



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**PERSPECTIVA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO**

Autora: Eliana Figueroa

Tutor: Dr. Stanley Steele

Bárbula, Julio de 2017



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



**PERSPECTIVA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO**

Autora: Eliana Figueroa

Tutor: Dr. Stanley Steele

Bárbula, Julio de 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Participante Eliana Figueroa Cédula de Identidad: V-13105128

Tutor: Stanley Steele Cédula de Identidad: V-5271064

Correo Electrónico del participante: figuelia@hotmail.com

Título tentativo del Trabajo: **PERSOVISIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO.** Línea de investigación: Psicoeducativa

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
01	06/02/2017	9:00 am a 2:00 pm	Revisión del proyecto	
02	15/03/2017 17/03/2017 21/04/2017	9:00 am a 2:00 pm	Pautas para el desarrollo general del trabajo.	
03	08/07/2017	9:00 am a 2:00 pm	Análisis de la información	
04	12/07/2017	9:00 am a 2:00 pm	Redacción de consideraciones finales.	
05	16/07/2017	9:00 am a 2:00 pm	Revisión de la categorización.	
06			Revisión final del informe	
07			Firma de los tomos.	

Título definitivo Observaciones: **“PERSOVISIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO.”**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en el artículo 113, quien suscribe **Stanley Steele** titular de la Cédula de Identidad N° V- 5271064, en mi carácter de tutor del Trabajo de Maestría titulado: **PERSOVISIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO**. Presentado por la ciudadana **Eliana Figueroa**, Cédula de Identidad **V-13105128**, para optar al título de **Magíster en Investigación Educativa**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

C.I. V- 5271064



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, Stanley Steele, titular de la Cédula de Identidad V-5271064, profesor ordinario de la Facultad de Ciencias de la Educación, acepto la tutoría del trabajo de grado titulado: **PERSOVISIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO**. Presentado por la Licenciada Eliana Elyssbeth Figueroa Fajardo, Cédula de Identidad V-13105128, para optar al título de magister en Investigación Educativa.

Firma

Stanley Steele

C.I. V- 5271064

DEDICATORIA

Primeramente a DIOS TODO PODEROSO, quien me ilumino en todo momento y no me desamparo, además, darme la fortaleza y perseverancia necesaria, coloco en mi camino seres de luz valiosos para llevar a cabo esta investigación.

A mi madre por su apoyo constante, dándome ánimo en los momentos donde pensé abandonar estuvo a mi lado con paciencia, igualmente, me enseñó con su ejemplo y disciplina el respeto por los demás y la responsabilidad de terminar lo que se comienza.

A mis hijas quienes en todo momento me ayudaron en lo que sus posibilidades le permitían con mucho amor y cariño.

A mi compañero de vida quien con paciencia me escucho y apoyo incondicionalmente.

A todos los que de una forma u otra estuvieron a mi lado en este camino.

Eliana Figueroa

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre a mi lado.

A mi familia por la paciencia y entrega incondicional.

A mi Tutor Dr. Stanley Steele por su incondicional colaboración siempre apoyándome con mucha paciencia,

A la Universidad de Carabobo, por permitirme crecer cognitivamente para impartir la educación con calidez.

A mí respetada madre: MgSc Ana Fajardo, por siempre interceder ante Dios para obtener sabiduría.

INDICE GENERAL

	pp.
DIRECCION DEL TRABAJO.....	iii
ACTA DE APROBACION.....	iv
AVAL DEL TUTOR.....	iv
ACEPTACION DEL TUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
LISTA DE CUADRO.....	x
LISTA DE MATRICES.....	xi
LISTA DE GRAFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRAC.....	xiv
INTRODUCCION.....	1
MOMENTOS	
I. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	
Situación del Estudio.....	3
Intencionalidad de la Investigación.....	6
Directrices de la Investigación.....	6
Importancia del Estudio.....	7
II. REFERENTES TEÓRICOS CONCEPTUALES	
Estudios Previos.....	9
Sustento Teóricos.....	11
Teoría de Alfabetización Emocional Encubierta de Goleman (1996).....	11
Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman (1999).....	12
Teoría Sociocultural de Vygotsky.....	14

Referentes Conceptuales.....	16
Inteligencia Emocional.....	16
Conflictos.....	20
Ámbito Escolar.....	21
Subsistema de Educación Secundaria Bolivariana (2007).....	21
Fundamentación Legal.....	24
III. ABORDAJE METÓDICO	
Matriz Epistémica Fenomenológica.....	27
Paradigma Interpretativo.....	27
Método Fenomenológico Hermenéutico.....	28
Diseño de la Investigación.....	29
Actores de Estudio.....	29
Instrumento de Recolección de Datos.....	30
Criterios de Rigor Científico.....	31
IV. HALLAZGOS Y ANALISIS DE LA INFORMACION	
Fase 1. Descripción del Fenómeno.....	33
Fase 2. Búsqueda de Perspectivas Múltiples.....	34
Fase 3. Esencias y Estructura.....	35
Fase 4. Constitución del Significado.....	42
Fase 5. Interpretación del Fenómeno.....	51
V. REFLEXIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.....	54
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	
A. UNIDAD HERMENEUTICA:.....	61
B. Consentimiento Informado.....	73
C. Guion de Entrevista.....	74

LISTA DE CUADRO

Cuadro	pp.
1. Percepción de los Estudiantes.....	34
2. Percepción de los Docentes.....	37
3. Percepción de los Padre y Representante.....	40
4. Esencias Universales Emergentes.....	42

LISTA DE MATRICES

Matriz	pp.
1. Categorización del Estudiante “Ricardo”	
2. Categorización del Estudiante “Stiwuar”	
3. Categorización Padre y Representante “el Chino”	
4. Categorización Padre y Representante “el Catire”	
5. Categorización Docente “Rosita”	
6. Categorización Docente “Azucena”	

LISTA DE GRAFICOS

Tejido Semántico

1. Tejido Semántico Estructural del Fenómeno desde la Perspectiva de los Estudiantes..... **36**
...
2. Tejido Semántico Estructural del Fenómeno desde la Perspectiva de los Docentes..... **39**
...
3. Tejido Semántico Estructural del Fenómeno desde la Perspectiva de los Padres y **41**
Representantes.....



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**PERSOVISIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO**

Autora: Eliana Figueroa
Tutor: Dr. Stanley Steele
Fecha: Julio 2017

RESUMEN

El presente estudio tiene como intencionalidad generar una persovisión de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia del estado Carabobo. El estudio se sustenta en las Teorías de Goleman: Alfabetización Emocional Encubierta (1996) e Inteligencia Emocional (1999) y la Teoría Sociocultural de Vygotsky. La metódica se basó en la Matriz Epistémica Fenomenológica, el Paradigma Interpretativo y el método fenomenológico hermenéutico de Spiegelber conformado por cinco fases: Descripción del Fenómeno, Búsqueda de Múltiples Perspectivas, Esencia y Estructuras, Constitución de la Significación e Interpretación del Fenómeno. Para recopilar la información se empleó la entrevista en profundidad de los actores. Los criterios de rigor científico fueron los propuestos por Díaz (2011): credibilidad, transferibilidad, consistencia y confirmabilidad. Una vez efectuado el análisis de la información se devela la persovision que tienen los estudiantes, docentes, padres y representantes de la referida institución educativa acerca de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en el nivel de educación secundaria.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Resolución de Conflictos y Nivel de Educación Secundaria

Línea de Investigación: Psicoeducativa

Temática: Educación emocional y social

Subtemática: Relaciones interpersonales y habilidades socioemocionales.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**PERSOVISION OF EMOTIONAL INTELLIGENCE FOR THE
RESOLUTION OF DISPUTES IN THE FIELD OF EDUCATION**

Autora: Eliana Figueroa
Tutor: Dr. Stanley Steele
Date: July 2017

ABSTRAC

The present study has as intentionality generate a persovision of emotional intelligence for conflict resolution at the Unidad Educativa "Manuel Vicente Romero Garcia" located in the Valencia municipality in the State of Carabobo. The study is based on the theories of Goleman: covert emotional literacy (1996) and emotional intelligence (1999) and Vygotsky Sociocultural theory. The methodical was based on the phenomenological epistemic matrix, the interpretative paradigm and the phenomenological hermeneutic method of Spiegelber consisting of five phases: description of the phenomenon, search for multiple perspectives, essence and structures, Constitution of the significance and interpretation of the phenomenon. Interview in depth of the actors was used to gather information. Scientific rigor criteria were proposed by Diaz (2011): credibility, transferability, consistency and confirmabilidad. Once the analysis of the information revealed the persovision that have students, teachers, parents and representatives of the educational institution about emotional intelligence for the resolution of conflicts in the level of education secondary.

Key words: Emotional Intelligence, Conflict Resolution and Level of Education Secondary

Line of research: educational

Theme: emotional education and social

Subtematica: Interpersonal and emotional skills.

INTRODUCCIÓN

Las emociones tienen una gran importancia en nuestras vidas, ya que se produce una interacción permanente entre emoción, comportamiento y pensamiento de tal forma que se retroalimentan permanentemente, la emoción influye en el comportamiento y en el pensamiento; a la vez, el pensamiento influye en la forma de vivir la emoción y en la dirección del comportamiento.

La educación emocional se pueden sentir en múltiples situaciones: comunicación efectiva y afectiva, resolución de conflictos, toma de decisiones, entre otras. Es por ello, que la educación emocional sigue una metodología eminentemente práctica (dinámica de grupos, auto-reflexión, razón dialógica, juegos, etc.) con el objeto de favorecer el desarrollo de competencias emocionales para que cada docente desde su aula, oriente la formación integral del educando en función de canalizar o equilibrar las emociones manifestadas en cada una de las estrategias educativas en las que estos participan.

Por consiguiente, esta postura, no está incluida en los programas docentes, sin embargo, se debe trabajar en todas las áreas y en cada uno de los niveles de la educación. Por otra parte, los docentes tendrán que realizar una nueva función, promoviendo actividades enfocadas a la emociones de los estudiantes que contribuyan a mejorar la convivencia escolar, familiar y social. En tal sentido, el docente es un factor importante en la transformación de conciencias y el cambio hacia la capacitación para la vida, ser educador es un verdadero reto, pues constituye una responsabilidad seria y apremiante para la armonía en su entorno.

Este trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Momento I. Contextualización del Problema; comprende: la descripción de la situación, la intencionalidad, directrices e importancia del estudio.

Momento II. Referentes Teóricos Conceptuales, comprende: Estudios Previos, Sustento Teórico, Referentes Conceptuales y Fundamentación Legal.

Momento III. Abordaje Metódico, comprende: Matriz Epistémica Fenomenológico, Paradigma Interpretativo, Método Fenomenológico Hermenéutico, Actores de Estudio, Instrumento de Información, Criterios de Rigor Científico, Procedimiento de la Investigación.

Momento IV. Hallazgos y Análisis de la Información.

Momento V. Comprende las reflexiones y consideraciones.

Finalmente se elabora la lista de referencias consultadas para la investigación y los anexos correspondientes.

MOMENTO I

CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA

Situación de Estudio

Muchos problemas de la sociedad actual están relacionados con las emociones donde la ira, rabia y odio son la raíz de conflictos, de igual manera, la ansiedad, el estrés, los miedos, las fobias, los estados depresivos, los suicidios, la violencia, el consumo de drogas y los comportamientos de riesgo, entre otros, contribuyen con el descontrol o alteración del ser humano en situaciones de riesgo.

Evidentemente, cuando tenemos tiempo libre, lo que buscamos es experimentar emociones y por eso la gente quiere estar con amigos, mirar la televisión, ir al cine, al teatro, a conciertos, viajar, escuchar música y leer; sin embargo, también suelen dedicarse a la práctica de deportes de riesgos o en ocasiones hasta caen en las drogas. Todo esto justifica la necesidad de prestar atención a las competencias emocionales, entendidas como competencias básicas para la vida.

En la actualidad, la respuesta a la necesidad social de desarrollar competencias emocionales la puede sustentar la educación emocional. Según Bisquerra (2000), la educación emocional es: "...un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de capacitarle para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social." (p. 56)

Por consiguiente, la educación emocional se propone optimizar el desarrollo humano, es decir, el desarrollo integral de la persona (desarrollo físico, intelectual, moral, social, emocional). Es por lo tanto, la educación emocional para la vida, tomando en cuenta que el ser humano está biológicamente constituido por órganos,

aparatos, y sistemas para su constante funcionamiento, así como también la manera de pensar, actuar cognitivamente a las relaciones internas y externas, de acuerdo a este mecanismo, las emociones son un estado complejo del organismo que se caracterizan por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como una respuesta a un acto externo o interno (pensamiento, dolor, etc.).

Además, en una emoción, la persona evalúa, consciente o inconscientemente, un acto como relevante con relación a un objetivo personal que se valora de forma importante, por consiguiente, una emoción es positiva cuando el acto supone un avance hacia el objetivo y negativa cuando supone un obstáculo. La emoción predispone a actuar; a veces de forma urgente. Por ejemplo, cuando el hombre se siente amenazado, reacciona de acuerdo a las circunstancias. Por eso, emoción y motivación están relacionadas.

En tal sentido, las emociones tienen una gran importancia en nuestras vidas, ya que se produce una interacción permanente entre emoción, comportamiento y pensamiento de tal forma que se retroalimentan permanentemente, la emoción influye en el comportamiento y en el pensamiento; a la vez, el pensamiento influye en la forma de vivir la emoción y en la dirección del comportamiento.

Para Goleman (1996) la inteligencia emocional se define como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de automotivarnos, y de manejar de manera positiva nuestras emociones, sobre todo aquellas que tienen que ver con nuestras relaciones humanas.

De igual forma, el autor antes mencionado, señala que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, entre otras, que configuran rasgos de carácter, como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Para este autor, las emociones son importantes para el ejercicio de la razón; entre el sentir y el pensar, la emoción guía nuestras decisiones, trabajando con la

mente racional y capacitando o incapacitando al pensamiento mismo. Del mismo modo, el cerebro pensante desempeña un papel fundamental en nuestras emociones, exceptuando aquellos momentos en los que las emociones se desbordan y el cerebro emocional asume por completo el control de la situación. (ob. cit.)

En cierto modo, tenemos dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional y nuestro funcionamiento vital está determinado por ambos.

La escuela, en respuesta a estas nuevas demandas sociales, debe asumir su parte de responsabilidad en este proceso dirigido al desarrollo integral del ser humano, y propiciar dentro de su proyecto formativo, el valor añadido de la competencia emocional de los estudiantes con el fin de generar soluciones a los problemas de tolerancia y respeto existentes en la sociedad.

En general con respecto a la inteligencia emocional Salowey y Mayer, citados por Goleman (1996), señalan:

La inteligencia emocional comprende un conjunto de actitudes que forman parte de las capacidades necesarias para vivir en sociedad. Las emociones son muy importantes en las relaciones sociales, sin dejar de contribuir a otros aspectos de la vida. Cada individuo debe establecer prioridades, de mirar positivamente hacia el futuro y reparar los sentimientos negativos antes de que nos hagan caer en la ansiedad y la depresión. (p. 23).

Partiendo de lo anteriormente señalado, es importante describir la situación que experimentan los estudiantes de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia del estado Carabobo a la hora de entrada a la institución y en el receso escolar. Se ha observado que los estudiantes desconocen el manejo de las emociones; es decir, al momento de enfrentar las diversas situaciones, en su acontecer diario, se percibe que el dialogo para resolver las situaciones problemáticas - tanto con sus compañeros como con los docentes - terminan en gritos y amenazas, inclusive con golpes sin tomar en cuenta las consecuencias negativas que esto ocasiona a su trayectoria escolar y a la institución en general.

Asimismo, las actitudes y el comportamiento de los padres y representantes, en muchas ocasiones, son agresivas. Es decir, discuten entre ellos y con sus representados, llegando al extremo de insultarse soezmente, empujarse y hasta irse a las manos. Esta situación afecta la dinámica institucional debido a que fractura las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad y altera el equilibrio psicológico de los estudiantes provocando un bajo rendimiento académico.

Tal situación, motiva a la autora del presente estudio a interpretar y comprender esta realidad con el propósito de tener una persovisión, entendida como una categoría teórica que denota una constelación de significados que el investigador la asigna a la realidad. Es decir, una visión personal para investigar la realidad y construir nuevas verdades. (Balza, 2010)

Lo antes expuesto conduce a formular el siguiente interrogante:

¿Cuál es la visión de la Inteligencia Emocional desde el significado de las experiencias vividas por los actores (estudiantes, docentes, padres y representantes) de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicada en el municipio Valencia del estado Carabobo.

