



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:**

---

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE DOCENTES Y  
ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN  
LEÓN MERA “LA SALLE” DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE  
EL SEGUNDO QUIMESTRE DEL 2012**

---

Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Comunicación Social

**AUTOR:**

Adriana Nataly Lascano López

**TUTOR:**

Ing. Fabricio Valencia

Ambato - Ecuador  
2012

**TEMA:**

---

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE DOCENTES Y  
ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA JUAN  
LEÓN MERA “LA SALLE” DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE  
EL SEGUNDO QUIMESTRE DEL 2012**

---

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: “La Inteligencia Emocional y su Incidencia en la Comunicación Interpersonal de Docentes y Estudiantes de Secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la Ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012” de la Srta. Lascano López Adriana Nataly, Egresado de la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencias y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, del 2012

.....  
Ing. Fabricio Valencia  
TUTOR

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema: “La Inteligencia Emocional y su Incidencia en la Comunicación Interpersonal de Docentes y Estudiantes de Secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la Ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012”, presentado por la Srta. Lascano López Adriana Nataly, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la U.T.A.

Ambato,.....

Para constancia firma:

.....  
Presidente

.....  
Miembro

.....  
Miembro

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “La Inteligencia Emocional y su Incidencia en la Comunicación Interpersonal de Docentes y Estudiantes de Secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la Ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, del 2012

## **EL AUTOR**

.....  
Adriana Lascano

C.I. 180403284-3

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis; con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis; dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, del 2012

EL AUTOR

.....

Adriana Lascano

C.I. 180403284-3

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me da la vida, quien perdona y ama sin esperar nada a cambio, a mi madre Clery quien con su sufrimiento y lágrimas me ha enseñado a luchar por lo que uno quiere, a mi padre Juan que me enseñó que en la vida sólo existen dos cosas: pretextos y resultados y los pretextos no valen, a mis hermanos Juan y Gabriel que son mi alegría de todos los días, a Eduardo quien siempre creyó en mí, y a todas las personas las cuales de una u otra forma colaboraron en la realización y culminación de la presente.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que me ha dado la vida, salud y bienestar día tras día; a mis padres que con su ayuda, esfuerzo, paciencia, sufrimiento y humildad han hecho de mí un ser humano útil a la sociedad, a mis hermanos Juan y Gabriel que son mi sol y mi luna, a Eduardo quién me enseñó que es imposible ocultar el amor en los ojos de quien uno ama y volver a creer en aquellas personas que nos defraudaron, a mi Tutor Ing. Fabricio Valencia por toda la ayuda, comprensión y amabilidad que me ha brindado en el transcurso de la presente investigación, a la Universidad Técnica de Ambato que me ha forjado como una persona que busca la excelencia, a la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” mil gracias.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PRELIMINARES</b>	<b>PÁG</b>
PORTADA.....	i
TEMA.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
AUTORÍA.....	v
DERECHOS DEL AUTOR.....	vi
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
INDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
INDICE DE CUADROS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO 1.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
Tema:.....	3
Planteamiento Del Problema.....	3
Contextualización.....	3
Macro .....	3
Meso.....	5
Micro.....	6
Árbol de Problemas.....	8
Análisis Crítico .....	9
Prognosis.....	10
Formulación Del Problema .....	10
Preguntas Directrices De Investigación .....	10
Delimitación Del Problema.....	11
Justificación.....	12
Objetivos .....	13
General.....	13

Específicos: .....	13
<b>CAPITULO II</b> .....	14
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	14
Antecedentes De Investigación .....	14
Fundamentación Filosófica .....	16
Fundamentación Legal .....	16
La Disciplina .....	20
Categorías Fundamentales .....	22
Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	23
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente .....	24
Psicología .....	25
Psicología Educativa .....	29
Inteligencia.....	32
Inteligencias Múltiples .....	33
Inteligencia Emocional.....	40
Zonas o dimensiones .....	41
Cerebro.....	43
Límbico .....	44
Neocorteza.....	46
Memoria .....	47
Amígdala .....	48
Hipocampo .....	49
Comunicación .....	50
Tipos de Comunicación.....	56
Comunicación Interpersonal .....	58
No verbal.....	61
Verbal.....	64
Hipótesis.....	73
Señalamiento De Variables .....	73
Variable Independiente .....	73
Variable Dependiente.....	73

<b>CAPITULO III</b> .....	74
<b>METODOLOGIA</b> .....	74
Enfoque De La Investigación.....	74
Modalidad Básica De Investigación.....	74
Bibliografía –documental.....	74
De Campo .....	74
Tipo De Investigación .....	74
Asociación De Variables.....	74
Población Y Muestra.....	75
Operacionalización De Variables.....	77
Variable Independiente: Inteligencia Emocional .....	77
Variable Dependiente: Comunicación Interpersonal .....	78
Técnicas e Instrumentos .....	79
Plan Para La Recolección De Información .....	79
Plan De Procesamiento De Información .....	80
Análisis E Interpretación De Resultados .....	80
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	81
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	81
Análisis de los Resultados.....	81
Verificación de Hipótesis.....	107
Análisis de Porcentajes Representativos.....	108
Comprobación por la Interrogante de la Investigación .....	109
<b>CAPÍTULO V</b> .....	110
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	110
Conclusiones: .....	110
Recomendaciones:.....	111
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	112

<b>PROPUESTA</b> .....	112
Datos Informativos:.....	112
Antecedentes .....	112
Justificación.....	113
Objetivos .....	114
General .....	114
Específicos .....	114
Análisis de Factibilidad.....	115
Fundamentación Científica-Técnica .....	116
Nuestras dos mentes .....	120
Tipos.....	124
No verbal.....	124
Verbal.....	126
Componentes Paralingüísticos .....	127
Componentes verbales .....	129
Modelo Operativo .....	130
Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	131
 <b>MATERIALES DE REFERENCIA</b> .....	 132
Bibliografía .....	132
Linkografía.....	133
Anexos .....	135

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico No. 1: Arbol de Problemas.....	8
Gráfico No. 2: Categorías Fundamentales .....	22
Gráfico No. 3: Constelación de Ideas de la Variable Independiente .....	23
Gráfico No. 4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente .....	24
Gráfico No. 5: El Cerebro .....	50
Gráfico No. 6: Pregunta No.1 (Encuesta a Docentes).....	81
Gráfico No. 7: Pregunta No.2 (Encuesta a Docentes).....	82
Gráfico No. 8: Pregunta No.3 (Encuesta a Docentes).....	83
Gráfico No. 9: Pregunta No.4 (Encuesta a Docentes).....	84
Gráfico No. 10: Pregunta No.5 (Encuesta a Docentes).....	85
Gráfico No. 11: Pregunta No.6 (Encuesta a Docentes).....	86
Gráfico No. 12: Pregunta No.7 (Encuesta a Docentes).....	87
Gráfico No. 13: Pregunta No.8 (Encuesta a Docentes).....	88
Gráfico No. 14: Pregunta No.9 (Encuesta a Docentes).....	89
Gráfico No. 15: Pregunta No.10 (Encuesta a Docentes).....	90
Gráfico No. 16: Pregunta No.11 (Encuesta a Docentes).....	91
Gráfico No. 17: Pregunta No.12 (Encuesta a Estudiantes) .....	92
Gráfico No. 18: Pregunta No.13 (Encuesta a Estudiantes) .....	93
Gráfico No. 19: Pregunta No.14 (Encuesta a Estudiantes) .....	94
Gráfico No. 20: Pregunta No.15 (Encuesta a Estudiantes) .....	95
Gráfico No. 21: Pregunta No.16 (Encuesta a Estudiantes) .....	96
Gráfico No. 22: Pregunta No.1 (Encuesta a Estudiantes) .....	97
Gráfico No. 23: Pregunta No.2 (Encuesta a Estudiantes) .....	98
Gráfico No. 24: Pregunta No.3 (Encuesta a Estudiantes) .....	99
Gráfico No. 25: Pregunta No.4 (Encuesta a Estudiantes) .....	100
Gráfico No. 26: Pregunta No.5 (Encuesta a Estudiantes) .....	101
Gráfico No. 27: Pregunta No.6 (Encuesta a Estudiantes) .....	102
Gráfico No. 28: Pregunta No.7 (Encuesta a Estudiantes) .....	103
Gráfico No. 29: Pregunta No.8 (Encuesta a Estudiantes) .....	104
Gráfico No. 30: Pregunta No.9 (Encuesta a Estudiantes) .....	105

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro No. 1: Operacionalización de Inteligencia Emocional.....	77
Cuadro No. 2: Operacionalización de Comunicación Interpersonal .....	78
Cuadro No. 3: Plan para la Recolección de Información.....	79
Cuadro No. 4: Pregunta No. 1 (Encuesta a Docentes).....	81
Cuadro No. 5: Pregunta No. 2 (Encuesta a Docentes).....	82
Cuadro No. 6: Pregunta No. 3 (Encuesta a Docentes).....	83
Cuadro No. 7: Pregunta No. 4 (Encuesta a Docentes).....	84
Cuadro No. 8: Pregunta No. 5 (Encuesta a Docentes).....	85
Cuadro No. 9: Pregunta No. 6 (Encuesta a Docentes .....	86
Cuadro No. 10: Pregunta No. 7 (Encuesta a Docentes).....	87
Cuadro No. 11: Pregunta No. 8 (Encuesta a Docentes .....	88
Cuadro No. 12: Pregunta No. 9 (Encuesta a Docentes).....	89
Cuadro No. 13: Pregunta No. 10 (Encuesta a Docentes).....	90
Cuadro No. 14:) Pregunta No. 11 (Encuesta a Docentes) .....	91
Cuadro No. 15: Pregunta No. 12 (Encuesta a Estudiantes).....	92
Cuadro No. 16:) Pregunta No. 13 (Encuesta a Estudiantes).....	93
Cuadro No. 17: Pregunta No. 14 (Encuesta a Estudiantes).....	94
Cuadro No. 18: Pregunta No. 15 (Encuesta a Estudiantes).....	95
Cuadro No. 19: Pregunta No. 16 (Encuesta a Estudiantes).....	96
Cuadro No. 20: Pregunta No. 1 (Encuesta a Estudiantes).....	97
Cuadro No. 21: Pregunta No. 2 (Encuesta a Estudiantes).....	98
Cuadro No. 22: Pregunta No. 3 (Encuesta a Estudiantes).....	99
Cuadro No. 23: Pregunta No. 4 (Encuesta a Estudiantes).....	100
Cuadro No. 24: Pregunta No. 5 (Encuesta a Estudiantes).....	101
Cuadro No. 25: Pregunta No. 6 (Encuesta a Estudiantes).....	102
Cuadro No. 26: Pregunta No. 7 (Encuesta a Estudiantes).....	103
Cuadro No. 27: Pregunta No. 8 (Encuesta a Estudiantes).....	104
Cuadro No. 28: Pregunta No. 9 (Encuesta a Estudiantes).....	105
Cuadro No. 29:Entrevista.....	106
Cuadro No. 30: Análisis de Porcentajes Representativos .....	108

Cuadro No. 31: Modelo Operativo .....	130
Cuadro No. 32: Plan de monitorio y evaluación de la propuesta.....	131

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

### **CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

El insuficiente afán de aplicar la Inteligencia Emocional de los docentes, incide en la Comunicación Interpersonal de estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012, es el tema que se planteó para la investigación que se realizó, a su vez el mismo tema consta como el problema sobre el cual se trabajó, en el marco teórico consta el desarrollo de las categorías fundamentales y de la constelación de ideas de las dos variables, como variable independiente: Inteligencia Emocional, y como variable dependiente Comunicación Interpersonal; en el desarrollo de la Inteligencia Emocional se encuentran un sinnúmero de estrategias, y técnicas que hacen de la misma, un atractivo modelo que puede ser utilizado en distintos campos del saber humano, se la está utilizado en el campo de la educación como también en el ámbito profesional, mientras que la Comunicación Interpersonal es tomada como una de las bases de la educación, donde se toma como referencia a los más importantes autores que sobresalen por sus aportes en el aprendizaje y educación; la metodología utilizada fue con referencia al enfoque de investigación: critico-propositivo, con una modalidad de investigación: de campo y bibliográfica, se hizo uso de técnicas como: la encuesta y la entrevista, e instrumentos como: el cuestionario y una guía de entrevista, que sirvieron para adquirir la información necesaria, luego de su respectivo análisis, arrojó la investigación como resultados: que los docentes si saben que es la Inteligencia Emocional, si han recibido capacitación en este campo, entre otros datos tenemos que el manejo de este conocimiento es escaso y por ende la aplicación de docentes hacia sus discípulos es insuficiente, porque no cubre las expectativas, más que todo no han puesto en práctica llevar de la mano la Inteligencia Emocional con la Comunicación Interpersonal.

Descriptores: Psicología, Inteligencia Múltiples, Comunicación, Tipos de Comunicación, Psicología Educativa, Inteligencia, Inteligencia Emocional.

## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo trata sobre la inteligencia emocional en la comunicación interpersonal de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato; este tema involucra las emociones, sentimientos y sensaciones, de los docentes como estudiantes de los octavos años al tercer año de bachillerato, que experimentan a lo largo de su trayecto escolar e investigar si debido a problemas en el manejo de emociones la comunicación interpersonal se ve afectada.

A continuación se desarrollará en el Capítulo I el problema de la investigación, a través de una contextualización, macro, meso y micro a fin de, analizar, formularlo, delimitarlo en espacio y tiempo, y proyectarlo al futuro, justificar su estudio y diseñar sus objetivos tanto generales como específicos.

El Capítulo II corresponde al Marco Teórico de la investigación; y en él se señala los antecedentes del presente trabajo de investigación, su sustento filosófico y legal; además se recogerá la fundamentación teórica de las dos variables de investigación como son: Inteligencia Emocional – Variable Dependiente; y, Comunicación Interpersonal, Variable Independiente, de cada variable se presentarán las respectivas conceptualizaciones que ayudarán a un mejor desarrollo de la investigación, la hipótesis, el señalamiento de las variables.

En el Capítulo III se presenta la metodología de la investigación y su forma de llevar el estudio, el tipo y nivel de investigación, las técnicas e instrumentos, población y muestra, estadísticas a utilizar y la correspondiente operacionalización de Inteligencia Emocional y Comunicación Interpersonal

El Capítulo IV denominado Marco Administrativo incluye los recursos institucionales, humanos, materiales y económicos que serán utilizados en el presente trabajo de investigación.

En el Capítulo V se presenta: conclusiones y recomendaciones.

El Capítulo VI se refiere a la Propuesta, que contiene: datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científica-técnica, metodología, modelo operativo, y plan de monitoreo y evaluación

Se concluye con una bibliografía que contiene: libros utilizados y también incluye una linkografía, anexos y glosario de términos fundamentales utilizados en el trabajo realizado.

