíricas sobre la IE en el campo de la educación han sido muy fértiles. Los trabajos realizados van desde las destrezas más elementales como la identificación de emociones en rostros faciales hasta las más complejas como regulación emocional en situaciones de estrés. Estas investigaciones han evaluado distintas habilidades como percepción de emociones, identificación de emociones y su relación positiva con la empatía, la emoción como facilitadora del pensamiento, relación entre la

tarea y la emoción, conocimiento emocional y regulación de emociones entre otras. (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005)

Por otro lado, Trujillo Flores propone los siguientes puntos relevantes descritos en la siguiente figura:

Figura 1 La inteligencia emocional en la educación puntos relevantes



Por ello en el diagrama se plantean puntos relevantes a tomar en cuenta desde la argumentación inteligencia emocional desde la educación, y como sin duda alguna cumplen mucho las emociones al análisis de la percepción significativa de conocimientos.

2.2 DESARROLLO HISTÓRICO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Actualmente ya no se asocia el término de “calidad” con ostentación, si no con una característica fundamental que cada persona que accede a un producto o servicio exige, por lo cual el vocablo de calidad ha tenido gran auge en instituciones de productos y servicios, convirtiéndose en uno de los pilares básicos de la competencia entre las instituciones, lo que les impulsa a la mejora continua de sus productos y/o servicios; por lo tanto, al hablar de Calidad, no se hace referencia solamente a alcanzar un objetivo final, si no, que se trata de un proceso en espiral que está en constante evolución; muchas son

las áreas en las cuales se habla de calidad y muchos los autores que abordan la temática, por lo cual se dice que:

“El término calidad, está presente en todas las acciones y escenarios de la vida cotidiana. La calidad se relaciona con eficacia, eficiencia, un estado de satisfacción, conformidad y servicio” (Diana Lago de Vergara, 2014)

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente.

De Acuerdo a Alicia Arias Coello en su artículo “conceptos básicos de la calidad”, esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios, en ella pueden ser identificados cuatro estadios:

La inspección de la calidad

Primer estadio en el desarrollo científico de la gestión de la calidad y se inicia para algunos autores en 1910. El propósito era encontrar los productos de baja calidad y separarlos de los de calidad aceptable. Las actividades de inspección se asignaban a un grupo de empleados (inspectores) no relacionados con las personas que realizaban los productos.

El control de la calidad

El control de la calidad consiste en la inspección y medida de las características de la calidad de un producto o servicio, y su comparación con unos estándares establecidos. Los resultados de esta comparación son utilizados para la realización de acciones que corrijan las diferencias entre lo establecido y lo realmente ejecutado.

El aseguramiento de la calidad

Este estadio que comenzó a mediados de la década de los 50, se extiende hasta el momento actual gracias a la formalización de los estándares que deben cumplir un sistema de calidad. Estos estándares conforman el conjunto de normas ISO de la serie 9000.

Permite identificar las características de la calidad que son apropiadas para el producto final, los factores que contribuyen a esas características y los procedimientos para evaluar y controlar dichos factores. Las organizaciones actualmente integran las actividades de control y aseguramiento con la finalidad de producir productos o ejecutar servicios libres de defectos, esto es, que cumplan de forma constante las especificaciones establecidas.

La gestión de la calidad total

Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización. Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

1. Enfoque sobre los clientes.
2. Participación y trabajo en equipo.
3. La mejora continua como estrategia general. (Coello, 2013)

La calidad es un concepto que inicia en el área de la industria, pero que poco a poco se muda a los diferentes rubros del quehacer del ser humano, el área de educación no es la excepción. Este término se ha extendido al área de servicios educativos, lo que ha orientado a las instituciones educativas implementen diferentes modalidades de aseguramiento de calidad, entre estos las acreditaciones es el proceso por el cual una autoridad técnica reconoce formalmente, que una organización es competente para efectuar actividades específicas de evaluación de la conformidad. Es así que muchas instituciones educativas buscan lograr este tipo de acreditaciones que aseguren la calidad en sus procesos institucionales, los cuales deben estar orientados a las necesidades de cada sociedad.

Para alcanzar dichos estándares de calidad, los países han emprendido diferentes procesos como las reformas educativas, que en algunos casos son bien recibidas y en otros generan polémica y polarización en el país, pero que, a la postre, pretenden responder a lo

que cada nación percibe como una educación de calidad”. (Castaño-Duque & García-Cerna, 2012)

Los estándares, indican todo aquello que el profesor debe saber y saber hacer para desempeñarse satisfactoriamente en los distintos roles y escenarios implicados en el ejercicio de la docencia. Se refieren al núcleo esencial de conocimientos disciplinarios y pedagógicos con que se espera cuenten los profesionales de la educación una vez que han finalizado su formación inicial, precisando las metas mínimas comunes que debe lograr un egresado de pedagogía. En síntesis, señalan un qué y un cuánto (Myriam Díaz-Yáñez, 2020)

Para formar a un profesional con este perfil es necesaria una formación inicial del profesor como “un profesional cuyo conocimiento y capacidades le posibilite seleccionar, organizar y elaborar la información que le permita ir evolucionando en la planificación y desarrollo de su labor profesional como docente”

Feiman Nemser (2001) consideran que los profesores en formación enfrentan dos tareas: enseñar y aprender a enseñar. En esa perspectiva, uno de los objetivos de cualquier buen profesional consiste en ser cada vez más competente en su oficio. Esta mejora profesional generalmente se consigue mediante el conocimiento y la experiencia: el conocimiento de las variables que intervienen en la práctica y la experiencia para dominarlas

La planificación y la evaluación de los procesos educativos son una parte inseparable de la actuación docente, ya que finalmente lo que sucede en el aula, no puede entenderse al margen de un análisis que considere las intenciones y propuesta definida en la planificación. La planificación, constituye un “conjunto de actividades ordenadas, estructuradas y articuladas para la consecución de unos objetivos educativos, que tienen un principio y un final conocidos tanto por el profesorado como por el alumnado (Myriam Díaz-Yáñez, 2020)

La clave es entender la planificación de aula como un “modelo previo” que permite pensar en la práctica docente a fin de mejorarla, todo cuanto sea necesario, en función de promover la progresión de los aprendizajes definidos en los programas de estudio. (Myriam Díaz-Yáñez, 2020)

Al planificar para un curso determinado, se recomienda considerar los siguientes aspectos: la diversidad de intereses, niveles y ritmos de aprendizaje de las y los estudiantes de un mismo curso; el tiempo real con que se cuenta, de manera de optimizar el recurso temporal disponible; las prácticas pedagógicas, propias o de otros, que –en contextos similares– han dado resultados satisfactorios; los recursos disponibles para el aprendizaje de la asignatura (Myriam Díaz-Yáñez, 2020)

En este sentido los autores plantean que la línea de planificación y experiencia en aula radica en el orden siguiente de una planificación la cual es recomendada al cien por ciento, por ello reconocer los recursos no solo didácticos o de pedagogía definen la calidad si no también aquellos que se enfocan el proceso del reconocimiento de las emociones, la gestión de las mismas y la aplicación determinada ante el desarrollo educativo más específico con los estudiantes.

2.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Actualmente el concepto de Inteligencia Emocional al igual que el de calidad, es de uso habitual en todos los ámbitos del quehacer del ser humano, se tienen bien definido su concepto e importancia en el desarrollo de las actividades de una persona, los avances en neurociencia han fortalecido su estudio y comprensión; sin embargo, es de recordar que su origen es el de “inteligencia” en términos generales, únicamente medible mediante el Coeficiente Intelectual (CI), el cual fue el mecanismo que diferenciaba a las personas al momento de lograr sus objetivos. Por mucho tiempo, se consideró que el éxito o fracaso de un individuo dependía nada más de su CI; con el tiempo y la evolución de la investigación en el área de la comprensión del ser humano, se llegó al estudio de las emociones y su vínculo con el desempeño de las diferentes actividades.

2.4 EL ESTUDIO SOBRE LA INTELIGENCIA:

Teorías legas.

Marcan el interés que siempre ha existido por parte de la humanidad en conocer los atributos del hombre. No hay una definición científica de la inteligencia; hombres como Aristóteles, Platón y San Agustín se dan a la tarea de realizar estudios en relación con la mente. Con Immanuel Kant (padre del constructivismo) se inicia el estudio del pensamiento cognitivo, y posteriormente Jean Marc Gaspard Itard da una definición de inteligencia enfocada en la instrucción. (Zusne, 1957).

Estudios psicométricos.

Wundt en Alemania y W. James en Estados Unidos orientaron sus estudios en buscar leyes generales del conocimiento humano (lo que hoy se conoce como procesamiento de la información). El estudio de las diferencias individuales hecho por sir Francis Galton (1962) fue determinante; en él destaca el talento, la eminencia y otras formas de logro. Galton elaboró los métodos estadísticos que permitieron clasificar a los seres humanos en términos de sus poderes físicos e intelectuales y correlacionar esas medidas entre sí. (Mara Maricela Trujillo Flores, 2005)

Enfoque psicométrico.

El principal investigador en esta área fue Alfred Binet a principios del siglo XX, quien, junto con Theodore Simón, diseñó las primeras pruebas de inteligencia para identificar a niños retardados y también para ubicar a niños normales en sus niveles educativos apropiados (1905). A partir de dicha fecha se desencadenó el desarrollo de técnicas para valorar a la gente con fines específicos, como escolares, ocupacionales en las organizaciones, militares, entre otros. (Mérida & Jorge, 2007)

Jerarquización.

Charles Spearman y Lewis Madison Terman son considerados como la primera generación de psicólogos de la inteligencia. Para ellos, la inteligencia es una capacidad general, única para formar conceptos y resolver problemas; también establecieron que un

conjunto de resultados de las pruebas reflejaba un solo factor de “inteligencia general”. (González, 2013)

Mitchel Resnick y colegas (1991) establecen que la inteligencia no termina en la piel, antes bien abarca las herramientas del ser humano (papel, lápiz, computadora), ya que éste posee una memoria documental (contenida en archivos, cuadernos, diarios) y una red de conocidos (compañeros de oficina, colegas, padres). (Resnick & Levine, 1991)

Es en este contexto teórico surge Howard Gardner con su teoría de las múltiples inteligencias (MI). Ésta tiene una gran influencia ya que toma en cuenta las diferencias surgidas en los perfiles de inteligencia de los individuos, dentro del ámbito educativo, e introduce los últimos hallazgos neurológicos, evolucionistas y transculturales. A partir de la teoría de las MI se marca un nexo entre inteligencia, ámbito y campo.

En 1990, Salovey y Mayer utilizan la teoría de las MI y acuñan un nuevo término: inteligencia emocional (IE).

Corresponde a Daniel Goleman el mérito de difundir profusamente el concepto en 1995 a través de su obra dirigida al mundo empresarial, donde introduce el estudio de la Inteligencia Emocional, sus alcances y beneficios. (Mara Maricela Trujillo Flores, 2005)

Pese a que desde los inicios de la humanidad, se ha tenido curiosidad por conocer aquellas características que hacen que una persona se adapte de mejor manera a las exigencias de su medio, el concepto de Inteligencia Emocional es una definición reciente que ha logrado aceptación y espacio entre los investigadores de diversas áreas de la ciencias y que al igual que el concepto de calidad, ha logrado acoplarse a diferentes ámbitos del quehacer del ser humano, siendo el área de la educación uno de los que mayor interés ha mostrado en este.

2.5 DEFINICIONES DE CALIDAD EDUCATIVA Y DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.5.1 Definición de calidad

El término castellano Calidad está definido por la Real Academia Española de la Lengua como: "*conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa*" (RAE, 2002)

Procede del vocablo griego "*kalos*" que significa: bueno, hermoso, noble, honesto, el placer y la felicidad, y del latín "*qualitas*", que significa calidad. Si se aplica este término a los productos industriales puede producir confusión por no ser entendido por todos de igual modo; por lo que se le añade un adjetivo: calidad buena, mala, alta, baja, superior, inferior, etc., que le aporta el contenido de grado que necesita para que desaparezca la confusión (Kindwell, 1971)

La International Standard Organization (ISO) (*en su norma 8402*), define la calidad como: "el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas". Esta definición, junto con la norma ISO 9000, ha permitido la armonización a escala mundial y ha supuesto el crecimiento del impacto de la calidad en el mercado internacional. (ISO-International Organization for Standardization, 1994)

Por otro lado, hay que destacar la gran cantidad de disciplinas que se han ocupado de ella. De ahí que Quintanilla planteara el concepto de calidad como "eso que todo el mundo entiende, aunque nadie sabe definirlo". (Quintanilla, 1998)

La American Society for Quality Control (ASQC) define la calidad como: "el conjunto de funciones y características de un producto, proceso o servicio que le confieren la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario". (American Society for Quality Control, 1974)

Otros autores como Shiba definen la calidad mediante el estudio de las diferentes facetas por las cuales ha pasado el concepto de calidad a lo largo de la historia 1. Aptitud según estándares, 2. Aptitud de uso, 3. Aptitud de costes, 4. Aptitud para necesidades latentes, 5. Aptitud hacia la cultura corporativa, y 6. Aptitud con el entorno social y global. (Shiba & Graham, 1995)

El concepto de calidad abarca, según Dochy los siguientes campos: Satisfacción de los clientes. Satisfacción de las necesidades de los trabajadores. Satisfacción de las necesidades de la sociedad. (Serrano, 2003)

Según el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, el concepto de calidad aplicado a las Instituciones de Educación Superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate.

Debido a que la calidad es un concepto propio del área empresarial, se vuelve complejo de definir y darle un significado específico en el área de la educación, pues es un concepto que migró del área de la empresa al área de la educación.

2.5.2 Definición de Inteligencia Emocional

Existen diversas definiciones de inteligencia emocional, casi tantas como autores han escrito sobre el tema tratado. En este sentido, la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones (Weisinger, 1988).

Howard Gardner, define inteligencia emocional como “El potencial biosociológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas”. Por otro lado, la inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones. (Gardner, 1993)

Mayer, Salovey y Caruso explicaron que la inteligencia emocional es la capacidad de procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad

para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones. De este modo, la inteligencia emocional incluye las habilidades de:

1. Percibir las emociones personales y la de otras personas.
2. Tener dominio sobre las emociones propias y responder con emociones y conductas apropiadas ante diversas circunstancias.
3. Participar en relaciones donde las emociones se relacionen con la consideración y el respeto.
4. Trabajar donde sea, en la medida de lo posible, gratificante desde el punto de vista emocional.
5. Armonización entre el trabajo y el ocio. (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000)

Reuven Bar-On define inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente. (Bar-On, 1997)

Sin embargo, uno de los principales autores, (Goleman, 1997) se refiere a la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones o sus estados mentales. Goleman define inteligencia emocional como “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. Más tarde Goleman, reformula esta definición de la siguiente manera:” capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

Asimismo, Valles define inteligencia emocional como capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas. En este sentido, la inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia (García-Fernández & Giménez-Mas, 2010)

Como se observa, son diversos los autores que han elaborado definiciones de la Inteligencia Emocional, todos coinciden en que es la manera en la cual el ser humano interactúa y se adapta a las diversas exigencias que le presenta su entorno, interacción que toma en cuenta a la persona en su conjunto (motivaciones, control de impulsos, actos volitivos, sentimientos, agilidad mental, entre otros).

2.5.3 Construcción de concepto de calidad e inteligencia emocional

Los conceptos de calidad y de inteligencia emocional han sido desarrollados por un sin número de autores, sin embargo, en este apartado se mencionan los que se consideran de mayor representatividad para el objeto del presente trabajo de investigación.

En referencia al concepto de calidad:

Marilia Costa Morosini explica el uso del término calidad desde distintos puntos de vista: Calidad sinónimo de evaluación, calidad sinónimo de empleabilidad, calidad sinónimo de respeto a las especificidades, calidad sinónimo de equidad. Los diferentes puntos de vista mencionados se diferencian porque priorizan un referente de calidad distinto. Cada punto de vista expresa una concepción de calidad y en cada caso son los propósitos de las instituciones, de los programas o de los proyectos, los que determinan los referentes de calidad a utilizar. Sin embargo, los propósitos son definidos por el marco ideológico de los promotores. (Morosini, 2001)

Luis Enrique Orozco (Orozco, 2010), manifiesta que "una de las dificultades para formarse una idea de la calidad en sentido estricto y referida específicamente a las universidades es la multiplicidad de acepciones de este término que encontramos en la literatura especializada". Afirma también que los conceptos pueden diferenciarse en función al énfasis en determinadas características que orientan el juicio de calidad sobre el objeto evaluado, por ejemplo: eficiencia, productividad o eficacia.

Sin embargo, el juicio de calidad fundada en la eficiencia o fundada en la eficacia, estará en función al interés del sujeto que evalúa por que se consiga un propósito

considerado valioso. Por ejemplo, eficaz para lograr mayor empleabilidad o eficaz para lograr mayor equidad. Luego la no neutralidad de la evaluación de la calidad de la educación se hace evidente en el propósito (académico, social o político) que es de interés de evaluador, en función al cual luego se diseñan y aplican los procedimientos, criterios e instrumentos. (Herles, Condorena, & Pereira, 2011)

2.6 AUTORES INTELIGENCIA EMOCIONAL

Charles Darwin fue el primero que empezó a utilizar el concepto de inteligencia emocional, señalando en sus trabajos la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación. Thorndike, en 1920, hace uso del término inteligencia social, para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas. En 1940 David Wechsler, describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores. En 1983, Howard Gardner, en su Teoría de las inteligencias múltiples introdujo la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios). Para Gardner, los indicadores de inteligencia, como el CI, no explican plenamente la capacidad cognitiva.

El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral "Un estudio de las emociones". Sin embargo, el término "inteligencia emocional" había aparecido antes en textos de Leuner. Greenspan también presentó en 1989 un modelo de IE, seguido por Salovey y Mayer, pero no fue hasta la publicación del célebre libro de Daniel Goleman sobre Inteligencia Emocional en 1995, cuando surgieron numerosas publicaciones que lo hicieron muy popular. Fue uno de los pioneros en nombrar otro tipo de inteligencia más allá de la educación escolar. Su antecesor Howard Gardner, en su teoría de inteligencias múltiples nombró la inteligencia interpersonal y la intrapersonal como una capacidad que por lo tanto se puede desarrollar.

Goleman la acuñó y Alejandro Vega un joven malagueño en 2010 lleva el mundo de las emociones hasta las más altas cotas de la sociedad, mostrándolas de una forma nunca vista hasta entonces. En su libro "Decidir saber vivir" expone todos estos contenidos de forma vivencial, nos habla desde el cerebro hasta sus manifestaciones en diferentes culturas y religiones. (Temas para la Educación, 2011)

2.6.1 Características de la calidad educativa y la inteligencia emocional dirigida a la educación superior.

Las dimensiones que caracterizan a la calidad educativa que se pueden distinguir en las instituciones educativas de nivel superior son dos, las endógenas y las exógenas, las cuales se definen de la siguiente manera (Calderón, 2015):

Dimensión endógena

La primera es la transformación de las prácticas al interior de las instituciones, donde se impone como racionalización productiva o de optimización del servicio ofrecido:

1. Aplicación de la calidad a la docencia
2. Racionalización y estandarización del currículo en base a competencias.
3. Racionalización de la producción científica como calidad de la ciencia (indexación e impacto de publicaciones, inscripción de patentes).
4. Generalización y racionalización del gobierno universitario.
5. Racionalización de la gestión y adopción de preceptos del management (estandarización y optimización de procesos, cambios asociados a certificaciones ISO, etc.)

Dimensión exógena

Es la modificación de la relación de la institución con el resto de la sociedad, en este sentido con la sociedad civil y el Estado.