Del planteamiento formulado se desprende la siguiente intencionalidad dándole sentido a la investigación y concretada en lo siguiente:

Intencionalidad de la Investigación

Generar una persovisión acerca de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos personales desde el significado que le otorgan los actores de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia del estado Carabobo.

Directrices de la Investigación

Describir el significado que le otorgan los actores de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia del estado Carabobo a la inteligencia emocional para la resolución de conflictos personales.

Estructurar las esencias del fenómeno desde el significado que le otorgan los actores de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia del estado Carabobo a la inteligencia emocional para la resolución de conflictos personales.

Contrastar con las bases teóricas, conceptuales y legales el significado que le otorgan los actores de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia del estado Carabobo a la inteligencia emocional para la resolución de conflictos personales

Develar la persovisión acerca de la inteligencia emocional para la resolución de conflicto personales desde el significado que le otorgan los actores de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia del estado Carabobo.

Importancia del Estudio

La educación emocional es un proceso continuo que va a permitir desarrollar en el ser humano el potencial cognitivo con el fin de afrontar mejor los retos que se le presentan a diario en la sociedad actual, de igual manera, permitirá llevar mejor las riendas de nuestros actos y tomar decisiones acertadas en situaciones de riesgo.

La inteligencia emocional tiene que ver con el manejo de las emociones en las diferentes situaciones que la dinámica social nos impone. Para Goleman (1996) la inteligencia emocional es la que nos permite tomar conciencia de nuestra emociones; decir “comprender los sentimiento de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y

adoptar una actitud empática y social, que nos brindara más posibilidades de desarrollo personal.” (s. p.)

La educación emocional debe contener actividades apropiadas para potenciar el desarrollo de competencias emocionales. Entre los elementos que debe incorporar la escuela en la rutina escolar se encuentran: inculcar aptitudes esencialmente humanas; como la conciencia de la propia persona, el autodomínio y la empatía y el arte de escuchar, resolver conflictos y cooperar. (ob. cit.)

De allí que, los hallazgos de esta investigación aportaran información valiosa:

Desde punto de vista teórico: los hallazgos se constituirán n soporte para estudios similares.

Desde el punto de vista institucional, contribuirá a comprender y emprender acciones que permitan la resolución de conflictos personales entre los miembros de la comunidad educativa.

Desde el punto de vista social, la investigación se constituirá en un referente teórico-práctico para comprender contextos en situaciones similares.

MOMENTO II

REFERENTE TEÓRICO CONCEPTUAL

En esta parte del trabajo, se han ubicado algunos antecedentes que sirven de apoyo a la investigación, además de los aspectos relativos a los sustentos teóricos, lo referentes conceptuales y los fundamentos legales que guardan relación con el objeto de estudio.

Estudios Previos

Castillo (2014), en su estudio titulado “Inteligencia emocional para potenciar las competencias gerenciales en los directores de centros educativo”; para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación, en la Universidad de Carabobo, La presente investigación tuvo como finalidad comprender la inteligencia emocional como potenciadora de las competencias gerenciales en los directores de centros educativos. Estuvo enmarcada dentro de un paradigma interpretativo con un diseño de investigación de campo. Método fenomenológico – hermenéutico. La unidad de análisis la conformaron los directores de los centros educativos del Municipio Libertador del Estado Carabobo y de la cual se tomaron como informantes clave a una muestra de cinco directivos. Como técnica e instrumentos de recolección de información se utilizó la entrevista semiestructurada. Los resultados obtenidos permitieron la comprensión e interpretación profunda del fenómeno objeto de estudio dando pie a reflexiones que exponen la importancia de integrar el dominio emocional al ámbito gerencial.

Guarda relación con el estudio, debido que se persigue la comprensión de la inteligencia emocional como potenciador de competencias gerenciales en el cuerpo

directivo de las instituciones, siendo esto de vital importancia ya que manejarían ese aspecto emocional de sus subordinados serán más prudentes y tendrán un real manejo y dominio de sus emociones frente situaciones de riesgos o críticas dentro de sus espacios.

Además, Rosendo (2014), en su trabajo titulado “Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal directivo”; para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación. El trabajo investigativo que se presenta tiene como objetivo general Analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal directivo de la Unidad Educativa Nacional “Hilda Núñez de Henríquez”, ubicada en San Joaquín- Estado Carabobo. El estudio se enmarca en una investigación descriptiva, con apoyo en un diseño no experimental de campo, ya que se recolectaron los datos de la realidad en forma directa. La población está compuesta por 21 docentes, de la cual se tomó como muestra el 50 por ciento que la población, es decir, 11 docentes. La recolección de datos se realizó a través de la aplicación el cuestionario que consta de 21 preguntas con 3 alternativas (Siempre, Algunas Veces y Nunca). Los resultados obtenidos permitieron observar debilidades emocionales dentro del cuerpo directivo que pueden ser corregidas a través de una autoevaluación y reflexión de sus acciones, puesto que ello representa conflicto en la organización, debido que los docentes se sienten en amenaza, y en un constante desacuerdo de las decisiones tomadas por parte del directivo

La investigación y experiencias señaladas muestran la importancia de la Inteligencia Emocional en el medio educativo, enfatizándose en las relaciones establecidas entre el personal directivo y el resto de sus compañeros, reflejando debilidades emocionales que marcan el distanciamiento entre las partes y en ocasiones el desacuerdo en asuntos administrativos, además, permite mejorar el desempeño en diferentes áreas de las ciencias. Es de esta manera como, partiendo de un mejor manejo de las emociones, se proponen cambios en la praxis pedagógica, permitiendo al docente mejorar continuamente.

De igual manera, Armas (2012), realizó un estudio titulado “Propuesta en educación emocional para el desarrollo de la inteligencia emocional en los miembros

de la organización educativa”; para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación, en la Universidad de Carabobo, el estudio tuvo como objetivo diseñar una propuesta en educación emocional para el desarrollo de la inteligencia emocional para los miembros de la organización educativa “José Antonio Maitin” es de tipo Proyectiva, con un diseño descriptivo de campo transeccional en su fase diagnóstica, La población estuvo integrada por 80 docentes del nivel de Educación Media, Diversificada y Profesional y la muestra por 36 profesores de la organización educativa. Para recopilar los datos se utilizó un cuestionario, en Educación Emocional contentivo de veintiocho (28) Ítems. El análisis se hizo a través de la estadística descriptiva, los resultados obtenidos demuestran que no se trabaja la Educación Emocional de forma explícita en la institución y que se requiere de la implementación de programas en educación emocional

La presente investigación es pertinente para el estudio debido a que con esta se busca desarrollar la inteligencia emocional en los miembros que conforman la organización educativa y partiendo de allí se marcara el inicio para la implementación colectiva en la misma y el desarrollo de competencias emocionales, capacitando a los formados a identificar los sentimientos de sus semejantes y orientar las conductas.

Sustentos Teóricos

Teoría de la Alfabetización Emocional Encubierta

La presente investigación se sustenta en la Teoría de la Alfabetización Emocional Encubierta de Goleman (1996). Esta teoría comprende que muchos profesores se sientan sobrecargados por un programa escolar excesivamente repleto de nuevas materias y se resisten a dedicar un tiempo extra a enseñar los fundamentos de otra asignatura.

Por esto, una de las estrategias utilizadas actualmente para realizar el proceso de alfabetización emocional consiste en yuxtaponer las lecciones sobre sentimientos y emociones a las asignaturas habituales. Porque la verdad es que las lecciones

emocionales pueden entremezclarse de manera natural con la lectura, la escritura, la salud, la ciencia, los estudios sociales y muchas otras asignaturas. (ob. cit.)

Otra forma de integrar la enseñanza de las habilidades emocionales en el marco de la vida escolar consiste en ayudar a los maestros a pensar nuevas formas de corregir a los estudiantes que se porten mal. El Child Development considera que esos momentos constituyen una oportunidad inestimable para enseñar a los niños las habilidades de las que carecen -el dominio de los impulsos, la expresión de los sentimientos, la resolución de conflictos, etcétera—, algo que resulta imposible de conseguir recurriendo exclusivamente a la mera coerción. (ob. cit.)

En tal sentido, el autor antes referenciado presenta con su teoría, una opción para facilitar la inserción del adolescente de mal comportamiento a las actividades escolares y que los docentes eduquen desde las emociones, encontradas en cada escena educativa, y de acuerdo a la realidad o el contexto. De igual modo, articular todas las asignaturas con lecturas asociadas a las formas de cómo prevenir situaciones utilizando su inteligencia emocional antes de actuar dejándose llevar por sus impulsos. (ob. cit.)

Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman (1999)

La inteligencia emocional, según Goleman (1999), "es la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones." (p.385). La inteligencia emocional comprende una serie de habilidades que Goleman caracteriza como interdependientes, jerárquicas y genéricas. En otras palabras, cada una requiere de las otras para desarrollarse, se sirven de base unas a otras y son necesarias en distintos grados según los tipos de trabajo y las tareas que se cumplan.

Para Goleman, anatómica y fisiológicamente la inteligencia intelectual y la inteligencia emocional expresan la actividad de regiones diferentes del sistema nervioso. El intelecto basa su funcionamiento en el neocórtex, el estrato evolutivamente más reciente que recubre la superficie cerebral a modo de capa o

manto replegado, mientras que los centros o núcleos emocionales ocupan un lugar inferior al nivel cortical, siendo más antiguos.

No obstante, todo lo anterior, la inteligencia emocional es el producto del funcionamiento concertado y armónico entre los centros emocionales y las áreas intelectuales. Es entonces cuando Goleman sistematiza el concepto de inteligencia emocional, lo torna científico, exponiendo un marco esquemático de las competencias, talentos, aptitudes y habilidades emocionales personales y sociales, con ejemplos de sus respectivas manifestaciones en la vida cotidiana; proponiendo a su vez el entrenamiento, la puesta en práctica y los recaudos necesarios para lograr realmente los objetivos planificados. (ob. cit)

Goleman ha considerado cinco aptitudes o componentes emocionales importantes en las relaciones del ser humano:

1. El autoconocimiento: consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Este autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales: 1. Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos; 2. Autoevaluación precisa: Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites; y 3. Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valer y facultades.

2. La autorregulación: consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esta autorregulación comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales: 1. Autodominio: Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales; 2. Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad; 3. Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal; 4. Adaptabilidad: Flexibilidad para reaccionar ante los cambios; y 5. Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

3. La motivación: son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Esta motivación comprende, a su vez, cuatro aptitudes emocionales: 1. Afán de triunfo: Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia; 2. Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u

organización; 3. Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades; y 4. Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

4. La empatía; es la captación de sentimientos, necesidades e intereses. Esta empatía comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales: 1. Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones; 2. Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad; 3. Orientación hacia el servicio: Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente; 4. Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas; y 5. Conciencia política: Interpretar las corrientes sociales y políticas.

5. Las habilidades sociales; son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Estas habilidades sociales comprenden, a su vez, ocho aptitudes emocionales: 1. Influencia: Implementar tácticas de persuasión efectiva; 2. Comunicación: Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes; 3. Manejo de conflictos: Manejar y resolver desacuerdos; 4. Liderazgo: Inspirar y guiar a individuos o grupos; 5. Catalizador de cambios: Iniciar o manejar los cambios; 6. Establecer vínculos: Alimentar las relaciones instrumentales; 7. Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos; y 8. Habilidades de equipo: Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

Teoría Sociocultural de Vygotsky

La teoría sociocultural de Vygotsky enfatiza la participación activa de los niños con su ambiente, considerando el crecimiento cognoscitivo como un proceso colaborativo. Vygotsky afirmaba que los niños aprenden a través de la interacción social. Adquieren habilidades cognoscitivas como parte de su inducción a una forma de vida. Las actividades compartidas ayudan a los niños a interiorizar las formas de pensamiento y conducta de su sociedad y apropiarse de ellas. (Bruner, 2004).

De acuerdo con Vygotsky, los adultos o los compañeros más avanzados deben ayudar a dirigir y organizar el aprendizaje de un niño antes de que éste pueda

dominarlo e interiorizarlo. Esta orientación es más efectiva para ayudar a los niños a cruzar la Zona de Desarrollo Proximal (ZDP), la brecha entre lo que ya son capaces de hacer y lo que aún no pueden lograr por sí mismos. Los niños en la ZDP para una tarea particular casi pueden realizarla por sí mismos, pero no del todo. Sin embargo, con el tipo correcto de orientación pueden realizarla con éxito. En el curso de la colaboración, la responsabilidad y supervisión del aprendizaje paulatinamente cambia al niño.

Algunos seguidores de Vygotsky (Wood, 1980; Bruner y Ross, 1976) han aplicado la metáfora de andamios para referirse a esta forma de enseñanza. El andamiaje es entonces el apoyo temporal de los padres, maestros u otros que proporcionan a un niño para hacer una tarea hasta que pueda hacerla por sí solo. (ob. cit.)

La teoría de Vygotsky tiene implicancias importantes para la educación y la evaluación cognoscitiva. La pruebas basadas en ZDP, las cuales enfatizan el potencial de un niño, proporcionan una alternativa valiosa a las pruebas estándar de inteligencia que evalúan lo que el niño ya aprendió; y muchos niños pueden beneficiarse del tipo de orientación experta prescrita por Vygotsky. Una contribución importante de la perspectiva contextual ha sido su énfasis en el componente social del desarrollo. Ésta además sostiene que el desarrollo de los niños en una cultura o un grupo dentro de una cultura puede ser una norma no apropiada para los niños de otras sociedades o grupos culturales. (ob. cit.)

La teoría de aprendizaje sociocultural es considerada en este estudio, ya que la formación de valores morales, éticos, sociales, ciudadanos, a la difusión del conocimiento y de todo avance y progreso humano; sumado a las experiencias que vaya teniendo el niño o adolescente a lo largo de su vida, van a influir de manera significativa en la toma de sus decisiones y de su actuación en la sociedad.

Por ello, esta teoría es fundamental para el presente estudio porque plantea que la enseñanza debe estar basada en el potencial de inteligencia que cada ser humano posee y respetar su componente cultural.

Referentes Conceptuales

Conciencia Emocional

Es la capacidad, desde el punto de vista de Goleman (1998), de reconocer cómo nuestras emociones afectan nuestras acciones y de cómo utilizar adecuadamente nuestros valores como guía para la toma de decisiones. Asimismo, consiste en valorarse adecuadamente uno mismo reconociendo fortalezas y debilidades, de aprender de la experiencia y tener la confianza en uno mismo.

Las personas dotadas de esta competencia poseen las siguientes características:

- Conocen las emociones que sienten y su significado.
- Comprenden la relación que existe entre sentimientos, pensamientos, palabras y acciones.
- Reconocen de qué manera sus sentimientos influyen sobre su rendimiento.
- Tienen claridad en cuanto al conocimiento básico de sus valores y de sus objetivos en la vida. (ob. cit.)

Tener conciencia de cómo las emociones afectan todo lo que hacemos constituye una competencia emocional fundamental. Por otro lado, la carencia de esta capacidad, nos hace vulnerables y permite que seamos fácilmente rebasados por nuestras emociones. La conciencia emocional, de acuerdo con el autor antes citado, constituye la vía más expedita para sintonizar adecuadamente al individuo con su desempeño laboral, controlar sus sentimientos conflictivos, mantenerse motivado, y captar adecuadamente los sentimientos de las personas que los rodean.

Para finalizar, las personas que dominan este tipo de competencia “son conscientes en todo momento de sus emociones, reconociendo con frecuencia el modo en que les afectan físicamente, y son capaces de expresar sus sentimientos sin dejar por ello de ser socialmente correctos” (ob. cit. p. 63)

Inteligencia Emocional

En la actualidad la visión de futuro depende de la capacidad que tengan los seres humanos de controlarse a sí mismos y manejar adecuadamente sus relaciones sociales. En este sentido, Goleman (1998) refiere que el control de las emociones permitiría afrontar los desafíos personales y laborales que deberemos acometer en el presente siglo.