## **CAPITULO 1**

### **EL PROBLEMA**

#### **Tema:**

La Inteligencia Emocional y su incidencia en la Comunicación Interpersonal de docentes y estudiantes de secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012

#### **Planteamiento Del Problema**

#### **Contextualización**

#### **Macro**

En la década de los 90 se ha introducido y se ha posicionado la expresión inteligencia emocional para designar el ámbito humano vinculado al uso inteligente de las emociones y actitudes personales. Como menciona Shapiro, la expresión se empleó por primera vez por los psicólogos Salovy y Mayer en 1990 para “describir las cualidades emocionales vinculadas al éxito”. Y ha sido Daniel Goleman quien en sus libros Inteligencia emocional (1996) y La inteligencia emocional en la empresa (1999) terminó por popularizar el concepto.

Inteligencia emocional es la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación que nos mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, obrando en vez de ello con receptividad, con autenticidad y con sinceridad.

“La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica” Aristóteles

Se considera y es una realidad, que el ser humano está lleno de emociones, las mismas que desencadenan en acciones, a veces no muy bien vistas por las distintas sociedades humanas, debido a las diferentes culturas existentes, por ejemplo las personas tienen emociones como: la ira, que hace que en el ser humano, la sangre fluya a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear; el miedo, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes como las piernas, y ahí resulta más fácil huir, entre otras.

A lo largo de los siglos se han ido logrando grandes avances en el área de las comunicaciones humanas como el lenguaje, la escritura, el papel y la imprenta, que han contribuido sustancialmente al desarrollo intelectual de los hombres y por ende a su bienestar espiritual y material.

La comunicación interpersonal es la forma de comunicación más importante para el hombre, por que nos da una muestra de que muchas veces es una cosa lo que queremos expresar y es otra lo que las demás personas entienden de aquí es también de donde muchas veces surgen las barreras de la comunicación, el acto comunicativo está compuesto de multitud de procesos, como serían los del mediación, persuasión, negociación, el de hablar en público, etc. Todos ellos están al servicio de la enseñanza y de las relaciones interpersonales en los centros educativos.

“La comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos (...) Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida”. Marroquín y Villa (1995)

El lenguaje no verbal es el principal vehículo de las emociones y es mucho más confiable que el verbal, aunque para muchas personas es muy difícil prestar atención a los movimientos voluntarios e involuntarios que hacen las demás personas, la cultura enseña a los individuos cómo comunicar a través del lenguaje, los gestos, los vestidos, las comidas, la forma de utilizar el espacio, etc.

La imagen que uno se hace del mundo y del otro es un elemento esencial en la comunicación. Para percibir es preciso sentir, interpretar y comprender el mundo en el cual uno vive. La percepción es pues un gesto personal e interno. Las creencias pueden influirnos en nuestra manera de comunicar.

Para que el joven se confíe, también el educador debe entregar espontáneamente lo que él mismo vive. Para que exista comunicación interpersonal es clave dar la palabra y dejar hablar.

## **Meso**

La Inteligencia emocional en el Ecuador se ha dado a conocer poco a poco durante estos últimos años , y tiene muchas aplicaciones sobre todo en los ámbitos de educación, salud, negocios, relaciones sociales, comunicación, entre otros; las habilidades que facilita son en el campo del interaprendizaje porque es de gran influencia para seres humanos que quieran superar barreras de comunicación especialmente interpersonal, que en muchos de los casos pasando al plano educacional, es una dificultad que tienen los educandos.

Ahora vinculando a la inteligencia emocional, la comunicación y la educación Merino (2007,p 17), considera lo siguiente: “Actualmente las estrategias metodológicas utilizadas en la educación son de carácter tradicional, donde el docente, en la mayoría de los casos, transmite conocimientos, siendo el alumno un receptor pasivo de éstos, mostrando apatía, desmotivación y ningún

tipo de interés dentro del sistema de aprendizaje-enseñanza”, y justamente es en esas situaciones en donde la Inteligencia emocional puede ser utilizada para captar los sentimientos y emociones propios y ajenos, permitiendo tener un sinnúmero de opciones para pensar antes de actuar.

Si en el aula la comunicación se efectúa en un solo sentido, desde maestro emisor de los contenidos hacia los alumnos y los alumnos no se implican en el proceso comunicativo esta será deficiente, porque no hay oportunidades para el diálogo ni el intercambio, no se crea el espacio interactivo y no se participa por diversas razones: por temor a equivocarse, por falta de motivación, porque no se generó el momento oportuno, etc.

La política educativa del Ecuador tiende a ser inclusiva, al considerar que todos los infantes, sin excepción, tienen las mismas posibilidades para acceder a una educación de calidad; podemos decir que todos los docentes tienen el deber de proveer al educando el conocimiento mediante el manejo de diversos recursos de comunicación, logrando abrir la puerta hacia la calidad de la educación.

## **Micro**

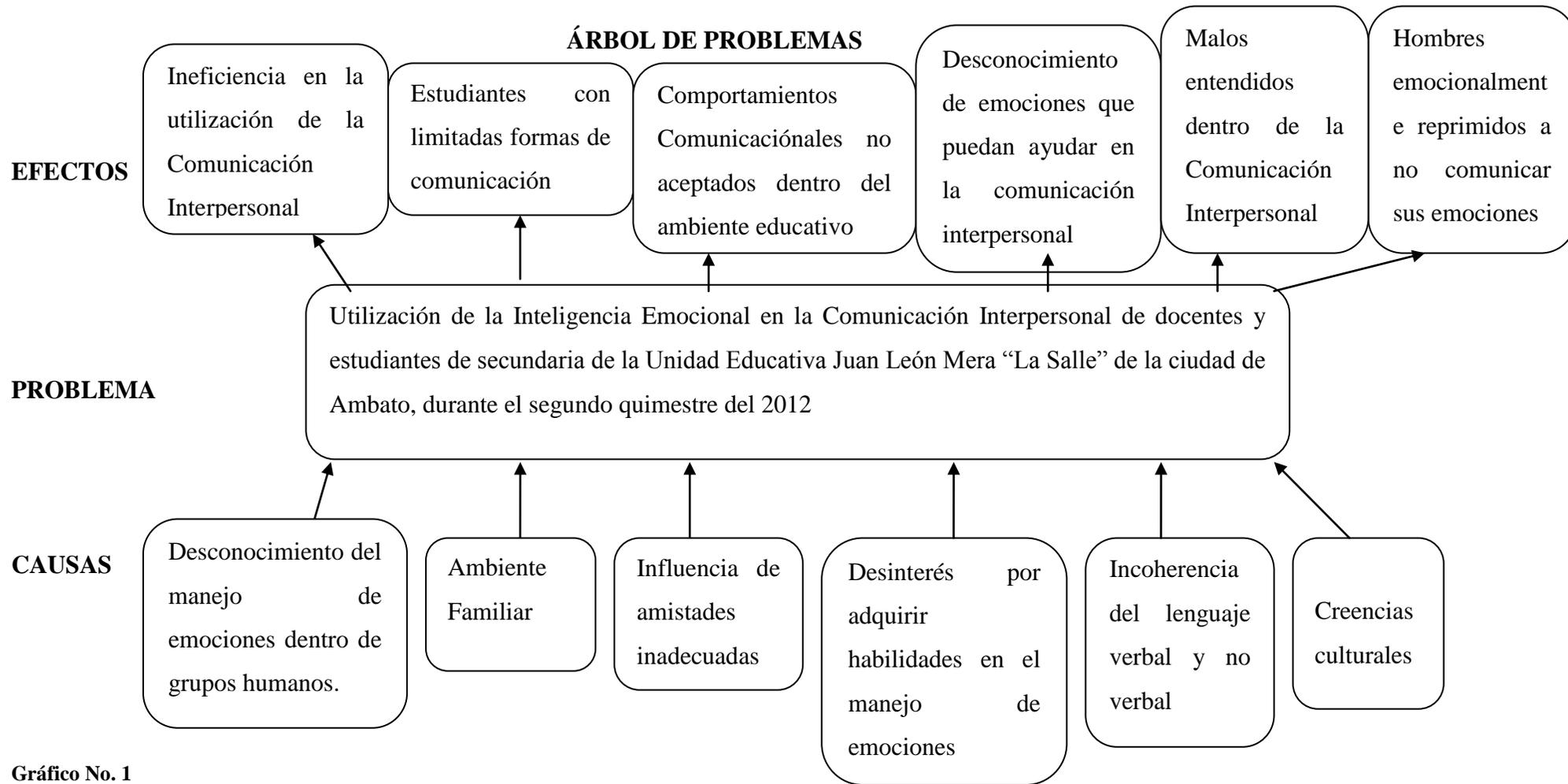
Los estudiantes que no cuentan con un buen manejo de la inteligencia emocional, no tendrán la oportunidad de proponer un adecuado ambiente comunicacional, viéndose sus relaciones interpersonales afectadas; los docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” deberían aprovechar esta nueva herramienta como es el conocimiento sobre la Inteligencia emocional, porque ayudará al estudiante a mejorar y encontrar nuevas opciones de comunicación interpersonal, buscar un interaprendizaje, facilitando además el trabajo del docente y la vida del alumno.

La información y el conocimiento son los pilares fundamentales del

sistema educativo cualquier innovación que repercuta en el modo de tratar la información, en los modos de acceder a ella, y en los medios para comunicarla incidirán necesariamente sobre los procesos educativos, en el aula se puede animar a los alumnos a que traten determinados temas en grupo, de modo que se pregunten entre ellos, argumenten o defiendan ideas y se interesen por las de los demás fomentar la comprensión del mensaje

Lo que en un tiempo se consideró como ser inteligente, ya no es tan así si se parte de la premisa de las demandas sociales, pues no siempre una persona con un coeficiente intelectual (C.I) elevado se desempeña con éxito en su medio social. Las demandas han cambiado y con ellas deben cambiar también las concepciones con vista a adaptarlas a las nuevas exigencias que se presentan hoy en día en la educación, en la familia y en el ámbito laboral.

Por ello es necesario un esfuerzo desde la escuela y el profesorado para desarrollar una educación en medios, tanto para profesores como para alumnos, que debe servir para tener una actitud personal que evite que seamos receptores pasivos y acrílicos de la información; los maestros que no cuentan con un apropiado manejo del lenguaje y comunicación con sus estudiantes, no tendrán la oportunidad de proponer una adecuada forma para trasladar sus conocimientos.



**Gráfico No. 1**  
**Fuente:** Adriana Lascano  
**Elaboración:** Adriana Lascano

## **Análisis Crítico**

El desarrollo de una institución depende de un buen o mal manejo de la información a través de la comunicación interpersonal y de la inteligencia emocional, la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos, y las relaciones necesarias con su público, cuando comienza a ser olvidada esta área o subestimada, comienza el fracaso.

Un conflicto que comparte la mayoría de estudiantes, es tener dificultades al momento de comprender al maestro mientras dicta su clase, esto pasa por el manejo inapropiado del lenguaje y comunicación de docentes.

El Desconocimiento del manejo de emociones dentro de grupos humanos, tanto en maestros como en los estudiantes, tendrá como consecuencia una ineficiencia utilización de la Comunicación Interpersonal.

El Ambiente Familiar es muy importante, desde el hogar es donde los niños, y adolescentes se hacen una imagen de sus padres y por ende adquieren estos conocimientos y los aplican en su diario vivir; pero si no logran buenos resultados y estos expresan sentimientos cohibidos, los estudiantes crecerán con limitadas formas de comunicación, alcanzando una timidez que no les dará la oportunidad de expresar lo que sienten

La influencia de amistades inadecuadas, tiene como efecto un comportamiento comunicacional no aceptados dentro del ambiente educativo.

El desinterés por adquirir habilidades en el manejo de emociones por parte de los estudiantes y docentes, como consecuencia tendrá el desconocimiento de emociones que puedan ayudar en la comunicación interpersonal, entre ambas partes.

Incoherencia del lenguaje verbal y no verbal, al no manejar bien los mismos, no se podrá expresar bien lo que el emisor trata de transmitir a su receptor(es) causa de esto genera malos entendidos dentro de la Comunicación Interpersonal.

Las creencias culturales influyen en el crecimiento de los estudiantes en su manera de vestir, sus tradiciones, etc. Si crecen en un contexto en el que no se les enseña a expresar sus emociones y mucho menos a comunicar los mismos habrán hombres emocionalmente reprimidos a no comunicar sus emociones.

### **Prognosis.**

Al no promover una adecuada aplicación de la inteligencia emocional en los docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera La Salle, se corre un alto riesgo, porque incrementará el número de estudiantes con una personalidad reservada, tímidos, aislándose de sus grupos de estudio y de amigos, y con grandes dificultades de llevar una vida social mas dinámica, así como también el desconocimiento del uso de herramientas, estrategias, que les permita expresar sus emociones libremente, logrando a su vez incidir de una manera positiva en sus comunicaciones interpersonales.

### **Formulación Del Problema**

¿Incide la utilización de la Inteligencia Emocional, en la Comunicación Interpersonal de docentes y estudiantes de secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012?

### **Preguntas Directrices De Investigación**

¿Cómo utilizar la Inteligencia Emocional de docentes y estudiantes?

¿Cuáles son las formas de comunicación interpersonal que utilizan docentes y estudiantes?

¿Qué alternativa de solución existe al problema planteado?

### **Delimitación Del Problema**

La investigación se encuentra enmarcada en la siguiente delimitación que contiene:

**Campo:** Comunicación Social

**Área:** Comunicación humana

**Aspecto:** Inteligencia Emocional y Comunicación Interpersonal

**Delimitación espacial:** La investigación será llevada a cabo, en la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato perteneciente a la Provincia de Tungurahua.

**Delimitación Temporal:** Está previsto realizar el trabajo de investigación durante el segundo quimestre del 2012.

### **Unidades de Observación:**

- Rector de la Institución
- Docentes
- Estudiantes

## **Justificación**

Es de gran interés el presente tema porque, permitirá en el aspecto educativo un desarrollo a nivel personal y social; el alumno tendrá la posibilidad de tener una mejor interpretación de sus emociones, permitiendo de esta manera mejorar sus relaciones con sus compañeros, familia y docentes.

La importancia del presente trabajo radica en buscar alternativas que contribuyan al desarrollo de la Inteligencia Emocional y Comunicación Interpersonal de estudiantes, utilizando el conocimiento de estos temas en la docencia, como una herramienta que facilite comprender el mundo interno y externo del educando.

Los estudiantes podrán conocer que si hay opciones en momentos difíciles en donde las emociones dominan, y la razón es oscura; aquí es donde la inteligencia emocional se puede aplicar dando oportunidad de decidir las acciones correctas para la vida cotidiana

Los beneficiarios serán: estudiantes, y docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” y la sociedad porque podrán utilizar la investigación para el servicio de la institución.

La aplicación e influencia de la inteligencia emocional provocará en los docentes: obtener un suficiente conocimiento para entender el mundo emocional del estudiante y comprender los ¿por qué? de sus comportamientos; y, en muchos casos podrán actuar como un generador de nuevos pensamientos y actitudes en el estudiante, logrando mejores canales de información a nivel intra-e interpersonal

La presente investigación es factible porque se cuenta con los elementos de estudio, en este caso: los estudiantes, docentes; además el rector de la institución Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” muestra su completa colaboración para que este proyecto se cumpla.

## **Objetivos**

### **General.**

Examinar la utilización de la inteligencia emocional en la comunicación interpersonal de estudiantes y docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012.