1. Racionalización del postulante y quitar el elemento mágico del talento (calidad de la educación escolar como valor agregado)

2. Racionalización del impacto de la docencia como calidad académica, satisfacción o retorno de inversión
3. Racionalización de la distribución jerárquica de las instituciones: Rankings nacionales e internacionales de calidad
4. Racionalización de la fe pública del conocimiento bajo el aseguramiento de la calidad y la rendición de cuentas
5. Racionalización de la política educativa basada en estándares de calidad
6. Racionalización del financiamiento por desempeño
7. Racionalización de aranceles de referencia en función de la calidad

Ambas dimensiones construyen espacios de cambios para el cambio de la Educación Superior.

Por otra parte, se puede decir que la inteligencia emocional, fundamentalmente se basa en los siguientes principios o competencias (Gómez Gras & Galina Lapera, 2000):

1. Autoconocimiento. Capacidad para conocerse uno mismo, saber los puntos fuertes y débiles que todos tenemos.
2. Autocontrol. Capacidad para controlar los impulsos, saber mantener la calma y no perder los nervios.
3. Automotivación. Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros.
4. Empatía. Competencia para ponerse en la piel de otros, es decir, intentar comprender la situación del otro.
5. Habilidades sociales. Capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz.
6. Asertividad. Saber defender las propias ideas no respetando la de los demás, enfrentarse a los conflictos en vez de ocultarlos, aceptar las críticas cuando pueden ayudar a mejorar.
7. Proactividad. Habilidad para tomar la iniciativa ante oportunidades o problemas, responsabilizándose de sus propios actos.

8. Creatividad. Competencia para observar el mundo desde otra perspectiva, diferente forma de afrontar y resolver problemas. Este conjunto de principios expuestos, darán lugar a una mayor o menor inteligencia emocional. En este sentido, el hecho de que un individuo pueda tener una mayor creatividad que otro individuo, no quiere decir que de forma intrínseca obtenga una mayor inteligencia emocional, ya que concurren otros factores como si el individuo sabe explotar esa creatividad. Por el contrario, la falta de creatividad se puede ver compensado por una mayor automotivación. (García-Fernández & Giménez-Mas, 2010)

2.7 CONTEXTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL SALVADOR

Para hacer frente a las nuevas exigencias de la sociedad actual, las instituciones necesitan actualizar los conocimientos técnicos y científicos con el fin de ser competitivos en el mercado, sin embargo, esto no se puede lograr si no se cuenta con personal con adecuadas bases científicas y tecnológicas. De ahí radica la importancia de tener educación de mayor calidad, situación que se vuelve imperativa a fin de que sociedades como la nuestra cuente con profesionales preparados con un alto nivel de calidad.

Las Instituciones de Educación Superior específicamente las Universidades, desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel y en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de tecnología de manera que lo que ellas hacen para responder adecuadamente a los requerimientos de la sociedad moderna se constituye en un imperativo estratégico para el desarrollo nacional. Las Universidades son reconocidas cada vez más como un instrumento de desarrollo de ciudades, regiones y países.

A pesar de la gran cantidad de literatura existente sobre el tema, especialmente desde la perspectiva de la gestión, (auditoría, control de calidad, valoración y formulación de políticas de asignación de recursos públicos) el propio concepto ha quedado difusamente definido. (Cardona, 2010)

Para hablar de calidad educativa, no solamente se deben hacer cambios en infraestructura y equipo, si no en la docencia, esto con el fin de que el proceso educativo, realmente sea de transformación, en el cual los estudiantes estén inmersos en este proceso.

Para lograr calidad en la docencia en Educación Superior se deben identificar y describir los múltiples factores que la afectan, como también definir modelo(s) e instrumentos que permitan, por una parte, una adecuada medición del concepto y por la otra la evaluación de la misma. Una de las críticas más serias que se Puede hacer respecto del tema de la docencia se refiere a la carencia de teorías y modelos suficientemente desarrollados y validados que expliquen la manera en que diferentes elementos o variables, inciden, afectan o alteran la Calidad de la docencia en educación superior y menos aún cómo se manifiesta la productividad en este proceso. (Cardona, 2010)

Al igual que de importante que la calidad en el servicio educativo brindado, se encuentra el aspecto emocional del formador, pues no basta con el conocimiento teórico si el docente no sabe cómo transmitir este conocimiento a sus estudiantes, razón por la que debe desarrollar habilidades y competencias emocionales adecuadas; pues como es bien conocido, de la adecuada relación que se establezca entre el docente y el estudiante, dependerá en gran medida el éxito o fracaso de un programa de estudio. Razón por la cual el docente debe desarrollar a lo largo de su formación y carrera profesional habilidades y destrezas en el área emocional, las cuales facilitan el proceso educativo; en nuestro país aún se debe trabajar mucho por fomentar la inteligencia en el sector docente a nivel superior.

2.8 METODOLOGÍAS UTILIZADAS PARA LA CALIDAD EDUCATIVA

Mejorar la calidad en materia de educación presenta problemáticas que son complejas de resolver, esto se debe a que los sistemas e instituciones educativas son complejos y los cambios se hacen de manera multidimensional, su implementación requiere de un espacio de tiempo considerable.

No existen fórmulas mágicas para lograr que una institución educativa implemente con éxito el modelo para lograr que sus servicios sean de calidad.

2.8.1 Definir la calidad de la educación tomando en cuenta la igualdad

Hay dos abordajes principales generalmente utilizados para definir la calidad en la educación. El primero consiste en usar un marco de sistemas y enseguida averiguar la calidad de la educación en términos de insumos (inputs), procesos y productos (outputs). Éste es esencialmente un modelo de eficiencia que, típicamente, clasifica los resultados logrados (normalmente, una medida del logro de aprendizaje) según el monto de inversiones hechas en el sistema y la eficacia de los procesos por medio de los cuales se obtuvieron los resultados. Dicho modelo es, además, un modelo de producción normativo, en la medida que presupone que las cuestiones de metas e intereses no son cuestionados y que la calidad se refiere simplemente a cuántos insumos fueron utilizados y a qué procesos son esenciales para lograr el producto deseado. A fin de incluir la equidad en este modelo será necesario adoptar una perspectiva desde los derechos humanos para analizar insumos, procesos y producto.

El segundo abordaje generalmente usado para definir la calidad de la educación comprende un marco sectorial que trata a la educación como un sector que se encuentra íntimamente relacionado con otros sectores de la sociedad. Dicho abordaje se preocupa por tres factores primordiales que constituyen una educación de calidad, en términos de relevancia, efectividad y eficiencia. La cuestión de la relevancia reconoce que los objetivos establecidos y los contenidos prescritos para la educación son contenciosos y a menudo tienen que ser negociados. No podemos hablar de calidad de la educación cuando los objetivos y los contenidos no atienden a las necesidades de los estudiantes o a los valores y aspiraciones de la comunidad y de la sociedad en general. La efectividad se refiere a la medida en que los objetivos y las metas establecidos están siendo alcanzados. Aquí, nuevamente, hay una consideración más amplia según la cual una vasta gama de objetivos podría ser establecida en términos de información, conocimiento, habilidades, valores, actitudes y cambios en pautas de comportamiento, etc. Una educación de calidad

tiene que cumplir con sus promesas y es esto lo que se está evaluando cuando se mira a la efectividad en tanto que medida de calidad. Eficiencia concierne qué hace falta para que se cumplan las promesas de educación de calidad. Se trata de analizar si podrían lograrse mejores resultados con los mismos recursos o si los mismos resultados podrían ser alcanzados con menos recursos. En otras palabras, la eficiencia en tanto medida de la calidad de la educación se refiere a la adecuación de los recursos y a la eficacia de los métodos utilizados. Otra vez se nos hace necesario adoptar una perspectiva desde los derechos humanos a fin de incluir las cuestiones sobre la equidad en dicho modelo de educación de calidad. (UNESCO, 2004)

2.9 MÉTODO PEDAGÓGICO DE LA CALIDAD INTEGRAL

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente.

Esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica. (Coello, 1999)

Dichos estadios son los siguientes:

1. Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.
2. Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad.
3. Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.
4. Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total.

En este sentido el alcance de la calidad corresponde a un medio de trabajo que busca siempre una mejora y dentro de los modelos a seguir siempre se debe incluir la calidad total pues la calidad total se emplea desarrollando inclusiones específicas en cada segmento, por ejemplo la búsqueda de los indicadores emocionales que involucran el

aprendizaje por ello el modelo de la calidad total debe relacionarse con la inteligencia emocional pues todos sus pilares son parte fundamental de la formación que se debe tener a lo largo de los procesos académicos.

En algún sentido la calidad integral debe formar en todo sentido a un estudiante que va a enfrentarse a la vida posteriormente, por ello la inspección de la calidad, el control y aseguramiento deben evaluarse de forma detenida y bien establecida como base.

La Gestión de la Calidad Total su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

1. Enfoque sobre el estudiante.
2. Participación y trabajo en equipo.
3. La mejora continua como estrategia general.

Estos principios se apoyan e implantan a través de estructura integrada, pues los elementos principales son:

1. El liderazgo.
2. La planificación estratégica.
3. La gestión de los recursos.
4. La gestión de los procesos.

Además, hay algunas prácticas de gestión a valorar como indicadores:

1. El diseño y desarrollo de una estructura organizativa.
2. El desarrollo del personal.
3. La definición de la calidad.
4. El establecimiento de metas y objetivos. (Coello, 1999)

Refiriéndose entonces a todos estos procesos planteados es fundamental analizar como el componente emocional sale a relevancia el mismo liderazgo, el desarrollo personal y la misma definición de calidad por ello es imprescindible que estos factores sean bien estudiados y se vayan dirigiendo a esa parte adaptativa que requiere la inferencia emocional.

Además, valorar siempre como elaborar una estructura bien organizada puede determinar un mayor éxito, generando esto de mejoras en la gestión de aprendizaje y facilitando el proceso de enseñanza el cual a la hora de tocar a la calidad es tan complejo y controversial ante los ojos de aquellos que dirigen su vista a lo económico y social. Entonces la calidad total debe ser un objetivo del docente y promoverlo en cada acción podría ser muy bueno y a la vez de impacto directo a ese desarrollo formativo que requiere un estudiante de educación superior al intentar alcanzar sus metas.

La idea de calidad educativa integral incorpora a la equidad, que es un valor, pero también a los restantes valores en su más completa amplitud y profundidad, no debe olvidarse que los valores son tanto extensivos, es decir, que alcanzan a los más diversos aspectos de la realidad, como intensivos, o sea, que poseen un grado de profundidad dependiente de la comprensión y de la preferencia humana que los constituye. (Hoz, 1982)

Los valores se hallan así presentes de doble manera en todos aquellos contenidos que deben ser evaluados. En la actual reforma educativa argentina se ha reconocido que los contenidos de la educación no son, como lo eran antaño, meramente cognoscitivos. Hoy en cualquier currículo de la Educación General Básica, por tomar un ejemplo, los contenidos son de naturaleza triple: cognoscitivos, procedimentales y actitudinales, en plena concordancia con los cuatro fundamentos de la educación recomendados (Delors, 1996)

Tomando esta perspectiva la calidad integral siendo un enfoque hermano de la calidad total intenta integrar el esquema de valores de una forma más bien fundamentada que permita evaluarse y alcanzar un acuerdo entre los contenidos del currículo y la

formación del estudiantes desde los procedimientos del docente, por ello el docente debe estar bien preparado para afrontar los retos emocionales a los que se va enfrentar, entonces esa necesidad de mantenerse equilibrado mentalmente se vuelve un pilar inherente a entrenar por ello incluir nuevamente a la inteligencia emocional es un aspecto altamente complejo, recordando que el triángulo institución, estudiante y docente requiere de armonía para funcionar correctamente.

Los valores no solamente permean a los contenidos actitudinales —entre los que se encuentran los valores morales, tan capitales para comprender el concepto de persona—, sino también a los cognitivos y a los procedimentales, formar en valores tiene una trascendencia que va más allá de la institución. No se forma para pasar un examen, sino para la vida. Una educación de calidad en valores debe plasmar la vida de los estudiantes, asumiéndolos siempre como personas en el sentido más profundo de su significación espiritual, es decir, dotados de la dignidad de ser libres y revestidos desde dentro por las virtudes más significativas (Jaeger, 1957.)

Desde otra propuesta el producto educativo como identificador de calidad la finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos. (Hoz, 1982)

Por lo tanto ese aprovechamiento de recursos es fundamental y debe estar bien dirigido por el docente, pues su estabilidad emocional se vuelve totalmente necesaria y el trabajo conjunto con la institución, por ello aprovechar cada material didáctico, cada momento y alcanzar cada objetivo significa auto fianza, autodeterminación, liderazgo, autoconocimiento de las propias habilidades, sensibilidad con la causa de la educación y a la vez considerar que este alcance de la calidad implica motivar al estudiante todo el tiempo y motivar todo lo que rodea al mismo docente, entonces siendo un análisis válido

la inteligencia emocional como urgencia en el docente y en el alcance de la calidad educativa.

Según Gento Palacios (Palacios, 1996) entre los criterios a utilizar para medir el nivel de calidad del centro en relación con la calidad del producto están:

1. Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas.
2. Reconocimiento de los alumnos, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo.
3. Permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social.
4. Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (objetivos del centro).
5. Bajo costo de producción que no debe identificarse con presupuestos bajos, sino con el máximo aprovechamiento de los recursos.

El producto educativo típico de la institución educativa es la educación, como formación integral del ser humano, que se manifiesta en los valores. La cuestión siguiente es establecer qué valores han de conformar el producto educativo (Palacios, 1996)

Otro aspecto a valorar surge de la metodología educativa como predictor de la calidad: Se entiende como la manera de realizar las funciones y tareas orientadas a la consecución de los objetivos educativos. Para garantizar la calidad deben concurrir principios como los siguientes: previsión de las intervenciones didácticas, acomodación a los alumnos, adaptación al contexto, clima interactivo positivo, motivación, relaciones enriquecedoras con la familia y la comunidad, oferta de opciones curriculares y extracurriculares, dedicación a la tarea y evaluación frecuente de los alumnos (Palacios, 1996)

Entonces desde ese punto de vista mencionado por el Dr. Palacios Gento la calidad integral se debe fundamentar en metodologías integradoras de los factores que rodean al estudiante y que son manejados por el docente de forma equilibrada y acertada en los diversos momentos, estas acciones son fundamentos directamente de la motivación

profesional que incide en cada maniobra del proceso educativo incluir entonces a la comunidad a la familia y crear un clima de aprendizaje es realmente positivo y solo puede hacerse es el docente lo ha planificado y cuenta con un autocontrol y disciplina para seguir entrando nuevamente en el proceso de construcción de pilares de la inteligencia emocional.

2.10 GENERALIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El paradigma conceptual de la inteligencia ha ido evolucionando a lo largo del tiempo enfocándose desde diferentes perspectivas. En la segunda mitad del siglo XIX se constata el interés por profundizar en el conocimiento del área de la inteligencia produciéndose ya desde entonces ciertos avances que fueron haciendo posibles los desarrollos posteriores.

Los métodos psicofísicos desarrollados en Centroeuropa por Weber y Fechner, así como los estudios estadísticos de los procesos mentales iniciados en Inglaterra por Galton, constituyen - las bases para todo el desarrollo posterior del área de la inteligencia en el siglo XX. Galton -influido por las teorías de Darwin- concibió la inteligencia como una cualidad biológica, siendo los factores genéticos determinantes (Sattler, 1996).

Una de las aportaciones que más han influido en la ampliación del paradigma de la inteligencia, y que ha llevado al concepto de inteligencia emocional, ha sido la teoría de las «inteligencias múltiples» desarrollada por (Gardner H. 1993), quien ha identificado hasta seis tipos de inteligencia que, en terminología de son como bloques de construcción con los que se construyen el pensamiento y la acción, siendo la base de las capacidades humanas para la utilización de símbolos (Sattler, 1996).

Tales tipos son:

1. inteligencia lingüística (por ejemplo, capacidades sintáctica y pragmática que participan en el uso del lenguaje para la comunicación);

2. inteligencia musical (ejemplo, habilidades rítmicas y de tono que intervienen en la composición, canto e interpretación musical);
3. inteligencia lógico-matemática (pensamiento lógico, habilidad numérica...);
4. inteligencia espacial (percibir el mundo visual, transponer y modificar las propias percepciones iniciales...);
5. inteligencia corporal-cenestésica (baile, atletismo, gimnasia, deportes...);
6. inteligencia personal, que abarca tanto el conocimiento de uno mismo (inteligencia intrapersonal) como el de los otros (interpersonal).

Los cinco primeros tipos corresponden a capacidades específicas, y el último a capacidades que permiten a la persona entender a los demás y comprenderse a sí misma. Es en este último tipo donde se situaría la inteligencia emocional.

Entonces con este punto surgen dos puntos vitales, la inteligencia interpersonal es la capacidad para comprender y cooperar con los demás, y capacita al sujeto para entender las emociones, las intenciones y deseos de los demás. La inteligencia intrapersonal es la capacidad de conocerse a sí mismo, de auto entenderse, de comprender y acceder a los propios sentimientos y emociones, controlarlas y enfocarlas adecuadamente, dirigiendo la propia conducta. (Sattler, 1996)

En tanto las inteligencias son factores de construcción real pues por ejemplo la teoría desarrollada por Gardner implica más allá que una habilidad es una función adaptativa en los diversos contextos como se menciona en la inteligencia personal, esta implica un autoconocimiento específico, por ello pensar en estas bases como formación de la inteligencia emocional es acertado y radica entonces en cimientos comprobados y que a lo largo de la historia han sido y siguen siendo utilizados.

Por ello la inteligencia no se debe comprender como un segmento de alta calificación en algo, sino más bien en la facilidad de adaptación a los retos de la vida, el docente en esta idea principal se implica en la autoformación de esta propuesta de Gardner, ello facilitaría en muchos puntos poder transmitir, con esto no se plantea que el docente

debe ser experto o que por fuerza debe tener las inteligencias pero sí que haga un esfuerzo importante con conocer hasta qué punto las domina siendo esto una adaptación al proceso educativo y con mucha fuerza promover calidad educativa y formativa.

Por otro lado Sattler interpreta la inteligencia interpersonal e intrapersonal las cuales son habilidades vitales en el esfuerzo docente ya que al poder tener relaciones positivas con los demás el ambiente se vuelve de confianza y armonía generando calidad educativa desde lo social y en conjunto con la relación que el docente para el caso tenga con si mismo implicaría con mucha posibilidad una transmisión genuina del conocimiento empatizando y formalizando aspectos formativos con una intención real y coherente de la mejora de la experiencia educativa siendo esto una vía de calidad.

Entonces al reflexionar sobre la propuesta de las inteligencias múltiples es un punto de logia pensar en la inteligencia emocional como concepto,; la cual se puede decir que relaciona la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones, relaciona también la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento, también la habilidad para entender emoción y conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento emocional e intelectual» (Mayer J. D., 1997)

Entendiendo esta primer concepto se vuelve interesante pensar como el rol docente involucra todos estos factores en dos sentidos el primero el ser humano y el segundo el ser humano promoviendo la educación, y educación con inteligencia emocional intentando transmitir por medio de la personalidad definida conocimientos con valores, con emocionalidad, con sentimientos definidos, en la educación superior este rol intentando despertar la aplicación de conocimientos en función de una sociedad que muy probablemente necesite profesionalismo en intervenciones específicas.