Para el autor antes citado, las emociones descontroladas pueden convertir en estúpida a la gente más inteligente. Agrega Goleman que las aptitudes requeridas para alcanzar el éxito se ponen en marcha con la fuerza motriz del intelecto. No obstante, las personas necesitan también de la competencia emocional para sacar el máximo provecho a sus talentos. En suma, incompetencia emocional es la razón principal por la cual los seres humanos no aprovechan plenamente su potencial.

Desde esta perspectiva, una competencia emocional es una capacidad adquirida. Se sustenta en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. En el foco de esta competencia se encuentran dos habilidades: la empatía y las habilidades sociales. La primera, supone la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos; y la segunda, permiten manejar acertadamente los sentimientos.

La inteligencia emocional puede definirse, según Definición De (s. f.), como la “capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución.” (s. p.)

También, Muñoz (2016) la define como la “capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos.” (s. p.)

Para Goleman (1996) la inteligencia emocional tiene que ver con que una persona tenga habilidades para aprender prácticas basadas en los siguientes aspectos: conciencia de uno mismo, motivación, autocontrol, empatía y capacidad de relación. De allí que, la competencia emocional se entiende como hasta qué punto se puede

trasladar ese potencial intelectual al mundo laboral, social, profesional y/o vivencial.(ob. cit.)

Las competencias emocionales se agrupan en conjuntos, cada uno de los cuales está basado en una capacidad dependiente de la inteligencia emocional. Estas capacidades son vitales si las personas las quieren aprender para tener éxito en las actividades que realiza. Si carecen de habilidades sociales, por ejemplo, serán incapaces de persuadir o inspirar a los demás, de dirigir equipos o de catalizar el cambio. Si tienen poca conciencia de sí mismos, entonces no serán conscientes de sus propias debilidades, careciendo de la confianza y seguridad para acometer sus responsabilidades

Las capacidades de la inteligencia emocional son las siguientes:

- Independencia: Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo
- Interdependencia: Cada individuo depende en cierta medida de los demás, con los que se halla unido por interacciones muy poderosas
- Jerarquización: Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente. Por ejemplo, la conciencia de uno mismo resulta esencial para el autocontrol y la empatía; el autocontrol y la conciencia de uno mismo contribuyen a la motivación, y estas cuatro capacidades resultan esenciales, a su vez, para desarrollar las habilidades sociales.
- Necesidad pero no suficiencia: Poseer una inteligencia emocional subyacente no garantiza que la gente acabe desarrollando o ejerciendo las competencias asociadas con ella, como, por ejemplo, la colaboración y el liderazgo. Factores tales como el clima que se respira en una determinada empresa o el interés de las personas por su trabajo también determinan si estas aptitudes acabarán manifestándose.
- Genéricas: La lista general resulta, hasta cierto punto, aplicable a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes

Competencia Emocional

El marco de la competencia emocional, según expresa Goleman (1998), está constituido por la competencia personal y la competencia social. Estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos.

Conciencia de Uno mismo. Es la conciencia que tienen las personas de sus propios estados internos, recursos e intuiciones.

- Conciencia emocional: Reconoce las propias emociones y sus efectos.
- Valoración adecuada de uno mismo: Conoce las propias fortalezas y debilidades
- Confianza en uno mismo: Valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.

Autorregulación. La autorregulación es la capacidad que tienen las personas de controlar los estados, impulsos y recursos internos. A tal efecto, el autor antes citado presenta las siguientes:

- Autocontrol: Manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.
- Confiabilidad: Lealtad al criterio de sinceridad e integridad.
- Integridad: Responsabilidad de nuestra actuación personal.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios.
- Innovación: No cerrarse ante las nuevas ideas, enfoques e información.

Motivación. La motivación es considerada por Goleman como la tendencia emocional que guía, orienta y/o facilita el logro de objetivos. Para este autor son:

- Motivación de logro: Afanarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

- Compromiso: Iniciativa y prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
- Optimismo: Perseverancia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.

Competencia Social. Estas competencias son consideradas por el autor antes citado, como fundamentales ya que determinan la manera en que nos relacionamos con los demás.

En este sentido, señala las siguientes: Empatía y Habilidades sociales.

Empatía. La empatía consiste en tomar en consideración los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.

- Comprensión de los demás: Respetar los sentimientos y puntos de vista de otras personas.
- Orientación hacia el servicio: Satisfacer las necesidades de los clientes.
- Aprovechamiento de la diversidad: Aprovechar las oportunidades que nos brindan otras personas.
- Conciencia política: Darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder en un grupo.

Habilidades Sociales. Las habilidades sociales son la capacidad que tienen algunas personas para inducir respuestas deseables en los demás. Entre estas habilidades, el autor antes citado propone las siguientes:

- Influencia: Utiliza tácticas de persuasión eficaces.
- Comunicación: Enviar mensajes claros y convincentes.
- Liderazgo: Dirigir e inspirar a grupos y personas.
- Catalización del cambio: Iniciar o dirigir los cambios

- Resolución de conflictos: Capacidad de negociar y resolver conflictos.
- Colaboración y cooperación: Capacidad de trabajar con otras personas en la consecución de una meta común.
- Habilidades de equipo: Crear sinergia grupal en la consecución de metas grupales.

Conflictos

El conflicto se define como “una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre las cuales existen un antagonismo motivado por una confrontación de intereses” (Fernández citado por Wikipedia, 2017)

Entre las causas generadoras de conflictos, Vintayamata (2003), destaca los siguientes: los procesos de cambio, la injusticia social, los sistemas sociales violentos y muy competitivos, la falta de libertad, la ausencia de comunicación, las situaciones de desastre y de crisis aguda y la desorganización, entre otros, los cuales pueden generar procesos conflictuales.

Del mismo modo, el autor antes citado, refiere que tampoco se pueden olvidar aquellas situaciones de estrés, posean o no una razón biológica o social. Igualmente:

...determinados procesos morbosos y enfermedades son la causa de actitudes agresivas que, fácilmente, pueden acabar generando violencia de un tipo u otro. E inversamente, situaciones de estrés, frustración o resentimiento acabarán provocando la aparición de enfermedades...las personas que presentan actitudes agresivas, acostumbran a ser personas necesitadas de estímulos que les permitan la segregación de adrenalina y del conjunto de hormonas que le acompañan. (p. 9)

Las causas y los orígenes de los conflictos son diversos y, por lo tanto, los métodos de intervención deberían adaptarse a sus características, intervenir en su causa y en su efecto, a fin de que la ayuda llegue a ser realmente efectiva y se reduzca en todo lo posible sus contradicciones.

Ámbito Educativo

Subsistema de Educación Secundaria Bolivariana

Todo currículo es producto del trabajo de un equipo. En este sentido, el aquí se presenta es la síntesis del esfuerzo realizado por maestras y maestros, docentes de aula, estudiantes, profesores y profesoras universitarias, comunidades educativas y organizaciones populares, así como los funcionarios del Ministerio del Poder Popular para la Educación.

Lo más importante es que ha sido hecho por venezolanos y venezolanas de sólida formación académica, de amplia experiencia pedagógica –docente, con conciencia de sus raíces históricas y de la realidad del país, con sensibilidad social y mucho amor por las pasadas, presentes y futuras generaciones de ciudadanos y ciudadanas de la patria.

En este sentido, el subsistema de Educación Secundaria Bolivariana, centra su atención en la formación integral de la adolescencia y la juventud, entre 12 y 19 años aproximadamente. El liceo bolivariano tiene como finalidad principal formar al y la adolescente y joven con una conciencia histórica e identidad venezolana, con potencialidades y habilidades para el pensamiento crítico, reflexivo, cooperador y liberador, que le permita, a través de la investigación, contribuir a la solución de problemas de la comunidad local, regional y nacional, de manera corresponsable y solidaria.

Al mismo tiempo, integra al y la adolescente y joven al sistema de producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas, fortalecer el bien común, y la propiedad colectiva, a través de proyectos educativos sustentables con pertinencia sociocultural, que fortalezcan la economía social solidaria, así como para garantizarles el acceso, pertinencia y prosecución en el subsistema educativo como un derecho humano social, considerando el trabajo como compromiso social, desarrollo

integral, bien común del colectivo y corresponsable en el ideario bolivariano. (Currículo Nacional, subsistema Educación Secundaria, 2007).

Adolescente

La adolescencia es principalmente una época de cambios. Es la etapa que marca el proceso de transformación del niño en adulto, es un período de transición que tiene características peculiares. Se llama adolescencia, porque sus protagonistas son jóvenes que aún no son adultos pero que ya no son niños. Es una etapa de descubrimiento de la propia identidad (identidad psicológica, identidad sexual...) así como la de autonomía individual. (Wikipedia, s. f.)

Desde el punto de vista emocional, implica la capacidad afectiva para sentir y desarrollar emociones relacionadas con el amor. El adolescente hace uso de su autonomía y comienza a elegir a sus amigos y a las personas que va a querer ya que hasta entonces no había tenido la oportunidad de escoger a sus seres queridos. De allí que al llegar a la adolescencia, puede hacer uso de su capacidad de elección para poner en marcha uno de los mecanismos más significativos de esta etapa: discriminar sus afectos, querer de diferente manera a cada persona que le rodea y personalizar sus afectos. (ob. cit.)

Tal situación obedece a la llegada del pensamiento abstracto el cual le permite desarrollar su capacidad para relativizar. Al respecto, el autor citado señala:

La discriminación de afectos, a través del establecimiento de diferencias en el tipo y la profundidad de sentimientos, le permite la personalización de sus afectos. El adolescente está en un camino medio entre la edad adulta y la infancia, en lo que hace referencia a la vivencia de sus emociones, estando presente una mezcla singular de sus comportamientos. (s. p)

Todavía manifiesta sus deseos por medio de una emotividad enfurecida o con la espontaneidad propia de la infancia. No obstante, ya empieza a actuar de manera sutil en las interacciones con sus semejantes, o con cierta represión de sus emociones, tal como lo hace el adulto.

Una de las principales características del adolescente es el crecimiento físico y desarrollo psicológico. Esta fase del desarrollo humano está situada entre la infancia y la edad adulta, siendo una transición que debe tomar en consideración aspectos que van desde lo biológico, cultural hasta lo social.

La edad en la que las personas llegan a ser adultas tiene connotaciones culturales. Es decir va a depender de la zona geográfica de procedencia del adolescente, al respecto, el autor antes referenciado expresa:

En diversas regiones, el paso de la adolescencia a la edad adulta va unido a ceremonias y/o fiestas, como por ejemplo en el Benei Mitzvá, que se celebra a los 12 años para las niñas y 13 años para los niños (12 Años para los niños ortodoxos). Aunque no existe un consenso sobre la edad en la que termina la adolescencia, psicólogos como Erik Erikson consideran que la adolescencia abarca desde los doce o trece años hasta los veinte o veintiún años. Según Erik Erikson, este período de los 13 a los 21 años es la búsqueda de la identidad, define al individuo para toda su vida adulta quedando plenamente consolidada la personalidad a partir de los 21 años. (s. p)

No obstante, estas edades no pueden generalizarse. Finalmente, la adolescencia depende del desarrollo psicológico, la edad exacta en que termina no es homogénea y dependerá de cada sujeto.

Fundamentación Legal

La investigación se fundamenta legalmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Educación (2009), apoyándose en las concepciones que postulan a la persona para incorporarse a la comunidad en acciones sociales útiles y productivas. El Estado, tomando en cuenta que la familia es la base de la organización social, de los valores culturales y comportamiento de los ciudadanos, se ve en la obligación de tutelar y hacerle objeto de derecho, dando a la familia un rango de tipo constitucional, legal y reglamentario.

En tal sentido, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece:

Artículo 103: Toda persona tiene derecho a una educación integral, de

calidad permanente en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La Educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado...

Queda así manifiesta la obligatoriedad de la educación y la responsabilidad que tienen los padres sobre el cumplimiento de este deber, además de la importancia de su participación e cooperación en la formación de los hijos e hijas señalando la necesidad que tiene el individuo de lograr a través de la educación su autorrealización y ampliar su nivel cultural y cognoscitivo.

De igual modo, la Ley Orgánica de Educación (2009), establece en su Artículo 4 que la educación es un “derecho humano y deber fundamental en el desarrollo potencial y creativo... El Estado asume la educación como proceso esencial para promover, fortalecer y difundir los valores culturales y la venezolanidad...”

El Artículo 14 establece que la educación es

un derecho humano y un deber social fundamental concebida como un proceso de formación integral, gratuita, laica, inclusiva y de calidad, permanente, continua e interactiva, promueve la construcción social del conocimiento, la valoración ética y social del trabajo, y la integralidad y preeminencia de los derechos humanos, la formación de nuevos republicanos y republicanas para la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación individual y social, consustanciada con los valores de la identidad nacional, con una visión latinoamericana, caribeña, indígena, afrodescendiente y universal.

La educación regulada por esta ley se fundamenta en la doctrina del Libertador Simón Bolívar, Simón Rodríguez y en el humanismo social; y, está abierta a todas las corrientes del pensamiento. La didáctica está centrada en los procesos que tienen como eje la investigación, la creatividad y la innovación, lo cual permite adecuar las estrategias, los recursos y la organización del aula, a partir de la diversidad de intereses y necesidades de los y las estudiantes.

El Artículo 17 establece que:

Las familias tienen el deber, el derecho y la responsabilidad en la orientación y formación en principios, valores, creencias, actitudes y hábitos en los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultas, para

cultivar respeto, amor, honestidad, tolerancia, reflexión, participación, independencia y aceptación. Las familias, la escuela, la sociedad y el Estado son corresponsables en el proceso de educación ciudadana y desarrollo integral de sus integrantes.

En este artículo se presenta la responsabilidad que tienen los padres y la comunidad en el proceso educativo y que esto ya no es sólo responsabilidad del docente o la institución ahora todos son corresponsables del proceso, en virtud de dar responsabilidades a todos los organismos y entes gubernamentales de nuestra nación.

Además, en el Artículo 18 se establece que:

Los consejos comunales, los pueblos y comunidades indígenas y demás organizaciones sociales de la comunidad, en ejercicio del Poder Popular y en su condición de corresponsables en la educación, están en la obligación de contribuir con la formación integral de los ciudadanos y las ciudadanas, la formación y fortalecimiento de sus valores éticos...la integración familia-escuela-comunidad, la promoción y defensa de la educación, cultura, deporte, recreación, trabajo, salud y demás derechos, garantías y deberes de los venezolanos y las venezolanas...

Este artículo señala la corresponsabilidad de los consejos comunales en el proceso educativo, teniendo estos la obligación de contribuir en la formación de valores éticos y armónicos, y la responsabilidad de integrarse activamente a las actividades de escuela, familia y comunidad.

MOMENTO III

ABORDAJE METÓDICO

Para esta investigación se empleó la significación del conocimiento en función de la naturaleza del objeto de estudio, con la intención de generar una matriz crítica y reflexiva desde el punto de vista fenomenológico

Matriz Epistémica Fenomenológica

A tal efecto, la matriz epistémica se concibe como “un sistema de ideas que dan origen a un paradigma científico o a teorías de las cuales surgen métodos i estrategias concretas para investigar la naturaleza de una realidad natural o social” (Leal, 2012, p. 41).

En línea con lo expresado, en este proyecto se utilizó la matriz epistémica fenomenológica. Esta matriz trata la condición humana para comprenderla. De allí que parte de procurar la aceptación, el respeto y la tolerancia. La conciencia fenomenológica se vuelve espectadora en sí misma y capaz de interesarse por el sentido que tienen los fenómenos para el estudio. Se asocia con lo inductivo, lo holístico, lo subjetivo, lo creíble, la intuición, lo intangible, los sentimientos. (ob. cit.)

Paradigma Interpretativo

La investigación está enmarcada en el paradigma interpretativo o cualitativo, el cual es definido por Sandín (2003), como una “...actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformaron

de prácticas y escenarios socio-educativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimientos” (p.121).

Para Martínez (2002), investigación cualitativa “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones”. De aquí, que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (que es sólo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante.

El paradigma interpretativo según Díaz (2015) se interesa en construir saberes con interés práctico por ende hacer ciencia interpretativa con bases en la comprensión intersubjetiva necesaria entre los seres humanos. Su raíz sociocultural proviene de la matriz epistémica fenomenológica. Por consiguiente, el paradigma interpretativo de acuerdo a Valles (2007), está “Respaldado por la metodología cualitativa, cuya lógica sigue un proceso circular que parte de una experiencia (o anomalía) que se trata de interpretar en su contexto y bajo los diversos puntos de vistas de los implicados” (p. 56)

Es importante señalar, que esta investigación posee características particulares que la diferencian de las demás, en la cual, el investigador se inserta en la realidad compartiendo e interactuando con los actores de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” en Valencia estado Carabobo.