### **Específicos:**

- Diagnosticar la utilización de la inteligencia emocional de estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”.
- Analizar las formas de comunicación interpersonal de estudiantes.
- Proponer una alternativa que contribuya a la solución del problema.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes De Investigación**

Siguiendo esta línea de ideas con respecto al mundo de las emociones Goleman (1997, pàg.26): añade: “estas tendencias biológicas a actuar están moldeadas, además por nuestra experiencia de la vida y nuestra cultura” por ejemplo el hecho de sentir tristeza permite en algunas cultura demostrar esa tristeza de diferentes maneras, así en India la gente demuestra su pesar con la utilización de ropas blancas a diferencia de la cultura latina que se caracteriza por las vestiduras de color negro.

Según Daniel Goleman (1997, pàg.24) con respecto a las emociones anuncia lo siguiente:

“Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino moveré (que significa «moverse») más el prefijo «e-», significando algo así como «movimiento hacia» y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción”.

Algo importante que cabe mencionar es que Goleman da a entender que el ser humano tiene dos mentes: una emocional y una racional y también cabe la explicación que cuando una emoción es sumamente intensa, la mente emocional se apodera dejando a la racional a un lado, como ejemplo se podría nombrar que cuando una persona tiene mucha ira, y si no sabe dominarla, lamentablemente termina siendo presa fácil de su emoción permitiéndole no pensar y solo dejarse

llevar de aquel sentimiento, y ya lo dice la frase: No hay hombre más poderoso, que aquel que se domina así mismo.

Aunque las definiciones tradicionales de inteligencia emocional, hacen hincapié en los aspectos cognitivos, tales como la memoria y la capacidad de resolver problemas, varios influyentes investigadores en el ámbito del estudio de la inteligencia comienzan a reconocer la importancia de los aspectos no cognitivos. Thorndike, en 1920, utilizó el término inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas. David Wechsler en 1940, describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores.

Como antecedente investigativo tenemos la tesis de: Soraya Gabriela Rosero Cazar con el tema “Influencia de Programas de Televisión en el desarrollo de la Inteligencia Emocional de las niñas de 4 a 5 años de la Unidad Educativa Bilingüe Génesis en el año lectivo 2007-2008, año 2008, es necesario tomar en cuenta el presente trabajo porque menciona que la Inteligencia Emocional se aprende pero no se enseña, que un niño(a) puede cambiar radicalmente su comportamiento según la etiqueta que le hayan puesto dentro de un grupo social determinado, aula, familia, amigos, medios de comunicación entre otros.

Otro trabajo de tesis es de: Franklin Lizano con el tema “La incomunicación familiar y falta de amor, en los hogares de los estudiantes de décimo año, del Instituto Técnico Superior “Bolívar” de la ciudad de Ambato (año lectivo 2003-2004) del año 2005, es importante el presente trabajo porque señala que la comunicación es el mejor transporte que necesita el amor, el ser humano precisa cultivar más la parte afectiva y emocional para poder estar en condiciones de desenvolverse mejor en su diario vivir; es importante mencionar que en el trabajo mencionada habla que el hogar necesita evidentemente de la comunicación

y amor, es decir si no lo recibe se enfermara el estudiante de apatía, depresión y desaliento creando una atmósfera de inseguridad

Vamos a tomar como referencia estas tesis para la presente investigación, tomando en cuenta como punto de partida que se va a realizar.

### **Fundamentación Filosófica**

El trabajo de investigación se ubica en el paradigma crítico-propositivo como una alternativa para la investigación social, que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales.

Es crítico porque cuestiona los esquemas sociales y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.

Uno de los compromisos es buscar la esencia de los mismos, la interrelación e interacción de la dinámica de las contradicciones que generan cambios profundos

### **Fundamentación Legal**

El trabajo de investigación se sustentará en la Constitución de la República del Ecuador, Título II de Derechos, sección quinta, que hace referencia a la Educación, específicamente en los artículos: 26, 27, en los cuales se destacan los siguientes:

**Art. 26.-** La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la

sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

**Art. 27.-** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez, impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencia y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

También como sustento legal tenemos dentro del Código de la Niñez y Adolescencia Artículo 1 y 39:

**Art. 1.-** Finalidad.- Este Código dispone sobre la protección integral que el Estado, la sociedad y la familia deben garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute pleno de sus derechos, en un marco de libertad, dignidad y equidad.

Para este efecto, regula el goce y ejercicio de los derechos, deberes y responsabilidades de los niños, niñas y adolescentes y los medios para hacerlos efectivos, garantizarlos y protegerlos, conforme al principio del interés superior de la niñez y adolescencia y a la doctrina de protección integral.

**Art. 39.-** Derechos y deberes de los progenitores con relación al derecho a la educación.- Son derechos y deberes de los progenitores y demás responsables de los niños, niñas y adolescentes:

1. Matricularlos en los planteles educativos;
2. Seleccionar para sus hijos una educación acorde a sus principios y creencias;
3. Participar activamente en el desarrollo de los procesos educativos;
4. Controlar la asistencia de sus hijos, hijas o representados a los planteles educativos;
5. Participar activamente para mejorar la calidad de la educación;
6. Asegurar el máximo aprovechamiento de los medios educativos que les proporciona el Estado y la sociedad;
7. Vigilar el respeto de los derechos de sus hijos, hijas o representados en los planteles educacionales; y,
8. Denunciar las violaciones a esos derechos, de que tengan conocimiento.

**Además la investigación se fundamenta en el Manual de Derechos y Obligaciones de los Estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” Sección Secundaria 2006**

Obligaciones de los Estudiantes:

- a) Participar activa y responsablemente en el proceso educativo propendiendo a su desarrollo integral e integrado.
- b) Asistir con puntualidad a las clases así como a los diversos actos educativos, cívicos, culturales, deportivos, sociales y religiosos organizados por el curso o establecimiento.
- c) Participar obligatoriamente en las diversas actividades estudiantiles, aportando sus capacidades, destrezas y aptitudes requeridas para el caso.

- d) Rendir las pruebas de evaluación con la debida preparación, honestidad y de acuerdo al horario determinado por las autoridades.
- e) Observar un comportamiento adecuado en todos sus actos dentro y fuera del plantel
- f) Cuidar la buena presentación utilizando de manera adecuada los uniformes institucionales, según disposiciones de las autoridades.
- g) Mantener relaciones de fraternidad y bien entendido compañerismo entre estudiantes, evitando actitudes y muestras de enamoramiento dentro del plantel.
- h) Contribuir a la limpieza y esmerada conservación del edificio, muebles, materiales didácticos, enseres y más pertenencias del establecimiento.
- i) Velar por el prestigio y buen nombre del establecimiento en sus palabras, actos y comportamiento tanto dentro como fuera del plantel.
- j) Cuidar de sus pertenencias y las de sus compañeros, demostrando honradez. El hurto no tiene cabida en nuestra institución.
- k) Asumir la responsabilidad por el daño y deterioro, voluntario o involuntario, de un bien ajeno, y cancelar a la brevedad posible el costo de reparación o reposición del mismo.
- l) Permanecer dentro del establecimiento en el lugar correspondiente, durante toda la jornada de trabajo.
- m) Suscribir el acta de compromiso para con la institución, al inicio del año lectivo, y cumplirla permanentemente.

- n) Guardar la debida consideración y respeto a las autoridades, docentes, personal administrativo, de servicio y demás personas de la Institución Educativa, dentro y fuera del establecimiento
- o) Estar al día en el cumplimiento mensual de sus obligaciones económicas
- p) No permanecer en las aulas, salas de estudio, trabajo, ni corredores en los recreos o recesos
- q) Dar a conocer a sus representantes las comunicaciones orales y escritas el mismo día que fueron impartidas por las autoridades de la Institución.
- r) Habiendo ingresado a este Centro Educativo, se obliga voluntariamente a acatar y conducirse de acuerdo a los principios, prácticas, usos y tradiciones pedagógicas, morales y religiosas propias del Carisma Lasallista, Institución definidamente católica.

### **La Disciplina**

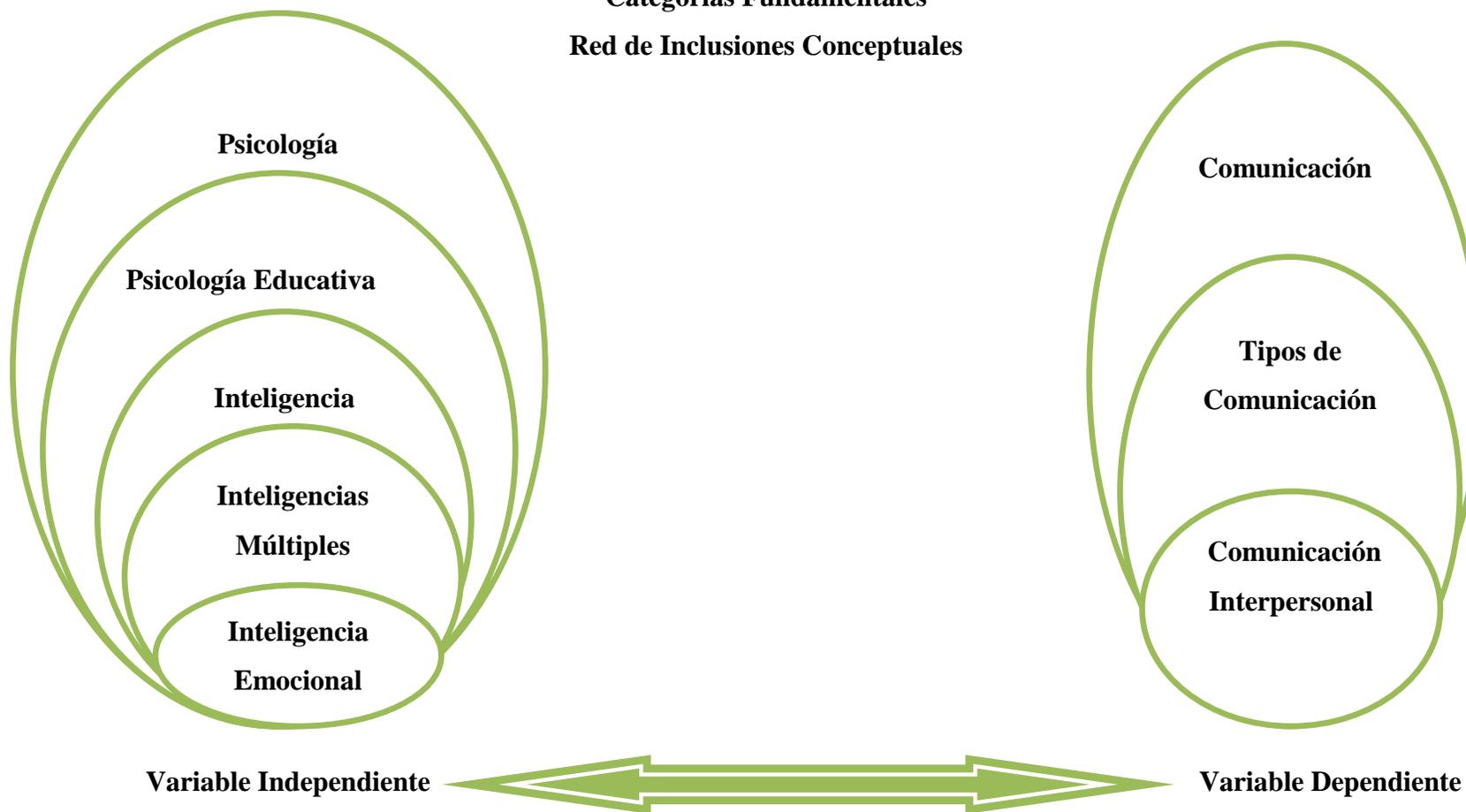
Es un fenómeno universal- cultural que realiza cuatro funciones en la formación de los individuos:

- a) La socialización, es decir, el aprendizaje de las formas de comportamiento humano, aprobados y permitidos en una determinada cultura
- b) La madurez personal, constituida por rasgos como: confianza, autocontrol, persistencia, capacidad para superar la frustración. La madurez no es un fenómeno espontáneo, sino una respuesta a las expectativas sociales específicas.

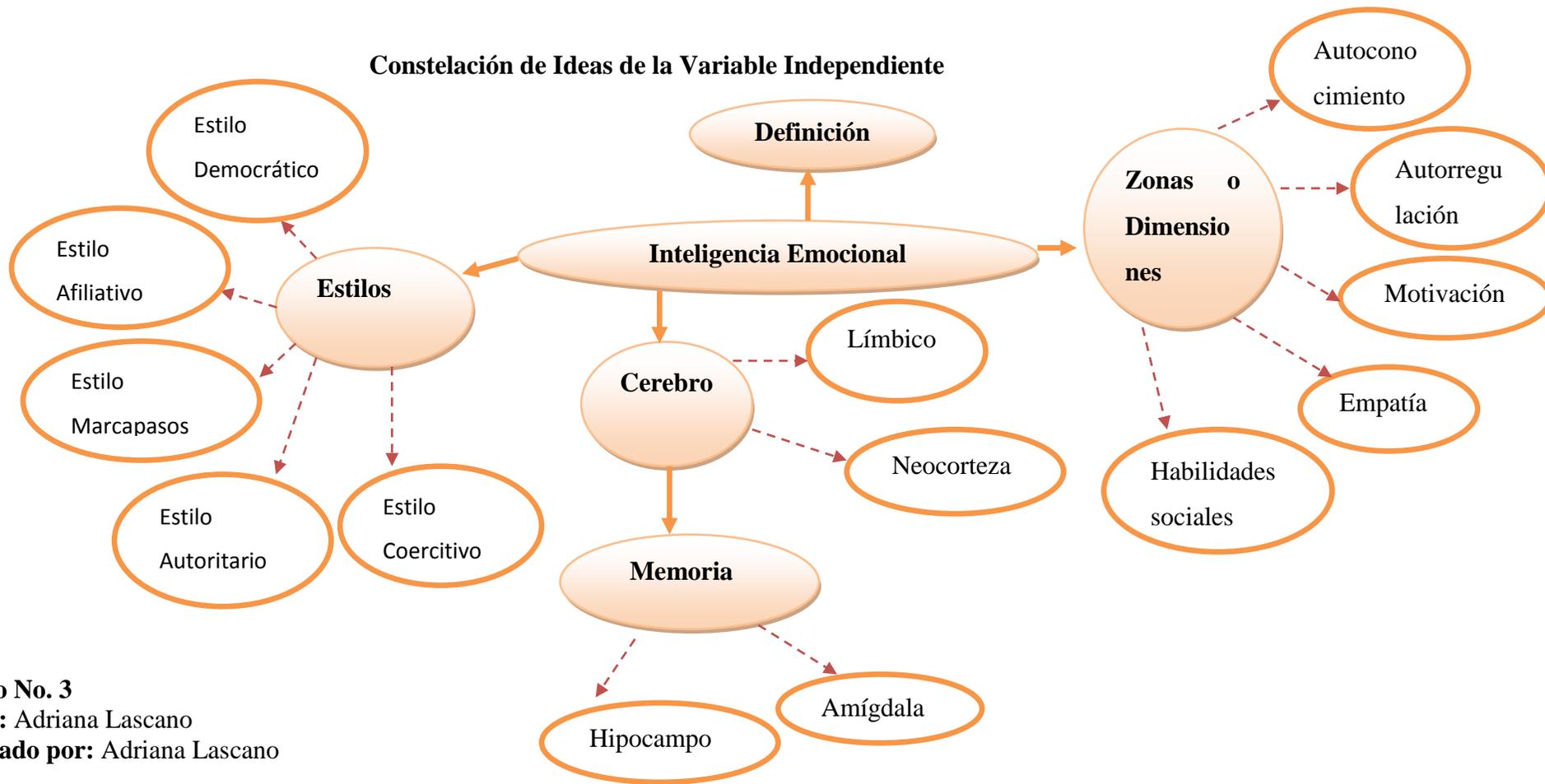
- c) La interiorización de valores morales para el desarrollo de la conciencia, se facilita si se practican en el del entorno social, en la familia, en la Institución Educativa, y los amigos.
  