Otra propuesta que delimita la generalidad de la inteligencia emocional está en haber identificado cinco capacidades parciales diferentes como elementos integrantes de la competencia emocional:

1. Reconocer las propias emociones, es decir, poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones. Sólo la persona que sabe por qué siente y cómo se siente puede manejar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente.
2. Saber manejar las propias emociones: aunque las emociones (miedo, tristeza, ira) no se pueden desconectar o evitar, la persona tiene capacidad para conducir, controlar y manejar las reacciones emocionales, sustituyendo el comportamiento congénito primario por formas de comportamiento aprendidas y sociales, como el flirteo o la ironía.
3. Utilizar el potencial existente: el CI elevado por sí solo no es suficiente para obtener unos buenos resultados escolares o sociales, también son necesarias otras buenas cualidades, como perseverancia, motivación. ser capaz de sobreponerse a las frustraciones o fracasos, tener confianza en uno mismo.
4. Saber ponerse en el lugar de los demás: la comunicación emocional no necesita verbalizaciones, es una predisposición a escuchar, comprender pensamientos y sentimientos del otro.
5. Crear relaciones sociales o facilidad de establecer relaciones interpersonales. La relación satisfactoria con los demás depende de nuestra capacidad de crear y cultivar las relaciones, de resolver los conflictos personales, de captar los estados de ánimo del otro.

Estas cualidades emocionales, según los citados autores, pueden aprenderse y desarrollarse mediante el esfuerzo por captar de manera consciente las propias emociones y las de los demás (Martin, 2000)

Con estas ideas la inteligencia emocional entonces va teniendo un desarrollo más directo y va dando pie a una auténtica comprensión sobre su significado y sobre su filosofía en la vida y actividad de los seres humanos, sin dejar de lado el fin específico de la docencia, analizar ese rol en conjunto con todos estos factores destacados por Martin

D. y Boeck deja ideas sobre lo complejo que se vuelve promover desde el propio entendimiento de la emocionalidad el proceso de enseñanza y aprendizaje.

También un aporte a valorar en estas generalidades se desarrolla desde una consideración que Goleman en 1997 realizó conceptualizó la inteligencia emocional, que «es una habilidad que determina el grado de destreza que se puede conseguir en el dominio de las propias facultades» (Goleman, 1997) considerándola como el más importante de los factores que intervienen en el ajuste personal, en el éxito en las relaciones personales y en el rendimiento en el trabajo.

Por esta afirmación de Goleman sobre esta funcionalidad en el trabajo se puede integrar a la parte educativa siendo un trabajo complejo y exigente donde el dominio de las destrezas y facultades propias es inherente para generar calidad, y el reconocimiento del mismo se un ajuste clave para implementar un desarrollo más auténtico de la calidad.

Goleman considera cinco elementos determinantes del desarrollo de la inteligencia emocional que también son conocidos como pilares de la inteligencia emocional:

1. La Conciencia Emocional
2. El Autocontrol
3. La Motivación
4. La Empatía
5. La Habilidad Social

Siendo unas muy dependientes de la persona y como desarrolla su propio dominio y autoconocimiento y otras que sin duda incluyen las relaciones interpersonales que se promueven día con día en los contextos determinados de actividad.

2.11 PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional que no se opone al Cociente Intelectual clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen.

Un ejemplo se puede observar entre las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan. Los componentes que constituyen la Inteligencia emocional según (Goleman, 1997) son:

1. Conciencia de uno mismo, (Goleman, 1997) afirma que reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria. Para conocer y adecuar las emociones, se tienen que reconocer, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo. Toda la inteligencia emocional se basa en la capacidad de reconocer sentimientos. Asimismo, está referido a la aptitud personal, y esta aptitud determina el dominio del ser humano, pudiéndose subdividir en la conciencia emocional, la autoevaluación precisa y la confianza en uno mismo.
2. Autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándose a cualquier situación. Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. Este indicador de la inteligencia emocional tal como explica (Goleman, 1997) se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.
3. Motivación Según (Ander-Egg, 1991) la motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico. En el contexto de la inteligencia emocional significa usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. En esta perspectiva, (Goleman, 1997) expone que hay cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada.

En este contexto, para que exista un buen manejo de este parámetro de la inteligencia emocional es necesario tomar el mando de los pensamientos, dirigir oportunamente las excitaciones nerviosas y llegar a ser buenos para la solución de problemas.

4. Empatía La empatía es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces, tal como lo afirma (Goleman, 1997). Las personas dotadas de esta aptitud, están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden, brindando ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás. La empatía puede subdividirse en las siguientes dimensiones: -comprender a los demás; -ayudar a los demás a desarrollarse; -orientación hacia el servicio; -aprovechar la diversidad; y -conciencia política.

5. Habilidades sociales como el arte de relacionarse en gran parte, es debido a la habilidad de producir sentimientos en los demás. Esta habilidad, es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos. Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este apartado tal como expone (Goleman, 1997) son la auto apertura, el asertividad y la escucha activa.

Este modelo tiene su aplicación en diferentes ámbitos como el educativo es altamente aplicable a relación que el docente va generando con su estudiante y como ambos se perciben con el fin real de promover conocimiento parte de un conglomerado inherente de calidad que se ve como el objetivo ansiado de la educación a todo nivel, para

el caso de la educación superior se vuelve más interesante y necesario este desarrollo de habilidades o dimensiones propuestas por Goleman pues en medida posible hay conocimiento de sí mismo, autorregulación y motivación la actitud mejora y genera aplicabilidad del conocimiento más detallado pues con estos tres elementos se intenta complementar la emocionalidad propia y construcción de una actitud específica promotora de conocimiento.

En cuanto a las siguientes como la empatía en docente debe conocerla desde los contenidos y funcionalidad social de calidad aplicada pues por este medio se busca siempre promover el fin de la educación aplicarla y resolver necesidades, esto implica relaciones sociales acertadas pues la consecución de las aplicaciones sociales debe ser trabajada de forma multidisciplinaria, sin embargo generar este conocimiento emocional es un acto de Fe y compromiso a partir de la meta de siempre conseguir o generar calidad educativa.

2.12 APLICACIONES A LA EDUCACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Aunque la psicología conoce desde siempre la influencia decisiva de las emociones en el desarrollo y en la eficacia del intelecto, el concepto concreto de la inteligencia emocional, en contraposición al de coeficiente intelectual (Alviárez, 2009), fue planteado hace unos años por los psicólogos (Mayer, 1994) y si bien, no existen test para medirla con exactitud, varias pruebas que valoran este aspecto pueden ser muy útiles para predecir el desarrollo futuro de una persona.

La inteligencia Emocional la define (Mayer, 1994) como “una parte de la inteligencia social que concierne a la habilidad de comprender los sentimientos propios, conocer los ajenos y utilizarlos para guiar nuestros pensamientos y nuestros actos”. Por otra parte, (Goleman, 1997) indica que la inteligencia emocional es la capacidad de saber utilizar un sentimiento adecuado a cada problema que nos plantea la experiencia, siendo la inteligencia emocional la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las pasiones y frustraciones que

soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo, y adoptar una actitud empática y social que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal.

Partiendo, entonces, de la definición que explica que la inteligencia es el conjunto de capacidades que permite resolver problemas o fabricar productos valiosos en la cultura del ser humano, la inteligencia emocional es entendida, para esta investigación, como el conjunto de capacidades que permite resolver problemas con respecto a las emociones; aquellas en las que se involucran las emociones propias y las emociones de los otros dentro de la interacción grupal (Alviárez, 2009).

Entonces desde la perspectiva actual la inteligencia emocional realmente puede y debe involucrarse en todas las áreas de la vida de un ser humano, por ello reflexionar sobre la educación es fundamental y concretamente en esa relación que el docente ejerce con el estudiante, puesto que dicha relación educativa se vuelve altamente compleja y requiere definitivamente que el docente se encuentre equilibrado en sus emociones, que en conjunto logre una interacción adecuada y funcional, donde logre trasladar el conocimiento con empatía, motivación, entendiendo que su rol requiere control de sí mismo, autoconocimiento de la potencialidades que tiene y dominios teóricos interpretativos.

En el caso de la inteligencia emocional en la docencia superior es algo que por oficio del docente debe potenciar, ya que su experiencia sería más alentadora y mucho más significativa en ese proceso de interacción dialéctica de transmisión de conocimientos y sobre todo su labor sea comprendida desde la importancia que tiene y, además, que sin duda sea una labor disfrutada.

Siguiendo siempre la línea de la inteligencia emocional en la educación superior (Alviárez, 2009) propone en su investigación resultados permitieron determinar, un grado altamente aceptable en cuanto a las habilidades sociales manejadas por los docentes y los estudiantes en sus relaciones académicas, lo cual significa que, según ellos mismos, hay siempre una tendencia a escuchar abiertamente las opiniones entre ellos y a mantenerse

firmes ante las creencias propias sin irrespetar las del otro. Esta conducta permite dilucidar los aspectos emocionales que valen la pena rescatar para mejorar la empatía y la sensibilidad para percibir los sentimientos de los otros y sus puntos de vista.

Esta investigación permitió establecer una serie de implicaciones directas que la inteligencia emocional tiene en el acontecer universitario, indicando no poder desvincularse entre lo que significa el manejo inteligente de las emociones y las relaciones académicas universitarias, en especial con el rol docente. (Alviárez, 2009).

Por ello es vital comprender cómo debe darse importancia al punto específico de la emocionalidad en las interacciones en escenarios educativos específicos, esta relación debe ser estrecha y el docente con una responsabilidad sensible debe transmitir esta particularidad en todo el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Importante siempre en el mismo estudio se expone una recomendación que involucra una reflexión que consiste en promover situaciones académicas donde se desarrollen la sensibilidad y el carácter de los estudiantes, y el desarrollo de sus capacidades emocionales; puesto que, es tarea del docente, explorar nuevos estilos de enseñanza para guiar la labor indagadora e investigativa de los estudiantes. (Alviárez, 2009).

Entonces pensar en una educación diferente, más aplicada ese potenciamiento emocional puede resultar favorable y probablemente la misma educación puede aumentar si acción generando pensamientos más empáticos en los estudiantes y que estos logren aplicarlo en situaciones específicas a nivel social, entonces soñar con una educación superior con inteligencia emocional se vuelve más aplicable entendiendo esa conducta volitiva del docente.

Una de las razones por la que el docente debería poseer ciertas habilidades emocionales tiene un marcado matiz altruista y una finalidad claramente educativa. Para que el alumno aprenda y desarrolle las habilidades emocionales y afectivas relacionadas con el uso inteligente de sus emociones necesita de un “educador emocional”.

El alumno pasa en las aulas gran parte de su infancia y adolescencia, periodos en los que se produce principalmente el desarrollo emocional del niño, de forma que el entorno escolar se configura como un espacio privilegiado de socialización emocional y el profesor/tutor se convierte en su referente más importante en cuanto actitudes, comportamientos, emociones y sentimientos. El docente, lo quiera o no, es un agente activo de desarrollo afectivo y debería hacer un uso consciente de estas habilidades en su trabajo (Fernández-Berrocal, 2002).

Los profesores son un modelo adulto a seguir por sus alumnos en tanto son la figura que posee el conocimiento, pero también la forma ideal de ver, razonar y reaccionar ante la vida.

El profesor, sobre todo en los ciclos de enseñanza primaria, llegará a asumir para el alumno el rol de padre/madre y será un modelo de inteligencia emocional insustituible. Junto con la enseñanza de conocimientos teóricos y valores cívicos al profesor le corresponde otra faceta igual de importante: moldear y ajustar en clase el perfil afectivo y emocional de sus alumnos.

De forma casi invisible, la práctica docente de cualquier profesor implica actividades como (Abarca, 2002):

1. La estimulación afectiva y la expresión regulada de los sentimientos positivos y, más difíciles aún, de las emociones negativas.
2. La creación de ambientes que desarrollen las capacidades socio-emocionales y la solución de conflictos interpersonales;
3. La exposición a experiencias que puedan resolverse mediante estrategias emocionales;
4. La enseñanza de habilidades empáticas mostrando a los alumnos cómo prestar atención y saber escuchar y comprender los puntos de vista de los demás.

Entonces el fundamento emocional debe verse desde el inicio del proceso académico puesto que todo el cúmulo de experiencias y fundamentos en valores morales

debe potenciarse siempre y tomar un rumbo que permita que el estudiante crear un camino recto en la aplicación del conocimiento este aporte teórico de Fernández-Berrocal lleva a creer que el docente debe comprender un efecto más específico en esa formación educativa de vida guste o no guste su labor es sumamente importante y requiere de compromiso, un perfil bien capacitado en todos los factores de la docencia, especializaciones en pedagogía y didáctica que hagan que los espacios educativos deban ser por efecto natural promotores de actividades productivas en los estudiantes, pero esto solo es logrado por un docente emocionalmente que entienda las necesidades de cada estudiante, observador que permita analizar los puntos fuertes y débiles de sus estudiantes y corrija con empatía, motivación y autocontrol, es permitirá que la emociones de ambos actores del proceso sean apropiadas y la expresión de las mismas sean un motivo de aprendizaje más significativo, evocando ese modelo de calidad total e integral que tanto se quiere incluir, que las competencias entonces de los universitarios sean explotadas por esa iniciativa teórica-práctica-emocional del profesor.

Además, el desarrollo socio-afectivo del alumno en manos de los docentes, especialmente cuando la familia es un modelo emocional básico y conforma el primer espacio de socialización y educación emocional del estudiante. Incluso cuando el profesorado se encuentra concienciado de la necesidad de trabajar la educación emocional en el aula, en la mayoría de las ocasiones los profesores no disponen de la formación adecuada, ni de los medios suficientes para desarrollar esta labor y sus esfuerzos con frecuencia se centran en el diálogo moralizante ante el cual el alumno responde con una actitud pasiva (Abarca M. M., 2002)

En cuanto a este punto también se debe ser objetivo y crear que los docente requieren de herramientas que permitan conjuntar ideas y principios que logres esclarecer esos fundamentos emocionales y afectivos que por un lado promueven pertenencia con el entorno educativo, social educativo y claramente de los contenidos, en países como El Salvador la familia ha dado una vuelta compleja ahora hay mucha desintegración, violencia, hábitos poco acertados, entre otras que van delimitando esa esfera social que se

le llama familia entonces en muchas ocasiones el docente cumple un rol funcional donde se vuelve un guía emocional pero eso requiere empatía y autocontrol para no romper la función docente y poder aportar en vidas de manera genuina, honesta y específica.

Los esquemas socio afectivos son complejos y no son complementos fáciles de denotar puesto que en la universidad hay muchos intereses que podrían romper ese camino sin embargo el docente debe insistir en hacer creer al estudiante en los principios de la educación y su aplicación.

2.13 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS DOCENTES

Existe una segunda razón más interesada y egoísta por la que las habilidades de inteligencia emocional son importantes en el profesorado.

En concreto, las habilidades de inteligencia emocional ejercen efectos beneficiosos para el profesorado a nivel preventivo. Es decir, la capacidad para razonar sobre las emociones, percibir las y comprenderlas, como habilidad intrínseca del ser humano, implica, en último término, el desarrollo de procesos de regulación emocional que ayudarían a moderar y prevenir los efectos negativos del estrés docente a los que los profesores están expuestos diariamente. Pero, ¿por qué es necesario aprender a razonar, comprender y regular las emociones en el contexto educativo? El motivo es que la actividad docente es una de las profesiones con mayor riesgo de padecer distintas enfermedades. Resumidamente, es una cruda realidad que los docentes hoy en día experimentan de forma cada vez más creciente una variedad de trastornos y síntomas relacionados con la ansiedad, la ira, la depresión y el conocido síndrome de estar quemado o burnout. (Fernández-Berrocal, 2002)

Estos problemas de salud mental además se agravan, en algunos casos, con la aparición de diferentes alteraciones fisiológicas, como consecuencia de diversos estresores en el ámbito laboral que van articulando su aparición y desarrollo (Durán, 2001)

En la actualidad, los profesores han de afrontar una posición diferente, nuevos retos y desafíos que poco tienen que ver con los de décadas anteriores. Aspectos como la falta de disciplina del alumnado, problemas de comportamiento, el excesivo número de alumnos, la falta de motivación por aprender, la apatía estudiantil por realizar las tareas encomendadas y el bajo rendimiento se han convertido en importantes fuentes de estrés para el profesorado que afectan a su rendimiento laboral. (Fernández-Berrocal, 2002)

Así, la sociedad demanda al profesor una mayor preparación técnica, especialización no sólo en contenidos sino también en la metodología docente, en el conocimiento psicológico de los alumnos, la enseñanza de valores cívicos y morales, etc. A estas crecientes exigencias se suma el hecho de que el sistema educativo no siempre favorece un contexto organizacional que apoye al profesor, independientemente del nivel en el que se sitúe. Como se observa, mientras los profesores se incorporan a sus profesiones con unas altas expectativas y con un objetivo claro de educar a los estudiantes. Las diversas fuentes de estrés existentes van degradando esa expectativa original. Las condiciones laborales, la falta de recursos en comparación con las altas demandas requeridas, las distintas presiones temporales se convierten en obstáculos, muchas veces insalvables, que pueden hundir el entusiasmo inicial del docente y desembocar en la aparición de estrés laboral, diversos síntomas ansiosos o depresivos y trastornos de salud física y mental dando lugar, en algunos casos, al absentismo, la baja laboral o el abandono de la institución. (Fernández-Berrocal, 2002)

Entonces este punto planteado sigue con la guía normativa de comprender que la inteligencia emocional es necesaria, esto además, acerca al pensamiento salvadoreño pues esta sociedad contempla muchos aspectos valorados por Fernández-Berrocal, en este contexto se debe incluir la violencia extrema a nivel social y política, social refiriéndose a la violencia pandilleril y política a la incapacidad de conseguir objetivos que beneficien al profesor y al estudiante, la importancia social de la educación es baja y no representa a un sector contento, cómodo, propositivo, con inteligencia emocional bien desarrollada, en el nivel superior de hecho sigue la tendencia a pensar en promover nuevos profesionales

que SIN ASEGURAR probablemente no van bien formados y la realidad deberá darles el golpe de piso y terminar la formación en lo profesional.

Algunos trabajos recientes han encontrado evidencias que una gestión adecuada de las reacciones emocionales disminuye los niveles globales de estrés laboral del profesorado incluso cuando se controlan estresores típicamente organizacionales y del entorno de trabajo. Por ejemplo, (Mearns, 2003) encontraron que profesores estadounidenses, tanto de secundaria como de primaria, con altas expectativas sobre la regulación de sus emociones negativas utilizaban más estrategias de afrontamiento activo para enfrentarse a las situaciones laborales estresantes, experimentaban menos consecuencias negativas del estrés y sus puntuaciones en su realización personal por el trabajo eran mayores.

En cuanto a una valoración final de (Fernández-Berrocal, 2002) no pretenden hacer creer que la inteligencia emocional cambiará drásticamente la vida del docente. Si no insisten en ser realistas, estas habilidades no convertirán en invulnerables ni prevendrán del desconcierto. La inteligencia emocional no hará que los alumnos sean educados y estén motivados por aprender, que los compañeros o padres de alumnos no discutan con el docente o que los problemas burocráticos y administrativos del centro se acaben. Ahora bien, ser emocionalmente inteligente disminuirá el desgaste psicológico que implica todo este tipo de problemas diarios y facilitará nuestra tarea en el aula e, incluso, hará que volvamos a disfrutar de una tarea tan fascinante como es enseñar a los demás.

Por ellos promover esta práctica es inherente y altamente necesario para hacer creer nuevamente al docente, al estudiante y aun sistema que necesita fortalecerse y disminuir los problemas, claramente solo el trabajo en equipo del estado de un gremio docente bien enfocado puede lograrlo, pues soñar con esa educación formativa real no debe ser solo un sueño si no una constante lucha del día a día, siendo resilientes y afrontando las nuevas tendencias de los jóvenes, la nuevas formas de educar como el enfoque por competencias, esas luchas contra la injusticia que solo la educación puede derrotar.