Método Fenomenológico Hermenéutico

El estudio se desarrolló sustentado en la hermenéutica como el arte de interpretar y comprender una situación o realidad en cualquiera de sus manifestaciones. Este método es usado conscientemente o inconscientemente por todo investigador, y en todo momento, ya que la mente humana es por su propia naturaleza interpretativa, vale decir hermenéutica. Para ello trata de observar algo y buscarlo. (Martínez, 2012)

Dilthey define la hermenéutica como el proceso que permite conocer la vida psíquica con la ayuda de los signos sensibles que son su manifestación. Para

Heidegger, no es solo un método que se puede diseñar, enseñar y aplicar, más tarde, por los investigadores, Sostiene que ser humano es ser “interpretativo”, porque la verdadera naturaleza de la realidad humana es interpretativa, por lo tanto, la interpretación no es un instrumento para adquirir conocimientos, es el modo natural de ser de todos los seres humanos. (ob. cit.)

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación que se empleó en el presente proyecto corresponde al de Spiegelberg (Leal, 2011), el cual consta de las siguientes fases:

- Fase 1: Descripción del fenómeno: aquí se describe el fenómeno con toda su riqueza, sin omitir detalle alguno, su discurso no es riguroso, puede hablar en primera persona.
- Fase 2: Búsqueda de múltiples perspectivas: el investigador toma en cuenta las opiniones de los sujetos de estudio, la visión del fenómeno por parte de agentes externos o personas involucradas, y su propia opinión sobre el fenómeno.
- Fase 3: Búsqueda de la esencia y la estructura: se caracteriza por organizar la información a través de cuadros y matrices para establecer las semejanzas y diferencias sobre el fenómeno de estudio.
- Fase 4: Constitución de la significación: después de realizada la etapa anterior, se pasa a la constitución de los significados que los informantes clave tienen respecto al fenómeno de estudio.
- Fase 5: Interpretación del fenómeno: el investigador tiene todos los elementos para hacer la interpretación que le permita comprender el fenómeno de estudio. Todo este proceso está presidido por la epojé o suspensión de juicios.

Actores de Estudio

El propósito de esta investigación es la comprensión de la realidad con la participación de los estudiantes, docentes y padres y representantes de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia estado Carabobo.

Entonces, es pertinente abordar las unidades de estudio, las cuales están constituidas por los actores escolares naturales de la institución. Hurtado de Barrera (2005), define las unidades de estudio como “el contexto, el ser, o entidad de los poseedores de las características, eventos cualidades o variables que se deseen estudiar” (p. 102).

Es decir, las unidades involucradas en la investigación o protagonistas de los hechos son pues los miembros que adquieren responsabilidad, compromiso, voluntad en este caso la cual no es menor que su propio contexto educativo.

Para el contexto de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García”, las unidades de estudio están constituidas por: (dos) estudiantes, (dos) docentes, (dos) padres y representantes de media general los cuales fueron seleccionados intencionalmente por la investigadora.

Instrumentos para Recolección de Datos

Para este estudio se utilizó la entrevista en profundidad y la observación no participante en el escenario donde se realizan los hechos, además de ser uno de los modos de investigación que permiten describir las acciones y formas de vida que caracterizan a un grupo, es decir, que permite prestar mayor atención a las “prácticas” y al “significado” que se otorgan a las mismas los propios actores (Yuni y Urbano, 2005, p. 185).

Para Taylor y Bogdan (1996) “las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas, han sido descritas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas” (p. 101), de igual manera señala:

Por entrevista cualitativa en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y el entrevistado, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras (p. 101).

Las entrevistas en profundidad siguen un modelo de conversación entre iguales y no de manera formal de preguntas y respuestas, el investigador es el instrumento de su propia investigación.

De igual modo, la observación no participante depende de los registros de las notas de campo completas, precisas y detalladas. Se deben tomar notas después de cada observación (Taylor y Bogdan, 1996 p. 74)

Las notas de campo aportan los datos que son materia prima de la observación participante. Se recomienda redactarlas lo más amplias y completas posibles. Incluyen entre otros, descripciones de las personas, acontecimientos y conversaciones, tanto como las acciones y sentimientos, intuiciones o hipótesis de trabajo del observador. (ob. cit.)

Criterios de Rigor Científico

Para efecto de la presente investigación los criterios que permitieron argumentar el rigor científico de la misma serán expuestos por Díaz (2015):

Credibilidad: hace referencia al valor de verdad de la información recogida por el investigador o investigadora y su concordancia con la realidad.

Transferibilidad: se refiere al grado en que pueden aplicarse los descubrimientos de la investigación a otros sujetos y contextos. Se logra por medio del muestreo teórico, una explicación exhaustiva y la recogida de abundante información.

Consistencia: el grado de estabilidad en la información recabada.

Confirmabilidad: guarda relación con la validez interna. Es la garantía de que los descubrimientos no sean sesgados por motivaciones, intereses y perspectivas del investigador. Se basa en los siguientes procedimientos: recogida de registros lo más concretos posibles, transcripciones textuales, citas directas de fuentes documentales, triangulación, revisión de la estructura categorial emergente, la interpretación y la teoría emerge, con otros investigadores.

Procedimiento de la Investigación

La información se recabó por medio de la entrevista en profundidad. Para ello, se elaboró un guion de preguntas el cual se administró a los informantes clave. El tratamiento y presentación de la información se hizo conforme al siguiente procedimiento:

1. Se solicitó a los informantes clave la firma de un consentimiento informado el cual permitió su participación de manera ética, responsable y comprometida en la investigación.
2. Posteriormente se categorizó la información recabada en las entrevistas aplicadas a los informantes clave a fin de obtener las descripciones protocolares con sus respectivas esencias individuales y universales en matrices elaboradas para tal fin.
3. Seguidamente se contrastó las esencias universales con el marco teórico conceptual y legal, para obtener las semejanzas y diferencias del objeto de estudio.

4. Finalmente, se interpretó la información obtenida, con el propósito de generar la aproximación teórica correspondiente.

MOMENTO IV

HALLAZGOS Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En este momento del estudio se describen las etapas que permiten abordar el objeto de estudio en esta investigación. En la primera etapa describo las síntesis descriptivas y las entrevistas realizadas a los informantes clave del fenómeno. Ello, para caracterizarlo con la mayor riqueza posible. En la segunda etapa, relacioné la descripción realizada con las aportes de otros autores con el propósito de profundizar la información analizada en ella investigación.

Descripción Esencia y Estructura del Fenómeno de Estudio

Aquí presento los aspectos que guardan relación con el procedimiento realizado con las síntesis descriptivas de los eventos realizados y las entrevistas del informante clave del estudio. Así, realice dos entrevistas en profundidad a cada uno de los informantes: Dos estudiantes, dos docentes y dos padres y dos representantes de la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García” ubicado en el municipio Valencia del estado Carabobo, los cuales fueron seleccionados intencionalmente para esta investigación. Previamente, presenté a los informantes clave, para su aceptación y firma, un consentimiento informado. Este documento contiene las condiciones y establece el compromiso ético del informante para participar en el estudio. Entre las condiciones destacan: confidencialidad de la información suministrada, y preservación de su anonimato, por medio de un seudónimo previamente acordado con el informante

Es importante aclarar que el consentimiento informado original está bajo mi custodia, así como también toda la documentación generada en la investigación. El

propósito de dicho procedimiento consiste en salvaguardar los aspectos bioéticos relacionados con el estudio.

De igual modo, la información está a la disposición de la comunidad científica en general. Con el material recopilado procedí a realizar el proceso hermenéutico fenomenológico que permitió la emergencia del producto intelectual y su modelo gráfico respectivo.

Las entrevistas realizadas se muestran en los anexos, mientras que el tratamiento de la información y las síntesis descriptivas aparecen en los cuadros siguientes.

Búsqueda de la Esencia y Estructura

Este momento se caracteriza por organizar la información a través de cuadros y matrices para establecer las semejanzas y diferencias sobre el fenómeno de estudio.

En la presente matriz se presenta la estructuración de las esencias individuales que emergen del fenómeno, las cuales dan paso a las esencias universales de la investigación, desde el significado que le otorgan los estudiantes, docente y padres y representantes. A continuación, se presenta en primera instancia, la percepción que tienen los estudiantes de la institución escolar respecto a la inteligencia emocional como objeto de estudio de la presente investigación.

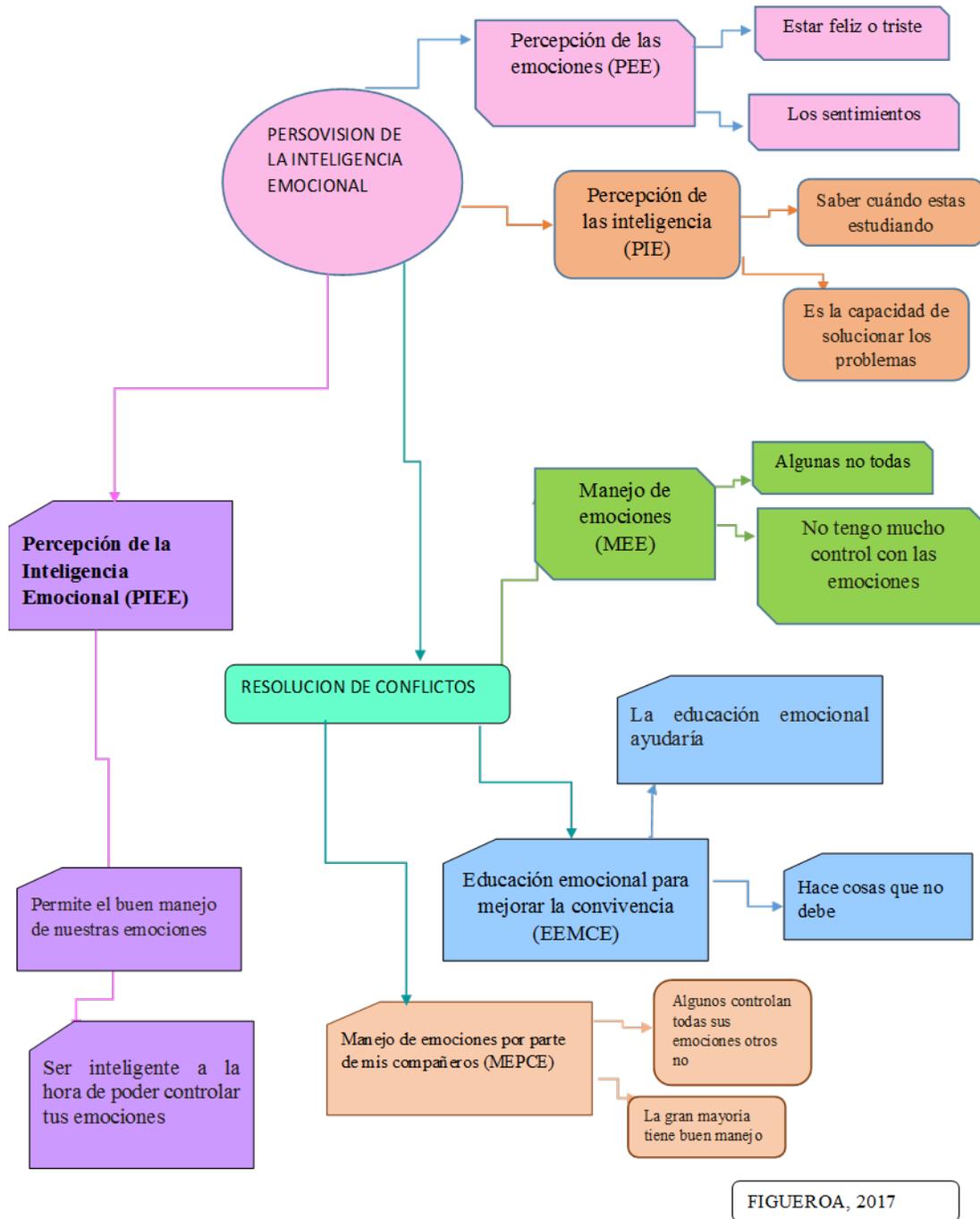
Cuadro 1

Percepción de los Estudiantes

ESENCIAS INDIVIDUALES	ESENCIAS UNIVERSALES
<p>Percepción de los Estudiantes</p> <p>Es percibida por los estudiantes como: 0001 Está feliz o triste 0002 está feliz echa broma, triste apagado 0003 es los sentimientos que uno siente en etapas de su vida</p>	<p>01 Percepción de las Emociones para resolver conflictos.</p>

Es percibida por los estudiantes como: 0004 saber cuándo estas estudiando de todas tus materias 0005 Es la capacidad de cualquier persona, formas de interpretar el problema de solucionarlo	02 Percepción de la Inteligencia
0006 algunas no todas 0023-0024 no tengo mucho control con las emociones	03 Manejo de emociones
0007 tener oportunidad 0008 hace cosas que no debe 0051-0052 la educación emocional ayudaría a los alumnos, como a ser más razonables	04 Educación emocional para mejorar la convivencia
0009 algunos controlan todas sus emociones otros no se dejan llevar como yo por la adrenalina. 0010 La gran mayoría tiene buen manejo de sus emociones, por lo que yo he visto	05 Manejo de emociones por parte de mis compañeros
Es percibida la inteligencia emocional: 0011 controlar todas las emociones tener el dominio 0012 imagino que es ser inteligente a la hora de poder controlar tus emociones	06 Percepción de la Inteligencia Emocional

TEJIDO SEMÁNTICO ESTRUCTURAL DEL FENÓMENO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES:



FIGUEROA, 2017

Grafico 1. Tejido Semántico Estructural desde la Perspectiva de los Actores de Estudio (Estudiantes)

Seguidamente se presenta la percepción de los docentes de la institución escolar respecto al fenómeno objeto de estudio:

Cuadro 2
Percepción de los Docentes

Percepción de los Docentes	
Es percibida como: 0013 las emociones surgen por sentimientos Rosita: 0014 uno muestra sus sentimientos, alegrías, angustias a otro, y miedos.	01 Percepción de las emociones
0015 el ser humano nace con una inteligencia innata donde en unos resalta más que en otros seres humanos en el desarrollo de su vida y se desarrolla por los contenidos 0014 Yo, yo,.....eh, creo que uno sabe todo y demuestra a otros los conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo	02 Percepción de la inteligencia
0016 la mente el ser humano es capaz de dominar sus emociones al momento de pensar 0017 Hay veces que uno piensa que sí, y no estamos exentos de tener emociones fuertes dolor, pérdida de seres queridos por lo general trato de no perder el control	03 Manejo de emociones
Los estudiantes necesitan educación emocional: 0018 claroooooooo, el estudiante necesita una formación en las emociones 0019 Sí. buscan problemas y no saben cómo reaccionar	04 Educación emocional para el estudiante
0020 Si es enseñar a comprender el mundo interior de cada uno de nosotros, tener dominio e identidad madurez y	05 Educación emocional para mejorar la convivencia
0021 disgusto con él mismo inconformidad tristeza mal humor desprecio por el mismo	06 Emociones que generan enfermedad y sufrimiento
0022 nunca lo he leído, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano desde lo kinestésico lo visual, lo auditivo, es la capacidad de organizar los sentimientos 0023 Yo pienso que eso es utilizar la inteligencia en el uso de los sentimientos y emociones, sabiendo cómo actuar en un momento	07 Percepción sobre la inteligencia emocional

determinado	
0024 Buscando estrategias que hagan que se den cuenta por ellos mismos de sus pensamientos, haciéndolos pensar con ejemplos de la vida diaria 0025 identificaría las deficiencias 0026 elaboraría un plan de acción 0027 vínculos comunicacionales con los representantes	08 Inteligencia emocional desarrollada por los estudiantes con ayuda docente

TEJIDO SEMÁNTICO ESTRUCTURAL DEL FENÓMENO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DOCENTES:

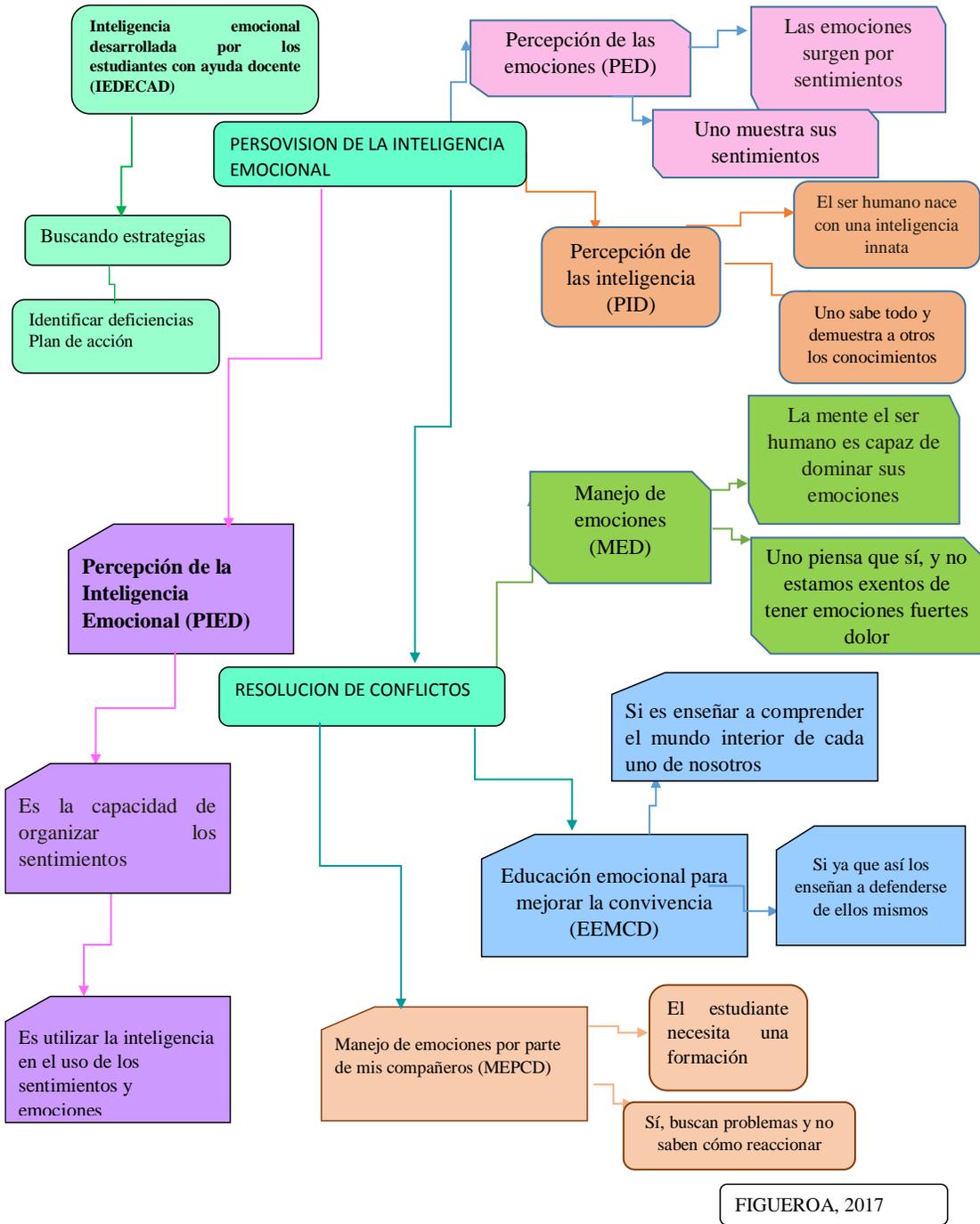


Grafico 2. Tejido Semántico Estructural desde la Perspectiva de los Actores de Estudio (Docentes)

En esta matriz se presenta la percepción de los de los padres y representantes de la institución con respecto al fenómeno objeto de estudio:

Cuadro 3

Percepción de los Padres y Representantes

Percepción de los Padres y Representantes	
0028 son las que uno trasmite por la forma de uno ser. 0006 Emoción cuando uno le dicen una noticia.	01 Percepción de las emociones
0029 La inteligencia no hay personas brutas si no flojas 0030 Para uno ser inteligente tiene que estudiar.	02 Percepción de la inteligencia
0031 no las manejo 0032 No, Porque hay cosas que me molestan y pierdo el control de mí.	03 Manejo de emociones
0033 No 0071 A veces son muy agresivos y fastidiosos. 0034 No, Porque hay cosas que me molestan y pierdo el control de mí.	04 Manejo de emociones por parte de mis compañeros
0035 Si 0054 hay mucho agresivo y también muchos están confundidos 0036 Si, que se esté portando bien y no sea mala conducta	05 Educación emocional para mejorar la convivencia escolar
Es percibida como: 0037 es aquella que nos permite el buen manejo de nuestras emociones 0038 El estudio de las emociones	06 Percepción sobre la inteligencia emociones

TEJIDO SEMÁNTICO ESTRUCTURAL DEL FENÓMENO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES Y REPRESENTANTES:

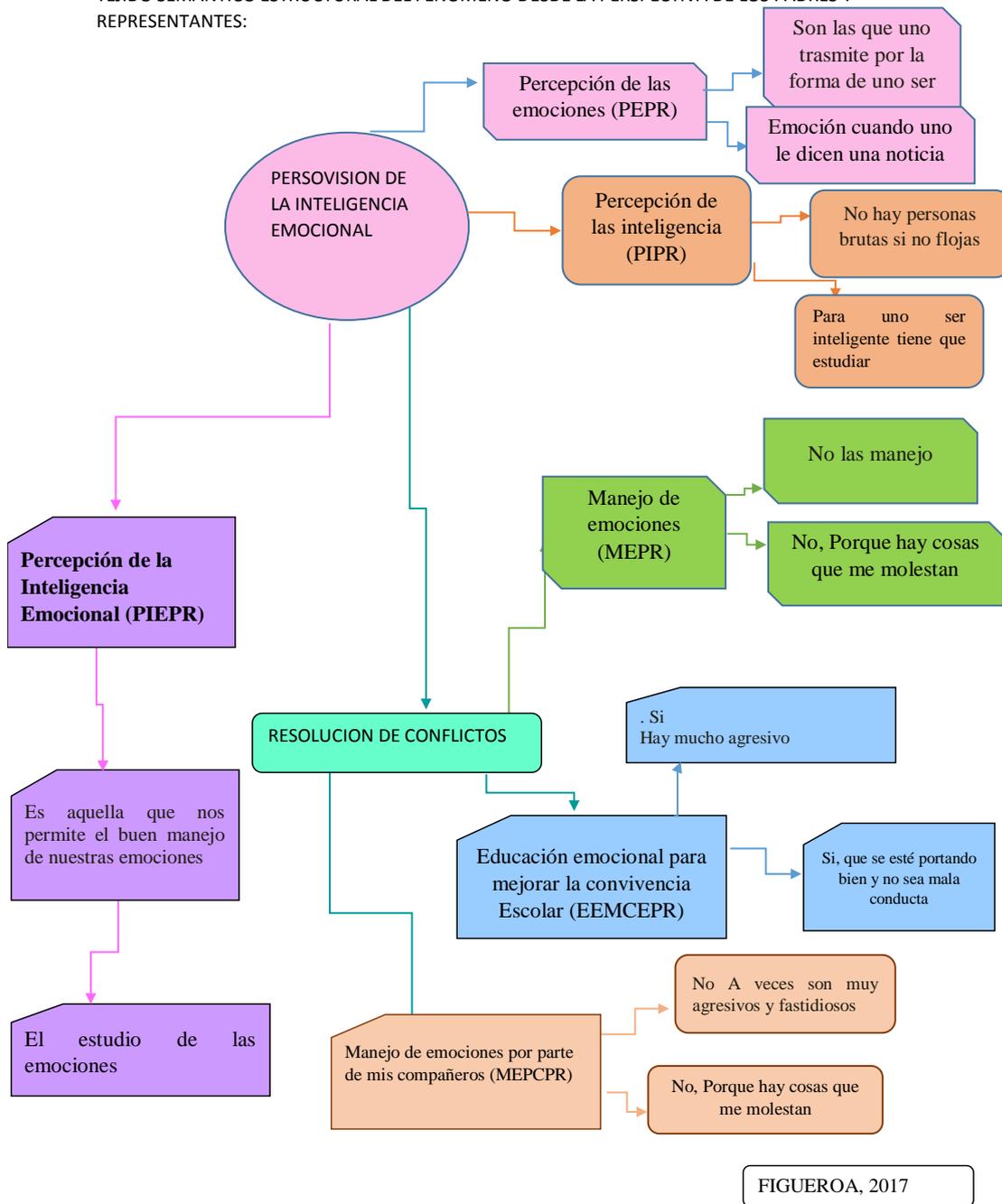


Grafico 3. Tejido Semántico Estructural desde la Perspectiva de los Actores de Estudio (Padres y Representantes)

Seguidamente presento las Esencias Universales que emergieron de las Esencias Individuales

Cuadro 4

Esencias Universales Emergentes

ESENCIAS UNIVERSALES
<ol style="list-style-type: none">1. Percepción de las Emociones.2. Manejo de las Emociones para Resolver Conflictos.3. Percepción de la Inteligencia Emocional4. Educación Emocional para el Estudiante5. Educación Emocional para Mejorar la Convivencia.

Constitución de la Significación de las Esencias Universales

Después de realizada la etapa anterior, se pasa a la constitución de los significados que los actores tienen respecto al fenómeno de estudio. La perspectiva que aquí se adopta no es una crítica sobre las opiniones emitidas por los informantes. En este sentido, la investigadora, por medio del proceso hermenéutico realizado, busca comprender e interpretar las relaciones encontradas sobre el fenómeno que permitieron develar la Persovisión de la Inteligencia Emocional para la Resolución de Conflictos en el Ámbito Educativo con los estudiantes del nivel de Educación Media General en la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García”, ubicada en el municipio Valencia en el Estado Carabobo.

El proceso hermenéutico que se desarrolló en el presente estudio consistió en describir las esencias individuales que emergieron del proceso de categorización y colocarlas entre corchetes señalando con una letra mayúscula y un número seguido de la línea donde estaba textualmente la unidad de estudio seleccionada. A este respecto

se utilizó la letra “E” para designar a los estudiantes; la letra “D” a los docentes y la letra “P” a los profesores de la institución. Ejemplo: [E1- 0001].

Esencia Universal 1

Percepción de las Emociones

La percepción de las emociones quedó tipificada por los actores de estudio de la siguiente manera:

Está feliz o triste [E1-0009]; está feliz echa broma, triste apagado [E2-0010]; saber cuándo estas estudiando de todas tus materias [E2-0016]; Es la capacidad de cualquier persona, formas de interpretar el problema, de solucionarlo [E2-0016]; las emociones [D1-0008]; surgen por sentimientos [D2-0009]; uno muestra sus sentimientos, alegrías, angustias a otro, y miedos [D1-0010]; el ser humano nace con una inteligencia innata donde en unos resalta más que en otros seres humanos en el desarrollo de su vida y se desarrolla por los contenidos [D2-0011]; Yo, yo,.....eh, creo que uno sabe todo y demuestra a otros los conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo [D1-0014]; son las que uno trasmite por la forma de uno ser. [P1-0006]; Emoción cuando uno le dicen una noticia [P2-0006].

Lo antes expuesto permite inferir que los estudiantes del nivel de Educación Media General en la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García”, ubicada en Valencia en el Estado Carabobo, perciben las emociones de distintas maneras: mostrar sus sentimientos, alegría, angustias, emociones, miedos, y otras. De igual modo, conciben las emociones como la capacidad o forma de interpretar la realidad para enfrentar y reaccionar ante los problemas de la vida diaria, es la forma de reaccionar cuando se recibe una noticia, estar feliz o contento dependiendo de las circunstancias.

Al respecto, Goleman (1998), agrega que la conciencia emocional, constituye la vía más expedita para sintonizar adecuadamente al individuo con su desempeño,

controlar sus sentimientos conflictivos, mantenerse motivado, y captar adecuadamente los sentimientos de las personas que los rodean.

Desde el punto de vista de los actores de estudio (estudiantes), las personas vienen al mundo dotados con características emocionales innatas, las cuales le permiten, en algunos casos, resaltar más en la vida que otros. Destacan que las personas son un reflejo de cómo responden emocionalmente ante las diversas situaciones que se presentan a diario. Es decir, las emociones que los estudiantes transmiten reflejan su forma ser y comportarse.

Lo expuesto por los actores de estudio es corroborado por Goleman (1998), cuando puntualiza que el manejo de las emociones consiste en tener la capacidad de reconocer cómo nuestras emociones afectan nuestras acciones y de cómo utilizar adecuadamente nuestros valores como guía para la toma de decisiones. En suma, en valorarse adecuadamente uno mismo reconociendo sus fortalezas y debilidades, y de aprender de la experiencia y tener confianza en uno mismo.

Esencia Universal 2

Manejo de las Emociones para Resolver Conflictos

El manejo de las emociones para la resolución de conflictos es percibida por los actores de estudio de la siguiente manera:

Algunas no todas [E1-0021]; no tengo mucho control con las emociones [E2-0023]; controlar todas las emociones tener el dominio [E1-0059]; imagino que es ser inteligente a la hora de poder controlar tus emociones[E2-0073]; es aquella que nos permite el buen manejo de nuestras emociones [D1-0083]; El estudio de las emociones [D2-0098], Buscando estrategias que hagan que se den cuenta por ellos mismos de sus pensamientos, haciéndolos pensar con ejemplos de la vida diaria [D1-0088]; Identificaría las deficiencias [D2-0046]; elaboraría un plan de acción [D2-0048]; vínculos comunicacionales con los representantes [D2-0051]; No las manejo [P1-0024]; No, Porque hay cosas que me molestan y pierdo el control de mí [P2-0017].

La inteligencia emocional para la resolución de conflictos es vista por los actores de estudio como la capacidad que tienen los seres humanos para enfrentar y controlar las emociones. En este sentido, los actores de estudio la definen como aquella que permita el buen manejo de las emociones, su estudio, buscar estrategias que den cuenta de sus pensamientos, poniendo ejemplos de la vida diaria, identificando las deficiencias, que requieren elaborar un plan de acción y estableciendo vínculos comunicacionales.

Goleman (1998) señala que el control de las emociones es la capacidad que tienen las personas para afrontar adecuadamente los desafíos y diversas circunstancias que experimenta en sus actividades de la vida diaria.

Añade, el autor antes mencionado, que las emociones descontroladas pueden convertir a la gente más inteligente en estúpida; y, que las personas necesitan de la competencia emocional para sacar el máximo provecho a sus talentos. Por eso afirma, que la incompetencia emocional es la razón principal por la cual los seres humanos no aprovechan plenamente su potencial.

Otro actor de estudio, expresó que el manejo de las emociones no funciona en él porque pierde el control al molestarse. Al respecto, Goleman (1996) sostiene que es importante reconocer cómo las emociones afectan todo lo que hacemos; pues la carencia de esta capacidad nos hace más vulnerables, quedando expuestos al contexto sociocultural donde actuamos.

Así pues, la conciencia emocional es la vía más expedita para sintonizar adecuadamente al individuo con su desempeño diario; es decir, controlar los sentimientos y los conflictivos, mantenerse motivado y captar adecuadamente los sentimientos de las personas que nos rodean determinara el grado de asertividad que tengamos al relacionarnos con los demás.

En cuanto al conflicto, este se define como “una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre las cuales existen un antagonismo motivado por una confrontación de intereses” (Fernández citado por Wikipedia, 2017, s. p.)

Entre las causas generadoras de conflictos, el autor citado anteriormente destaca las siguientes: los procesos de cambio, la injusticia social, los sistemas sociales

violentos y muy competitivos, la falta de libertad, la ausencia de comunicación, las situaciones de desastre y de crisis aguda y la desorganización, entre otros, los cuales pueden generar procesos conflictuales.

Las causas y los orígenes de los conflictos son diversos y, por lo tanto, los métodos de intervención deberían adaptarse a sus características, intervenir en su causa y en su efecto, a fin de que la ayuda llegue a ser realmente efectiva y se reduzca en todo lo posible sus contradicciones.