- d) La seguridad emocional se consigue mediante un razonable dominio personal y la orientación proporcionada, por los controles externos (normas, reglamentos). Los jóvenes se sienten seguros cuando conocen lo que esperan de su actuación.

La disciplina democrática, es racional, porque debe proporcionar explicaciones, permitir el diálogo e invitar ala participación de todos, con el fin de crear un ambiente institucional fraterno. Significa respeto por la dignidad del individuo y rechazo alas formas de castigo duras y abusiva.

**Categorías Fundamentales**  
**Red de Inclusiones Conceptuales**

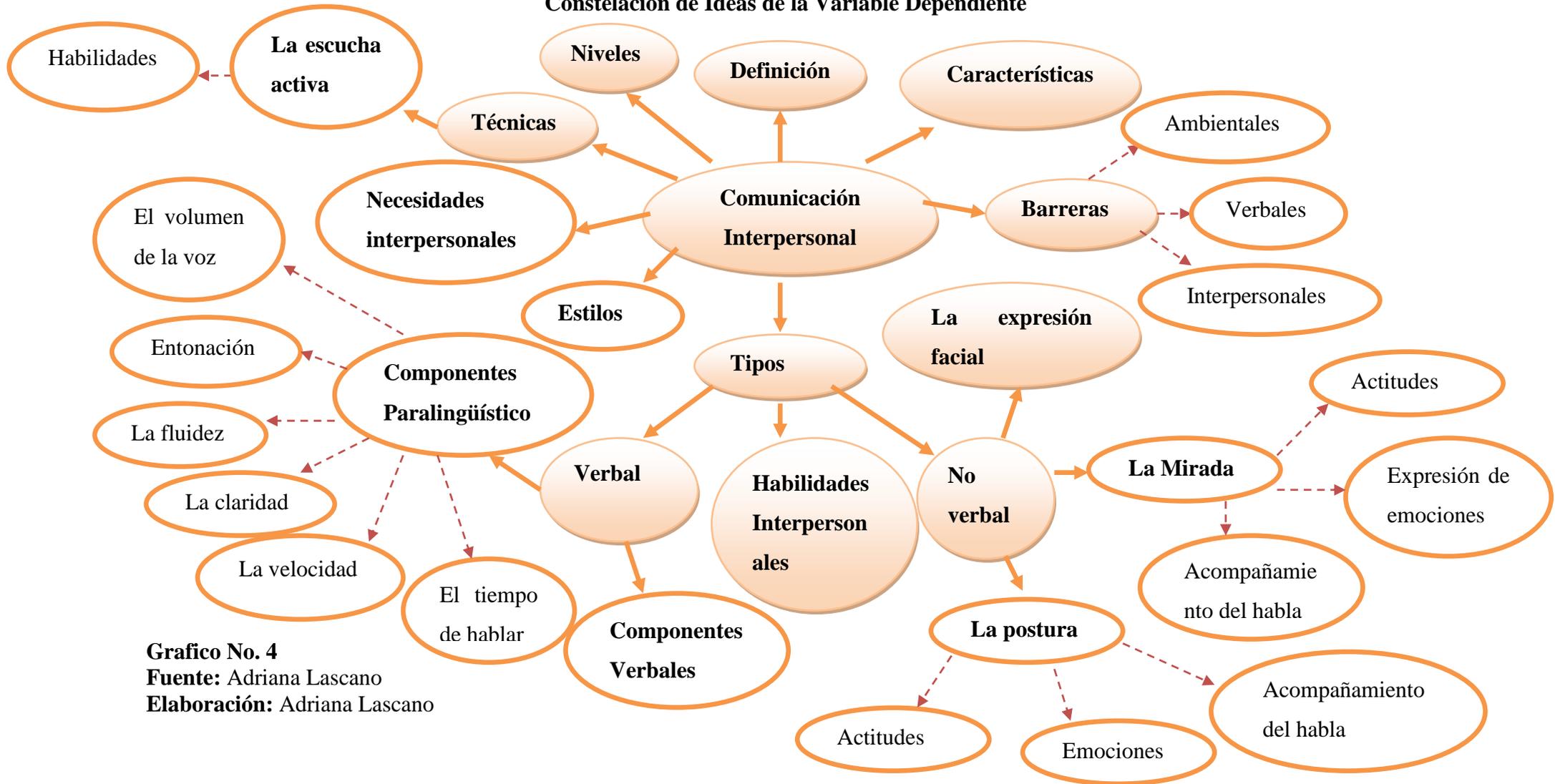


**Grafico No. 2**  
**Fuente:** Adriana Lascano  
**Elaboración:** Adriana Lascano



**Grafico No. 3**  
**Fuente:** Adriana Lascano  
**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Constelación de Ideas de la Variable Dependiente**



**Grafico No. 4**  
**Fuente:** Adriana Lascano  
**Elaboración:** Adriana Lascano

## **Psicología**

La palabra psicología está compuesta de dos voces griegas: “psyché”= espíritu, “logos”= estudio o tratado, es decir la psicología es la ciencia que estudia las facultades del alma humana, trata de la conducta, los actos o procesos mentales y de la mente, del si mismo o de la persona que se conduce, actúa o sufre dichos proceso mentales, la palabra latina psicología fue utilizada por primera vez por el poeta y humanista cristiano Marko Marulić en su libro *Psicología de ratione animae humanae* a finales del siglo XV o comienzos del XVI.

Es el estudio científico de la experiencia, de cómo los seres humanos y los animales sienten, piensan, aprenden y conocen para adaptarse al medio que les rodea, la psicología moderna se ha dedicado a recoger hechos sobre la conducta y la experiencia, y a organizarlos sistemáticamente, elaborando teorías para su comprensión, estas teorías ayudan a conocer y explicar el comportamiento de los seres humanos y en alguna ocasión incluso a predecir sus acciones futuras, pudiendo intervenir sobre ellas.

Históricamente, la psicología se ha dividido en varias áreas de estudio, no obstante, estas áreas están interrelacionadas y frecuentemente se solapan unas a otras, la psicología fisiológica, por ejemplo, estudia el funcionamiento del cerebro y del sistema nervioso, mientras que la psicología experimental aplica técnicas de laboratorio para estudiar, por ejemplo, la percepción o la memoria.

Las áreas de la psicología pueden también describirse en términos de áreas de aplicación, los psicólogos sociales, por ejemplo, están interesados en las influencias del entorno social sobre el individuo y el modo en que éstos actúan en grupo; los psicólogos industriales estudian el entorno laboral de los trabajadores y los psicólogos de la educación estudian el comportamiento de los individuos y grupos sociales en los ambientes educativos, la psicología clínica, por último, intenta ayudar a quienes tienen problemas en su vida diaria o sufren algún trastorno mental.

La psicología es paradójicamente una ciencia milenaria y joven, tan antigua en cuanto a su origen y nueva por su carácter científico, ésta por muchos siglos formó parte de la filosofía posteriormente de la medicina y apenas en el siglo pasado se independiza debido a que fundamenta sus estudios en métodos científicos y experimentos comprobados.

Estas premisas pueden justificar la división de la Psicología en dos etapas: el pre científico (de carácter especulativo) y la científica (de carácter experimental), es importante mencionar que estudiar la psicología desde sus inicios ayudará con la investigación, porque así sabremos desde que rumbo tomar.

**Etapas Pre-científica:** En esta etapa la psicología avanza a la par de la evolución de la filosofía, cuyo problema cardinal ha sido dilucidar entre pensamiento y ser, espíritu y naturaleza, conciencia y materia, contiene tres subetapas:

**1.1.- Psicología en la Antigua Grecia,** en esta etapa se trata del alma mediante la especulación filosófica, estudio que estuvo a cargo de filósofos que razonan sobre el alma en sus diversos aspectos: religiosos, moral, metafísico y psicológico, sus principales exponentes:

**Alomeon.-** (Siglo II A.C.) Fue el primer en relacionar el alma con el cerebro, distinguió entre pensar y sentir y relacionó lo último con los organismos sensoriales.

**Democrito.-** (Siglo V-VI A.C) Desarrolló la primera Psicología Materialista Lógico, distinguió lo físico de lo psíquico e intento explicar los procesos psíquicos como producto del movimiento de átomos muy finos y perfectos.

**Platón.-** (427-348 A.C.) Desarrolló una tesis idealista del alma sostenía que el alma es una “idea”, una esencia eterna e inmortal, el alma inmortal separada del cuerpo.

**Aristóteles.-** (384-322 A.C.) Escribió la primera obra especial titulada “Sobre el Alma”, las obras de Aristóteles contienen una serie de tesis, en especial sobre la memoria, las emociones, las cuales no han perdido su importancia hasta nuestros días.

**Hipócrates.-** Realizó la primera clasificación del Temperamento en base a lo que él denominó “humores”, sostenía que la mezcla o combinación (Krisis) determinaba el temperamento del ser humano, cuando la mezcla era equilibrada (Eukcracia), originaba un temperamento normal; en cambio cuando la mezcla era desequilibrada (Diskrasis) aparecía los Temperamento Patológicos: sanguíneo, flemático, colérico y melancólico, de acuerdo al predominio de uno de los cuatro humores

**Etapas de la Psicología durante el Cristianismo y la Edad Media.-** En la Edad Media, época del Feudalismo, la iglesia que era el valuarte ideológico de la sociedad feudal, degradó la ciencia al servicio de la Teología y aspiraba a subordinar el saber a la fe, los representantes más destacados fueron: San Agustín y Santo Tomás de Aquino

**San Agustín.-** Fue un obispo que sostenía la inmortalidad del alma y misteriosa unión con el cuerpo, además reflexionó sobre los rasgos distintivos del espíritu afirmando que la memoria, el entendimiento y la voluntad son los tres poderes del ser, la voluntad es la facultad superior que predomina sobre todas.

**Santo Tomás de Aquino.-** Es el representante más destacado del escolasticismo, filosofía que tuvo su hegemonía en Europa durante el período medieval, Santo Tomás describe y sistematiza los procesos sensoriales, la

imaginación y el pensamiento: hace un fino análisis de las pasiones y de los estados afectivos.

**La Psicología en la Vida Moderna.-** La característica fundamental de la Psicología Moderna es su independencia de toda autoridad, no sólo religiosa, sino también de la que emana de la filosofía griega, en los albores de la Edad Moderna se inicia la desvalorización de la especulación metafísica y empieza a cobrar valor la observación como el método más óptimo para conocer la naturaleza, la psicología filosófica fue gradualmente matizándose con la fisiología.

**Los Padres Mercedarios.-** (1492- 1540) Fundaron el primer Hospital Psiquiátrico de Europa, en la ciudad de Valencia (España) por lo que corresponde a España el honor de haber sido la cuna de la asistencia psiquiátrica.

**Juan Luis Vives.-** (1492-1540) Fue un humanista Español que vivió la mayor parte de su tiempo en Londres y en Brujas, hace hincapié en los cambios de estado de ánimo, los que serían tantos como son múltiples las individualidades humanas y sus actitudes, este análisis se ocupa del cólera, el amor, el odio, la intensidad, las pasiones y los afectos.

**Rene Descartes.-** Aparece en la historia como el liberador del pensamiento puro, es el autor de esta proporción: “Pienso, luego existo” cuyos dos términos semejantes a una ecuación presentan la ventaja de que uno de ellos es la existencia misma, su mayor interés fue el estudio del sistema nervioso, y en sus investigaciones intentó descubrir la relación entre los procesos nerviosos, los procesos mentales y la conducta.

Distingue entre conducta animal y humana, hay dos clases de actos humanos: Mecánicos y Racionales, estos últimos hacen posible el juicio, la selección y la voluntad.

**Baruch Espinoza.**- Consideraba que el hombre es un organismo, psicofisiológico, por lo tanto a todo cambio en el cuerpo correspondía un cambio correlativo en el espíritu, la fisiología y la psicología se entremezclan.

**Julián Offray de la Mettrie** (1790-1751) Este médico Francés escribió una obra titulada “Tratado del alma” en la cual afronta problemas que hoy consideramos propios de la psicología experimental y la psicopatología, como los órganos sensoriales, las sensaciones, las asociaciones de ideas, la memoria, la amnesia debidas a lesiones traumáticas, las alucinaciones y las obsesiones, fue una de las primeras figuras en alzar su voz clamando por el tratamiento de los alineados mentales, considerándolos como enfermos y no culpables

**Manuel Kant** (1724-1804) Las sensaciones constituían la materia de la conciencia o sea el substracto necesario para cualquier forma del pensamiento.

Aplicando a nuestro caso la afirmación de KANT, podríamos decir: la pedagogía sin la psicología es ciega, pero la psicología sin la pedagogía es vacía y, en definitiva estéril (Werner Correll- Introducción a la Psicología Pedagógica pag. 9-10-11-12)

### **Psicología Educativa**

Es una rama de la psicología que se dedica al estudio del aprendizaje y enseñanza humana dentro de los centros educativos; el análisis de las formas de aprender y de enseñar, la efectividad de las intervenciones educativas con el objeto de mejorar el proceso, la aplicación de la psicología a esos fines y la aplicación de los principios de la psicología social en aquellas organizaciones cuyo fin es instruir.

La psicología educacional estudia cómo los estudiantes aprenden y se desarrollan, a veces focalizando la atención en subgrupos tales como niños superdotados o aquellos sujetos que padecen de alguna

discapacidad específica, además da soporte a una amplia gama de especialidades que se ubican dentro de los estudios educacionales, incluyendo aprendizaje organizacional, tecnología educativa, desarrollo de planes de estudios, diseño educacional, gestión del aula y educación especial, y contribuye con las ciencias del aprendizaje y con la ciencia cognitiva, de las cuales toma ciertos aspectos

La psicología educativa floreció en el seno del movimiento de educación progresista que comenzó a principios del siglo XX., la Gran Depresión hizo que los psicólogos adoptaran una posición más conformista acerca del potencial para mejorar la educación de aquellos tiempos, desde comienzos de la década de 1930 hasta mediados de la década de 1940 fueron muy pocos los investigadores que se dedicaron a los estudios empíricos en psicología educativa. (Goleman, Daniel. *Los secretos de la psicología*. Barcelona: Editorial Salvat, 1995. Sencilla y útil introducción a la psicología)

Pero cuatro circunstancias modificaron esta situación: la II Guerra Mundial, el fuerte aumento de la natalidad en la posguerra, el movimiento de reforma de los planes educativos y la mayor preocupación por los niños discapacitados.