2.14 RELACIÓN CALIDAD EDUCATIVA E INTELIGENCIA EMOCIONAL

El conocimiento emocional del docente es un aspecto fundamental para el aprendizaje y el desarrollo de estas competencias en los alumnos porque el profesor se convierte en un modelo de aprendizaje vicario a través del cual el alumno aprende a razonar, expresar, y regular todas esas pequeñas incidencias y frustraciones que transcurren durante el largo proceso de aprendizaje en el aula. El desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional en el profesorado no sólo servirá para conseguir alumnos emocionalmente más preparados, sino que además ayudará al propio profesor a adquirir habilidades de afrontamiento. De este modo, los docentes emocionalmente más inteligentes, es decir, aquellos con una mayor capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y la de los demás, tendrán los recursos necesarios para afrontar mejor los eventos estresantes de tipo laboral y manejar más adecuadamente las respuestas emocionales negativas que frecuentemente surgen en las interacciones que mantienen con los compañeros de trabajo y los propios alumnos (Fernández-Berrocal, 2002).

Pero la pregunta surge en reflexionar cómo estos elementos pueden llevar al docente a entender la calidad educativa, si bien la calidad educativa es un proceso de incorporación de actividades integrales formativas es acertado pensar que si hay un control emocional y una actitud inteligente emocionalmente el alcance de dichos argumentos de calidad de podrían seguir y alcanzar de manera más apropiada.

La calidad es un proceso de mejora que tiene su base en evaluar aquello que no funciona por aquello que debiera funcionar mejor, la calidad integral sugiere que los procesos educativos son altamente estresantes y que si bien son necesarios para poder aprender de forma escalonada, progresiva estos generan estrés en el docente puesto que la preparación es constante y realmente el docente jamás deja trabajar por ello auto controlarse es algo que debe hacerse pero también un docente con compromiso y con apatía siempre intentará dar lo mejor de sí para lograr que el proceso sea exitoso.

Aportando en este sentido el estudio de Paloma Gil-Olarte Márquez afirma en su investigación: “*Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa*” Que se ha observado cómo los docentes de más edad y con más experiencia reparan mejor sus emociones negativas o fomentan emociones positivas por medio de estrategias de calidad, sobre todo cuando los comparan con el grupo intermedio de edad, funcionan de una forma más asertiva. Esto podría explicar el hecho de por qué el burnout es más frecuente en docentes novatos; los más experimentados y maduros han podido desarrollar estrategias y cierta introspección, lo que les ha facilitado el afrontamiento de estresores diarios. (Márquez, 2006)

Estos resultados se pueden relacionar con estudios llevados a cabo con muestras docentes y sus niveles de burnout que confirman cómo los docentes novatos muestran mayores niveles de estrés y que poco a poco van adquiriendo mayor seguridad en sí mismos y menos vulnerabilidad a la tensión, es decir, desarrollan más estrategias de calidad para reparar sus emociones (Extremera & Fernández-Berrocal, 2003)

Y es que un estado definido de burnout es grave y disminuye en todos los sentidos la calidad educativa y la inteligencia emocional deseada y anhelada por los valores de la educación, combatir entonces estos efectos es realmente necesario, los docentes deben crear alianzas con aquellos profesores que vivieron estos efectos y aprender de experiencias para poder superarlos y de manera que la emocionalidad sea real y genuina en todo punto, de eso se trata la educación resolver de forma adecuada los retos del contexto.

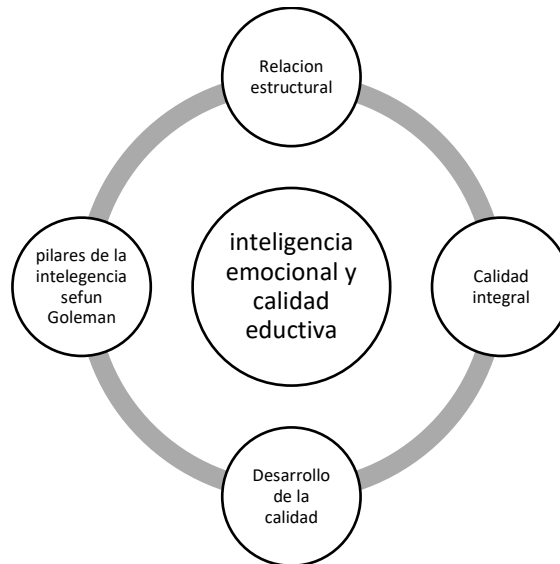
Por lo tanto esto va creando un estadio de calidad educativa generando estrategias específicas que promuevan aprendizaje significativo, entonces comprender que la inteligencia emocional y la calidad educativa se juntan es totalmente correcto, un docente con mayor control emocional siempre va a generar seguridad en sus propias acciones y funcionamiento teórico, práctico, investigativo, el tiempo además, podría ser una consecuencia lógica de la experiencia por ello la participación de docentes

experimentados y novatos es altamente rica en contenido y necesaria para formalizar calidad.

Por lo tanto, la exploración inicial acerca de las necesidades de formación de docentes y futuros docentes con el objetivo de poder desarrollar un nivel de inteligencia emocional adecuado se vuelve necesario. Gil-Olarte Márquez propone una vez se hayan desarrollado programas para formar a formadores en torno a estas habilidades (programas vivenciales experimentados y novatos), y una vez se hayan validado los programas para el desarrollo de la inteligencia emocional en la educación, como ya plantean (Zeidner, Roberts, & Matthews, 2002) existiría preparación para prevenir, algunos efectos negativos y promocionar los resultados positivos. No hay duda que todo ello redundará en una mejor calidad de la enseñanza y en unas mejores relaciones entre todos los grupos que componen el sistema educativo: familia, docentes, alumnos, autoridades y comunidad. (Márquez, 2006).

A continuación, se presenta una figura donde se explica la relación que se busca con el marco teórico y tema.

Figura 2 La inteligencia emocional en la educación (Goleman, 1995)



Se puede observar en el diagrama que los componentes de calidad integral y los pilares de la inteligencia emocional se conjuntan para la formación de la calidad educativa en sus sistemas de desarrollo de estrategias en la clase y su planificación específica.

2.15 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta general

¿La calidad educativa es una categoría que se puede relacionar con la inteligencia emocional?

Preguntas específicas

- 1) ¿La calidad educativa es una garantía si los docentes cuentan con inteligencia emocional?
- 2) ¿Los pilares de la inteligencia emocional propuestos por Goleman pueden ser utilizados para el alcance de la calidad educativa en los docentes?

2.16 OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar cómo la inteligencia emocional afecta en el establecimiento de la calidad educativa en los docentes de la licenciatura en psicología de la Universidad Evangélica de El Salvador durante el ciclo II-2024.

Objetivos Específicos

- 1) Describir cómo los docentes de licenciatura en psicología de UEES consideran que afecta la inteligencia emocional en el fortalecimiento de la calidad educativa.
- 2) Caracterizar las practicas desarrolladas por los docentes para poder establecer como sus prácticas afectan la inteligencia emocional en el en su ejercicio profesional.
- 3) Identificar como los pilares de la inteligencia emocional se relacionan en el proceso de calidad educativa promoviendo un sistema de enseñanza y aprendizaje armonioso a nivel emocional.

3 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta lo anterior este trabajo se estructura de forma cualitativa con diseño fenomenológico de investigación pues se investigó el fenómeno de sobre cómo la inteligencia emocional en los docentes influye en la calidad educativa de los estudiantes.

El diseño fenomenológico se resume en: el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona, grupo o comunidad (colectiva) respecto a un fenómeno (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006).

La palabra fenomenológico etimológicamente es una palabra formada por fenómeno y por logos. El fenómeno es el aspecto de una realidad (física, simbólica o imaginaria) que se nos presenta a nuestra conciencia. Y aunque normalmente el fenómeno en sí mismo no es el objeto real tal cual como es, si no que es su intermediario en nuestra conciencia a través del cual nos contactamos, éste nos conduce directamente a lo que es el objeto, si logramos procesar racionalmente adecuadamente cada fenómeno y a eso apunta el método. Logos dentro de sus muchos significados se considera aquí como un conocimiento racional de un fenómeno. Y racional significa que por medio de un esfuerzo consciente de cada capacidad racional (atención, percepción, memoria, lenguaje, imaginación y razonamiento) se logra descifrar de forma autónoma el significado de un fenómeno (Bustos, 2020).

El análisis de datos en la fenomenología se caracteriza por adoptar una posición reflexiva sobre la experiencia vivida bajo estudio. La reflexión fenomenológica no solo descansa en la deducción y la inducción, sino que involucra principalmente la reducción fenomenológica (la reducción, en lo consecutivo). Es importante recordar que el principal objetivo de la fenomenología es regresar a cierta experiencia vivida junto a sus significados esto permite develar la forma en la que determinada experiencia es concretamente vivida. Debido a esto, la reducción es sumamente importante en el proceso de análisis y reflexión fenomenológica (Sanguino, 2021).

Lo que distingue a este diseño de otros diseños cualitativos es la o las experiencias del participante o participantes como centro de indagación (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006).

Por lo tanto, analizar el proceso educativo en cuanto a la inteligencia emocional de los docentes se vuelve una premisa interesante, debido a que la formación en psicología promueve una base de interacciones sociales que van definiendo experiencias ligadas al éxito y que requieren de bases que generen calidad en el aprendizaje de los estudiantes en este caso de la educación superior del departamento de psicología de la Universidad Evangélica de El Salvador.

Al narrar todos estos posibles hallazgos pretendió en esencia crear conocimiento y recomendar alternativas que promuevan una mejora sustancial de la acción de transmisión de conocimiento de los docentes, además encontrando significados de la docencia superior en segmentos emocionales que permitieron configurar un contexto apropiado, efectivo y asertivo.

El tipo de estudio es descriptivo pues la idea fundamental es describir cómo la categoría de análisis inteligencia emocional se aplica en la variable calidad educativa y como las experiencias de los docentes del departamento de Psicología de la UEES logran experimentar esas relaciones promoviendo conocimiento.

En cuanto a las categorías y sub categorías de “la inteligencia emocional” es una habilidad que determina el grado de destreza a conseguir en el dominio de las propias facultades (Goleman, 1997) por ello este mismo autor define cinco indicadores básicos los cuales son:

1. La conciencia emocional
2. El autocontrol
3. La motivación
4. La empatía
5. La habilidad social

A continuación, se incluye una tabla de categorías de análisis para definir las relaciones correspondientes de categoría de análisis y sub categorías con referente utilizados:

3.2 CUADRO # 1. RELACIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS CON LA DEFINICIÓN, SUB CATEGORÍAS Y REFERENTES

Categoría de análisis	Definición	Subcategorías	Referentes
Inteligencia emocional	Capacidad de reconocer las emociones – tanto propias como ajenas – y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios. (Goleman, 1995)	La conciencia emocional El autocontrol La motivación La empatía La habilidad social	Daniel Goleman
Calidad Educativa	“el modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz” (Morales I. , 2017)	Calidad integral	Víctor Garcia Hoz

FUENTE: Elaboración propia.

Por ello, hacer un análisis de estos pilares propuestos es necesario para conocer como los docentes del departamento de psicología de la UEES los activan en sus estrategias de inteligencia emocional, así alcanzar el potenciamiento de calidad educativa.

Además, agregar la calidad educativa, “El término calidad, está presente en todas las acciones y escenarios de la vida cotidiana. La calidad se relaciona con eficacia, eficiencia, un estado de satisfacción, conformidad y servicio” (Diana Lago de Vergara, 2014) esto determinando de una manera general sin embargo hay otro concepto importante a incluir el indica que la calidad universitaria es un concepto relativo y multidimensional en relación a los objetivos y actores del sistema universitario generando el cumplimiento de los mismos con la mayor cantidad de éxito. (Espinar, 2010)

En este sentido, se buscó por medio de la investigación los indicadores que de forma conceptual, procedimental y actitudinal implicaron construcción del conocimiento desde la transmisión de los docentes, cómo la calidad educativa debe ser integral, incluyendo como principal modificador la inteligencia emocional. Por tanto, indicadores específicos como el aprendizaje significativo, las experiencias prácticas y el análisis profundo de temas sociales psicológicos necesitan de la utilización de inteligencia emocional.

Cuadro # 2. MATRIZ DE CONGRUENCIA explicando de forma detallada, como esta investigación se desarrolló en función de sus variables principales dando un significado determinado a los indicadores que se incluyeron en la entrevista realizada los informantes, así permitiendo un panorama más ordenado y coherente.

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DOCENTE EN EL ALCANCE DE LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE LA UEES

Enunciado del problema ¿De qué manera el desarrollo de la inteligencia emocional puede incidir en el proceso de calidad educativa en los docentes?

Objetivo General:

Describir cómo la inteligencia emocional afecta en el establecimiento de la calidad educativa en los docentes de la licenciatura en psicología de la Universidad Evangélica de El Salvador durante el ciclo II-2024

¿Interviene la inteligencia emocional en los docentes en el desarrollo de calidad educativa?

Objetivos	Categoría de análisis	Sub categorías de análisis	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Autores	Preguntas
Analizar cómo los docentes de licenciatura en psicología de UEES consideran que afecta la inteligencia emocional en el fortalecimiento de la calidad educativa.	Inteligencia emocional	Pilares de la I.E La conciencia emocional El autocontrol La motivación La empatía La habilidad social	Reconocer emociones Expresión de emociones Manejo de emociones Facilidad de relaciones con los estudiantes Utilización de las competencias	Se utilizará la entrevista presencial	Entrevista Semiestructurada	Inteligencia emocional según (Goleman, 1997) Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el	1. Conoce la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman: 2.Cuál de los pilares de inteligencia emocional considera que los docentes de educación superior teniendo en cuenta que

<p>Evaluar las practicas desarrolladas por los docentes para poder establecer para poder establecer como sus practica afecta la inteligencia emocional en el en su ejercicio profesional</p>			<p>Perseverancia Tolerancia</p>			<p>escenario universitario Leyda Alviárez, 2009</p>	<p>Goleman plantea: La conciencia emocional, motivación, autocontrol, habilidades sociales y empatía, deberían utilizar su ejercicio docente y así mejorar la relación con el medio educativo superior:</p> <p>3. Como interpreta la relación que existe ente la inteligencia emocional y la calidad educativa, podría ser visualizado como una competencia de alto nivel:</p>
--	--	--	-------------------------------------	--	--	--	--

							<p>4. Que aspectos son fundamentales para que la inteligencia emocional en el docente se formalice en una experiencia más significativa a nivel de enseñanza:</p> <p>5. Como puede contribuir la inteligencia emocional en la calidad educativa de carácter superior en su ambiente de trabajo:</p>
Determinar un balance que permita identificar como los pilares de la inteligencia emocional interfieren en	Calidad integral	<p>Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.</p> <p>Consecución de la calidad mediante el</p>	<p>El liderazgo.</p> <p>La planificación estratégica.</p>	<p>El diseño y desarrollo de una estructura organizativa.</p> <p>El desarrollo del personal.</p>		Alicia Arias Coello 1999	<p>6. Considera que para que exista calidad educativa se requiere un sistema de liderazgo estratégico</p>

<p>el proceso de calidad educativa promoviendo un sistema de enseñanza y aprendizaje desde el plano de calidad integral</p>		<p>Control de la Calidad.</p> <p>Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad.</p>	<p>La gestión de los recursos.</p> <p>La gestión de los procesos.</p> <p>Eficiencia</p> <p>Estado de satisfacción,</p> <p>Conformidad</p> <p>Servicio</p>	<p>La definición de la calidad.</p> <p>El establecimiento de metas y objetivos</p>			<p>enfocado en el servicio:</p> <p>7. Como debería controlarse y evaluarse la Eficiencia de la calidad educativa según su experiencia:</p> <p>8. Que recursos considera deberá tener el ejercicio docente para el alcance de la calidad, asegurar esta calidad y sentirse satisfecho:</p> <p>9. Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro:</p>
---	--	---	---	--	--	--	---

							<p>10. Conoce algunas estrategias de inteligencia emocional que considera podrían lograr establecerse y que le hagan sentirse seguro que hay calidad educativa:</p> <p>11. Que procesos considera que la institución educativa debe tener para que la calidad educativa se promueva desde en usted inteligencia emocional:</p> <p>12. En función de la calidad integral que elementos considera deberían establecerse en</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

							planificaciones estratégicas para alcanzar la relación armónica entre calidad educativa e inteligencia emocional:
--	--	--	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

La investigación será realizada con cinco docentes activos de la licenciatura en Psicología de la Universidad Evangélica de El Salvador en el periodo de ciclo II- 2024.

Siendo los criterios de inclusión que sean Docentes activos en cualquier asignatura del programa en el ciclo II-2024 contratados a tiempo completo, parcial u hora clase, psicólogos/as activos, con al menos 2 años de experiencia docente en la institución, con número de vigilancia de la profesión de psicología, se excluyen todos aquellos que no cumplan el criterio conveniente, siendo así una muestra no probabilística que cumple con los criterios específicos para obtener la información deseada.

Además, es importante expresar que la recolección de datos fue por medio de la técnica: entrevista semiestructurada, con el fin de llevar una guía que permita extender con respuestas analíticas y reflexivas de las prácticas de primera mano.

Esta permitió hacer que los entrevistados logran componer una serie de respuestas de forma lógica colaborando al investigador y así configurar preguntas emergentes según vaya siendo la necesidad, esta entrevista se realizó en conveniencia con el entrevistado en tiempo y espacio, los espacios fueron adecuados y cómodos para poder conversar en un ambiente educativo.

Además, la entrevista pretendió desarrollar esta posición empática para ello, se recomienda atender a la siguiente secuencia de elementos procesuales.

En primer lugar, el recurso a la entrevista semiestructurada. Comienza con la introducción del diálogo como una visión más plena de la realidad, por cuanto que el entrevistador se adecua a las respuestas del entrevistado dándole mayor libertad para conducir su discurso y profundizar en él.

Entonces el protocolo utilizado permitió al entrevistador mantener el enfoque de acuerdo a sus propósitos y objetivos: reproducir y analizar las experiencias del entrevistado. Es decir, la creación de un espacio de encuentro en el que mediante las habilidades personales y competenciales del entrevistador (el reconocimiento y la

aceptación del otro, el interés por los problemas, su acción facilitadora y empática) permitan un clima de acercamiento y una comunicación real. (Ricard María, 2010)

En este caso, el proceso que se ha aplicado es cualitativo y se recolecto información desde la técnica de la entrevista semiestructurada, permitiendo así establecer una serie de información correspondientes al tema, los resultados se analizaron por medio una matriz de indicadores permitiendo generar los datos más relevantes desde las particularidades de cada categoría de análisis, también se realizaron conjuntando la información del marco teórico y la entrevista dando una base más firme, además permitió a través de una discusión desde la información recolectada sobre los indicadores con más presencia, generando conclusiones más específicas sobre el fenómeno en discusión.

También se debe valorar, como resultado del diálogo mantenido y de la escucha o lectura reflexiva de la información emitida en la entrevista, definiendo las categorías y subcategorías que engloben la experiencia vivida del entrevistado en su práctica así facilitando su análisis, tratando de integrar los datos tal cual fueron expresados por él entrevistado, respetando su lenguaje, opiniones y creencias. Teniendo en cuenta que las categorías de las descripciones corresponden a las maneras diferentes de entender y la relación lógica que puede establecerse entre ellas, lo cual constituye el principal resultado de un estudio fenomenológico. (Ricard María, 2010).

Por otro lado, se mantuvo abierta la posibilidad de incluir categorías o sub categorías que se dieron en la recolección de datos, estas se incluyeron dando paso a un estudio bien estructurado y conociendo a fondo el fenómeno de investigación planteada y el resultado fuera más exacto.