Esencia Universal 3

Percepción de la Inteligencia Emocional

La percepción de la inteligencia emocional por los actores d estudio quedo de la siguiente manera:

Nunca lo he leído, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano desde lo kinestésico lo visual, lo auditivo, es la capacidad de organizar los sentimientos [D1-0074]; Yo pienso que eso es utilizar la inteligencia en el uso de los sentimientos y emociones, sabiendo cómo actuar en un momento determinado [D2-0040]; La inteligencia no hay personas brutas si no flojas [P1-0012]; Para uno ser inteligente tiene que estudiar [P2-0011].

En la entrevista realizada a los actores de estudio –docentes-, uno de ellos manifestó no haber leído nada relacionado con esta temática; sin embargo, entiende la inteligencia emocional como la capacidad que tiene el ser humano de organizar sus sentimientos desde lo auditivo, kinestésico, visual y auditivo. En cambio, el otro docente piensa que la inteligencia emocional consiste en utilizar la inteligencia en el uso de los sentimientos y las emociones, lo que le permitiría actuar o saber actuar en un momento determinado.

Para ratificar lo expuesto por estos actores de estudio, Goleman (2006) refiere que la inteligencia emocional determina la capacidad de las personas para aprender habilidades prácticas basadas en los siguientes aspectos: conciencia de uno mismo,

motivación, autocontrol, empatía y capacidad de relación. Además, advierte que lo relevante de la competencia emocional es trasladar ese potencial intelectual de los seres humanos al mundo laboral, social, profesional y/o vivencial.

En la entrevista realizada a los actores - padres y representantes - el primero de ellos puntualizó que desde el punto de vista intelectual no hay personas brutas sino flojas. Mientras que el segundo argumentó la necesidad de prepararse, estudiar y/o formarse para poder ser inteligente. Tal situación es congruente con lo expresado Goleman (2006), quien afirma que las competencias emocionales se agrupan en conjuntos, como por ejemplo: capacidad para interactuar socialmente, conciencia de sí mismo, entre otros. Esto significa que: (a) Si la persona carece de habilidades sociales, será incapaz de persuadir o inspirar a los demás, de dirigir equipos o de catalizar el cambio. (b) Si tiene poca conciencia de sí mismo, entonces no será consciente de sus propias debilidades, careciendo de la confianza y seguridad para acometer sus responsabilidades.

Evidentemente, lo afirmado por el mencionado autor, revela la importancia de educar formalmente la inteligencia emocional a fin de adquirir las competencias y el dominio que se requiera para emplearlas oportuna y efectivamente en la resolución de conflictos que se presenten en los diferentes contextos de procedencia.

En la entrevista realizada a los actores de estudio –docentes-, uno de ellos manifestó no haber leído nada relacionado con esta temática; sin embargo, entiende la inteligencia emocional como la capacidad que tiene el ser humano de organizar sus sentimientos desde lo auditivo, kinestésico, visual y auditivo. Mientras que el otro informante piensa, que la inteligencia emocional consiste en utilizar la inteligencia en el uso de los sentimientos y las emociones, lo que le permitiría actuar o saber actuar en un momento determinado.

Para ratificar lo expuesto por los docentes informantes, la inteligencia emocional para Goleman (2006), determina la capacidad de las personas para aprender habilidades prácticas basadas en los siguientes aspectos: conciencia de uno mismo, motivación, autocontrol, empatía y capacidad de relación. Advierte que lo

relevante de la competencia emocional es trasladar ese potencial intelectual de los seres humanos al mundo laboral, social, profesional y/o vivencial.

Es decir, lo afirmado por el autor destaca la importancia del proceso de formación para adquirir las competencias y el dominio que requieren las competencias emocionales en la resolución de situaciones diversas en los determinados ámbitos de procedencia.

Esencia Universal 4

Educación Emocional para el Estudiante

La educación emocional para el estudiante del nivel de secundaria debe ir de la siguiente manera:

Los estudiantes necesitan educación emocional: claroooooo, el estudiante necesita una formación en las emociones [D1-0037]; Sí. Buscan problemas y no saben cómo reaccionar [D2-0027; Algunos controlan todas sus emociones otros no se dejan llevar como yo por la adrenalina. [E1-0045]; La gran mayoría tiene buen manejo de sus emociones, por lo que yo he visto [E2-0059]; No [D1-0063] A veces son muy agresivos y fastidiosos [D2-0071]; No, Porque hay cosas que me molestan y pierdo el control de mí [D2-0018]; La mente el ser humano es capaz de dominar sus emociones al momento de pensar [D1-0028]; Hay veces que uno piensa que sí, y no estamos exentos de tener emociones fuertes, dolor, pérdida de seres queridos por lo general trato de no perder el control [D2 0019]; Disgusto con el mismo, inconformidad, tristeza, mal humor, desprecio por el mismo [D1-0064].

En esta esencia los actores de estudio -docentes- expusieron sus puntos de vista en cuanto a la relevancia de la educación emocional en los estudiantes de la Unidad Educativa “Manuel Antonio Romero García” ubicada en el municipio Valencia en el estado Carabobo. Al respecto, expresaron que efectivamente los estudiantes, debido a las características de su periodo evolutivo, requieren de dicha formación y educación.

Tal situación obedece a que en reiteradas oportunidades se meten en problemas y no saben cómo reaccionar. Señalan los informantes que algunos estudiantes pueden controlar sus emociones, pero otros no, dejándose llevar por la adrenalina. Esto se refleja cuando se muestran con mucha agresividad o son muy fastidiosos.

En cuanto a las características de la adolescencia, Wikipedia (s.f.) enfatiza que la adolescencia es una época de cambios que marca el proceso de transformación del niño en adulto, es un período de transición que tiene características peculiares. Se llama adolescencia, porque sus protagonistas son jóvenes que aún no son adultos pero que ya no son niños. Es una etapa de descubrimiento de la propia identidad (identidad psicológica, identidad sexual...) así como la de autonomía individual.

Por otro lado, los docentes argumentan que la mente del ser humano es capaz de dominar sus emociones al momento de pensar, también señalan que las personas no están exentas de tener emociones fuertes como dolor, pérdida de seres queridos, disgusto con el mismo, inconformidad, tristeza, mal humor y desprecio de sí mismo. Sin embargo, opinan que tratan de no perder el control ante tales adversidades.

Para integrar la enseñanza de habilidades emocionales en el marco de la vida del estudiante, Goleman (1996), enfatiza la necesidad de ayudar a pensar a los maestros nuevas formas de corregir a los estudiantes con mal comportamiento. Para el autor, los momentos de mal comportamiento son una oportunidad para enseñar a los niños y jóvenes las habilidades de las que carecen: el dominio de los impulsos, la expresión de los sentimientos, la resolución de conflictos, y otros, algo que sería imposible lograr recurriendo exclusivamente a la mera coerción, dominación y/o restricción.

En tal sentido, el autor antes referenciado presenta con su teoría, una opción para facilitar la inserción del adolescente de mal comportamiento a las actividades escolares y que los docentes eduquen desde las emociones, encontradas en cada escena educativa, y de acuerdo a la realidad o el contexto. De igual modo, articular todas las asignaturas con lecturas asociadas a las formas de cómo prevenir situaciones utilizando su inteligencia emocional antes de actuar dejándose llevar por sus impulsos.

Por lo antes expuesto, Goleman (1999), sistematiza el concepto de inteligencia emocional, lo torna científico. Para ello, presenta un marco esquemático de las competencias, talentos, aptitudes y habilidades emocionales personales y sociales, con ejemplos de sus respectivas manifestaciones en la vida cotidiana. En tal sentido, propone el entrenamiento, y la puesta en práctica como recaudos necesarios para lograr realmente los objetivos planificados.

Esencia Universal 5

La Educación Emocional para Mejorar la Convivencia en el Liceo

La Educación Emocional para Mejorar la Convivencia en el Liceo debe realizarse según los actores d estudio de la siguiente manera;

Tener oportunidad [E1-0037]; hace cosas que no debe [E1-0038]; la educación emocional ayudaría a los alumnos, como a ser más razonables [E2-0051] Si es enseñar a comprender el mundo interior de cada uno de nosotros, tener dominio e identidad, madurez y equilibrio de los pensamientos generando en cada joven una identidad propia [D1-0052]; ya que así los enseñan a defenderse de ellos mismos sin afectar a los demás [D2-0033]; Si [D1-0043]; hay mucho agresivo y también muchos están confundidos [D2-0054]; Si, que se esté portando bien y no sea mala conducta [D2- 0031]

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones. La inteligencia emocional comprende una serie de habilidades que Goleman caracteriza como interdependientes, jerárquicas y genéricas. En otras palabras, cada una requiere de las otras para desarrollarse, se sirven de base unas a otras y son necesarias en distintos grados según los tipos de trabajo y las tareas que se cumplan.

Por tal razón, la educación emocional es imprescindible para mejorar la convivencia en los estudiantes. Al respecto, señalan los informantes estudiantes que

es una oportunidad que se les presenta y la deben aprovechar, ya que usualmente realizan cosas que no deberían hacer y la educación emocional contribuiría a ser más razonables a los estudiantes. Ello es debido, a la necesidad de aprender a comprender su mundo interior, tener dominio e identidad, madurez y equilibrio de los pensamientos, generando en cada joven una identidad propia. Situación que coadyuvaría a enseñarlos a defenderse, sin afectar a las demás personas. Coinciden en afirmar los informantes, que en esta etapa de la vida en general se sienten muy confundidos y con mucha agresividad.

Con base a lo expuesto, el subsistema de Educación Secundaria Bolivariana, (2007) (SEB), centra su atención en la formación integral de la adolescencia y la juventud, entre 12 y 19 años aproximadamente. Su finalidad principal es formar al y la adolescente y joven con una conciencia histórica e identidad venezolana, con potencialidades y habilidades para el pensamiento crítico, reflexivo, cooperador y liberador, que le permita, a través de la investigación, contribuir a la solución de problemas de la comunidad local, regional y nacional, de manera corresponsable y solidaria.

Concluyendo, la teoría de aprendizaje sociocultural de Vigostky considerada que la formación de valores morales, éticos, sociales, ciudadanos, la difusión del conocimiento y de todo avance y progreso humano; sumado a las experiencias que vaya teniendo el niño o adolescente a lo largo de su vida, van a influir de manera significativa en la toma de sus decisiones y de su actuación en la sociedad. Debido a esto, es importante plantear una enseñanza basada en el potencial de inteligencia que cada ser humano posee y respetar su componente cultural.

Interpretación del Fenómeno

PERSPECTIVA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

El análisis hermenéutico realizado en esta investigación permite develar el pensamiento de los actores de estudio sobre la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el ámbito de la educación secundaria.

Así pues, entendiendo que la inteligencia emocional es la capacidad que tenemos los seres humanos para manejar nuestras emociones; es decir; ser capaces de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, auto motivarnos y manejar efectivamente nuestras relaciones interpersonales (Goleman, 1996), iniciare a enunciar las premisas de esta aproximación teoría:

Las emociones se perciben de distintas maneras; como son: mostrar sus sentimientos, alegría, angustias, emociones, miedos, entre otras. Por ello, las emociones las conciben como la capacidad o forma de interpretar la realidad para enfrentar y reaccionar ante los problemas de la vida diaria, es la forma de reaccionar cuando se recibe una noticia, estar feliz o contento dependiendo de las circunstancias.

La inteligencia emocional para la resolución de conflictos es la capacidad que tienen los seres humanos para enfrentar y controlar las emociones. En este sentido, se definen como aquella que permita el buen manejo de las emociones, su estudio, buscar estrategias que den cuenta de sus pensamientos, poniendo ejemplos de la vida diaria, identificando las deficiencias, que requieren elaborar un plan de acción y estableciendo vínculos comunicacionales.

La educación emocional, durante la formación en el nivel de secundaria, es fundamental debido a que este periodo evolutivo de los estudiantes así lo requiere. En este nivel de educación, los estudiantes en reiteradas oportunidades se meten en problemas y no saben cómo reaccionar; es decir, algunos estudiantes pueden controlar sus emociones pero otros no. Esto se refleja cuando se muestran con mucha agresividad o son muy fastidiosos.

La educación emocional es imprescindible para mejorar la convivencia entre los estudiantes. Estos actores señalan que es una oportunidad que deben aprovechar ya que usualmente realizan cosas que no deberían hacer y esta formación contribuiría a hacerlos más razonables.

También, esta educación emocional atendería su necesidad de comprender su mundo interior, tener dominio e identidad, madurez y equilibrio de los pensamientos; es decir, los enseñaría a tener una identidad propia. La educación de la inteligencia emocional coadyuvaría a enfrentar las situaciones, defenderse, sin afectar a las demás personas; y, a sentirse menos confundidos y con menos agresividad.

Para los actores de estudio docentes, la inteligencia emocional se refiere a la forma en la que actuamos, con nuestros sentimientos y con nuestras emociones, en un momento determinado de nuestras vidas.

MOMENTO V

REFLEXIONES Y CONSIDERACIONES FINALES

Consideraciones

Una vez concluida la investigación y obtenida la persovisión sobre la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en la Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García ubicado en el municipio Valencia estado Carabobo, se presentan las siguientes reflexiones.

Es importante acotar que los hechos narrados por los informantes clave son de gran interés, ya que generaron un proceso de reflexión sobre el fenómeno de investigación, por cuanto se presenta información sobre las emociones, inteligencia, manejo de las emociones, educación emocional e inteligencia emocional permitiendo su interpretación y llegar a develar el significado de la Persovisión sobre la inteligencia emocional, dicho significado fue expresado por los estudiantes mediante sus comportamientos en cuanto a sus sentimientos, alegrías, tristeza, ira, entre otros.

En este sentido, la Inteligencia Emocional surge como el hilo conductor del cual emerge el significado de la Persovisión para la resolución de conflictos.

Desde mi percepción constituye un fenómeno social que influye significativamente en las acciones ejercidas por los seres humanos en sus prácticas cotidianas, ya que es la forma de expresar los sentimientos, necesidades, anhelos, sufrimientos, hasta las frustraciones, partiendo de la conducta humana reflejándose a lo largo del crecimiento del ser.

La inteligencia emocional genera sentimientos positivos y negativos afectando en ocasiones el desempeño de los estudiantes frente al medio que los rodea, en el caso

de fomentar estos comportamientos a lo largo de su vida arrastran conflictos que en ocasiones necesitarían de ayuda profesional para superar sus crisis.

En esencia todas las emociones son impulsos para actuar, planes para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar y que esto conduce a la acción es muy evidente cuando observamos a un niño realizar lo que les provoca; en cuanto a los adultos son limitados por sus emociones que los impulsan a actuar diferente a lo que sienten o a la realidad existente.

En cuanto a la educación emocional se observa que los estudiantes masculinos son más impulsivos y las féminas son más prudentes al momento de tomar decisiones, toman en cuenta los riesgos que esto puede implicar, a fin de generar soluciones se deben brindar a los estudiantes estrategias para afrontar e intervenir exitosamente en su resolución.

Recomendaciones

En relación al resultado obtenido se presentan las siguientes recomendaciones:

Desarrollar actividades en los espacios educativos basados en el reconocimiento de cada uno como persona, esto contribuye en el desarrollo del autoconocimiento de ser y por ende el respeto a los demás.

Generar acciones que involucren la integralidad del ser, esto con el fin de propiciar la autonomía del ser, el manejo de las emociones y la actuación en la sociedad.

Establecer estrategias motivadoras que induzcan el fortalecimiento de los vínculos establecidos por la interacción social, educativa y afectiva, integrando a toda la comunidad escolar y sus adyacencias.

Promover la sana convivencia de los humanos para hacer posible el ser, hacer, conocer y el convivir.

Ampliar los conocimientos del docente en cuanto a la educación emocional y a lo referente a la inteligencia emocional, con el fin de que este sea mediador en la resolución de conflictos y los detecte con facilidad.

Realizar diagnóstico a los estudiantes que se consideren que estén en situación de riesgo emocional él o su núcleo familiar.