A partir de 1960 la psicología de la educación tuvo un gran desarrollo debido a los cambios sociales que empezaron a manifestarse en las sociedades más avanzadas, la expansión de la educación formal al conjunto de las poblaciones, a clases sociales y segmentos de edad históricamente ignorados por los sistemas educativos, produjo efectos similares sobre el desarrollo y la profesionalización de la psicología educativa.

Centra su preocupación en los problemas educativos para la mejor comprensión y desarrollo de las personas por ejemplo: los test, problemas en el aprendizaje, problemas de comportamiento, etc.; no sólo se ocupa de la conducta de profesores y estudiantes, sino que también se aplica a otros grupos como los ayudantes de los profesores, primera infancia, inmigrantes y tercera edad (Delay,

J. y Pichot, P. *Manual de psicología*. Barcelona: Ediciones Toray-Masson, 4ª ed., 1974. Manual de referencia con una presentación esencial de los aspectos más significativos de la psicología)

Las áreas de estudio de la psicología de la educación se superponen inevitablemente con otras áreas de la psicología, incluyendo la psicología del desarrollo (del niño y del adolescente), la psicología social (grupos e instituciones, socialización), la evaluación psicológica y la orientación vocacional o educativa.

Las técnicas de psicología educativa se emplean en los programas de formación de maestros, algunos principios de la modificación de conducta se aplican a una amplia serie de problemas de la enseñanza como la reducción del nivel de ruido en las clases o el aumento del tiempo de estudio de los alumnos que dormitan durante las horas lectivas.

Edward Lee Thorndike, es considerado el primer psicólogo de la educación, en su libro *Psicología de la educación* (1903), hacía un llamamiento a la divulgación única de investigaciones científicas y cuantitativas, en 1913-1914 publicó tres volúmenes donde estaban recogidas prácticamente todas las investigaciones científicas en psicología relevantes para la educación.

Thorndike hizo importantes contribuciones al estudio de la inteligencia y de la medida de las capacidades, a la enseñanza de las matemáticas y de la lectura y escritura, y a cómo lo aprendido se transfiere de una situación a otra, además, desarrolló una importante teoría del aprendizaje que describe cómo los estímulos y las respuestas se conectan entre sí (Popp, Manfred. *Los conceptos fundamentales de la psicología*. Barcelona: Editorial Herder, 1980. Estudio sobre los temas fundamentales de la psicología, útil como introducción)

Los psicólogos educativos se interesan cada vez más en cómo la gente recibe, interpreta, codifica, almacena y recupera la información aprendida, la comprensión de los procesos cognitivos ha esclarecido la resolución de

problemas, la memoria y la creatividad, debido a la aparición de nuevas teorías sobre las formas de aumentar la capacidad y aptitudes de un individuo.

Los psicólogos educativos también trabajan en la actualidad en el área del desarrollo de los tests psicológicos; vale destacar que hoy en día las recientes leyes exigen la integración de los niños discapacitados, con problemas emocionales e incluso de aprendizaje, ha extendido el campo de la investigación empírica, ya que las nuevas situaciones originadas por estos cambios requerirán de nuevas soluciones por parte de los psicólogos de la educación.

## **Inteligencia**

La inteligencia es la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación, si indagamos un poco en la etimología de la propia palabra encontramos en su origen latino *inteligere*, compuesta de *intus* (entre) y *legere* (escoger), por lo que podemos deducir que ser inteligente es saber elegir la mejor opción entre las que se nos brinda para resolver un problema.

Definir qué es la inteligencia es siempre objeto de polémica; ante un escenario tan diversificado de opiniones Vernon (1960) sugirió una clasificación de las principales definiciones, la misma se hizo en base a tres grupos: las psicológicas, mostrando la inteligencia como la capacidad cognitiva, de aprendizaje, y relación; las biológicas, que consideran la capacidad de adaptación a nuevas situaciones; y las operativas, que son aquellas que dan una definición circular diciendo que la inteligencia es "...aquello que miden las pruebas de inteligencia".

Tal diversidad indica el carácter complejo de la inteligencia, la cual sólo puede ser descrita parcialmente mediante enumeración de procesos o atributos que, al ser tan variados, hacen inviable una definición única y delimitada, dando lugar a singulares definiciones, tales como: «la inteligencia es la capacidad de

adquirir capacidad», de Woodrow, o «la inteligencia es lo que miden los test de inteligencia», de Bridgman.

La inteligencia es la capacidad de los seres humanos de poder procesar la información proveniente del medio, así como también de recogerla del exterior, es algo que depende de las estructuras internas del cerebro y de su interrelación con el mundo exterior, "la inteligencia emocional" ya ha pasado a formar parte del inconsciente colectivo, debido al éxito del libro con el mismo título, escrito por Daniel Goleman.

Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Los ocho tipos de inteligencia están compuestos por la inteligencia musical, la corporal-cenestésica, la lingüística, la lógico-matemática, la espacial, la interpersonal, la intrapersonal, y por último, la inteligencia naturalista, algunos investigadores diferencian incluso más tipos, hasta 20, pero estos ocho sirven para tener una idea de la diferenciación.

Al hablar de inteligencia estamos abarcando un tema muy importante, las destrezas que podemos divisar en los estudiantes es parte de la misma por medio de ella sabremos de que manera ayudaremos al estudiante y a su vez a incentivarlo para que supere cualquier dificultad.

### **Inteligencias Múltiples**

La teoría de las inteligencias múltiples es un modelo propuesto por Howard Gardner en el que la inteligencia no es vista como algo unitario que agrupa diferentes capacidades específicas con distinto nivel de generalidad, sino como un conjunto de inteligencias múltiples, distintas e independientes.

Gardner ("Frames of Mind", 1983) define la inteligencia como la "capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas", él menciona que la brillantez académica no lo es todo, a la hora de desenvolverse en la vida no basta con tener un gran expediente académico.

Hay gente de gran capacidad intelectual pero incapaz de, por ejemplo, elegir bien a sus amigos; por el contrario, hay gente menos brillante en el colegio que triunfa en el mundo de los negocios o en su vida personal, triunfar en los negocios, o en los deportes, requiere ser inteligente, pero en cada campo se utiliza un tipo de inteligencia distinto; Einstein no es más ni menos inteligente que Michael Jordan, simplemente sus inteligencias pertenecen a campos diferentes.

Segundo, y no menos importante, Gardner define la inteligencia como una capacidad, hasta hace muy poco tiempo la inteligencia se consideraba algo innato e inamovible, se nacía inteligente o no, y la educación no podía cambiar ese hecho.

Howard Gardner añade que, así como hay muchos tipos de problemas que resolver, también hay muchos tipos de inteligencia, hasta la fecha Howard Gardner y su equipo de la Universidad Harvard ha identificado ocho tipos distintos:

**1.-Inteligencia lingüística.-** El don del lenguaje es universal, y su desarrollo en los niños es sorprendentemente similar en todas las culturas, incluso en el caso de personas sordas a las que no se les ha enseñado explícitamente un lenguaje por señas, a menudo inventan un lenguaje manual propio y lo usan espontáneamente.

**Aspectos biológicos** - Un área específica del cerebro llamada "área de Broca" es la responsable de la producción de oraciones gramaticales, una persona con esa área lesionada puede comprender palabras y frases sin problemas, pero tiene dificultades para construir frases más sencillas.

**Capacidades implicadas** - Capacidad para comprender el orden y el significado de las palabras en la lectura, la escritura y, también, al hablar y escuchar.

**Habilidades relacionadas** - Hablar y escribir eficazmente.

**2.-Inteligencia lógica-matemática.-** En los individuos especialmente dotados de esta forma de inteligencia, el proceso de resolución de problemas a menudo es extraordinariamente rápido: el científico competente maneja simultáneamente muchas variables y crea numerosas hipótesis que son evaluadas sucesivamente y, posteriormente, son aceptadas o rechazadas.

El razonamiento matemático proporciona la base principal para los test de C.I, esta forma de inteligencia ha sido investigada en profundidad por los psicólogos tradicionales, constituyendo tal vez, el arquetipo de "inteligencia en bruto" o de la validez para resolver problemas que supuestamente pertenecen a cualquier terreno

**Capacidades implicadas** - Capacidad para identificar modelos, calcular, formular y verificar hipótesis, utilizar el método científico y los razonamientos inductivo y deductivo.

**Habilidades relacionadas** - Capacidad para identificar modelos, calcular, formular y verificar hipótesis, utilizar el método científico y los razonamientos inductivo y deductivo.

**3.-Inteligencia espacial.-** La resolución de problemas espaciales se aplica a la navegación y al uso de mapas como sistema notacional, otro tipo de solución a los problemas espaciales, aparece en la visualización de un objeto visto desde un ángulo diferente y en el juego del ajedrez, también se emplea este tipo de inteligencia en las artes visuales.

**Aspectos biológicos** - El hemisferio derecho (en las personas diestras) demuestra ser la sede más importante del cálculo espacial, las lesiones en la

región posterior derecha provocan daños en la habilidad para orientarse en un lugar, para reconocer caras o escenas o para apreciar pequeños detalles.

Los pacientes con daño específico en las regiones del hemisferio derecho, intentarán compensar su déficit espacial con estrategias lingüísticas: razonarán en voz alta, para intentar resolver una tarea o bien se inventarán respuestas, pero las estrategias lingüísticas no parecen eficientes para resolver tales problemas.

Las personas ciegas proporcionan un claro ejemplo de la distinción entre inteligencia espacial y perspectiva visual, un ciego puede reconocer ciertas formas a través de un método indirecto, pasar la mano a lo largo de un objeto, por ejemplo, construye una noción diferente a la visual de longitud.

**Capacidades implicadas** - Capacidad para presentar ideas visualmente, crear imágenes mentales, percibir detalles visuales, dibujar y confeccionar bocetos.

**Habilidades relacionadas** - Realizar creaciones visuales y visualizar con precisión.

**4.-Inteligencia musical.-** Los datos procedentes de diversas culturas hablan de la universalidad de la noción musical, los estudios sobre el desarrollo infantil sugieren que existe habilidad natural y una percepción auditiva (oído y cerebro) innata en la primera infancia hasta que existe la habilidad de interactuar con instrumentos y aprender sus sonidos, su naturaleza y sus capacidades.

**Aspectos biológicos** - Ciertas áreas del cerebro desempeñan papeles importantes en la percepción y la producción musical, situadas por lo general en el hemisferio derecho, no están localizadas con claridad como sucede con el lenguaje, pese a la falta de susceptibilidad concreta respecto a la habilidad musical en caso de lesiones cerebrales, existe evidencia de "amusia" (pérdida de habilidad musical).

**Capacidades implicadas** - Capacidad para escuchar, cantar, tocar instrumentos.

**Habilidades relacionadas** - Crear y analizar música.

**5.-Inteligencia corporal kinestésica.-** La evolución de los movimientos corporales especializados es de importancia obvia para la especie; en los humanos esta adaptación se extiende al uso de herramientas, el movimiento del cuerpo sigue un desarrollo claramente definido en los niños y no hay duda de su universalidad cultural.

La consideración del conocimiento cinético corporal como "apto para la solución de problemas" puede ser menos intuitiva; sin embargo, utilizar el cuerpo para expresar emociones (danza), competir (deportes) o crear (artes plásticas), constituyen evidencias de la dimensión cognitiva del uso corporal.

**Aspectos biológicos** - El control del movimiento corporal se localiza en la corteza motora y cada hemisferio domina o controla los movimientos corporales correspondientes al lado opuesto, en los diestros, el dominio de este movimiento se suele situar en el hemisferio izquierdo

**Capacidades implicadas** - Capacidad para realizar actividades que requieren fuerza, rapidez, flexibilidad, coordinación óculo-manual y equilibrio.

**Habilidades relacionadas** - Utilizar las manos para crear o hacer reparaciones, expresarse a través del cuerpo.

**6.-Inteligencia intrapersonal.-** La inteligencia intrapersonal es el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimiento, la capacidad de efectuar discriminaciones entre ciertas emociones y, finalmente, ponerles un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta.

El sentido de uno mismo es una de las más notables invenciones humanas: simboliza toda la información posible respecto a una persona y qué es. Se trata de una invención que todos los individuos construyen para sí mismos.

**Aspectos biológicos** - Los lóbulos frontales desempeñan un papel central en el cambio de la personalidad, los daños en el área inferior de los lóbulos frontales puede producir irritabilidad o euforia; en cambio, los daños en la parte superior tienden a producir indiferencia, languidez y apatía (personalidad depresiva).

**Capacidades implicadas** - Capacidad para plantearse metas, evaluar habilidades y desventajas personales y controlar el pensamiento propio.

**Habilidades relacionadas** - Meditar, exhibir disciplina personal, conservar la compostura y dar lo mejor de sí mismo.

**7.-Inteligencia interpersonal.**-La inteligencia interpersonal se constituye a partir de la capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás, en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamento, motivaciones e intenciones, esta inteligencia le permite a un adulto hábil, leer las intenciones y los deseos de los demás, aunque se los hayan ocultado, esta capacidad se da de forma muy sofisticada en los líderes religiosos, políticos, terapeutas y maestros, no depende necesariamente del lenguaje.

**Aspectos biológicos** - Todos los indicios proporcionados por la investigación cerebral sugieren que los lóbulos frontales desempeñan un papel importante en el conocimiento interpersonal, los daños en esta área pueden causar cambios profundos en la personalidad, aunque otras formas de la resolución de problemas puedan quedar inalteradas: una persona no es la misma después de la lesión.

La evidencia biológica de la inteligencia interpersonal abarca factores adicionales que, a menudo, se consideran excluyentes de la especie humana:

La prolongada infancia de los primates, que establece un vínculo estrecho con la madre, favorece el desarrollo intrapersonal.

La importancia de la interacción social entre los humanos que demandan participación y cooperación. La necesidad de cohesión al grupo, de liderazgo, de

organización y solidaridad, surge como consecuencia de la necesidad de supervivencia.

**Capacidades implicadas** - Trabajar con gente, ayudar a las personas a identificar y superar problemas.

**Habilidades relacionadas** - Capacidad para reconocer y responder a los sentimientos y personalidades de los otros.

**8.-Inteligencia naturalista.**-Se describe como la competencia para percibir las relaciones que existen entre varias especies o grupos de objetos y personas, así como reconocer y establecer si existen distinciones y semejanzas entre ellos.

Los naturalistas suelen ser hábiles para observar, identificar y clasificar a los miembros de un grupo o especie, e, incluso, para descubrir nuevas especies, su campo de observación más afín es el mundo natural, donde pueden reconocer flora, fauna y utilizar productivamente sus habilidades en actividades de caza, ciencias biológicas y conservación de la naturaleza.