En los criterios éticos se garantizó el cumplimiento de la confidencialidad en el proceso y permitió que los participantes se sintieran la libertad total para poder expresar sus pensamientos en función de la temática.

Por lo anterior al ser un documento con finalidad psicológica se ha tomado en consideración la siguiente norma que surge del código de ética para el ejercicio de la

profesión de psicología en El Salvador (Consejo superior de salud pública, 2021). Se presentaron a cada participante de la investigación un consentimiento informado (VER ANEXO 4) el cual donde se explicó todo lo relacionado con la investigación el cual dejó claro que las respuestas debían ser voluntarias y solo forman parte de un estudio investigativo Según (Consejo superior de salud pública, 2021) se deben cumplir:

1. Las personas profesionales en psicología obtienen consentimiento informado de aquellas personas participantes en la investigación
2. Notifican a los participantes en el propósito de la investigación, duración estimada, los procedimientos a realizar.
3. Informan de los derechos de las personas participantes y límites de confidencialidad.
4. Se deben cumplir condiciones adecuadas que garanticen el bienestar
5. Los participantes pueden consultar sus dudas
6. Evitar coacción
7. Conservar el carácter anónimo del participante si este así lo solicita
8. Los resultados no serán manipulados
9. Se podrá ofrecer resultados de la investigación a los participantes si así lo solicitan

Por otro lado, parte de la validez de estos resultados obtenidos de la guía de entrevista parte del sistema de validación de un experto donde una vez construida la técnica, se sometió a una aprobación de experto permitiendo así conocer si las preguntas eran relevantes, exactas y pertinentes para el proceso de investigación, una vez validado el experto completa el formulario (VER ANEXO 2).

4 CAPITULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE DATOS POR CATEGORÍA Y SUB CATEGORÍAS

El objetivo de realizar la entrevista fue recabar información más detallada, retomando los sustratos más significativos para el tema, permitió profundizar para obtener elementos valiosos y darles un mejor sentido a los datos recabados. La información se obtuvo de primera mano y de boca de los entrevistados dando un valor agregado a su análisis.

La entrevista se respondió en un ambiente adecuado donde hubo una metodología que promueve respuestas adecuadas generando así información válida y con segmentación significativa. Todos estos docentes y psicólogo a la vez, a quienes se conocerá como informantes son profesores con experiencia en sus áreas, investigadores, vinculadores sociales, quienes ofrecieron su apoyo a esta investigación. La evaluación que se realizó constó de una entrevista de 12 preguntas donde estas se definieron en respuestas abiertas abarcando su vivencia y opinión sobre el tema.

La información recolectada se analizó estableciendo categorías y subcategorías (**ver anexo 3**) que permitieran un análisis riguroso y sobre todo se realizó respetando las estrategias que ayudan a dar calidad al análisis cualitativo. Todo esto con el objeto de garantizar el rigor y la confianza de los hallazgos que de ello se derivan. Se puede mencionar: credibilidad, transparencia y libertad de respuesta. Como ya se ha mencionado en este trabajo, el análisis comparativo de datos se llevó a cabo de manera manual y se presenta a continuación:

En este apartado, podría resultar más enriquecedor colocar en diálogo a los diferentes informantes, por cada uno de los Pilares de la IE y de los conceptos de Calidad. Si se decide dejar por informante, podría ser útil también una Matriz de doble entrada. Siempre por Pilar e Informante. Lo que se busca aquí es ver el trabajo que realiza el Investigador con la información recolectada.

4.2 APOORTE DE CADA PARTICIPANTE DE LA INVESTIGACIÓN.

4.2.1 Aporte del participante uno en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis

4.2.1.1 Inteligencia emocional

a) Pilar uno Conciencia emocional

En relación a la conciencia emocional el docente, que se le denomina uno, por cuestión y sistematización, conoce la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman expresándolo de la siguiente manera:

“Un Aparato de conciencia emocional que involucra introspección ante el proceso de aprendizaje”.

b) Pilar dos Empatía

Pregunta 4: ¿Qué aspectos son fundamentales para que la inteligencia emocional en el docente se formalice en una experiencia más significativa a nivel de enseñanza?

“Una de las principales que debería de tener sería la de habilidades sociales y empatía, porque muchos de los estudios de inserción laboral y de motivación empresarial hablan que actualmente las empresas están asumiendo las curvas de aprendizaje de los estudiantes por ello es parte integral el proceso educativo superior”.

c) Pilar tres Autocontrol

Pregunta 7: ¿Cómo debería controlarse y evaluarse la Eficiencia de la calidad educativa según su experiencia?

“El docente también tendría que estar siendo atendido, entendido y abordado desde la inteligencia. Porque cómo vamos a estar diciéndole que él implemente, cuando

él también está siendo víctima de la sobrecarga laboral y demás. el monitoreo tendría que ser que de verdad los jefes departamentales y los monitores no lleguen a ver solo el ente administrativo. Eso es lo más nefasto que pueda existir”.

d) Pilar cuatro Motivaciones

Pregunta 6: ¿Considera que para que exista calidad educativa se requiere un sistema de liderazgo estratégico enfocado en el servicio?

“El docente sería oportuno si estos liderazgos, si estas cabezas, estas coordinaciones, conferencias o direcciones educativas, logran equipar, logran capacitar en estrategias efectivas, enfocadas en necesidades, entonces se vuelve calidad educativa, no solo es el liderazgo como tal, tendríamos que entenderlo como una intervención estratégica, sistemática, escalonada basada en las necesidades particulares de los contextos”.

e) Pilar cinco Habilidades sociales

Pregunta 10: ¿Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro?

“Entonces, justamente en eso creo que un aprendizaje basado en una práctica social adecuada bajo la estrategia que incluya a todos puede generar confianza donde ellos sí hacen algo es positivo y no solo se llevan como asistentes, si no una relación más fuerte, genera algo un producto muy interesante”.

Pregunta 9: ¿Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro?

“Entonces, justamente en eso creo que un aprendizaje basado en una metodología, justamente bajo la práctica donde ellos sí hacen algo y no solo se llevan como asistentes, genera algo un producto muy interesante”.

4.2.2 Aporte del participante uno en relación a la segunda categoría análisis

4.2.2.1 Calidad educativa

Pregunta 3: ¿Cómo interpreta la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad educativa, podría ser visualizado como una competencia de alto nivel?

“Podría ser visualizado como una competencia de alto nivel, debería de ser visualizada como una competencia fundamental porque la inteligencia emocional no puede estar desligada de la calidad educativa y sus beneficios particulares en contenido y ambiente de formación”.

Pregunta 11: ¿Qué procesos considera que la institución educativa debe tener para que la calidad educativa se promueva desde en usted inteligencia emocional?

“Inteligencia emocional no solo es el punto preciso. Realmente hasta el día de ahora la educación superior no tiene nada relevante de esto, inclusive psicología, siendo una de las carreras más prestigiosas y con un buen gremio, Pero donde los pobres estudiantes están encontrando cosas un poco oscuras, se están abriendo, se están haciendo contratransferencia y demás, basadas en una transmisión errónea de las emociones del docente que los forma y siendo pésima mente coordinados”.

Pregunta 5: ¿Cómo puede contribuir la inteligencia emocional en la calidad educativa de carácter superior en su ambiente de trabajo?

“Entonces, un docente con menos carga puede verlo desde el punto empresarial, puede ser un docente más productivo, más objetivo, más imparcial las cosas y un docente más eficaz”.

Pregunta 12: En función de la calidad integral, ¿qué elementos considera deberían establecerse en planificaciones estratégicas para alcanzar la relación armónica entre calidad educativa e inteligencia emocional?

“Analizar desde las habilidades técnicas en un apartado es teórico puramente, pero por más intentos en 5 años no se ha logrado y el intento de llevarlo a la parte práctica sigue, pero nos quedamos en habilidades técnicas meramente teóricas por las limitantes de coordinaciones y decanatos débiles. Todavía no estamos entendiendo a la persona como multifuncional, a la persona como un ente influyente y con la capacidad de influenciar si eso se diera entonces, podría darse una brecha increíble calidad”.

4.2.3 Aporte del participante dos en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis

4.2.3.1 Inteligencia emocional

1) Pilar uno Conciencia emocional:

Pregunta 1: ¿Conoce la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman?

“Conozco el libro base de Goleman y considero que la inteligencia emocional es vital el proceso de enseñanza sobre superior y en todo caso en el medio de psicólogos”.

2) Pilar dos Empatía:

Pregunta 4: ¿Qué aspectos son fundamentales para que la inteligencia emocional en el docente se formalice en una experiencia más significativa a nivel de enseñanza?

“Si no poseemos eso (EM), es muy difícil conectar con grupos y los grupos necesitan esa esa conexión, sentir que lo que están viendo es significativo. que lo que le estamos dando de enseñanza tiene una importancia y que al final ellos logren hacer y darles ese significado a esas cosas, pero muchas veces no nos dejan hacer esa conexión por que se considera una amenaza a coordinación”.

3) Pilar tres Autocontrol:

Pregunta 7: ¿Cómo debería controlarse y evaluarse la Eficiencia de la calidad educativa según su experiencia?

“Considero que, para evaluar la calidad educativa como tal, podríamos hacer lo de los métodos más tradicionales, ¿no? Quizás esa retroalimentación entre docentes, entre coordinaciones, entre jefaturas y también los estudiantes podría traer un resultado más positivo, más puro y con resultado académico”.

4) Pilar cuatro Motivaciones:

Pregunta 6: ¿Considera que para que exista calidad educativa se requiere un sistema de liderazgo estratégico enfocado en el servicio?

“Es fundamental, como mencionaba antes. Si el docente no tiene liderazgo, si el docente no tiene estas esas habilidades para saber guiar, para saber también acompañar, desarrollar no lograra ningún resultado, en este caso se da que coordinación no permite acercamiento”.

5) Pilar cinco Habilidades sociales:

Pregunta 10: ¿Conoce algunas estrategias de inteligencia emocional que considera podrían lograr establecerse y que le hagan sentirse seguro que hay calidad educativa?

“Creo que va a potenciar no solamente la calidad dentro del aula, sino que también va a potenciar toda la institución, porque van a haber no solo docentes comprometidos con la enseñanza la calidad y el desarrollo, sino estudiantes a gusto con buen nivel de exigencia y que sientan el aprendizaje”.

4.2.4 Aporte del participante dos en relación a la segunda categoría de análisis

4.2.4.1 Calidad educativa

Pregunta 9: ¿Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro?

“Estudiantes que no solamente sepan la teoría, sino que también sepan qué hacer con esa teoría, sepan cómo aplicarla y también que tengan filosofías de vida que vayan en pro, no solo de mejorar la enseñanza o de mejorar el servicio o la propia eh forma en la que nos desempeñamos como profesionales, sino también que tengan esta visión de vida que va más allá de lo que los libros dicen y es como esto que ahora conozco, que antes era que es pura letra, que es puro concepto, como esto lo voy a aplicar en mi día a día”.

Pregunta 3: ¿Cómo interpreta la relación que existe ente la inteligencia emocional y la calidad educativa, podría ser visualizado como una competencia de alto nivel?

“La inteligencia emocional es algo fundamental, algo casi que transversal para el clima en el aula y también para el propio docente pues su actitud produce aptitudes”.

Pregunta 11: ¿Qué procesos considera que la institución educativa debe tener para que la calidad educativa se promueva desde en usted inteligencia emocional?

“Fuera de ese horario hay veces hay mucho trabajo por detrás de lectura, de planificación, de estructuración, de creación de clases, que al final van no solo robando el tiempo del docente, sino que también van mermando la parte emocional, porque ya no solo es, okay, trabajo aquí en institución dando las clases, sino que también trabajo fuera de aquí preparando lo que voy a dar cuando ya esté en la institución y la coordinación es tan pésima que aun así se atreven a pedir más compromiso”.

Pregunta 5: ¿Cómo puede contribuir la inteligencia emocional en la calidad educativa de carácter superior en su ambiente de trabajo?

“Mejora sobre todo la comunicación, si el manejo de los conflictos, si hay empatía, si hay motivación por parte del docente, por parte de los estudiantes, si hay buenas habilidades de como comunicación, habilidades sociales hay calidad ¿no?”.

Pregunta 12: En función de la calidad integral ¿qué elementos considera deberían establecerse en planificaciones estratégicas para alcanzar la relación armónica entre calidad educativa e inteligencia emocional?

“Formar metas que integren, como decía antes, no solo la parte teórica, sino también la parte emocional, esa parte emocional de desarrollo crítico, de líder, de tener esas características de liderazgo, de motivación puede crear calidad, pero debe ser estimulada desde el decanato como meta casi filosófica”.

4.2.5 Aporte del participante tres en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis

4.2.5.1 Inteligencia emocional

1) Pilar uno Conciencia emocional:

Pregunta 1: ¿Conoce la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman?

“Es conocer las emociones propias y habilidades sociales que sean útiles para la profesión de docente universitario”.

2) Pilar dos Empatía:

Pregunta 4: ¿Qué aspectos son fundamentales para que la inteligencia emocional en el docente se formalice en una experiencia más significativa a nivel de enseñanza?

“Sí podemos decirlo de alguna manera, el saber identificar cómo es el estado emocional de los de los involucrados, en este caso el estudiante, si yo me enfoqué en una parte, sería con el estudiante, pues sabemos que hay situaciones que pueden afectar fuera del aula y que vienen a repercutir los procesos dentro del mismo”.

3) Pilar tres Autocontrol:

Pregunta 7: ¿Cómo debería controlarse y evaluarse la Eficiencia de la calidad educativa según su experiencia?

“Si lo encontramos en la generalidad, pues ahí sí tenemos un problema de eficiencia con el docente en el caso de la carrera se le da mucho valor al estudiante y eso es bien subjetivo porque te deja en un estado de dudas de cómo tratar el estudiante, es muy normal que en la evangélica se escuche mucho a los jóvenes”.

4) Pilar cuatro Motivaciones:

Pregunta 6: ¿Considera que para que exista calidad educativa se requiere un sistema de liderazgo estratégico enfocado en el servicio?

“El liderazgo estratégico es sumamente importante, sirve para eh digamos promover un buen objetivo alcanzar por una organización o mejorar los procesos de un trabajo, de un producto o algo así, sino que también en el contexto educativo un liderazgo estratégico podría estar un beneficio directo al quien sería el principal beneficiario, es decir, todos profesores colegas y estudiantes, si quieres verlo así hasta el país”.

5) Pilar cinco Habilidades sociales:

Pregunta 10: ¿Conoce algunas estrategias de inteligencia emocional que considera podrían lograr establecerse y que le hagan sentirse seguro que hay calidad educativa?

“Tener un ambiente laboral, académico sano a modo de que este los docentes también tengan estas habilidades emocionales puede mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje y pueda contribuir a transmitirse mejor, pero eso es casi utopía”.

Pregunta 9: ¿Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro?

“En una mejor gestión de grupos, en una mejor, digamos, distribución de grupos que sean grupos manejables, que sean grupos donde se puede interactuar de manera no asignada con los estudiantes en donde la comunicación sea más fácil, donde poder interactuar con los alumnos, se le pueda dedicar digamos un mejor enfoque”.

4.2.6 Aporte del participante tres en relación a la segunda categoría de análisis

4.2.6.1 Calidad educativa

Pregunta 3: ¿Cómo interpreta la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad educativa, podría ser visualizado como una competencia de alto nivel?

“Absolutamente la inteligencia emocional sí y tiene una relación importante en cuanto a la calidad educativa, debe ser visto como objetivo”.

Pregunta 11: ¿Qué procesos considera que la institución educativa debe tener para que la calidad educativa se promueva desde en usted inteligencia emocional?

“Tener un proceso de talleres donde las personas puedan identificar sus estados emocionales y tener estrategias de autocontrol, pues sería importante para poder promover pienso que eso sería calidad”.

Pregunta 5: ¿Cómo puede contribuir la inteligencia emocional en la calidad educativa de carácter superior en su ambiente de trabajo?

“La inteligencia emocional podría contribuir en el ámbito de trabajo, pues creando una mejor forma de relacionarse con los estudiantes, con los colegas, colegas docentes, con los superiores, ya que eh quizás muchos no lo ven así, pero dentro de la de la academia, ya sea básica, media o superior, el tipo de relación que se plantea es importante, el tipo de relación que se logra tener en el ambiente escolar o en el ambiente influye mucho, en este caso de educación superior, puede llegar a afectar los procesos de enseñanza y aprendizaje en la universidad eso no es relevante”.

Pregunta 12: En función de la calidad integral ¿qué elementos considera deberían establecerse en planificaciones estratégicas para alcanzar la relación armónica entre calidad educativa e inteligencia emocional?

“Donde se puede promover la motivación y la empatía vista desde el reconocimiento de emociones de otras personas, de nuestro alumnado, de nuestros compañeros y la motivación, podría ser calidad educativa”.

4.2.7 Aporte del participante cuatro en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis

4.2.7.1 Inteligencia emocional

1) Pilar uno Conciencia emocional:

Pregunta 1: ¿Conoce la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman?

“Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos en este caso reconociendo el valor decisivo en el aprendizaje”.

2) Pilar dos Empatía:

Pregunta 4: ¿Qué aspectos son fundamentales para que la inteligencia emocional en el docente se formalice en una experiencia más significativa a nivel de enseñanza?

“La conciencia emocional permite nos permite a nosotros, los docentes, reconocer nuestras propias emociones y eso es necesario porque eso nos permite regularlas y así evitar que interfieran negativamente en nuestra práctica”.

3) Pilar tres Autocontrol:

Pregunta 7: ¿Cómo debería controlarse y evaluarse la Eficiencia de la calidad educativa según su experiencia?

“La reflexión continua sobre la práctica docente la formación permanente en habilidades socioemocionales y la evaluación del impacto emocional del acto pedagógico como tal. Nosotros como docentes debemos ser capaces de integrar esta dimensión emocional en nuestras planificaciones didácticas”.

4) Pilar cuatro Motivaciones:

Pregunta 6: ¿Considera que para que exista calidad educativa se requiere un sistema de liderazgo estratégico enfocado en el servicio?

“Promueve un enfoque de liderazgo centrado en el servicio, el desarrollo humano y la inspiración colectiva. Este tipo de liderazgo alineado con la inteligencia emocional propicia un entorno de trabajo colaborativo, equitativo y comprometido con la mejora continua”.

5) Pilar cinco Habilidades sociales

Pregunta 10: ¿Conoce algunas estrategias de inteligencia emocional que considera podrían lograr establecerse y que le hagan sentirse seguro que hay calidad educativa?

“Fomentar esta solidaridad entre el estudiantado y el docente, para ello utilizar estas diferentes estrategias de inteligencia emocional, pues sin duda eh permitiría tal al alcanzar dicho objetivo”.

Pregunta 9: ¿Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro?

“Sería crucial que los procesos de toma de decisiones incluyan una perspectiva emocional, es decir, que se considere el impacto emocional de las políticas de los distintos actores educativos”.

4.2.8 Aporte del participante cuatro en relación a la segunda categoría de análisis

4.2.8.1 Calidad educativa

Pregunta 3: Como interpreta la relación que existe ente la inteligencia emocional y la calidad educativa, podría ser visualizado como una competencia de alto nivel:

“Efectivamente. Al fin de cuenta la inteligencia emocional puede y debe ser como considerada como una competencia de algo alto nivel en nuestro contexto educativo más aun en los psicólogos y futuros psicólogos”

Pregunta 11: ¿Qué procesos considera que la institución educativa debe tener para que la calidad educativa se promueva desde en usted inteligencia emocional?