REFERENCIAS

- Armas, Y. (2012). *Propuesta de educación emocional para el desarrollo de la inteligencia emocional en los miembros de la organización educativa*. Trabajo de Maestría publicado, Universidad de Carabobo.
- Balza, A. (2010). *Educación, investigación y aprendizaje. Una hermenéutica desde el pensamiento complejo y transdisciplinario*. Apunses: San Juan de los Morros.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y lenguaje*. Barcelona: Praxis.
- Bruner, J. (2004). *Realidad mental y mundos posibles: los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia*. Editorial Gedisa. [Documento en línea]. Disponible: <https://psicologiaymente.net/desarrollo/teoria-sociocultural-lev-vygotsky>
- Castillo, T. (2014). *Inteligencia emocional para potenciar las competencias gerenciales en los directores de centros educativos*. Trabajo de Maestría publicado, Universidad de Carabobo.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta oficial N° 36860. Caracas.
- Currículo y Orientaciones metodológicas. (2007) Subsistema Educación Secundaria. CENAMEC. Caracas.
- Definición De (s. f.). *Que es, significado y concepto*. [Documento en línea]. Disponible: <https://definicion.de/inteligencia-emocional>. [Consulta: 2017, Julio 20].
- Díaz, L. (2015). *Visión investigativa en ciencias de la salud. (Énfasis en paradigmas emergentes)*. Valencia, Venezuela: IPAPEDI
- Fajardo, A. (2014) *Significado de la violencia a partir de las experiencias vividas por los estudiantes del 2° año U.E “Abdón Calderón”* Trabajo de Maestría publicado, Universidad de Carabobo.
- Goleman, D. (1996) *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós

- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona España: Kairos
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina: Vergara.
- Hurtado de Barrera, J (2005). *El proceso de investigación. metodología de la investigación holística*. Venezuela: Monsort.
- Ley Orgánica de Educación (2009). Gaceta Oficial N° 5929. Caracas.
- Leal, J, (2017). *La autonomía del sujeto investigador y la metodología de investigación*. (4ª. ed.)Valencia: Azul Marino.
- Martínez, M. (2012). *Nuevos fundamentos en la investigación científica*. México: Trillas.
- Martínez, M. (2002). *Comportamiento humano: nuevos métodos de investigación*. México: Trillas.
- Muñoz, A. (2016). *¿Qué es la inteligencia emocional?* About Español. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.aboutespañol.com/que-es-la-inteligencia-emocional-2396388>. [Consulta: 2017, Julio 20].
- Rosendo, F. (2014). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal directivo*. Trabajo de Maestría publicado, Universidad de Carabobo.
- Sandín E. M. (2003). **Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones**. Madrid: McGraw-Hill.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona. Paídos.
- Yuni, J., y Urbano, C. (2005). *Mapas y herramientas para conocer la escuela. investigación etnográfica investigación-acción*. (3ª ed.) Argentina: Brujas.
- Wikipedia, La Enciclopedia Libre (s. f.). *Adolescencia*. [Documento en línea]. Disponible: <https://es.wikipedia.org/wiki/Adolescencia>. [Consulta: 2017, Marzo 22]

Wikipedia (2017). La Enciclopedia Libre. *El conflicto*. [Documento en línea].
Disponible: <https://es.wikipedia.org/wiki/conflicto>. [Consulta: 2017, Julio 10].

Valles, M. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid. Síntesis.

Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto*. España-Barcelona: Graó. [Libro en línea] Disponible: <https://books.google.co.ve/books?isbn:8478272976>. [Consulta: 2017, Julio 15].

ANEXOS

ANEXO A

UNIDAD HERMENEUTICA: PERSOVISIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO		
N° línea	DESCRIPCION PROTOCOLAR	ESENCIAS INDIVIDUALES
	Entrevista 01 (Ricardo)	
0001		
0002	ENT: Buenos días Ricardo te vamos hacer unas	
0003	preguntas acerca de la investigación titulada:	
0004	Persovisión de la Inteligencia Emocional para la	
0005	Resolución de Conflictos en el Ámbito	
0006	Educativo... Ricardo ¿Qué entiendes tu por	
0007	emociones?	
0008		* Está feliz o
0009	RICARDO: Bueno profesora es como por ejemplo	triste
0010	que uno <u>está feliz o triste</u> por ejemplo que uno está	* está feliz echa
0011	<u>feliz está echando broma y cuando esta triste se</u>	broma, triste
0012	<u>siente como apagado</u> que no se quiere hacer nada	apagado
0013	como con ganas de llorar algo así	
0014		
0015	ENT: Ok, ¿Qué crees tú que es la inteligencia?	
0016		
0017	RICARDO: Inteligencia es como saber que esta,	* saber cuándo
0018	<u>saber cuándo estas estudiando de todas tus</u>	estas estudiando
0019	<u>materias</u> es cuando eres inteligente porque si no	
0020	sabes te quedas.	
0021		
0022	ENT: ¿Tú crees que manejas tus emociones?	
0023		
0024	RICARDO: Ah, <u>algunas no todas.</u>	* algunas no todas.
0025		
0026	ENT: ¿Por qué dices eso explícate?	
0027	RICARDO: Porque algunas veces <u>no me controlo</u>	* no me controlo,
0028	cuando estoy jugando futbol no me controlo	baja y sube la
0029	quiero <u>subir, bajar, la adrenalina.</u>	adrenalina.
0030		
0031	ENT: ¿Tú crees que necesitas educación	
0032	emocional?	
0033		
0034	RICARDO: Puede ser, para poderlas controlar	
0035	todas pues	

0036	ENT: ¿Tú crees que la educación emocional mejoraría la convivencia en el liceo?	
0037 0038 0039 0040 0041 0042 0043 0044 0045 0046 0047 0048 0049 0050 0051 0052 0053 0054 0055 0056 0057 0058 0059 0060 0061 0062 0063 0064 0065 0066 0067 0068 0069 0070 0071	<p>RICARDO: si, por que uno controlando las emociones puede <u>tener la oportunidad</u> a veces por las emociones uno se deja llevar y hasta puede <u>hacer cosas que no debe</u> pues, por ejemplo echar broma, irrespetar al profesor,... algo así pues.</p> <p>ENT: ¿Tus compañeros tienen buen manejo de las emociones?</p> <p>RICARDO: Algunos no todos, porque <u>algunos controlan todas sus emociones otros no se dejan llevar como yo por la adrenalina.</u></p> <p>ENT: ¿Sabes tú lo que es inteligencia emocional?</p> <p>RICARDO: no...</p> <p>ENT: RICARDO si tú al inicio me dijiste que las emociones son como estados de ánimos, como me siento y me dices que <u>el inteligente es aquel que conoce algo</u> que saben entonces en el caso de la inteligencia emocional que me dirías tú.</p> <p>RICARDO: Es como <u>controlar todas las emociones tener el dominio</u>, no dejar que ninguna emoción se se le domine a uno pues</p> <p>ENT: ¿Crees tú que es importante tener educación emocional?</p> <p>RICARDO: Si, porque si no la tienes <u>como dije antes puedes hacer algo que no debes</u> por ejemplo ofender a alguien que se yo hacer x cosas puede hacer no se...</p> <p>ENT: Bueno RICARDO muchas gracias esto fue toda la entrevista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ tener oportunidad ❖ hace cosas que no debe ❖ algunos controlan sus emociones otros se dejan llevar por la adrenalina ❖ el inteligente es aquel que conoce algo ❖ controlar todas las emociones tener el dominio, ❖ como dije antes puedes hacer algo que no debes
	Entrevista 2 (Stiwuar)	
0001 0002 0003 0004 0005	<p>ENT: Buenos días estamos hablando con Stiwuar a quien le vamos hacer unas preguntas acerca de una investigación llamada: Persovisión De La Inteligencia Emocional Para La Resolución De Conflictos En El Ámbito Educativo... Stiwuar</p>	

<p>0006 ¿Qué entiendes tú por emociones? 0007 0008 STIWUAR: Que entiendo yo por emociones <u>es los</u> 0009 <u>sentimientos que uno siente en etapas de su vida</u> 0010 cuando esta triste, triste, aburrido, alegre, son son 0011 las cosas con las que unos se rige sus emociones. 0012 0013 ENT: Ok, ¿Qué me puedes decir sobre lo que es la 0014 inteligencia? 0015 0016 STIWUAR: La inteligencia seria <u>la capacidad de</u> 0017 <u>cualquier persona aaaaaaaa formas deeeeeeee</u> 0018 <u>interpretar su sus problemas</u> ósea que cada 0019 persona tiene su manera de interpretar el problema 0020 de de solucionarlo . 0021 0022 ENT: Okey y ¿Tú crees que manejas tus 0023 emociones? 0024 0025 STIWUAR: Algunas no todas, ¿Por qué? <u>no tengo</u> 0026 <u>mucho control con las emociones</u> eee la emoción 0027 que más me cuesta controlar es la de la ira ¿Qué 0028 pasa cuando agarras una irá, que eres capaz de 0029 hacer cuando entras en irá? has cuando en ira soy 0030 capaz de hacer muchas cosas pero mi forma de 0031 desahogarme con la ira es hablar conmigo mismo 0032 camino demasiado y hablo conmigo mismo. ¿Y 0033 nunca has tenido una situación donde tú sientas 0034 que perdiste el control de la ira? Si ¿y qué has 0035 hecho? Agredido ¿Físicamente a alguien o 0036 verbalmente a alguien? Físicamente ¿Golpeado? No golpeado pero bastante eso me paso una vez en la escuela y como me hacían</p>	<p>¿Qué entiendes tú por emociones? STIWUAR: Que entiendo yo por emociones <u>es los</u> <u>sentimientos que uno siente en etapas de su vida</u> cuando esta triste, triste, aburrido, alegre, son son las cosas con las que unos se rige sus emociones. ENT: Ok, ¿Qué me puedes decir sobre lo que es la inteligencia? STIWUAR: La inteligencia seria <u>la capacidad de</u> <u>cualquier persona aaaaaaaa formas deeeeeeee</u> <u>interpretar su sus problemas</u> ósea que cada persona tiene su manera de interpretar el problema de de solucionarlo . ENT: Okey y ¿Tú crees que manejas tus emociones? STIWUAR: Algunas no todas, ¿Por qué? <u>no tengo</u> <u>mucho control con las emociones</u> eee la emoción que más me cuesta controlar es la de la ira ¿Qué pasa cuando agarras una irá, que eres capaz de hacer cuando entras en irá? has cuando en ira soy capaz de hacer muchas cosas pero mi forma de desahogarme con la ira es hablar conmigo mismo camino demasiado y hablo conmigo mismo. ¿Y nunca has tenido una situación donde tú sientas que perdiste el control de la ira? Si ¿y qué has hecho? Agredido ¿Físicamente a alguien o verbalmente a alguien? Físicamente ¿Golpeado? No golpeado pero bastante eso me paso una vez en la escuela y como me hacían</p>	<p>es los sentimientos que uno siente en etapas de su vida</p> <p>Es la capacidad de cualquier persona, formas de interpretar el problema de solucionarlo</p> <p>no tengo mucho control con las emociones</p>
<p>0037 mucho bulling hubo un momento en que no me 0038 pude controlar. 0039 0040 ENT: ¿Pero tu consideras que cuando te sientes 0041 acorralado porque se meten contigo esa es tu 0042 reacción? 0043 0044 STIWUAR: si, no siempre yo he tratado de 0045 evitarlos, lo evito, los ignoro, pero hay siempre 0046 llega un momento en que ya uno no puede más. 0047</p>	<p>mucho bulling hubo un momento en que no me pude controlar. ENT: ¿Pero tu consideras que cuando te sientes acorralado porque se meten contigo esa es tu reacción? STIWUAR: si, no siempre yo he tratado de evitarlos, lo evito, los ignoro, pero hay siempre llega un momento en que ya uno no puede más.</p>	

0048	ENT: ¿Tú crees que la educación emocional	
0049	mejoraría la convivencia en el liceo?	
0050		
0051	STIWUAR: Si	
0052		
0053	ENT: ¿Por qué?	
0054		
0055	STIWUAR: Porque <u>la educación emocional</u>	la educación
0056	<u>ayudaría a los alumnos, como a ser más</u>	emocional ayudaría
0057	<u>razonables</u> , tener un mejor como sería una mejor	a los alumnos,
0058	convivencia con los demás convivir.	como a ser más
0059		razonables
0060	ENT: ¿Tus compañeros tienen buen manejo de las	
0061	emociones?	
0062		
0063	STIWUAR: <u>La gran mayoría tiene buen manejo</u>	La gran mayoría tiene
0064	<u>de sus emociones, por lo que yo he visto</u> y lo que	buen manejo de sus
0065	conozco de ellos no han presentado un cambio de	emociones, por lo
0066	emociones ni violentos ni nada, pero si algunos	que yo he visto
0067	momentos se le salen las emociones cuando se	
0068	ríen mucho no se controlan.	
0069		
0070		
0071	ENT: ¿Sabes tú lo que es inteligencia emocional?	
0072		
0073	STIWUAR: no...	
0074		
0075	ENT: Si tú me diste un concepto de emociones y	
0076	un concepto de si los unificáramos ¿Cuál sería tu	
0077	concepto?	
0078		
0079		
0080	STIWUAR: <u>imagino que es ser inteligente a la</u>	imagino que es ser
0081	<u>hora de poder controlar tus emociones</u> o saber	inteligente a la hora
0082	cómo responder ante ellas	de poder controlar
0083		tus emociones
0084	ENT: Bueno STIWUAR muchas gracias esto fue	
0085	toda la entrevista.	
	Entrevista 03 (El chino: representante)	
0001	ENT: Buenos días estamos entrevistando al El	
0002	Chino quien nos va a dar una breve explicación de	
0003	lo que él entiende por emoción. ¿Qué crees tú que	
0004	son las emociones?	
0005		❖ son las que uno

0006	EL CHINO: Las emociones para mí <u>son las que</u>	<p>transmite por la forma de uno ser.</p> <p>❖ La inteligencia no hay personas brutas si no flojas</p>
0007	<u>uno trasmite por la forma de uno ser.</u>	
0008		
0009	ENT: Aja y que me puedes decir sobre ¿Que es la	
0010	inteligencia?	
0011		
0012	EL CHINO: <u>La inteligencia no hay personas</u>	
0013	<u>brutas si no flojas</u> la inteligencia a veces no, no	
0014	eso también es mental porque si no tenemos eso	
0015	mental nunca vamos a lograr nada si no, si no nos	
0016	ponemos, si no tenemos eso positivo nunca vamos	
0017	a lograr nada.	
0018		
0019	ENT: ¿Y tú crees que manejas tus emociones?	
0020	EL CHINO: No	
0021	ENT: ¿Porque dices tú q no las manejas?	<p>❖ no las manejo</p> <p>rabia tengo como me da por más por más de ponerme más agresivo</p>
0022		
0023	EL CHINO: Porque a veces <u>no las manejo.</u>	
0024		
0025	ENT: Bueno pero dame un ejemplo.	
0026		
0027	EL CHINO: No, no se	
0028		
0029	ENT: Vamos a suponer ¿controlas la ira?	
0030		
0031	EL CHINO: No	
0032		
0033	ENT: ¿La rabia?	
0034		
0035	EL CHINO: La rabia si no lo niego porque la	
0036	inten... la <u>rabia tengo como me da por más por</u>	
0037	<u>más de ponerme más agresivo.</u>	
0038	ENT: Ah entonces ¿Tú crees que necesitas	
0040	educación en cuanto a lo que son tus emociones?	
0041		
0042	EL CHINO: Si	
0043		
0044	ENT: Eh ¿crees tú que de acuerdo a la educación	
0045	que quedemos en cuanto a las emociones	
0046	mejoraría la convivencia en el plantel aquí en el	
0047	liceo de los estudiantes?	
0048		
0049	EL CHINO: Si, si	