En realidad, todos aplicamos la inteligencia naturalista al reconocer plantas, animales, personas o elementos de nuestro entorno natural, Gardner postula que este tipo de inteligencia debió tener su origen en las necesidades de los primeros seres humanos, ya que su sobre vivencia dependía, en gran parte, del reconocimiento que hicieran de especies útiles y perjudiciales, de la observación del clima y sus cambios y de ampliar los recursos disponibles para la alimentación.

Este tipo de inteligencia fue removido de las inteligencias múltiples de Gardner en una revisión posterior, por lo cual únicamente son llamadas las 7 Inteligencias de Gardner (Walters y Gardner 1986).

Los niveles de inteligencia auxiliarán en los problemas de los estudiantes y a su vez de los docentes, como es el caso de compartir sus emociones lo que cada uno de ellos piensan.

## **Inteligencia emocional**

### **Definición**

El término Inteligencia Emocional aparece en la literatura psicológica en el año 1990 gracias a las investigaciones realizadas por los psicólogos norteamericanos Peter Salovey y John Mayer, a partir de esta etapa, salieron al mundo investigativo disímiles investigaciones llevadas a cabo por importantes personalidades de la Psicología hasta llegar a la publicación del libro “La Inteligencia Emocional” (1995) de Daniel Goleman, el cual propició que este concepto se difundiera a nivel mundial.

“La inteligencia emocional es, pues, una habilidad para sentir, entender y aplicar efectivamente el poder y agudeza de las emociones como una fuente de energía, información, conexión e influencia humana, desarrollar la capacidad de hablar de los sentimientos, aprender a escuchar y a hacer preguntas, distinguir entre lo que alguien hace o dice y sus propias reacciones o juicios al respecto –objetividad-” (Cooper and Sawaf. *Executive EQ*, 1997).

“El conjunto de propiedades que permiten la realización exitosa de una o varias actividades encaminadas esencialmente a la asimilación de la cultura o la obtención de un producto valorado socialmente” (Bello; Estévez, 2002, p. 6).

Thorndike, en 1920, utilizó el término inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas, David Wechsler en 1940, describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores.

El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral: un estudio de las emociones: El desarrollo de la inteligencia emocional, de 1985, sin embargo, el término "inteligencia emocional" había aparecido antes en textos de Leuner (1966).

Greenspan también presentó en 1989 un modelo de IE, seguido por Salovey y Mayer (1990) y Goleman (1995).

Daniel Goleman es reconocido a escala mundial como el padre de la Inteligencia Emocional, un psicólogo que domina plenamente su campo y relaciona con habilidad los nuevos conceptos con la antigua sabiduría sobre la vida afectiva, luego de estudiar minuciosamente más de quinientas organizaciones, llega a la conclusión que aptitudes como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo y el autocontrol, el compromiso, la integridad y la capacidad de comunicarse con eficacia; son las capacidades más requeridas, reivindica la importancia de las emociones en la vida personal y profesional, ayudándonos a convivir con la dualidad razón y emoción

Para Daniel Goleman, la aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr un poder de influencia sobre las personas de forma tal que estas ejecuten sus respectivos trabajos con la efectividad necesaria, para ser buenos líderes es estar en contacto con las propias emociones, de lo contrario, sería difícil establecer empatía y sin ella, imposible establecer un equipo de trabajo creativo y eficaz, el liderazgo requiere de la adecuada combinación entre el corazón y la razón, entre el sentimiento y el pensamiento.

La inteligencia emocional es la habilidad de ser capaz de motivarse, persistir frente a las decepciones, es controlar el impulso, regular el humor y evita que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, es mostrar empatía abrigando esperanzas, los docentes deben tomar en cuenta que para compartir con los estudiantes deben aprovechar sus habilidades así poderles ayudarles, dejando de lado el trato tradicional.

### **Zonas o dimensiones**

**1. El autoconocimiento:** Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, comprende a su vez, tres aptitudes emocionales:

- **Conciencia emocional:** Reconocimiento de las propias emociones y sus

efectos.

- **Autoevaluación precisa:** Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites.

- **Confianza en uno mismo:** Certeza sobre el propio valer y nuestras facultades.

**2. La autorregulación:** Consiste en saber manejar adecuadamente los propios estados internos, impulsos y recursos, comprende, a su vez, cuatro aptitudes emocionales:

- **Autodominio:** Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales.

- **Confiabilidad:** Mantener normas de honestidad e integridad.

- **Adaptabilidad:** Flexibilidad para reaccionar ante los cambios.

- **Innovación:** Estar abierto a nuevas ideas y enfoques novedosos.

**3. La motivación:** Comprende las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas, constituye el motor impulsor del comportamiento humano, incluye cuatro aptitudes emocionales:

- **Afán de triunfo:** Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia.

- **Compromiso:** Alinearse con los objetivos de un grupo u organización.

- **Iniciativa:** Disposición para aprovechar las oportunidades que se nos presentan.

- **Optimismo:** Tenacidad para buscar el objetivo que nos trazamos, pese a los obstáculos y reveses.

**4. La empatía:** Es la captación de sentimientos, necesidades e intereses en los otros, en otras palabras, significa ponernos en el lugar de los demás, comprende cinco aptitudes emocionales:

- **Comprender a los demás:** Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.

- **Ayudar a los demás a desarrollarse:** Percibir las necesidades de

desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.

- **Orientación hacia el servicio:** Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente. 4. Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas.

- **Conciencia política:** Interpretar las corrientes sociales y políticas.

**5. Las habilidades sociales:** Son aquellas que inducen en los otros las respuestas deseadas, aquellas que nos permiten relacionarnos con las personas que nos rodean de la mejor manera posible, incluyen ocho aptitudes emocionales:

- **Influencia:** Implementar tácticas de persuasión efectiva.

- **Comunicación:** Saber escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

- **Manejo de conflictos:** Manejar y resolver desacuerdos.

- **Liderazgo:** Inspirar y guiar a individuos o grupos.

- **Catalizador de cambios:** Iniciar o manejar los cambios.

- **Establecer vínculos:** Cultivar y alimentar las relaciones sociales.

- **Colaboración y cooperación:** Trabajar con los otros en pos del alcance de objetivos compartidos.

- **Habilidades de equipo:** Crear sinergia para trabajar en aras de las metas colectivas.

## **Cerebro**

La existencia de primordios cerebrales se ubica, al menos, en la llamada explosión cámbrica cuando se observan moluscos y gusanos que, además de un sistema nervioso periférico y difuso distribuido en una simetría radial, poseen un conjunto de ganglios neurales que rigen varias actividades del

organismo, el cerebro es el órgano mayor del sistema nervioso central y el centro de control para todo el cuerpo, tanto actividades voluntarias como actividades involuntarias; también es responsable de la complejidad del pensamiento, memoria, emociones y lenguaje.

Los cerebros son sumamente complejos, la complejidad de este órgano emerge por la naturaleza de la unidad que nutre su funcionamiento: la neurona; estas se comunican entre sí por medio de largas fibras protoplasmáticas llamadas axones, que transmiten trenes de pulsos de señales denominados potenciales de acción a partes distantes del cerebro o del cuerpo depositándolas en células receptoras específicas.

Para la Real Academia de La Lengua, cerebro significa: Uno de los centros nerviosos constitutivos del encéfalo, existente en todos los vertebrados y situado en la parte anterior y superior de la cavidad craneal, la corteza prefrontal es la zona del cerebro responsable de la memoria operativa, almacenamiento de gustos y disgustos.

De esta manera, podemos dilucidar, que el cerebro humano, es el motor o computadora central, del sistema nervioso central, de igual manera, controla el sistema nervioso periférico, el cerebro humano, controla todas las actividades del cuerpo humano, desde la digestión, respiración, los latidos del corazón, hasta los pensamientos más complejos, como el hecho de caminar y mover los brazos; toda orden, ya sea automática (como con los latidos del corazón) a las voluntarias, como el caminar, salen y se procesan, por medio del cerebro humano, el cerebro emocional existió mucho tiempo antes que el racional; vale mencionar que es trascendental saber como funciona para poder ayudarnos y ayudar a los demás.

## **Límbico**

Cuando estamos dominados por el anhelo o la furia, trastornados por el amor o retorcidos de temor es este sistema el que nos domina, viene de la palabra latina “limbus” que significa borde; fue evolucionando y refinó dos herramientas

el aprendizaje y la memoria; declara emergencia y recluta al resto del cerebro para su urgente orden del día.

Sistema formado por partes del tálamo, hipotálamo, hipocampo, cuerpo calloso, spetum y mesencéfalo, constituye una unidad funcional del encéfalo, estas estructuras están integradas en un mismo sistema que da como resultado el control de las múltiples facetas del comportamiento, incluyendo las emociones, en situaciones de crisis, la memoria y los recuerdos.

El sistema límbico interacciona muy velozmente (y al parecer sin que necesiten mediar estructuras cerebrales superiores) con el sistema endocrino y el sistema nervioso autónomo, fue acuñado en 1878 por el médico francés Paul Broca, él habló de *le grand lobulo limbique* (el gran lóbulo límbico) para referirse a la zona ubicada hacia el borde inferior de la glándula pineal.

El sistema límbico está en constante interacción con la corteza cerebral, una transmisión de señales de alta velocidad permite que el sistema límbico y el neocórtex trabajen juntos, y esto es lo que explica que podamos tener control sobre nuestras emociones.

Cuando estamos emocionalmente perturbados, solemos decir que «no podemos pensar bien» y permite explicar por qué la tensión emocional prolongada puede obstaculizar las facultades intelectuales del niño y dificultar así su capacidad de aprendizaje. Los niños impulsivos y ansiosos, a menudo desorganizados y problemáticos, parecen tener un escaso control prefrontal sobre sus impulsos límbicos, este tipo de niños presenta un elevado riesgo de problemas de fracaso escolar, alcoholismo y delincuencia, pero no tanto porque su potencial intelectual sea bajo sino porque su control sobre su vida emocional se halla severamente restringido.

## Neocorteza

Asiento del pensamiento contiene los centros que comparan y comprenden lo que perciben los sentidos, traza estrategias, planifica a largo plazo y desarrolla otras artimañas mentales, el triunfo del arte, de la civilización y la cultura; entre la unión de la neocorteza y el límbico permitieron que surgiera el vínculo madre-hijo.

Sutileza y complejidad de la vida emocional, aunque no gobierna la totalidad de la vida emocional porque, en estos asuntos, delega su cometido en el sistema límbico, esto es lo que confiere a los centros de la emoción un poder extraordinario para influir en el funcionamiento global del cerebro, incluyendo a los centros del pensamiento.

Las conexiones existentes entre la amígdala (y las estructuras límbicas) y la neocorteza constituyen el centro de gestión entre los pensamientos y los sentimientos, esta vía nerviosa explicaría el motivo por el cual la emoción es fundamental para pensar eficazmente, tomar decisiones inteligentes y permitimos pensar con claridad, la corteza prefrontal es la región cerebral que se encarga de la «memoria de trabajo».

Estas áreas constituyen la "capa" neuronal que recubre los lóbulos prefrontal y, en especial, frontal, de los mamíferos, se encuentra muy desarrollado en los primates y destaca el desarrollo en el homo sapiens, la neocorteza corresponde a aquella parte de la corteza en la que puede reconocerse la estratificación en seis capas horizontales segregadas por la célula tipo, neuronal de entrada, o célula densa.

En los humanos es de aproximadamente el 76 % del volumen del cerebro. El neocórtex femenino contiene aproximadamente 19 mil millones de neuronas, mientras el neocórtex del varón contiene 23 mil millones.

Controla las emociones y las capacidades cognitivas: memorización, concentración, autorreflexión, resolución de problemas, habilidad de escoger el

comportamiento adecuado, también juega un papel importante en funciones como la percepción sensorial, la generación de órdenes motrices, razonamiento espacial, el pensamiento consciente y, en los humanos, el lenguaje.

Las dos características básicas de la neocorteza son: (a) la "visión", la cual se refiere al sentido de globalidad, síntesis e integración con que actúa el hemisferio derecho; y (b) el análisis, que se refiere al estilo de procesamiento del hemisferio izquierdo, el cual hace énfasis en la relación parte-todo, la lógica, la relación causa-efecto, el razonamiento hipotético y en la precisión y exactitud.

## **Memoria**

La memoria (vocablo que deriva del latín *memoria*) es una facultad que le permite al ser humano retener y recordar hechos pasados. La palabra también permite denominar al recuerdo que se hace o al aviso que se da de algo que ya ha ocurrido, y a la exposición de hechos, datos o motivos que se refieren a una cuestión determinada.

Tenemos dos mentes; la racional y la emocional, cada una de ellas desempeñan diferentes actividades como la emocional es la que siente, impulsivo, poderoso y a veces ilógico; la mente racional es la que piensa, analiza, medita, es la más destacada a la conciencia, entra las dos interactúan para construir nuestra vida mental.

Mientras más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional, más ineficaz la racional, la racional depura y a veces veta la energía de entrada de las emociones, son facultades semiindependientes, están exquisitamente coordinadas, los sentimientos son esenciales para el pensamiento, y el pensamiento lo es para el sentimiento.

Las pasiones cuando aparecen, la balanza se inclina, es la mente emocional la que domina y aplasta la mente racional, 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, 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.

## **Amígdala**

Palabra griega “almendra”, se acenta en el tronco cerebral cerca del anillo límbico, evoluciono dio origen a la corteza y neocorteza estas se ocupan de la mayor parte del aprendizaje y el recuerdo del cerebro, la amígdala tiene forma de almendra con estructuras interconectadas asentadas sobre el tronco cerebral, hay 2 amígdalas a cada lado del cerebro y la nuestra es la más grande comparada con la de los primates

Es especialista en asuntos emocionales, es el depósito de la memoria emocional; la vida sin amígdala es una vida despojada de significados personales, dependen todas las pasiones, sin la misma no hay lágrimas de pesar que necesiten ser aliviadas, la amígdala examina la experiencia presente y la compara con lo que sucedió en el pasado, utilizando un método asociativo, equiparando situaciones por el mero hecho de compartir unos pocos rasgos característicos similares, haciendo reaccionar con respuestas que fueron grabadas mucho tiempo atrás, a veces obsoletas.

Están las experiencias que más nos asustan o nos estremecen en la vida, entre nuestros recuerdos más imborrables, decide si esa información tiene alguna valencia emocional; la amígdala que madura rápidamente en el cerebro del niño, tiene muchas más probabilidades de estar totalmente formada en el momento del nacimiento, la amígdala propone y el lóbulo prefrontal dispone.

Las conexiones entre la amígdala y la neocorteza, son el centro de las batallas o los acuerdos cooperativos alcanzados entre cabeza y corazón, pensamiento y sentimiento, la amígdala cerebral y el hipocampo fueron dos piezas

clave del primitivo «cerebro olfativo» que, a lo largo del proceso evolutivo, terminó dando origen al córtex y posteriormente al neocórtex.