“Tener objetivos de aprendizaje emocionalmente significativos, estrategias metodológicas centradas en la experiencia emocional, o sea, al final de cuentas eh si nosotros recordamos nuestra infancia, podemos recordar diferentes momentos de nuestra vida estando en el colegio, en la escuela, que se convirtió en algo significativo, entonces la confianza y la cohesión es vital”.

Pregunta 5: ¿Cómo puede contribuir la inteligencia emocional en la calidad educativa de carácter superior en su ambiente de trabajo?

“Incluir la evaluación emocional del proceso educativo, lo cual puede hacerse a través de instrumentos de clima emocional en el aula y entrevistas cualitativas. Esta combinación podría permitir visualizar no solo como el producto esperado, si no que sería más justa en todo sentido”

Pregunta 12: En función de la calidad integral, ¿qué elementos considera deberían establecerse en planificaciones estratégicas para alcanzar la relación armónica entre calidad educativa e inteligencia emocional?

“Que se tome más en cuenta a la hora de estructurar un liderazgo de aula, pues esto permite al docente más libertad de enseñar y no solo cumplir un objetivo de matrícula sin pensar en la calidad, además saber escoger a docente que no solo sean graduados si no que tengan las actitudes”.

4.2.9 Aporte del participante cinco en relación a la primer categoría y subcategorías de análisis

4.2.9.1 Inteligencia emocional

1) Pilar uno Conciencia emocional:

Pregunta 1: ¿Conoce la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman?

“Si, se involucra el comportamiento personal a la educación esto es necesario en el docente”

2) Pilar dos Empatía:

Pregunta 4: ¿Qué aspectos son fundamentales para que la inteligencia emocional en el docente se formalice en una experiencia más significativa a nivel de enseñanza?

“La inteligencia emocional en el docente es importante que se formalice como una experiencia significativa a nivel de enseñanza creo que los aspectos fundamentales primero como lo mencioné en la respuesta anterior son el autoconocimiento y la reflexión de manera constante el docente”.

3) Pilar tres Autocontrol:

Pregunta 7: ¿Cómo debería controlarse y evaluarse la Eficiencia de la calidad educativa según su experiencia?

“El enfoque solo en el mero rendimiento académico como las tasas o los niveles de graduación las calificaciones los egresos, sino también en aspectos cualitativos como la satisfacción del personal docente la satisfacción de los grupos de clase con una docente en particular con una situación particular el desarrollo de esas”.

4) Pilar cuatro Motivación:

Pregunta 6: ¿Considera que para que exista calidad educativa se requiere un sistema de liderazgo estratégico enfocado en el servicio?

“Se requiere un sistema de le de liderazgo enfocado en el servicio porque este liderazgo de servicio nos va a llevar a priorizar las necesidades de los demás por ello las instituciones deben priorizar las necesidades de los docentes los estudiantes y de la comunidad educativa ampliamente”.

5) Pilar cinco Habilidades sociales:

Pregunta 10: ¿Conoce algunas estrategias de inteligencia emocional que considera podrían lograr establecerse y que le hagan sentirse seguro que hay calidad educativa?

“Formaciones para los docentes formaciones que ayuden al personal en cuanto al autoconocimiento técnica de manejo del estrés autocontrol regulación emocional, en si capacitaciones más útiles aquí tuve una experiencia de algo sobre teología, eso fue una pérdida de tiempo”.

Pregunta 9: ¿Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro?

“Sería la implementación de programas de mentoría en cuanto al relevo generacional es decir podemos implementar programas donde docentes experimentados, docentes que tienen muchos años de ejercer la docencia bien oriente en capaciten a toda una nueva generación, lastimosamente coordinación no ve bien la cercanía académica y con fines meramente educativos, aunque la universidad hable de la mentoría”.

4.2.10 Aporte del participante cinco en relación a la segunda categoría de análisis

4.2.10.1 Calidad educativa

Pregunta 3: ¿Cómo interpreta la relación que existe ente la inteligencia emocional y la calidad educativa, podría ser visualizado como una competencia de alto nivel?

“Por supuesto que la inteligencia emocional y la Calidad Educativa son inseparables una de la otra está vinculada intrínsecamente ya que se sostiene una relación simbiótica entre ellas podemos visualizarla, claro que sí como una competencia de altísimo nivel ya que los docentes son líderes dentro de las instituciones educativas y cuando poseemos o cuando el docente posee una alta inteligencia emocional tenemos un ambiente de aprendizaje positivo, nutricional y colaborativo”.

Pregunta 11: ¿Qué procesos considera que la institución educativa debe tener para que la calidad educativa se promueva desde en usted inteligencia emocional?

“Fomentar el liderazgo empático, el liderazgo que transforma, si tenemos docentes formados en este tipo de liderazgo ellos nos van a promover ambientes de confianza apoyo y colaboración entonces esto al traducirlo ya en las relaciones académicas se vuelven importantes porque nos fomentan esos esos espacios nutricios que brindan”.

Pregunta 5: ¿Cómo puede contribuir la inteligencia emocional en la calidad educativa de carácter superior en su ambiente de trabajo?

“La inteligencia emocional identifica y responde mejor a las necesidades de los estudiantes fomenta esos ambientes de apoyo y confianza lo que crea un resultado directo en el rendimiento académico ya que este esté docente sabe leer al estudiante y modificar su proceder frente a una temática”.

Pregunta 12: En función de la calidad integral, ¿qué elementos considera deberían establecerse en planificaciones estratégicas para alcanzar la relación armónica entre calidad educativa e inteligencia emocional?

“Necesario establecer en las planificaciones estratégicas algo sobre la relación entre estas variables a fin de alcanzar una relación auténticamente efectiva entre Calidad Educativa y la inteligencia emocional, esperemos que algún día coordinación vea esto”.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este apartado de la investigación se ha desarrollado en modalidad por categorías y sub categorías conjuntando algunos principios importantes entre sí, es importante mencionar que el contraste entre teoría y vivencia de los informantes es directo. A continuación se analiza.

4.3.1 Conciencia emocional

La inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones (Weisinger, 1988) esto implica entonces que en la docencia existan emociones que ponen a prueba estos momentos de autoconocimiento por ello Mayer, Salovey y Caruso explicaron que la inteligencia emocional es la capacidad de procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones, lo cual resulta muy interesante y para el caso de Daniel Goleman apunta a la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones o sus estados mentales. Dentro de estos elementos de exactitud y de destrezas al docente le es relevante conocerse; Daniel Goleman afirma que reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible.

Además, es considerada “Un aparato de conciencia emocional que involucra introspección ante el proceso de aprendizaje (participante 1)” y “es conocer las emociones propias y habilidades sociales que sean útiles para la profesión de docente universitario (participante 3)”.

Siendo entonces este un medio donde tanto la conciencia emocional de forma teórica debe ser llevada a la práctica constante en el área educativa superior, promoviendo entonces un medio de calidad educativa donde se puede ratificar, según (Cardona 2010) es importante que la calidad en el servicio educativo brindado, se encuentra el aspecto emocional del formador, pues no basta con el conocimiento teórico si el docente no sabe cómo transmitir este conocimiento a sus estudiantes.

4.3.2 Empatía

Competencia para ponerse en la piel de otros, es decir, intentar comprender la situación del otro (Gómez Gras & Galina Lopera, 2000) en palabras de interpretación esta

subcategoría está muy relacionada con el comportamiento de cómo comprender las necesidades educativas de los estudiantes siendo algo muy interesante como la relación de los docentes y los estudiantes debe ser más horizontal teniendo muy en cuenta una mayor y más honesta convivencia donde se interesen bilateralmente.

“Sí podemos decirlo de alguna manera, el saber identificar cómo es el estado emocional de los de los involucrados, en este caso el estudiante, si yo me enfoqué en una parte, sería con el estudiante, pues sabemos que hay situaciones que pueden afectar fuera del aula y que vienen a repercutir los procesos dentro del mismo (participante 3)”. Esto se puede interpretar como el interés genuino que conlleva la profesión de docente y en el caso de psicología es muy importante que la empatía se pueda amplificar teniendo en cuenta claramente los límites correspondientes.

Por otro lado, *“Si no poseemos eso (EM), es muy difícil conectar con grupos y los grupos necesitan esa esa conexión, sentir que lo que están viendo es significativo. Que lo que le estamos dando de enseñanza tiene una importancia y que al final ellos logren hacer y darles ese significado a esas cosas, pero muchas veces no nos dejan hacer esa conexión por que se considera una amenaza a coordinación (participante 2)”*. Esto es muy interesante pues el docente si tiene una noción de empatía y no tanto de administración, lo cual deja bien marcada es línea sensible entre la verticalidad del liderazgo y la racionalidad de un comportamiento empático que a la larga podría definir calidad en los contenidos emocionales y teóricos.

La revista Entorno de la UTEC, sugiere que el problema es de fondo y hay que identificar el problema, el problema de fondo, en su raíz. El problema de la educación nacional no es unicausal, sino multicausal, estructural (Badia 2014), entonces el modelo pedagógico se vuelve fundamental y en ese momento es donde entra la calidad siendo la calidad total un modelo que debe juntarse con la inteligencia emocional en todo sentido.

Al igual que la calidad en el servicio educativo brindado, se encuentra el aspecto emocional del formador, pues no basta con el conocimiento teórico si el docente no sabe cómo transmitir este conocimiento a sus estudiantes, razón por la que debe desarrollar habilidades y competencias emocionales adecuadas; pues como es conocido, de la adecuada relación que se establezca entre el docente y el estudiante, dependerá en gran medida el éxito o fracaso de un programa de estudio (Cardona 2010).

4.3.3 Autocontrol

El autocontrol es interpretado como la capacidad para controlar los impulsos, saber mantener la calma y no perder los nervios (Gómez Gras & Galina Lopera, 2000). Por ello, esto involucra un margen de maniobra indicado hacia el afecto no solo al estudiante si no al mismo parte docente controlando sus propios pensamientos en un apartado interesante. La UNESCO menciona “No podemos hablar de calidad de la educación cuando los objetivos y los contenidos no atienden a las necesidades de los estudiantes o a los valores y aspiraciones de la comunidad y de la sociedad en general”.

La efectividad se refiere a la medida en que los objetivos y las metas establecidos están siendo alcanzados. Aquí, nuevamente, hay una consideración más amplia según la cual una vasta gama de objetivos podría ser establecida en términos de información, conocimiento, habilidades, valores, actitudes y cambios en pautas de comportamiento. En este sentido, analizando ambos argumentos, el docente debe contemplar pensamientos positivos que remuevan la falta de interés controlándose y enfocándose a su propia realidad orientada a la calidad.

“El docente también tendría que estar siendo atendido desde la inteligencia, entendido y abordado desde de esto. Porque cómo vamos a estar diciéndole que él implemente, cuando él también está siendo víctima de la sobrecarga laboral y demás. El monitoreo tendría que ser que de verdad los jefes departamentales y los monitores no

lleguen a ver solo el ente administrativo. Eso es lo más nefasto que pueda existir (participante 1)''.

En contraposición, *''Considero que, para evaluar la calidad educativa como tal, podríamos hacer lo de los métodos más tradicionales, ¿no? Quizás esa retroalimentación entre docentes, entre coordinaciones, entre jefaturas y también los estudiantes podría traer un resultado más positivo, más puro y con resultado académico (participante 2)''* . Esto implica una serie de control y de límites a los pensamientos que surgen de la profesión, donde hay un contenido muy amplio de elementos teóricos y procedimientos, por ello el control es fundamental en la estabilidad como persona.

4.3.4 Motivación

Conocida como la habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros (Gómez Gras & Galina Lapera, 2000). Siguiendo este apartado, se puede analizar hasta dónde el docente debe ser guiado por su fuerza intrínseca que le permita complementarla en la práctica en el aula entonces, utilizar el potencial existente o el CI elevado por sí solo no es suficiente para obtener unos buenos resultados escolares o sociales, también son necesarias otras buenas cualidades, como perseverancia, motivación, ser capaz de sobreponerse a las frustraciones o fracasos, tener confianza en uno mismo (Mayer J. D., 1997). Entonces poder enfrentar cada situación problemática con decisión y con una actitud motivada creando un compromiso que va más allá de la línea educativa unitaria.

Por otro lado, el aporte a valorar en estas generalidades se desarrolla desde una consideración que realizó Goleman en 1997, conceptualizó la inteligencia emocional como *''una habilidad que determina el grado de destreza que se puede conseguir en el dominio de las propias facultades''*, donde invita al docente a creer lo que está haciendo y enseñando, siendo una inyección de motivación que no se delimita en lo monetario, sino

más bien en el reconocimiento individual y en el futuro reconocimiento que la vida puede integrarle.

“Es fundamental, como mencionaba antes. Si el docente no tiene liderazgo, si el docente no tiene estas esas habilidades para saber guiar, para saber también acompañar, desarrollar no lograra ningún resultado, en este caso se da que coordinación no permite acercamiento (participante 2)”. Analizando este pierde la motivación por lo que hace y quizá en el tiempo deje incluso la profesión docente.

“El liderazgo estratégico es sumamente importante, sirve para que digamos promover un buen objetivo alcanzar por una organización o mejorar los procesos de un trabajo, de un producto o algo así, sino que también en el contexto educativo un liderazgo estratégico podría estar un beneficio directo al quien sería el principal beneficiario, es decir, todos profesores colegas y estudiantes, si quieres verlo así hasta el país (participante 3)”, siendo entonces no solo un tema de educación individual si no que incluye a un país que requiere motivación docente para conformar a una con mayor formación y sobre todo con calidad.

Por último, un concepto muy interesante *“promueve un enfoque de liderazgo centrado en el servicio, el desarrollo humano y la inspiración colectiva. Este tipo de liderazgo alineado con la inteligencia emocional propicia un entorno de trabajo colaborativo, equitativo y comprometido con la mejora continua (participante 4)”*, integrando así un sistema de inspiración del docente que le permita a su vez inspirar a los estudiantes, por ello la motivación se incluye en el legado que pueda perdurar en los recuerdos y vivencias educativas de todos los actores.

4.3.5 Habilidades sociales

Capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz (Gómez Gras & Galina Lapera, 2000). En este punto, es importante comprender que la habilidad social se determina por el grado de confianza, cohesión, compatibilidad y liderazgo que existe, pero también se pueden integrar definiciones muy válidas como entender qué es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos.

Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este apartado tal como expone (Goleman, 1997) son el auto apertura, el asertividad y la escucha activa, entonces cuando se adentra este análisis se debe establecer que como menciona (Fernández-Berrocal 2002) una de las razones por la que el docente debería poseer ciertas habilidades emocionales tiene un marcado matiz altruista y una finalidad claramente educativa.

Para que el alumno aprenda y desarrolle las habilidades emocionales y afectivas relacionadas con el uso inteligente de sus emociones necesita de un “educador emocional”, pero esto implica que el mismo docente evalúe constantemente estos principios definidos por el propio comportamiento. Entonces que el docente se sienta confiado, cohesionado y compatible con los contenidos y con los estudiantes le permitirá un mayor grado de liderazgo, por ello, el docente debe comprender un efecto más específico en esa formación educativa de vida guste o no guste, su labor es sumamente importante y requiere de compromiso, un perfil bien capacitado en todos los factores de la docencia, especializaciones en pedagogía y didáctica que hagan que los espacios educativos deban ser por efecto natural promotores de actividades productivas en los estudiantes (Fernández-Berrocal 2002).

“Tener un ambiente laboral, académico sano a modo de que este los docentes también tengan estas habilidades emocionales puede mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje y pueda contribuir a transmitirse mejor, pero eso es casi utopía (participante 3)”. Entonces no solo es un medio de comportamiento ligado al estudiante o al contenido sino también al ambiente de trabajo que puede ser muy importante para que se dé un mejor y mayor rendimiento de las habilidades sociales y que no se sienta como una idea muy lejana.

El aporte refuerza *“Creo que va a potenciar no solamente la calidad dentro del aula, sino que también va a potenciar toda la institución, porque van a haber no solo docentes comprometidos con la enseñanza la calidad y el desarrollo, sino estudiantes a gusto con buen nivel de exigencia y que sientan el aprendizaje (participante 2)”* entonces analizando estos aportes se puede identificar que la habilidad social deber ser reforzada y capacitada en la mayoría del tiempo el docente permitiendo un resultado más fluido y sin tanta presión emocional producida en el mismo ambiente de trabajo ni la alterada desde los rasgos personales del docente como su hogar, otro trabajo o alguna situación emergente.

4.3.6 Calidad educativa integral

La calidad integral debe formar en todo sentido a un estudiante que va a enfrentarse a la vida posteriormente, por ello la inspección de la calidad, el control y aseguramiento deben evaluarse de forma detenida y bien establecida como base y también su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización (Coello, 1999).

Desde otra propuesta el producto educativo como identificador de calidad la finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro, entendida en términos de resultados,

estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos (Hoz, 1982).

Los estándares, indican todo aquello que el profesor debe saber y saber hacer para desempeñarse satisfactoriamente en los distintos roles y escenarios implicados en el ejercicio de la docencia. Se refieren al núcleo esencial de conocimientos disciplinarios y pedagógicos con que se espera cuenten los profesionales de la educación una vez que han finalizado su formación inicial, precisando las metas mínimas comunes que debe lograr un egresado de pedagogía. En síntesis, señalan un qué y un cuánto (Myriam Díaz-Yáñez, 2020).

“Estudiantes que no solamente sepan la teoría, sino que también sepan qué hacer con esa teoría, sepan cómo aplicarla y también que tengan filosofías de vida que vayan en pro, no solo de mejorar la enseñanza o de mejorar el servicio o la propia forma en la que nos desempeñamos como profesionales, sino también que tengan esta visión de vida que va más allá de lo que los libros dicen y es como esto que ahora conozco, que antes era que es pura letra, que es puro concepto, como esto lo voy a aplicar en mi día a día (participante 2)”, lo cual resulta interesante de aplicar pues es uno de los propósitos de la educación y si se analiza con más profundidad esto se interpreta desde como el docente esta emocionalmente si por ejemplo tiene motivación para seguir adelante con la innovación, si es apoyado por el sistema o si en todo caso tienes los deseos genuinos de aportar algo más que el mismo programa de estudio que le obliga la institución agotar con un seguimiento que se mantenga en bajo perfil.

Para formar a un profesional con este perfil es necesaria una formación inicial del profesor como “un profesional cuyo conocimiento y capacidades le posibilite seleccionar, organizar y elaborar la información que le permita ir evolucionando en la planificación y desarrollo de su labor profesional como docente”. Por ello, se argumenta algo bastante interesante *“La inteligencia emocional podría contribuir en el ámbito de trabajo, pues creando una mejor forma de relacionarse con los estudiantes, con los colegas, colegas*

docentes, con los superiores, ya que eh quizás muchos no lo ven así, pero dentro de la de la academia, ya sea básica, media o superior, el tipo de relación que se plantea es importante, el tipo de relación que se logra tener en el ambiente escolar o en el ambiente influye mucho, en este caso de educación superior, puede llegar a afectar los procesos de enseñanza y aprendizaje en la universidad eso no es relevante (participante 3)”. En esto la institución tiene mucho en la acción de revertir que no intensifica la armonía entre todos los actores del proceso, por ello se debe promover un compromiso integrado entre el conocimiento y las emociones.

En este punto entonces, la calidad educativa radica en alcanzar las competencias máximas de un estudiante en forma especial integrando su personalidad no solamente su conocimiento teórico, *“Inteligencia emocional no solo es el punto preciso. Realmente hasta el día de ahora la educación superior no tiene nada relevante de esto, inclusive psicología, siendo una de las carreras más prestigiosas y con un buen gremio, Pero donde los pobres estudiantes están encontrando cosas un poco oscuras, se están abriendo, están haciendo contratransferencia y demás, basadas en una transmisión errónea de las emociones del docente que los forma y siendo pésima mente coordinados (participante 1)”,* entonces los estudiantes están aliviando sus problemas a través de su conocimiento es decir, realizando cruces entre lo personal y lo educativo para descubrirse, y el docente en este sentido debe generar compromiso evitando romper con la calidad integral que se busca.