0050		
0051	ENT: ¿Por qué?	
0052		
0053	EL CHINO: Porque <u>hay mucho agresivo y</u>	❖ hay mucho
0054	<u>también muchos están confundidos</u> porque	agresivo y también
0055	también es como que se expresan pues.	muchos están
0056		confundidos
0057	ENT: Ósea tú te sientes despreciado en ocasiones	
0058		
0059	EL CHINO: <u>No, si no por la parte de que hay</u>	❖ No, si no por la
0060	<u>personas que son enfermas</u> son así lo disminuyen	parte de que hay
0061	mucho pues como sin persona.	personas que son
0062		enfermas
0063	ENT: Ok ¿Tú crees que los estudiantes tienen un	
0064	buen manejo de sus emociones?	
0065		
0066	EL CHINO: No	
0067		
0068	ENT: ¿Por qué?	
0069		
0070		
0071	EL CHINO: Porque <u>a veces son muy agresivos y</u>	❖ a veces son muy
0072	<u>fastidiosos.</u>	agresivos y
0073		fastidiosos
0074	ENT: Y a que le llamas tu fastidioso	
0075		
0076	EL CHINO: A que se están tocando.	
0077		
0078	ENT: Ah ok perfecto y sabes que es la inteligencia	
0079	emocional	❖ es aquella que nos
0080		permite el buen
0081	EL CHINO: la inteligencia emocional <u>es aquella que</u>	manejo de
0082	<u>nos permite el buen manejo de nuestras emociones.</u> de	nuestras
0083	todas nuestras emociones desde el amor, el dolor, la	emociones
0084	rabia, la furia, la alegría es aprender a cómo controlar	
0085	esas emociones.	
0086	ENT: ¿Tú crees que es importante tener educación	
0087	sobre que es la inteligencia emocional?	
0088		
0089	EL CHINO: Si	
0090		
0091	ENT: Bueno CHINO muchas gracias que tengas	
0092	buen día.	
0093	EL CHINO: Igual	
0094		
0095		
	Entrevista 04 (El catire: representante)	

0001	ENT: Buenos días estamos hablando con el catire	
0002	al cual le vamos a hacer una serie de preguntas	
0003	sobre mi trabajo de investigación ¿Qué entiendes	
0004	tú por emociones EL Catire?	
0005		
0006	EL CATIRE: <u>De emoción cuando uno le dicen una</u>	❖ De emoción
0007	<u>noticia buena uno se emociona y la broma</u>	cuando uno le
0008		dicen una noticia
0009	ENT: Aja y q m puedes decir sobre ¿Qué es	bueno uno se
0010	inteligencia?	emociona
0011		
0012	EL CATIRE: La inteligencia <u>para uno ser</u>	❖ para uno ser
0013	<u>inteligente tiene que estudiar.</u>	inteligente tiene
0014		que estudiar.
0015	ENT: Ah entonces tu asocias la inteligencia con el	
0016	estudio ok. Y tú crees que manejas tus emociones	❖ No
0017		
0018	EL CATIRE: <u>No</u>	
0019		
0020	ENT: ¿Por qué crees tú que no?	
0021	EL CATIRE: <u>Porque hay cosas que me molestan y</u>	❖ Porque hay cosas
0022	perdo el control de mí, la alegría si	que me molestan
0023	ENT: La alegría si la sabes manejar	
0024		
0025	EL CATIRE: Si, si esa emoción es bonita.	
0026		
0027	ENT: Bueno tú crees que la educación emocional	
0028	mejoraría la convivencia en el plantel.	
0029	EL CATIRE: <u>Si</u>	Si
0030		
0031	ENT: ¿Por qué?	
0032		
0033	EL CATIRE: Porque como si fueran a cambiar un	
0034	director con otro algo así	
0035	ENT: Mmm no es sobre las emociones sobre las	
0036	acciones de ustedes como estudiantes	
0037		
0038	EL CATIRE: Ah ok	
0039		
0040	ENT: Tú crees que educando las emociones las	
0041	acciones podrían mejorar.	
0042		
0043	EL CATIRE: Si	

0044			
0045	ENT: En qué sentido		
0046			
0047	EL CATIRE: Que los estudiantes no estén	* que se esté portando bien y no sea mala conducta	
0048	montados en los techos así como está ahorita <u>que</u>		
0049	<u>se esté portando bien y no sea mala conducta</u> nada		
0050	de eso		
0051			
0052	ENT: ¿Tú crees que los estudiantes tienen un		* Yo pienso que si
0053	buen manejo de sus emociones?		
0054			
0055	EL CATIRE: <u>Yo pienso que si</u>		
0056			
0057	ENT: ¿Por qué?		
0058			
0059	EL CATIRE: Es como si fuera emoción es como		
0060	si se te queda una materia y la fueras a reparar y		
0061	la pasas y eso es una emoción		
0062			
0063			
0064	ENT: Las de alegría		
0065			
0066	EL CATIRE: Aja la alegría		
0067			
0068	ENT: Y cuando por ejemplo tienen algún		
0069	problema y pelean saben manejar las emociones		
0070			
0071	EL CATIRE: Si		
0072			
0073	ENT: ¿Si?		
0074			
0075			
0076	EL CATIRE: Si, si		
0077			
0078	ENT: Bueno eh y por ultimo sabes lo que es la		
0079	inteligencia emocional		
0080			
0081	EL CATIRE: No		
0082			
0083	ENT: ¿Sabes lo que es inteligencia?		
0084			
0085	EL CATIRE: Si		
0086			
0087	ENT: ¿Qué es la inteligencia?		
0088			
0089			
0090	EL CATIRE: Para uno ser inteligente tiene que		

<p>0091 0092 0093 0094 0095 0096 0097 0098 0099 0100 0101</p>	<p>estudia cómo te dije ahorita</p> <p>ENT: Aja y las emociones entonces unifica esos dos conceptos y dame más o menos un concepto de lo q es la inteligencia emocional</p> <p>EL CATIRE: <u>El estudio de las emociones.</u></p> <p>ENT: Si, bueno Catire muchas gracias</p>	<p>El estudio de las emociones</p>
<p>0001 0002 0003 0004 0005 0006 0007 0008 0009 0010 0011 0012 0013 0014 0015 0016 0017 0018 0019 0020 0021 0022 0023 0024 0025 0026 0027 0028 0029 0030</p>	<p style="text-align: center;">Entrevista 05 (Rosita)</p> <p>ENT: Buenos días estamos hablando con Rosita a quien le vamos hacer unas preguntas acerca de una investigación llamada: Persovisión De La Inteligencia Emocional Para La Resolución De Conflictos En El Ámbito Educativo..... Rosita ¿Qué entiendes tú por emociones?</p> <p>ROSITA: Es cuando uno <u>muestra sus sentimientos, alegrías, angustias a otro, y miedos</u></p> <p>ENT: Ok, ¿Qué crees tú que es la inteligencia?</p> <p>ROSITA: Yo, yo,.....eh, creo que <u>uno sabe todo y demuestra a otros los conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo</u></p> <p>ENT: ¿Tú crees que manejas tus emociones?</p> <p>ROSITA: Si esté, este, eso es complicado, <u>hay veces que uno piensa que sí, y no estamos exentos de tener emociones fuertes dolor, perdida de seres queridos por lo general trato de no perder el control</u></p> <p>ENT: ¿Tú crees que los estudiantes necesitan educación emocional?</p> <p>ROSITA: <u>Si, Muchas veces buscan problemas y no saben cómo reaccionar</u> frente a eso sin gritar o pelear.</p>	<p>✧Uno muestra sus sentimientos, alegrías, angustias a otro, y miedos en el liceo y su casa.</p> <p>✧ uno sabe todo y demuestra a otros los conocimientos adquiridos</p> <p>hay veces que uno piensa que sí, y no estamos exentos de tener emociones fuertes dolor, perdida</p> <p>Si, Muchas veces buscan problemas y no saben cómo reaccionar</p>

0031 0032 0033 0034 0035 0036	<p>ENT: ¿Tú crees que la educación emocional mejoraría la convivencia en el liceo?</p> <p>ROSITA: <u>si ya que así los enseñan a defenderse de ellos mismos sin afectar a los demás.</u></p>	<p>si ya que así los enseñan a defenderse de ellos mismos sin afectar a los demás.</p>
0037 0038 0039 0040 0041 0042 0043 0044 0045 0046 0047 0048 0049 0050 0051 0052 0053 0054 0055 0056	<p>ENT: ¿Sabes tú lo que es inteligencia emocional?</p> <p>ROSITA: Bueno <u>Yo, pienso que eso es utilizar la inteligencia en el uso de mis sentimientos y emociones, sabiendo cómo actuar en un momento determinado.</u></p> <p>ENT: ¿Cómo desarrollarías tú en el plantel la inteligencia emocional de tus estudiantes?</p> <p>ROSITA: En primer lugar <u>identificaría las deficiencias</u> en cuanto al manejo de las emociones por parte de los estudiantes, luego <u>elaboraría un plan de acción</u> con ayuda de las orientadoras para monitorear los casos detectados y brindar atención y por último crearía un <u>vínculo comunicacional con los representantes</u> para contribuir con la mejora de las relaciones de los estudiantes en el plantel. ...</p> <p>ENT: Bueno ROSITA muchas gracias esto fue toda la entrevista.</p>	<p>❖ pienso que eso es utilizar la inteligencia en el uso de mis <u>sentimientos</u> y <u>emociones</u>, sabiendo cómo actuar en un momento determinado</p> <p>❖ identificaría las deficiencias</p> <p>❖ elaboraría un plan de acción</p> <p>❖ vínculo comunicacional con los representantes</p>
0001 0002 0003 0004 0005 0006 0008 0009 0010 0011 0012 0013 0014 0015	<p style="text-align: center;">Entrevista 06 (Docente: Azucena)</p> <p>ENT: Buenos días estamos hablando con Azucena a quien le vamos hacer unas preguntas acerca de una investigación llamada: Persovisión De La Inteligencia Emocional Para La Resolución De Conflictos En El Ámbito Educativo... Azucena ¿Qué entiendes tú por emociones?</p> <p>AZUCENA: <u>las emociones surgen por sentimientos</u> esteee que son motivados a diferentes episodios de la vida del ser humano.</p> <p>ENT: Ok, ¿Qué crees tú que es la inteligencia?</p> <p>AZUCENA: la inteligencia es lo que muestra cada</p>	<p>❖</p> <p>❖ las emociones surgen por sentimientos</p> <p>el ser humano nace con una inteligencia</p>

<p>0016 0017 0018 0019 0020 0021 0022 0023 0024 00250 0026 0027 0028 0029 0030 0031 0032 0033 0034 0035 0036 0037</p>	<p>persona en el desarrollo de su vida ya que <u>el ser humano nace con una inteligencia innata donde en unos resalta más que en otros seres humanos en el desarrollo de su vida y se desarrolla por los contenidos</u> esteee por los contenidos académicos ósea la formación en su hogar..</p> <p>ENT: ¿Tú crees que manejas tus emociones</p> <p>AZUCENA: Si</p> <p>ENT: ¿Por qué dices eso explícate?</p> <p>AZUCENA: a medida que la persona entiende que es una emoción negativa o positiva, una negativa seria la ira al cual al tener dominio de <u>la mente el ser humano es capaz de dominar sus emociones al momento de pensar y el hombre al pensar podría alejarse del momento de ira</u> al razonar ósea las emociones se dominan cuando el ser humano razona.</p> <p>ENT: ¿Tú crees que los estudiantes necesitan educación emocional?</p>	<p>innata donde en unos resalta más que en otros seres humanos en el desarrollo de su vida y se desarrolla por los contenidos</p> <p>❖ la mente el ser humano es capaz de dominar sus emociones al momento de pensar y el hombre al pensar podría alejarse del momento de ira.</p>
<p>0038 0039 0040 0041 0042 0043 0044 0045 0046 0047 0048 0049 0050 0051 0052 0053 0054 0055 0056 0057 0058 0059</p>	<p>AZUCENA: <u>clarooooooooo, el estudiante necesita una formación en las emociones</u> ya que está en un proceso de desarrollo ya que su emotividad lo puede llevar a tener actos negativos que le marcan su vida los hace salir del sistema educativo y los aleja de vivir en una sociedad sana, es importante señalar que <u>en los planteles educativos la educación emocional no se da ya que las emociones no se palpan y afloran sin control convirtiéndose en un torrente desenfrenado de sentimientos</u> que los llevan al odio, venganza y a destruir todo a su paso hasta su propia existencia.</p> <p>ENT: ¿Tú crees que la educación emocional mejoraría la convivencia en el liceo?</p> <p>AZUCENA: <u>Si es enseñar a comprender el mundo interior de cada uno de nosotros, tener dominio e identidad madurez y equilibrio de los</u></p>	<p>clarooooooooo, el estudiante necesita una formación en las emociones</p> <p>en los planteles educativos la educación emocional no se da ya que las emociones no se palpan y afloran sin control convirtiéndose en un torrente desenfrenado de sentimientos</p> <p>Si es enseñar a comprender el mundo interior de cada uno de nosotros, tener dominio e identidad madurez y equilibrio de los pensamientos generando en cada joven una</p>

<p>0060 0061 0062 0063 0064 0065 0066 0067 0068 0069 0070 0071 0073 0074 0075 0076 0077 0078 0079 0080 0081 0082</p>	<p><u>pensamientos generando en cada joven una identidad propia libre de temores y tabúes que los llevan a escudarse en mundos oscuros los cuales le generan sufrimiento.</u></p> <p>ENT: ¿Cómo sabes tú eso que generan sufrimiento y enfermedad las emociones?</p> <p>AZUCENA: okey eso despierta en el ser humano un <u>disgusto con él mismo inconformidad tristeza mal humor desprecio por el mismo</u> y los lleva a la destrucción de su propio ser, las emociones deben educarse desde la niñez ya que el chico es lo que se le modela.</p> <p>ENT: ¿Sabes tú lo que es inteligencia emocional?</p> <p>AZUCENA: <u>nunca lo he leído, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano desde lo kinestésico lo visual, lo auditivo, es la capacidad de organizar los sentimientos</u> de acuerdo al modo de vida de cada uno de nosotros esto contribuye a que la persona asimile lo conocimientos científicos mejores tenga</p>	<p>identidad propia</p> <p>disgusto con él mismo inconformidad tristeza mal humor desprecio por el mismo</p> <p>❖ nunca lo he leído, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano desde lo kinestésico lo visual, lo auditivo, es la capacidad de organizar los sentimientos</p>
<p>0083 0084 0085 0086 0087 0088 0089 0090 0091 0092 0093 0094 0095 0096 0097 0098 0099 0100 0101 0102 0103 0104</p>	<p>asimilación y acomodamiento en sus procesos mentales hay viene lo mental, espiritual y corporal, ahhh cuerpo, alma y mente esa es la vaina.</p> <p>ENT: ¿Cómo desarrollarías tú en el plantel la inteligencia emocional de tus estudiantes?</p> <p>AZUCENA: <u>Buscando estrategias que hagan que se den cuenta por ellos mismos de sus pensamientos, haciéndolos pensar con ejemplos de la vida diaria</u>, por medio de dramatizaciones, videoconferencias, mostrarles que los pensamientos son complejos, loa imágenes engañosas que el mundo cambia, porque cada uno de ellos es un mundo y cada mundo tiene su razón de ser que y tiene que ser compartido con el otro que más podríamos decir allí es importante realzar el valor de la tolerancia empezando por aprender a tolerarnos nosotros</p>	<p>❖ Buscando estrategias que hagan que se den cuenta por ellos mismos de sus pensamientos, haciéndolos pensar con ejemplos de la vida diaria</p>

0105	mismos la humildad el respeto el amor que llevan a la paz interior del ser humano.	
------	------------------------------------------------------------------------------------	--

[ANEXO B]
CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



Ciudadano (a).
Representante
Presente-.

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo Eliana E. Figueroa Fajardo, titular de la cedula V-13105128, me dirijo a usted, con la finalidad de solicitarle permiso para realizar unas entrevistas a su **Representado el Estudiante**: _____ del _____ año sección _____ **Unidad Educativa “Manuel Vicente Romero García”**, ubicado en la Urbanización Cabrales, calle Mata Rica C/C Transversal 90, Municipio Valencia, la información suministrada será de suma confiabilidad y se garantizara la privacidad del Estudiante, el fin es solo de investigación el cual no generara fines de lucro, el Proyecto se titulada: **PERSOVISIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO**, el motivo es para obtener el Grado de Magister en Investigación Educativa, la cual se realiza en el Postgrado de la Facultad de Educación de la Universidad de Carabobo.

Firma: _____ C.I: _____
Representante

Agradezco su valiosa colaboración para esta actividad.

Atentamente.

Docente de Aula

Autor.

[ANEXO C]

GUIÓN DE ENTREVISTAS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



GUIÓN DE ENTREVISTAS

1. ¿Qué entiendes por emociones?
2. ¿Qué es la inteligencia?
3. ¿Tú crees que manejas tus emociones?
4. ¿Crees tú que tienes buen manejo de tus emociones?
5. ¿Crees tú que la educación emocional mejoraría la convivencia en el liceo?
6. ¿Crees tú que tus compañeros saben manejar sus emociones?
7. ¿Qué entiendes por inteligencia emocional?