La amígdala prepara una reacción emocional ansiosa e impulsiva, pero otra parte del cerebro se encarga de elaborar una respuesta más adecuada, el regulador cerebral que desconecta los impulsos de la amígdala parece encontrarse en el extremo de una vía nerviosa que va al neocórtex, en el lóbulo prefrontal, el área prefrontal constituye una especie de modulador de las respuestas proporcionadas por la amígdala y otras regiones del sistema límbico, permitiendo la emisión de una respuesta más analítica y proporcionada, el lóbulo prefrontal izquierdo parece formar parte de un circuito que se encarga de desconectar —o atenuar parcialmente los impulsos emocionales más perturbadores.

## **Hipocampo**

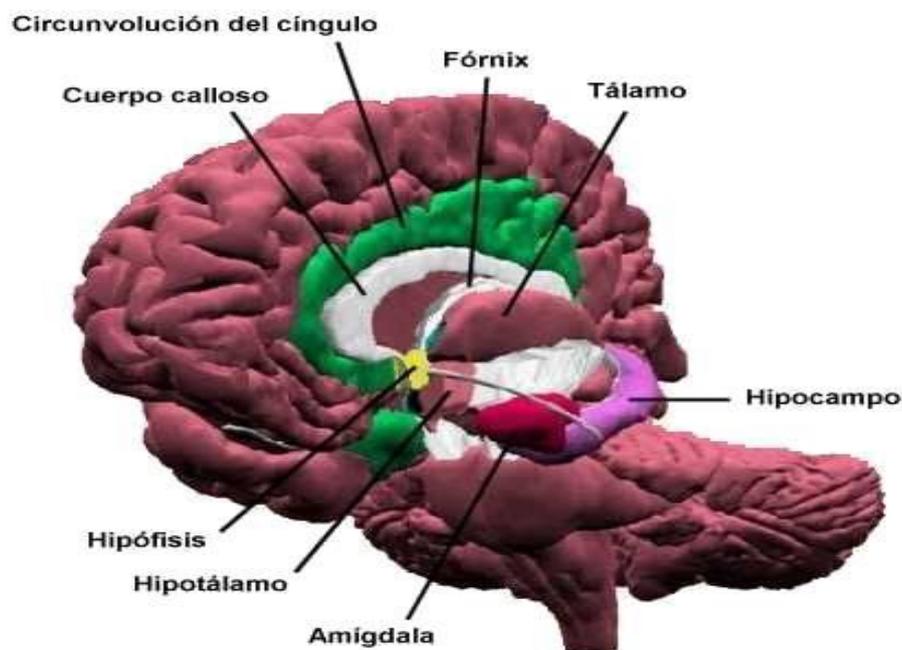
El hipocampo registra los hechos puros, y la amígdala es la encargada de registrar el «clima emocional» que acompaña a estos hechos, para LeDoux «el hipocampo es una estructura fundamental para reconocer un rostro como el de su prima, pero es la amígdala la que le agrega el clima emocional de que no parece tenerla en mucha estima», esto significa que el cerebro dispone de dos sistemas de registro, uno para los hechos ordinarios y otro para los recuerdos con una intensa carga emocional.

El nombre le fue dado por el anatomista del siglo XVI Giulio Cesare Aranzio, que advirtió una gran semejanza con la forma del caballito de mar o hipocampo, es una estructura marginal y menos compleja en cuanto a capas de la misma sustancia gris cortical del lóbulo temporal, por ello pertenece, por una parte al sistema límbico y por otra a la arquicorteza, componiendo junto al cubículo y el giro dentado la llamada formación hipocampal.

El hipocampo consiste en dos “cuernos” que describen una curva desde el área del hipotálamo hasta la amígdala, parece ser muy importante en convertir las cosas que están “en tu mente” ahora (en la memoria a corto plazo) en cosas que recordarás por un largo tiempo (memoria a largo plazo), si el hipocampo es

dañado, una persona no puede construir nuevas memorias, y vive en un lugar extraño donde todo lo que experimenta simplemente se desvanece, incluso mientras que las memorias más antiguas antes del daño permanecen intactas.

En la enfermedad de Alzheimer el hipocampo es una de las primeras regiones del cerebro en sufrir daño, los problemas de memoria y desorientación aparecen entre los primeros síntomas, el daño al hipocampo también puede proceder de situaciones de hipoxia, encefalitis o epilepsia del lóbulo temporal, las personas que han sufrido un daño extenso en el hipocampo pueden experimentar amnesia, es decir, la incapacidad para adquirir o retener nuevos recuerdos.



**Gráfico No. 5**

**Fuente:** Adriana Lascano

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Estilos**

De acuerdo a los resultados de una investigación exhaustiva realizada por Daniel Goleman, se identificaron seis (6) estilos diferentes de liderazgo, cada uno con su raíz en un componente distinto de la Inteligencia Emocional, pero sólo

cuatro de ellos tienen un efecto consistente en el clima y los resultados de la organización.

**1. Estilo Coercitivo.-** Es el estilo menos efectivo en la mayoría de las situaciones que se desencadenan dentro de la organización, pues considerando el efecto que tiene sobre el clima de la misma, carece de flexibilidad y de buena visión, la toma de decisiones desde arriba hace que las nuevas ideas nunca salgan a la luz, es por ello que el personal trabajador no se dispone a actuar por iniciativa propia, sintiendo poca necesidad de dar cuenta de su rendimiento.

Este tipo de estilo también tiene un efecto negativo en el sistema de recompensas, pues considerando el hecho de que muchos de los trabajadores luchan en pos de resultados positivos, el liderazgo coercitivo erosiona este orgullo, sin embargo, algunas investigaciones revelan la aplicación satisfactoria de este estilo de liderazgo, al parecer, todo depende de la situación que vivencie la organización en un momento dado.

**2. Estilo Autoritario.-** Pensando desde un primer plano, muchos llegarán a pensar que este estilo en particular resulta dañino para el clima organizacional; sin embargo, los datos de las investigaciones realizadas confirman que funciona bien en casi todas las situaciones de negocios, particularmente cuando el negocio está a la deriva, con su entusiasmo y visión clara, el líder autoritario es un visionario, motiva al personal haciéndole comprender cómo su trabajo se ajusta a la visión de la organización.

Considerando su impacto en la flexibilidad, el estilo autoritario establece el punto final y las metas a cumplir, pero ofrece la libertad de innovar, actuar por cuenta propia y asumir riesgos calculados.

**3. Estilo Afiliativo.-** La filosofía del líder afiliativo se resume en la siguiente frase. “la gente está primero”, este estilo gira en torno a las personas, quienes lo asumen, valoran al trabajador, sus necesidades y emociones por encima de las tareas y objetivos por cumplir, en pocas palabras genera una fuerte lealtad hacia sus trabajadores, su afán se encamina al desarrollo de lazos afectivos en las

personas basándose en el establecimiento de abiertos canales de comunicación, favoreciendo que aumente progresivamente la flexibilidad y el entendimiento mutuos.

A pesar de sus amplios beneficios, el estilo afiliativo no debe ser aplicado en su forma única, pues el enfoque basado en el elogio constituye una traba para rebasar la mediocridad del personal trabajador; cuando las personas necesitan claras directrices para afrontar nuevos retos, este estilo les deja a la deriva y sin timón para afrontarlos por sí solos.

**4. Estilo Democrático.-** El líder democrático se toma su tiempo para escuchar las ideas y opiniones de su personal generando confianza, respeto y compromiso, promueve la responsabilidad y flexibilidad de las personas pues abre el marco para que los trabajadores opinen abiertamente acerca de las decisiones que afectan su trabajo y la búsqueda de vías de solución factibles para afrontar las dificultades.

Puede que lleguemos a pensar que su impacto en el clima resulta excelente, sin embargo, la flexibilidad ofrece la coyuntura para que muchas de las reuniones que se convocan, se tornen interminables sin llegar a un consenso mutuo, es por ello que el resultado visible desencadena la programación de más encuentros.

La conclusión que podemos sacar es que este estilo tendrá mucho más sentido cuando el líder tenga una fuerte visión y necesite de ideas frescas y novedosas para llevarla a cabo en toda su magnitud.

**5. Estilo Marcapasos.-** El estilo marcapasos tiene su lugar en el repertorio de los líderes, pero al igual que el estilo coercitivo, debe emplearse con moderación, según Goleman, el líder marcapasos establece estándares de cómo debe realizarse el trabajo, su metodología dicta doctrinas acerca de cómo hacer las cosas mejor y más rápido, por lo tanto, detecta rápidamente quiénes no cumplen con estos estándares, demandando más sobre ellos.

Conforme a lo que espera del trabajo, si los trabajadores no son capaces de atenerse a las circunstancias los reemplaza por otros que puedan hacerlo de una mejor manera, de ahí que este estilo destruya el clima organizacional, la moral de la mayoría de los empleados decae por las demandas de excelencia que le exigen, tornándose el trabajo muy rutinario ya que la flexibilidad y sentido de responsabilidad del personal se evaporan, como los otros estilos de liderazgo, el marcapasos tiene su contraparte positiva si está al frente de un equipo talentoso, altamente auto motivado y enfocado en el cumplimiento de los objetivos.

**6. Estilo Coaching.-** Es considerado el estilo de liderazgo por excelencia, al actuar como “coacher”, el líder se pone en los zapatos de sus empleados ayudándolos a identificar sus fortalezas y debilidades, ajustándolas a sus aspiraciones profesionales y personales, permite que los trabajadores asuman responsabilidades en sus planes de desarrollo, así como también les ofrece libertad para establecer logros a largo plazo, ayudándolos a conceptualizar un plan para alcanzarlos.

El diálogo constante es un termómetro que permite impulsar los vectores del clima, posibilitando una retroalimentación rápida y constructiva, el estilo coaching funciona bien en muchas situaciones de negocios, pero resulta peculiarmente efectivo cuando los trabajadores quieren ser entrenados para cultivar nuevas habilidades y cuando el líder es capaz de ayudar en esta dirección.

El entrenamiento y la capacitación constituyen grandes aliados cuando los líderes pretenden desarrollar las competencias necesarias para ejercer sus funciones exitosamente, el entorno de negocios está cambiando paulatinamente y éstos deben ser capaces de responder en la justa medida, conjugando los estilos de liderazgo de acuerdo a cada situación y circunstancia, la recompensa final serán los resultados, vale la pena luchar por este objetivo.

Las partes del cerebro son importantes en la presente investigación, porque así sabremos como poder desenvolvernos con las demás personas, como es el

echo de que hemisferio podemos contribuir con los demás, tal es el caso con los estudiantes cuando han tenido una decepción amorosa, peleas en casa, con los amigos, etc. a que lado del mismo podemos dirigirnos así de está manera poderlos ayudar, o a su vez a los docentes.

## **Comunicación**

Para Berelson y Steiner (1964) Comunicar significa transmitir ideas mediante signos, símbolos, códigos o cifras, ideas, pensamientos, opiniones y sentimientos.

Harold Laswell (1948) manifiesta que “la comunicación es el proceso mediante el cual una sociedad funciona y en el que una cultura se transforma y transmite, sólo a través de los comunicativos los seres humanos pueden reconocer un entorno común, proponerse metas colectivas, coordinar las acciones que de ellos se desprenden”.

Antonio Pasquel (1979), la comunicación es la relación comunitaria humana que consiste en la emisión recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad.

Luis Ramiro Beltrán (1978), es el proceso de interacción social democrática basada en el intercambio de signos, por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso diálogo y participación.

Mario Kaplún (1985), es el arte de provocar significados y producir comportamientos; es suscitar cambios en el pensamiento, sentimiento y la acción de las personas, comunicar es emitir mensajes con la definitiva intención de lograr que las personas se comporten de un cierto modo en particular o más exactamente aun, es producir estos comportamientos mediante la emisión de mensajes.

Comunicación es el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan relaciones humanas; es decir, todos los símbolos de la mente junto con los medios para transmitir a través del espacio y preservarlos en el tiempo.

Proceso por medio del cual el individuo (el comunicador) transmite estímulos (generalmente símbolos verbales) para modificar el comportamiento de otros individuos (perceptores); involucran signos y códigos, los signos son actos que se refieren a algo diferente de ellos mismos; es decir son conceptos significativos y los códigos son sistemas de organización de los signos que determinan cómo éstos puedan estar inter-relacionados

Un acto de comunicación entre dos personas es completo cuando éstas entienden, al mismo signo, del mismo modo (Gerhard Maletzke Psicología de la Comunicación Social pag.19-28 Editorial Quipus Quito-Ecuador)

Con la comunicación se designa el proceso a través del cual se transmiten significados entre personas, su estudio comprende entonces un campo tan extenso como la vida misma, ya que la comunicación es un fenómeno que trasciende cualquier tipo de relación humana; el origen lo encontramos con la presencia del hombre en el mundo, pues es una de las características que lo identifican y definen como tal.

Se podría decir que la comunicación es una de las actividades humanas que todo el mundo reconoce, pero pocos pueden definir satisfactoriamente; es hablar uno con otro, es difundir información, tomando en cuenta que el uso de tecnologías como la internet avanza cada vez a pasos agigantados, las consecuencias de esto, ya se las evidencia en nuestros hogares, debido a que una de las principales razones dentro de los conflictos familiares se da gracias al uso excesivo de la tecnología que cada vez sigue rompiendo las relaciones comunicacionales directas, por eso la sugerencia es tratar de aprovechar los pocos momentos donde toda la familia se encuentra reunida, poner sobre la mesa temas de interés común para que los miembros de la familia los hablen libremente,

especialmente dejando que se expresen los más pequeños de la casa, pues de ésta manera, la comunicación servirá para unir más los lazos familiares.

### **Tipos de comunicación**

Se pueden señalar tres tipos de comunicación:

**Comunicación Interpersonal.**- Es aquella en la que se interactúa con otros individuos, es decir, se establece un diálogo con ellas, es la forma de comunicación más primaria, directa y personal.

**Comunicación Masiva.**- Es toda aquella que se realiza a través de los medios de difusión de información, como el radio, televisión, periódicos, revistas e internet.

**Comunicación Organizacional.**- Esta comprende la interna y la externa

**a.- Comunicación Externa.**- Esta tiene que ver con los públicos externos, es decir, consumidores, representantes o distribuidores, proveedores, agencias gubernamentales y legisladores, etc. involucra tres elementos: el transmisor, el medio de comunicación y el receptor, la efectividad de la comunicación depende de estos tres, si el transmisor es incompetente o el mensaje poco claro, el receptor no entiende el significado de la señal y ha fracasado el proceso de la comunicación.

La comunicación puede ser verbal, que consiste de palabras habladas y escritas, o no verbal, expresada por medio de acciones, gestos, expresiones faciales, música y figuras, es así como las Relaciones Públicas constituyen una actividad por medio de la cual, las empresas, las organizaciones y los individuos, en igual forma los organismos gubernamentales buscan la comprensión y la colaboración de la comunidad a la que pertenecen.

**b.- Comunicación Interna.**-Se refiere al intercambio entre la gerencia de la organización y los públicos internos, es decir, empleados, su función es hacer del conocimiento de los empleados lo que piensa la gerencia y que la gerencia también sepa el pensamiento de los empleados.

La comunicación interna presenta difíciles problemas en una compañía grande, ya que debe ser transmitida por conducto de varios niveles de autoridad, en la transmisión, el significado del mensaje con frecuencia es mal entendido, en ocasiones los supervisores y trabajadores no interpretan la comunicación en el sentido de la intención de la gerencia, o ésta no está dispuesta a explicar políticas y acciones.