En este apartado, es importante comprender que la inteligencia emocional propuesta por varios autores pero con mayor fuerza por Daniel Goleman, marca un antes y un después desde la adhesión de un concepto involucrando las facultades de cada docente donde es fuerte y puede aportar más allá de un conocimiento, hasta la interpretación de los pilares iniciando en la conciencia emocional hasta las habilidades sociales, formando parte integral de la personalidad y que en este caso demuestra que la parte integrada con los docentes es más compleja, pues no solo se desenvuelve como alguien que funciona y aporta desde sus posibilidades si no que aporta a la educación de

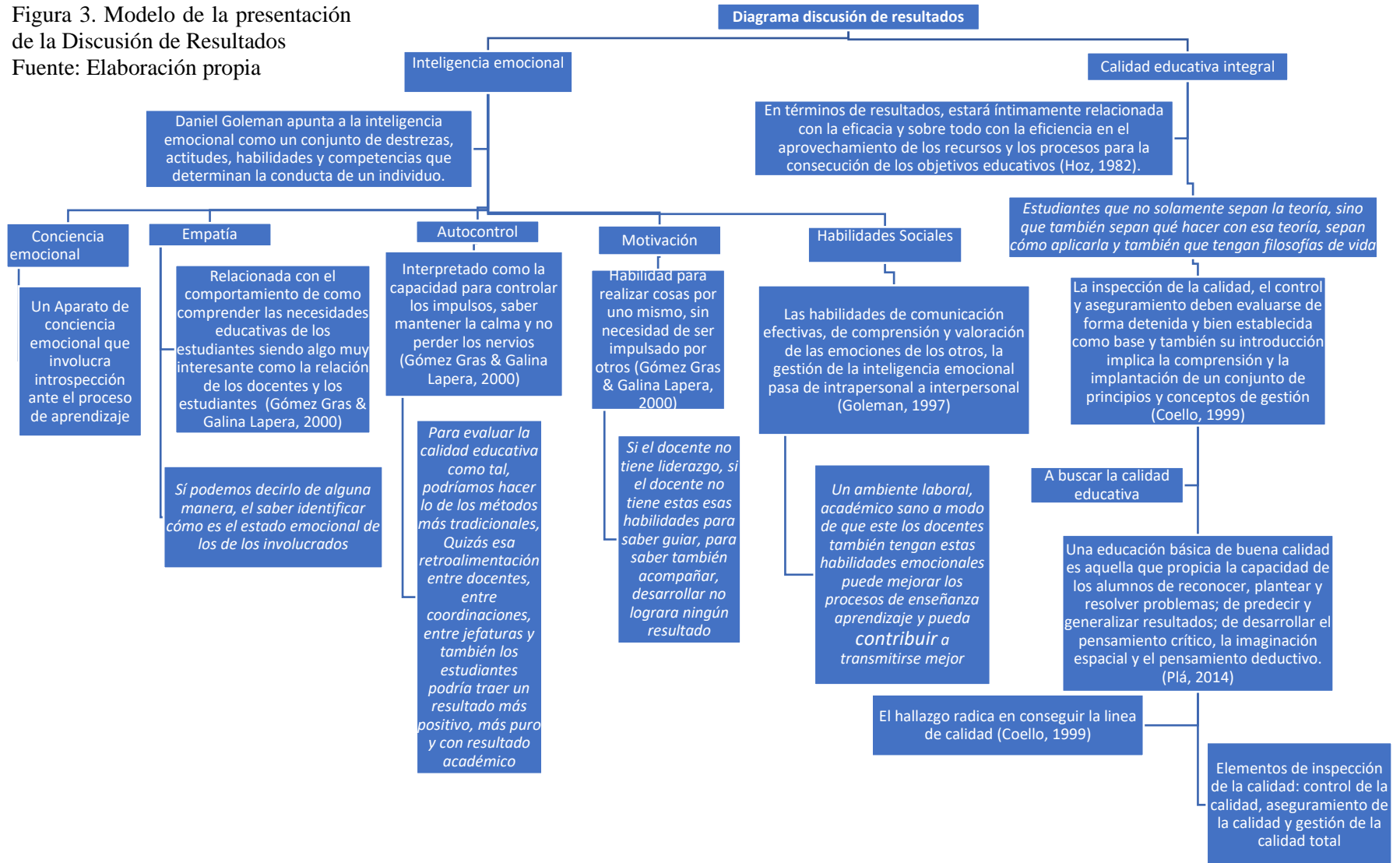
futuros psicólogos, los cuales deberán enfrentar adversidades profesionales con una actitud controlada, conociendo sus propias facultades, sistemas de motivación y empatía ante las problemáticas de otros o inclusive trastornos de la conducta.

El docente entonces no puede dejar a la inteligencia emocional de lado si no crear un vínculo serio, pronunciado y efectivo que integre calidad educativa y se proponga alcanzar variables de éxito y aprendizaje significativo, esto puede ser de vital importancia pues a la hora de formar competencias, él está muy enfocado, cómodo con la normativa, con deseos de trascender y con una visión de lo que va a enseñar y poner en práctica.

Por otro lado, queda establecido que la identidad con la institución es clave pues si no hay apoyo de base claramente cualquier esfuerzo no será suficiente, en este análisis se comprende que los docentes parecen sentir represión ante sus esfuerzos lo que limita la motivación y no crea una línea de habilidades sociales base como la confianza, la cohesión o la compatibilidad, en todo caso su liderazgo se limita a ser el que imparte la clase y crea conocimiento cortando toda intención de incluir nuevas alternativas educativas.

Por último, es interesante como el docente se acopla a la teoría y prácticamente la continúa hasta la aplicación en la práctica real, con inconvenientes y con fines reales. Entonces es vital unir estas dos grandes categorías hasta alcanzar que las mismas sean compatibles y que la gran aventura de la educación deje amor por la docencia, compromiso por la educación y que el lineamiento de la formación curricular exprese calidad en sus practicantes, que se volverán profesionales integrados a un sistema con necesidades variadas a nivel de salud mental y que estas sean resueltas.

Figura 3. Modelo de la presentación de la Discusión de Resultados
Fuente: Elaboración propia



CONCLUSIONES

En las presentes conclusiones se desarrolló un análisis exhaustivo donde se pretende que los objetivos queden completamente agotados dando validez a los razonamientos teóricos y los obtenidos dentro de la investigación con los informantes, dejando claro que la inteligencia emocional y la calidad educativa pueden ser integradas en el ámbito educativo.

En esta investigación surgen elementos de análisis significativos los cuales involucran a una línea muy delgada entre la calidad educativa integral y la forma de perder un potencial absoluto de los contenidos curriculares, esto indica que a nivel del gremio educativo existen muchas formas de emplear estrategias permitidas y sobre todo legales que estimulen el aumento del nivel educativo. Se involucran una institución seria con liderazgos transformadores y visionarios con una línea educativa bien planificada que busque trascender en su legado, por ello al hablar de la calidad educativa es muy importante plantear cómo los docentes se sienten al respecto.

Para el caso de este estudio, los docentes argumentaron puntos que pueden concluirse como que la inteligencia emocional es una herramienta no solo humana de control del comportamiento, sino que esta incide en el comportamiento docente planteando estilos definidos de enseñanza donde las formas y técnicas significan que la educación sea transmitida con más exactitud como lo plantean (Mayer, 2000), que depende mucho la exactitud, la eficacia, la percepción, la interpretación del comportamiento para poder brindar un mejor servicio, más eficaz y con mayores elementos significativos, así como también Goleman que involucra la riqueza de facultades de los docentes y sobre todo cuando confían en su propio conocimiento.

Además, se puede concluir que las habilidades sociales son muy significativas para poder establecer un mapa de resultados positivos, que se centralicen en la confianza mutua con los liderazgos, que se dé cohesión entre todos los microsistemas de la ecuación educativa superior, donde se entiende que lo contrario puede significar la baja en la calidad educativa y una alianza rota con la inteligencia emocional.

En cuanto a los pilares de inteligencia emocional, pensar en su funcionamiento en la labor docentes es algo muy necesario, pues como se ha planteado se debe aplicar la conciencia emocional que permita al docente interpretarse, definirse en su diario vivir, en el aula universitaria, con el fin de aportar actitud positiva, armonía con el contenido y pueda transmitir su personalidad en función de la educación. Así como la motivación se ha comprendido que va más allá de una simple gratificación económica, sino que se entiende desde una gratificación correspondiente al legado incorporado de la formación, donde el docente sienta que está aportando no solo contenido educativo sino una filosofía donde cada estudiante adapte su estilo, resguardando la empatía ante las necesidades educativas de estos, las cuales radican en poder argumentar ese instinto de conocer, en este caso de psicología, y ese impulso por enseñar con calidad del profesor. Esto entonces implica que los esfuerzos educativos vayan en una línea paralela de proyectos alcanzables, con coherencia y que involucren a los docentes y los estudiantes en un dúo de calidad integral.

También se puede concluir que el autocontrol en la docencia universitaria es clave y herramienta, pues al mantener calma la cual parte del autoconocimiento se puede lograr un aprendizaje más ordenado donde ambas partes cumplen un factor bien cimentado de aplicación de contenido naturales y pertenecientes a la teoría propuesta por cada programa educativo llevado a la acción en los ciclos de trabajo; y como se mencionó, las habilidades sociales forman esta operación de integridad con la calidad logrando confianza y control del liderazgo en proyectos extracurriculares, aula, aplicación en la realidad y cambio del ambiente social.

Se puede concluir también cómo la acción de la calidad educativa integral puede definirse desde una práctica responsable y comprometida, lo cual incluye acción de la institución a través de los liderazgos que buscan promover la calidad con actividades, estrategias y directrices, los docentes con el conocimiento ordenado y con la visión de promoción de calidad integral no solo aportando contenidos sino esperando de los estudiantes creación de nuevos conocimientos y resultados de la misma teoría aplicada, el estudiante debe sentirse parte de su alma mater y desear crear espacios de cambio a nivel social.

En este sentido se puede concluir que los docentes de la Licenciatura en Psicología de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en este periodo consideran que hay elementos de mejora que puedan dar nivel a sus prácticas con los estudiantes donde el conocimiento no se limite por falta de interés de los líderes, que en todo caso coartan las relaciones entre docente – estudiante - contenido innovador, pues todo contenido deber ser significativo y sobre todo aplicable a una realidad necesitada de cambios en la salud mental de un país con muchos cambios sociales, entonces al no despertar estas necesidades la enseñanza no se vuelve relevante y esto alimenta al síntoma que es conveniente en la coyuntura actual.

Es importante concluir que el conocimiento expuesto por los docente debe ser garante de responsabilidad y evitar la contratransferencia donde el estudiante intente resolver sus problemas personales con el contenido educativo, entonces la relación con estos futuros profesionales debe ser cercana y genuina evitando conocer partes no gratas que pueden minar al conocimiento creado en la aulas y teniendo en cuenta que la formación de psicólogos es muy compleja se debe estar en una armonía bien establecida con el sí mismo en aplicación con la formación.

Otra conclusión importante radica en el control de calidad a través del buen manejo de las emociones del docente, entendiéndose como una forma de cambio ante la actual evaluación de resultados de cada ciclo pues la retroalimentación no debe ser solo imponer cambios sino brindar las herramientas necesarias en libertad de cátedra que motiven a los estudiantes a ser agentes de cambios en un sistema social necesitado de salud mental, para el caso de los psicólogos y su búsqueda, por ello la evaluación debe ir más enfocada en crear alternativas conjuntas y menos enfocadas en las peticiones de los estudiantes que se sabe intentarán poner sus condiciones.

Por último, concluir que se evalúa una alta gama de objetivos y metas que el docente debe complicar para poder contemplar pensamientos positivos que remuevan los pensamientos negativos, se puede decir que los medios de inteligencia emocionan deberían

ser monitoreados y mayormente capacitados, pues durante esta investigación no se logró ver un ánimo de capacitación necesaria de parte de los liderazgos y que intervenga en la inteligencia emocional, mucho menos en la relación con la calidad educativa integral, siendo formado sobre todo temas de cambios metodológicos que generan atrasos al no poder establecerlos o desligarlos del método utilizado.

RECOMENDACIONES

A los docentes, aplicar sus metodología de base y que los programas sean agotados con responsabilidad con un ánimo firme de aportar a la calidad, haciendo posible por fortalecer su inteligencia emocional y su conocimiento propio, comprometiéndose con la teoría y práctica, además intervengan con sus investigaciones y vinculaciones sociales a la calidad educativa integral y que se observe cómo el docente de manera genuina logra afirmarse en el centro del alcance de filosofías de aplicación para los estudiantes en su futuro profesional.

Al departamento de Psicología de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR que gestione con mayor interés las emociones y pensamiento de sus colaboradores docentes esto permitirá una mayor estructura de inteligencia emocional, más estimulada y pertinente al nivel de formación donde se puede mantener a la vez un control más estructurado de la identidad educativa de calidad integral.

A la institución, Universidad Evangélica de El Salvador, que exista un control y gestión de la formación de los docentes de psicología permitiéndoles un mayor desempeño de proyectos innovadores y de acción social real, siendo la vinculación social la que permite más interacción con los contenidos que se intentan formar en los estudiantes, esto incluye más acciones de puesta en práctica de teorías, donde los presupuestos incluyan un fondo para proyectos de salud mental dirigidos por docentes comprometidos con la calidad integral, dándole más libertad de cátedra promoviendo la armonía en las relaciones saludables de confianza y cohesión entre docentes y estudiantes.

Al programa de evaluación y formación docente que este sea aplicado en la institución donde las evaluaciones provean datos, pero no datos definitivos que lleguen a afectar al estilo del docente, como a lo percibido por el estudiante, que se promuevan sistemas de actualización y formación de personal donde el profesor capacitado en áreas blandas como la inteligencia emocional, la calidad educativa integral y sus variables relacionadas.

A la formación superior y docentes en general la inteligencia emocional y su relación con la calidad educativa determina un reto grande, donde cada integrante de esta labor debe ser actor renovador y gestor de cambios, donde la innovación y la mejora continua permita llevar a la excelencia a cualquier área de la educación superior y por qué no decirlo de todos los niveles. La formación es un arte y un privilegio, por ello el instinto de generar cambios sociales acompaña al docente y si bien el torbellino educativo es complejo resulta importante iniciar este proceso desde el interior, desde el quehacer de cada docente y con el compromiso firme de ver a un mundo cambiar a través de profesionales bien formados con la realidad y no solo con lectura, principalmente en este caso la psicología como ciencia que estudia el comportamiento humano y sus transformaciones de conducta debe ser criterio de calidad la práctica obligatoria con proyectos enfocados en las diferentes ramas. Sin duda la docencia es para aquellos que tienen valentía y buscan siempre en el horizonte la calidad y no la comodidad.

REFERENCIAS

- Abarca, M. M. (2002). *La educación emocional en la práctica educativa de primaria*. Bordon.
- Alviárez, L. (2009). *Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario*. Caracas: Laurus.
- American Society for Quality Control. (1974). Costos de calidad, ¿Qué y cómo? *Comite for Quality cost*.
- Ander-Egg, E. (1991). *Teoría Motivacional*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual*. Toronto, Canadá: Multi-Healt Systems.
- Calderón, V. O. (Agosto de 2015). *Repositorio Universidad de Chile*. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143788/Calidad%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20-%20entrega%20final%20\(1\).pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143788/Calidad%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20-%20entrega%20final%20(1).pdf?sequence=1)
- Cardona, G. M. (2010). La calidad en el contexto actual de la educación superior. *Realidad y reflexión*, 13.
- Castaño-Duque, G. A., & García-Cerna, L. (2012). Una revisión teorica de la calidad de la Educación Superior en el Contexto Colombiano. *Educación Universidad de la Sabana*, 26.
- Coello, A. A. (1999). *Evaluación de la calidad*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Coello, A. A. (2013). *Universidad Complutense de Madrid*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Delors, J. (1996). *“Los cuatro pilares de la educación”*. Madrid: Santillana/UNESCO.
- Diana Lago de Vergara, A. A. (2014). Calidad de la Educación Superior: Un análisis de sus principales determinantes. *Saber Ciencia y Libertad*, 14. Obtenido de DIALNET.
- Durán, A. y. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en. *Revista de Psicología del Trabajo y de las*.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). «La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula». *Revista de Educación*, 332, pp 97-116.
- Fernández-Berrocal, N. E. (2002). LA IMPORTANCIA DE DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. *Revista interamericana de educación*.

- García-Fernández, M., & Giménez-Mas, S. I. (2010). La Inteligencia Emocional y sus Principales Modelos: Propuesta de un Modelo Integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 10.
- Gardner, H. (1993). *Frames of mind: the teory of multiple inteligences, intelegencias multiples la teoria y la practica*. Barcelona: Paidos.
- Gardner, H. (1993). *múltiples inteligences*. New York: Edit. Paidós.
- Goleman, D. (1997). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Paidos.
- Gómez Gras, J., & Galina Lopera, D. &. (2000). Qué debes saber para mejorar tu empleabilidad. *Elche: Universidad Miguel Hernández*.
- González, L. L. (2013). Los orígenes del concepto de inteligencia II: el nacimiento de la Psicometría de la Inteligencia. *Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación*, 13.
- Herles, N. E., Condorena, E. G., & Pereira, e. M. (Jul de 2011). La no neutralidad en la evaluacion de la calidad y modelos de evaluacion de la educación superior, casos de: Colombia, Argentina y Brasil. *Revista da Avaliacao da educacao Superior (Campinas)*. Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772011000200004&lng=es&tlng=es
- Hoz, G. (1982). *Calidad de educación, trabajo y libertad*, . Madrid, : Ed. Dossat.
- ISO-International Organization for Standardization. (03 de 1994). *iso.org*. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
- Jaeger, W. (1957.). *los ideales de la cultura griega*. México: Paideia,.
- Kindwell, J. (1971). 3 step plan to Quality profitability. *Quality management &engineering*.
- Mara Maricela Trujillo Flores, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de Inteligencia Emocional. *Innovar*, 16.
- Márquez, P. G.-O. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa . *Revista de Educación*, 695-699.
- Martin, D. y. (2000). *Que es la inteligencia emocional (7ma edición)*. Madrid: Adaf.
- Mayer, J. D. (1997). *What is Emotional Intelligence?* New York: BasicBooks.
- Mayer, J. y. (1994). *The Intelligence of Emotional Intelligence*. New york: Basic Books.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). *Modelos de Iinteligencia Emocional*. New Yorl: Cambridge University.
- Mearns, J. y. (2003). Relationships between teachers' occupational stress and their burnout and negative mood regulation expectancies. *Stress and Coping*.

- Mérida, J. A., & Jorge, M. L. (2007). La escala de Inteligencia de Binet y simon (1905) su recepción por la Psicología posterior. *Revista de Historia de la Psicología*, 7.
- Morosini, M. C. (2001). Calidad de la Educación Universitaria: isomorfismo, diversidad y equidad. *Interfase (Botucatu)*, 13.
- Orozco, L. E. (20 de noviembre de 2010). *cna.gov*. Obtenido de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico3.pdf
- Palacios, S. G. (1996). *Instituciones para la calidad total*. Madrid: La muralla.
- Quintanilla, M. A. (1998). En pos de la calidad: notas sobre una nueva frontera para el sistema universitario español. *Revista de educación*.
- RAE. (2002). *Real Academia Española*. Obtenido de [rae.es](http://www.rae.es/): <https://www.rae.es/>
- Resnick, L., & Levine, J. y. (1991). *Cognición Socialmente Compartida*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Rodríguez, M. F. (2013). La Inteligencia Emocional. *Revista de Claseshistoria*, 12.
- Sattler, J. M. (1996). *Evaluación infantil 3er edición*. Mexico: El manual moderno.
- Serrano, S. C. (2003). *Los costes de calidad como estrategia empresarial en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la CV*. Valencia, España: Servicio de Publicaciones Universidad de Valencia.
- Shiba, S., & Graham, A. y. (1995). *TQM: Desarrollos Avanzados, Center for quality management*. Portland: Productivity Press.
- Temas para la Educación. (enero de 2011). *feandalucia.ccoo.es*. Obtenido de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- UNESCO. (2004). *Una Educación de calidad para todos los jóvenes*. Ginebra: Oficina Internacional de Educación.
- Weisinger, H. (1988). *Inteligencia emocional en el trabajo: el borde sin explorar*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Zeidner, M., Roberts, R., & Matthews, G. (2002). Can Emotional intelligence be schooled? A critical review. *Educational psychologist*, 215-231.
- Zusne, L. (1957). *Names in the history of psychology*. New York: Jonh Wiley & sons.
- Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología [JVPP]. (2021). *Lineamientos para la atención psicológica en línea*. <http://cssp.gob.sv/junta-de-vigilancia-de-la-profesion-en-psicologia>

ANEXOS

ANEXO 1 GUIA DE ENTREVISTA

Universidad de El Salvador

Facultad de ciencias y humanidades

Escuela de posgrados

Maestría en formación para la docencia universitaria

Entrevista semiestructurada



Objetivo: Obtener la información necesaria de expertos en el ejercicio docente para complementar el tema INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DOCENTE EN EL ALCANCE DE LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE LA UEES

Indicaciones al experto: se le solicita respetuosamente responder a cada interrogante con la mayor honestidad y estructura posible.

1. Conoce la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman:
2. Cuál de los pilares de inteligencia emocional considera que los docentes de educación superior teniendo en cuenta que Goleman plantea: La conciencia emocional, motivación, autocontrol, habilidades sociales y empatía, deberían utilizar su ejercicio docente y así mejorar la relación con el medio educativo superior:
3. Como interpreta la relación que existe ente la inteligencia emocional y la calidad educativa, podría ser visualizado como una competencia de alto nivel:
4. Que aspectos son fundamentales para que la inteligencia emocional en el docente se formalice en una experiencia más significativa a nivel de enseñanza:
5. Como puede contribuir la inteligencia emocional en la calidad educativa de carácter superior en su ambiente de trabajo:
6. Considera que para que exista calidad educativa se requiere un sistema de liderazgo estratégico enfocado en el servicio:
7. Como debería controlarse y evaluarse la Eficiencia de la calidad educativa según su experiencia:
8. Que recursos considera deberá tener el ejercicio docente para el alcance de la calidad, asegurar esta calidad y sentirse satisfecho:
9. Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro:
10. Conoce algunas estrategias de inteligencia emocional que considera podrían lograr establecerse y que le hagan sentirse seguro que hay calidad educativa:
11. Que procesos considera que la institución educativa debe tener para que la calidad educativa se promueva desde en usted inteligencia emocional:
12. En función de la calidad integral que elementos considera deberían establecerse en planificaciones estratégicas para alcanzar la relación armónica entre calidad educativa e inteligencia emocional:

ANEXO 2 CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del experto:
Especialidad:
Número de junta de vigilancia:

Por medio de la presente hago constar que realice de la revisión de los instrumentos de evaluación: Guía de entrevista semiestructurada, Elaboradas por LICENCIADO JUAN AMILCAR QUINTEROS MELENDEZ estudiante QUE OPTA AL TITULO DE MASTER EN FORMACIÓN PARA LA DOCENCIA UNIVERSITARIA, quien estando, realizando una investigación de grado titulado INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DOCENTE EN EL ALCANCE DE LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE LA UEES.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dichos instrumentos son válidos para su aplicación.

Atentamente.

F _____

ANEXO 3

Matriz de vaciado Temático

Matriz de vaciado Temático
 Tema de investigación: INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DOCENTE EN EL ALCANCE DE LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE LA UEES

categorias	Sub categorías	Codificación Abierta	Pregunta	Codificación axial	Preguntas	1	2	3	4	5
Inteligencia emocional	Conciencia Emocional	CE	1	Autoconocimiento de la vocación ante el rol docente	Conoce la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman	“Un Aparato de conciencia emocional que involucra introspección ante el proceso de aprendizaje”	conoce el Libro base	Es conocer las emociones propias y habilidades sociales que sean útiles para la profesión de docente universitario	Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos en este caso reconociendo el valor decisivo en el aprendizaje	Si involucra el comportamiento personal a la educación
	Empatía	EM	4	Conocimiento de la empatía propia en el rol docente	Que aspectos son fundamentales para que la inteligencia emocional	Una de las principales que debería tener sería la de habilidades sociales y empatía, porque	Si no poseemos eso (EM), es muy difícil conectar con grupos y los grupos necesitan esa esa conexión, sentir que lo que están viendo es significativo. que	Sí podemos decirlo de alguna manera, el saber identificar cómo es el estado emocional de los	La conciencia emocional permite a nosotros, los docentes, reconocer nuestras	La inteligencia emocional en el docente es importante que se formalice como una experiencia significativa a nivel de enseñanza creo que los

					<p>l en el docente se formalice en una experiencia más significativa a nivel de enseñanza</p>	<p>muchos de los estudios de inserción laboral y de motivación empresarial hablan que actualmente las empresas están asumiendo las curvas de aprendizaje de los de los estudiantes por ello es parte integral el proceso educativo superior</p>	<p>lo que le estamos dando de enseñanza tiene una importancia y que al final ellos logren hacer y darles ese significado a esas cosas, pero muchas veces no nos dejan hacer esa conexión por que se considera una amenaza a coordinación</p>	<p>involucrados, en este caso el estudiante, si yo me enfoqué en una parte, sería con el estudiante, pues sabemos que hay situaciones que pueden afectar fuera del aula y que vienen a repercutir los procesos dentro del mismo</p>	<p>propias emociones y eso es necesario porque eso nos permite regularlas y así evitar que interfieran negativamente en nuestra práctica</p>	<p>aspectos fundamentales primero como lo mencioné en la respuesta anterior son el autoconocimiento y la reflexión de manera constante el docente</p>
--	--	--	--	--	---	---	--	---	--	---

						<p>El docente también tendría que estar siendo atendido desde la inteligencia, entendido y abordado desde de esto. Como debería controlarse y evaluarse la Eficiencia de la calidad educativa según su experiencia</p>	<p>Considero que, para evaluar la calidad educativa como tal, podríamos hacer lo de los métodos más tradicionales, ¿no? Quizás esa retroalimentación entre docentes, entre coordinaciones, entre jefaturas y también los estudiantes podría traer un resultado más positivo, más puro y con resultado académico</p>	<p>Si lo encontramos en la generalidad, pues ahí sí tenemos un problema de eficiencia con el docente en el caso de la carrera se le da mucho valor al estudiante y eso es bien subjetivo porque te deja en un estado de dudas de cómo tratar el estudiante, es muy normal que en la evangélica se escuche mucho a los jóvenes</p>	<p>La reflexión continua sobre la práctica docente la formación permanente en habilidades socioemocionales y la evaluación del impacto emocional del acto pedagógico como tal. Nosotros como docentes debemos ser capaces de integrar esta dimensión emocional en nuestras planificaciones didácticas</p>	<p>El enfoque solo en el mero rendimiento académico como las tasas o los niveles de graduación las calificaciones los egresos, sino también en aspectos cualitativos como la satisfacción del personal docente la satisfacción de los grupos de clase con una docente en particular con una situación particular el desarrollo de esas</p>
--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	--

						departamentales y los monitores no lleguen a ver solo el ente administrativo. Eso es lo más nefasto que pueda existir				
	motivación	MO	6	Búsqueda de factores que inciden en el rol	Considera que para que exista calidad educativa se requiere un sistema de liderazgo estratégico o enfocado en el servicio	El docente sería oportuno si estos liderazgos, si estas cabezas, estas coordinaciones, conferencias o direcciones educativas, logran equipar, logran capacitar en estrategias	Es fundamental, como mencionaba antes. Si el docente no tiene liderazgo, si el docente no tiene estas esas habilidades para saber guiar, para saber también acompañar, desarrollar no lograra ningún resultado, en este caso se da que coordinación no permite acercamiento	El liderazgo es sumamente importante, sirve para eh digamos promover un buen objetivo alcanzar por una organización o mejorar los procesos de un trabajo, de un producto o algo así, sino que también en el contexto educativo un liderazgo	Promueve un enfoque de liderazgo centrado en el servicio, el desarrollo humano y la inspiración colectiva. Este tipo de liderazgo alineado con la inteligencia emocional propicia un entorno de trabajo colaborativo,	Se requiere un sistema de liderazgo enfocado en el servicio porque este liderazgo de servicio nos va a llevar a priorizar las necesidades de los demás por ello las instituciones deben priorizar las necesidades de los docentes los estudiantes y de la comunidad educativa ampliamente

					<p>efectivas, enfocadas en necesidades, entonces se vuelve calidad educativa, no solo es el liderazgo como tal, tendríamos que entenderlo como una intervención estratégica, sistemática, escalonada basada en las necesidades particulares de los contextos</p>		<p>estratégico podría estar un beneficio directo al quien sería el principal beneficiario, es decir, todos profesores colegas y estudiantes, si quieres verlo así hasta el país</p>	<p>equitativo y comprometido con la mejora continua</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	---	--

	habilidad social	HS	10	Formas de potenciar comunicación en el rol docente	<p>Entonces, justamente en eso creo que un aprendizaje basado en una práctica social adecuada bajo la estrategia emocional que considero podrían lograr establecerse y que le hagan sentirse seguro que hay calidad educativa</p> <p>Conoce algunas estrategias de inteligencia emocional que considero podrían lograr establecerse y que le hagan sentirse seguro que hay calidad educativa</p>	<p>Creo que va a potenciar no solamente la calidad dentro del aula, sino que también va a potenciar toda la institución, porque van a haber no solo docentes comprometidos con la enseñanza la calidad y el desarrollo, sino estudiantes a gusto con buen nivel de exigencia y que sientan el aprendizaje</p>	<p>Tener un ambiente laboral, académico sano a modo de que este los docentes también tengan estas habilidades emocionales puede mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje y pueda contribuir a transmitirse mejor, pero eso es casi utopía</p>	<p>Fomentar esta solidaridad entre el estudiantado y el docente, para ello utilizar estas diferentes estrategias de inteligencia emocional, pues sin duda eh permitiría tal al alcanzar dicho objetivo</p>	<p>Formaciones para los docentes formaciones que ayuden al personal en cuanto al autoconocimiento técnica de manejo del estrés autocontrol regulación emocional, en si capacitaciones más útiles aquí tuve una experiencia de algo sobre teología, eso fue una pérdida de tiempo</p>
--	------------------	----	----	--	--	---	--	--	--

						muy interesante				
			9		Cuáles han sido sus propuestas de gestión de alcance de calidad educativa donde se ha sentido conforme del logro	Entonces, justamente en eso Creo que un aprendizaje basado en una metodología, justamente bajo la práctica donde ellos sí hacen algo y no solo se llevan como asistentes, genera algo un producto	Estudiantes que no solamente sepan la teoría, sino que también sepan qué hacer con esa teoría, sepan cómo aplicarla y también que tengan filosofías de vida que vayan en pro, no solo de mejorar la enseñanza o de mejorar el servicio o la propia eh forma en la que nos desempeñamos como profesionales, sino también que	En una mejor gestión de grupos, en una mejor, digamos, distribución de grupos que sean grupos manejables, que sean grupos donde se puede interactuar de manera no asignada con los estudiantes en donde la comunicación sea más fácil, donde poder interactuar con los alumnos, se le pueda dedicar	Sería crucial que los procesos de toma de decisiones incluyan una perspectiva emocional, es decir, que se considere el impacto emocional de las políticas de los distintos actores educativos	Sería la implementación de programas de mentoría en cuanto al relevo generacional es decir podemos implementar programas donde docentes experimentados, docentes que tienen muchos años de ejercer la docencia bien oriente en capaciten a toda una nueva generación, lastimosamente coordinación no ve bien la cercanía

						muy interesante	tengan esta visión de vida que va más allá de lo que los libros dicen y es como esto que ahora conozco, que antes era que es pura letra, que es puro concepto, como esto lo voy a aplicar en mi día a día	digamos un mejor enfoque		académica y con fines meramente educativos, aunque la universidad hable de la mentoría
Calidad educativa	Calidad Educativa	CE C	3	Cumplir con el desarrollo de la calidad educativa	Como interpreta la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad educativa, podría ser visualizado o como una competencia	podría ser visualizado como una competencia de alto nivel, debería de ser visualizada como una competencia fundamental porque la inteligencia emocional no puede	La inteligencia emocional es algo fundamental, algo casi que transversal para el clima en el aula y también para el propio docente pues su actitud produce aptitudes	Absolutamente la inteligencia emocional sí y tiene una relación importante en cuanto a la calidad educativa, debe ser visto como objetivo	Efectivamente. Al fin de cuenta la inteligencia emocional puede y debe ser como considerada como una competencia de algo alto nivel en nuestro contexto educativo más aun en los	Por supuesto que la inteligencia emocional y la Calidad Educativa son inseparables una de la otra está vinculada intrínsecamente ya que se sostiene una relación simbiótica entre ellas podemos visualizarla, claro que sí como una competencia de altísimo nivel ya que los docentes

				cia de alto nivel:	estar desligada de la calidad educativa y sus beneficios particulares en contenido y ambiente de formación			psicólogos y futuros psicólogos	son líderes dentro de las instituciones educativas y cuando poseemos o cuando el docente posee una alta inteligencia emocional tenemos un ambiente de aprendizaje positivo, nutricional y colaborativo
			11	Que procesos considera que la institución educativa debe tener para que la calidad educativa se promueva desde en usted inteligencia	Inteligencia emocional no solo es el punto preciso. Realmente hasta el día de ahora la educación superior no tiene nada relevante de esto, inclusive psicología, siendo una de las carreras	Fuera de ese horario hay veces hay mucho trabajo por detrás de lectura, de planificación, de estructuración, de creación de clases, que al final van no solo robando el tiempo del docente, sino que también van mermando la parte emocional, porque ya no solo es, okay, trabajo	Tener un proceso de talleres donde las personas puedan identificar sus estados emocionales y tener estrategias de autocontrol, pues sería importante para poder promover pienso que eso sería calidad	Tener objetivos de aprendizaje emocionalmente significativos, estrategias metodológicas centradas en la experiencia emocional, o sea, al final de cuentas eh si nosotros recordamos nuestra infancia,	Fomentar el liderazgo empático, el liderazgo que transforma, si tenemos docentes formados en este tipo de liderazgo ellos nos van a promover ambientes de confianza apoyo y colaboración entonces esto al traducirlo ya en las relaciones académicas se vuelven

					emocional	más prestigiosas y con un buen gremio, Pero donde los pobres estudiantes están encontrando cosas un poco oscuras, se están abriendo, se están haciendo contrataciones y demás, basadas en una transmisión errónea de las emociones del docente que los forma y siendo pésima	aquí en institución dando las clases, sino que también trabajo fuera de aquí preparando lo que voy a dar cuando ya esté en la institución y la coordinación es tan pésima que aun así se atreven a pedir más compromiso		podemos recordar diferentes momentos de nuestra vida estando en el colegio, en la escuela, que se convirtió en algo significativo, entonces la confianza y la cohesión es vital	importantes porque nos fomentan esos espacios nutricios que brindan
--	--	--	--	--	-----------	--	---	--	---	---

					mente coordinados					
			5		Como puede contribuir la inteligencia emocional en la calidad educativa de carácter superior en su ambiente de trabajo:	Entonces, un docente con menos carga puede verlo desde el punto empresarial, puede ser un docente más productivo, más objetivo, más imparcial las cosas y un docente más eficaz	Mejora sobre todo la comunicación, si el manejo de los conflictos, si hay empatía, si hay motivación por parte del docente, por parte de los estudiantes, si hay buenas habilidades de comunicación, habilidades sociales hay calidad ¿no?"	La inteligencia emocional podría contribuir en el ámbito de trabajo, pues creando una mejor forma de relacionarse con los estudiantes, con los colegas, colegas docentes, con los superiores, ya que eh quizás muchos no lo ven así, pero dentro de la de la academia, ya sea básica, media o superior, el tipo de relación que se plantea es importante, el tipo de relación que se logra	Incluir la evaluación emocional del proceso educativo, lo cual puede hacerse a través de instrumentos de clima emocional en el aula y entrevistas cualitativas. Esta combinación podría permitir visualizar no solo como el producto esperado, si no que sería más justa en todo sentido	La inteligencia emocional y responde mejor a las necesidades de los estudiantes fomenta esos ambientes de apoyo y confianza lo que crea un resultado directo en el rendimiento académico ya que este esté docente sabe leer al estudiante y modificar su proceder frente a una temática

							tener en el ambiente escolar o en el ambiente influye mucho, en este caso de educación superior, puede llegar a afectar los procesos de enseñanza y aprendizaje en la universidad eso no es relevante		
			12	En función de la calidad integral que elementos considera deberían establecer se en planificaciones estratégicas para	Analizar desde las habilidades técnicas en un apartado es teórico puramente, pero por más intentos en 5 años no se ha logrado y el intento de llevarlo a la parte	Formar metas que integren, como decía antes, no solo la parte teórica, sino también la parte emocional, esa parte emocional de desarrollo crítico, de líder, de tener esas características de liderazgo, de motivación puede crear calidad,	Donde se puede promover la motivación y la empatía vista desde el reconocimiento de emociones de otras personas, de nuestro alumnado, de nuestros compañeros y la motivación, podría ser	Que se tome más en cuenta a la hora de estructurar un liderazgo de aula, pues esto permite al docente más libertad de enseñar y no solo cumplir un objetivo de matrícula sin	Necesario establecer en las planificaciones algo sobre la relación entre estas variables a fin de alcanzar una relación auténticamente efectiva entre Calidad Educativa y la inteligencia emocional, esperemos que

				<p>alcanzar la relación armónica entre calidad educativa e inteligencia emocional:</p>	<p>práctica sigue, pero nos quedamos en habilidades técnicas meramente teóricas por las limitantes de coordinaciones y decanatos débiles. Todavía no estamos entendiendo a la persona como multifuncional, a la persona como un ente influyente y con la capacidad de</p>	<p>pero debe ser estimulada desde el decanato como meta casi filosófica</p>	<p>calidad educativa</p>	<p>pensar en la calidad, además saber escoger a docente que no solo sean graduados sino que tengan las actitudes</p>	<p>algún día coordinación vea esto</p>
--	--	--	--	--	---	---	--------------------------	--	--

						influnciar si eso se diera entonces, podría darse una brecha increíble calidad				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaración de consentimiento Yo, _____, he comprendido las explicaciones facilitadas, acerca de la grabación, que es parte de la investigación realizada en el tema INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DOCENTE EN EL ALCANCE DE LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DE LA UEES y he podido resolver todas las dudas y preguntas que he planteado al respecto. También comprendo que, en cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presento. También he sido informado/a de que mis datos personales serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de formación y desarrollo profesional por el investigador. Tomando todo ello en consideración y en tales condiciones, CONSIENTO participar en la grabación de esta entrevista y que los datos que se deriven de mi participación sean utilizados para cubrir los objetivos especificados en el documento.

Nombres _____ y
apellidos _____

Documento Único de Identidad _____

Firma _____

Fecha _____