Dentro de este tipo de comunicación, existe la comunicación formal vertical que sigue la cadena organizacional de mandar hacia abajo desde la mayor autoridad por medio de varios niveles gerenciales hacia los trabajadores, misma que consiste de directrices formales, boletines, periódicos a empleados y mensajes verbales; y hacia arriba partiendo de los empleados por conducto de los varios niveles de autoridad hasta la alta gerencia.

Según el código que en ellas se ocupe, existen distintos tipos de comunicación:

**Lingüística escrita:** cuando el código empleado es lingüístico escrito. Por ejemplo, la correspondencia por carta.

**Lingüística oral:** cuando el código empleado es lingüístico oral. Por ejemplo, cuando conversamos.

**No lingüística visual:** cuando el código empleado es no lingüístico visual. Por ejemplo, la publicidad

**No lingüística gestual:** cuando el código empleado es no lingüístico gestual. Por ejemplo, los gestos que utilizamos a diario.

**No lingüística acústica:** cuando el código empleado es no lingüístico acústico. Por ejemplo, la sirena de la ambulancia.

## **Comunicación Interpersonal**

### **Definición**

Muchos investigadores de diferentes áreas han estudiado a la comunicación interpersonal desde diferentes perspectivas, definida por Haroldsen y Blake como: “La relación entre emisor y receptor que se da en el mismo espacio y encontrados físicamente próximos.” (Roda y Beltrán, 1988).

La comunicación interpersonal está constituida por aquellas situaciones que fluyen entre los individuos en situaciones personales cara a cara y de grupo, y pueden abarcar desde las órdenes directas hasta las expresiones causales, cada persona dispone de su propio estilo interpersonal, el cual constituye la manera en que un individuo prefiere relacionarse con otros.

Es la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante una forma perceptible por los sentidos, a un sujeto receptor, con el objeto de que éste tenga acceso a esos mismos contenidos de conciencia, de esta manera esos contenidos pasan a ser de ambos o comunes intencionalmente.

Forma de comunicación más importante para el hombre, desde muy pequeños comenzamos a formar parte de ella, ya que una de las primeras relaciones que establecemos es de tipo afectivo (cuidadores) y aunque al inicio de nuestras vidas no tenemos un lenguaje estructurado la comunicación no verbal nos permite establecer estas primeras relaciones de tipo interpersonal.

Haciendo un recuento de nuestras vidas podríamos encontrar que los momentos más importantes de nuestra existencia, desde las decisiones más trascendentales de nuestra vida (hasta algunas que no lo son tanto) giran alrededor de un diálogo, de alguna influencia personal.

Intercambio directo, verbal y no verbal, de informaciones o impresiones, entre individuos o en grupo, con inclusión de los procesos de educación, motivación y consejo.

Escuela Procesal: La comunicación es la transmisión de información, es la transmisión de algo (mensaje), siempre que se transmita un mensaje, existe comunicación.

Escuela semiótica: La comunicación no es exactamente un proceso de transmisión de información, sino un proceso de negociación del sentido de la información, es decir, compartir un mensaje entre diferentes elementos que interactúen recíprocamente entre sí.

### **Características**

Lo que caracteriza a los procesos de comunicación cara a cara es que se establece de forma directa, sin ningún tipo de mediación tecnológica (lo que lo diferencia de otros tipos de comunicación). Los sujetos comunican compartiendo el mismo espacio y tiempo.

Los procesos híbridos comparten algunas características de cara a cara, pero tienen otras características que los acercan a la comunicación de masas, en la comunicación interpersonal se produce una diferenciación de relación entre distintas personas, no se puede hablar de la misma manera a un hermano que a un profesor.

### **Barreras**

- **Ambientales:** Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incómoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción.).

- **Verbales:** Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. Las personas que hablan otro idioma es obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprendible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación he incluso entre dos profesionales, de distinto interés, como ejemplo: un medico, no podría hablar de temas medicinales con un ingeniero, sino solo con un colega o persona relacionada, con la salud, el no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención.

- **Interpersonales:** Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua, estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas.

Una SUPOSICIÓN, es algo que se da por hecho, correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.

La PERCEPCIÓN, es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, ósea dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas.

Para que las barreras en la comunicación se eviten o por lo menos disminuyan deben tomarse en cuenta los siguientes puntos:

### **Para el receptor:**

1. **Paráfrasis O Repetición Inteligente:** feed-back cognitivo, el receptor expresa con sus propias palabras el contenido del mensaje recibido, el receptor demuestra su interés por la comunicación y su comprensión, el emisor puede corregir su mensaje en aquello que no ha funcionado, permite dirigir la comunicación adecuadamente.

**2.-Verificación De Impresiones:** feed-back Sensorial, el receptor demuestra su aceptación e interés por los sentimientos del emisor al describir lo entendido sin interpretarlo ni evaluarlo, permite al emisor sentirse comprendido y proseguir la comunicación, en la verificación no es lo mismo la descripción que la deducción:

**a. Descripción:** La realiza aquel que es competente y capaz de observar, limitándose a considerar lo observado directamente con anterioridad y tratando de aproximarse a lo que es certero (no se tiene acceso a la verdad).

**b. Deducción:** No está limitada por nada, permite dar paso a la imaginación, emitir juicio en cualquier momento sin depender de una observación previa y no exige ninguna capacidad, para el emisor: debe cumplir las características de la descripción: tener una base sólida de observación, ser buen observador, limitarse únicamente a lo observado, tender a la certeza.

**3. Descripción De Conductas:** manifestación de lo observado que permita al receptor crear una imagen clara, se limita a lo cognitivo por lo que: omite juicios de valor, da evidencias directas: datos, pruebas, hechos concretos, refuerza con pruebas personales.

## **Tipos**

### **No verbal**

Es aquella donde las personas revelan algo más que el lenguaje hablado, como por gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal, y tono de voz, esto transmite lo que se piensa y siente, el mensaje es expresado mediante formas no verbales lo que implica del interlocutor una interpretación o traducción del lenguaje codificado que recibe.

Representa el nivel secundario de la comunicación se centra en “lo que se dice con gestos o lenguaje corporal. se caracteriza por la variedad y amplitud:

tono e inflexiones de la voz, ritmo, cadencia, contacto de las manos, movimientos del rostro, gestos, posturas del cuerpo, el silencio, también el contexto en que tiene lugar la comunicación es necesario considerarlo para comprender lo comunicado.

El mensaje enviado puede entenderse de diferentes maneras y evocar emociones en dependencia del interlocutor y del contexto, en ocasiones, la interferencia en uno y otro provocan conflictos, que de no considerar esta posibilidad serían inexplicables las conductas reactivas observadas en los otros.

El tono de voz también es parte de la comunicación no verbal, ya que estos expresan distintos sentimientos, el lenguaje no verbal estudia todas las formas de comunicación donde no interviene el habla, el lenguaje no verbal es el principal vehículo de las emociones y es mucho más confiable que el verbal, aunque para muchas personas es muy difícil prestar atención a los movimientos voluntarios e involuntarios que hacen las demás personas y al mismo tiempo escuchar lo que tratan de decir

Escuchar atentamente es quizá una de las habilidades más importantes en nuestra vida de relación y podemos analizarla desde dos puntos de vista, el del lenguaje del cuerpo y el de la disposición interna.

**La expresión facial.-** Parece ser que la cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones, hay seis emociones principales y tres áreas de la cara responsables de su expresión; las emociones son: alegrías, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio.

Las tres regiones faciales implicadas son: la frente/cejas, los ojos/párpados, la parte inferior de la cara, una conducta socialmente habilidosa requiere una expresión facial que éste de acuerdo con el mensaje; si una persona muestra una expresión facial de miedo o de enfado mientras intenta iniciar una conversación con alguien, es probable que no tenga éxito.

**La mirada.-** Se define objetivamente como “el mirar a otra persona a los ojos, o de forma más general, a la mitad superior de la cara”, la mirada mutua implica que se ha establecido “contacto ocular” con otra persona; casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas, los significados y funciones de las pautas de miradas son múltiples como:

**Actitudes.-** La gente que mira más es vista como más agradable, pero la forma extrema de mirada fija es vista como hostil y/o dominante, ciertas secuencias de interacción tienen más significados: por ejemplo, ser el primero en dejar de mirar es señal de sumisión; la dilatación pupilar, señal de interés por el otro

**Expresión de emociones.-** Mirar más intensifica la expresión de algunas emociones, como la ira, mientras que mirar menos intensifica otras, como la vergüenza.

**Acompañamiento del habla.-** La mirada se emplea, junto con la conversación, para sincronizar o comentar la palabra habla, en general, si el oyente mira más, genera más repuestas por parte del que habla, y si el que habla más mira más, es visto como persuasivo y seguro.

**La postura.-** La posición del cuerpo y de los miembros, forma en que se sienta la persona, como ésta de pie y cómo pasea, reflejan sus actitudes y sentimientos sobre sí misma y su relación con los otros, los significados y funciones de postura son múltiples como:

**Acompañamiento del habla.-** Los cambios importantes de la postura se emplean para marcar amplias unidades del habla, como cambiar de tema, dar énfasis y señalar el tomar o ceder la palabra.

**Emociones.-** La postura puede reflejar emociones específicas, así la indiferencia puede expresarse por medio de los hombros encogidos, los brazos

erguidos o las manos extendidas; la ira por medio de los puños apretados, la inclinación hacía delante o los brazos extendidos; el coqueteo por medio del cruzar o descruzar las piernas, etc.

**Actitudes.-** Las posturas que reducen la distancia y aumentan la apertura hacia el otro son cálidas, amigable se íntimas; las posiciones cálidas incluyen el inclinarse hacia delante, con los brazos y piernas abiertas, las manos extendidas hacia el otro, etc.

A su vez, apoyarse hacia atrás o entrelazar las manos sosteniendo la parte posterior de la cabeza pueden ser reflejo de dominación o de sorpresa, la timidez puede expresarse por medio de los brazos colgando y con la cabeza hundida y hacia un lado, por el contrario, las piernas separadas, los brazos en jarras y la inclinación lateral pueden expresar determinación.

## **Verbal**

Se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz), es el empleo de medios verbales, signos, símbolos para transmitir una información proporciona un conocimiento determinado, que no propicia un vínculo interpersonal, constituye el nivel primario de la comunicación se centra en “lo que se dice” a través de conceptos comprensibles directamente.

Es el vínculo principal de comunicación, especialmente referido a la transmisión de contenidos, desde el punto de vista formal, si queremos expresarnos con eficacia es necesario tener presente el hablar con entusiasmo, hacer inflexiones con la voz evitando la monotonía, destacar las palabras importantes con pausas, hablar relajadamente, evitar las muletillas...

Estos son usados para comunicar ideas o dar información acerca de hechos personales o no, opiniones y actitudes, describir o expresar sentimientos, acuerdos o desacuerdos, hacer preguntas, pedir o demandar información, razonar,

argumentar, las palabras que se utilizan depende del tema discusión, de la situación, del papel de los interlocutores en la situación y de los objetivos que se pretenden alcanzar.

### **Componentes Paralingüísticos**

El volumen de la voz.- La función más básica del volumen consiste en que un mensaje llegue hasta un oyente potencial, puede indicar seguridad y dominio; hablar demasiado alto (agresividad, ira o tosquedad) pueden tener consecuencias negativas, la gente podría marcharse e incluso evitar futuros encuentros.

Los cambios en el volumen de la voz pueden emplearse en una conversación para enfatizar puntos, una voz que varía poco de volumen no será interesante de escuchar.

**La entonación.-** Sirve para comunicar sentimientos y emociones, unas palabras pueden expresar esperanza, afecto, sarcasmo, ira, dependiendo de la variación de la entonación del que habla; una escasa entonación indica aburrimiento o tristeza, un tono que no varía puede ser aburrido o monótono.

Se percibe a las personas como más dinámicas y extrovertidas cuando cambian la entonación de sus voces a menudo durante una conversación, pueden servir también para ceder la palabra; una entonación que sube es evaluada positivamente (alegría); una entonación que decae negativamente (tristeza), a veces la entonación que se da a las palabras es más importante que el mensaje verbal que se quiere transmitir.

**La fluidez.-** Las vacilaciones, falsos comienzos y repeticiones son bastantes normales en las conversaciones diarias, las perturbaciones excesivas del habla pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad

Demasiados períodos de silencio podrían interpretarse negativamente, especialmente como ansiedad, enfado o incluso, una señal de desprecio; otro tipo de perturbación incluye repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.

**La claridad.-** A la hora de hablar es muy importante, si se hablan arrastrando las palabras con un acento o vocalización excesivos, uno se puede hacer más pesado a los demás.

**La velocidad.-** Hablar lentamente puede hacer que los demás se impacienten o se aburran, por el contrario si se hace con demasiada rapidez, uno no puede ser entendido.

**El tiempo del habla.-** Se refiere al tiempo que se mantiene hablando el individuo, el tiempo de conversación de una persona puede ser problemático por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado; lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

### **Componentes verbales**

**El contenido.-** El hablar se emplea para una variedad de propósitos como por ejemplo: comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar; las palabras empleadas dependerán de la situación en que se encuentre una persona, su papel en esa situación y lo que está tratando de lograr.

El tema o contenido del habla puede variar en gran medida, puede ser íntimo o impersonal, sencillo o abstracto, informal o técnico, algunos elementos verbales que se han encontrado importantes en la conducta socialmente habilidosa han sido, las expresiones de atención personal, los comentarios personal, los comentarios positivos, las expresiones en primera persona, etc.

### **Habilidades**

### **Escucha activa**

- Es la disposición física, psíquica y afectiva hacia el otro
- Implica hacer un vacío de sí mismo
- Se relaciona con leer entre líneas, interpretar señales, ser perceptivo
- Hace uso del silencio.

### **Personalizar**

Es ofrecer al otro la oportunidad de asumir sus pensamientos, afectos y conductas como propias, tomando conciencia de ello, haciéndose responsable de sus conductas y de las consecuencias de ellas.

### **Respuesta empática**

- Es mostrar al otro que se lo ha comprendido
- Implica renunciar al propio punto de vista para comprender el del otro y así comunicárselo
- Implica que el otro se de cuenta que ha sido comprendido
- Es comprender y expresar esa comprensión

### **Reflejar**

- Es la forma de indicarle al otro que se está en el mismo marco de referencia que él, que está escuchando y siguiendo en su proceso de pensamiento.
- Puede referirse al contenido del mensaje o a los sentimientos. Esto último le permite al otro centrarse en sus sentimientos y le permite al profesional demostrarle empatía.

### **Focalizar o centrar**

- Se utiliza cuando la comunicación del otro es vaga, cuando divaga o cuando parece que la persona se pone a hablar de varias cosas.
- Es importante que el profesional espere hasta que el otro tenga la sensación de haber tratado el asunto principal.

**Asertividad.-** Es la manifestación de los propios derechos como persona que expresa pensamientos, sentimientos y creencias de una manera directa, sincera, apropiada y oportuna, respetuosa siempre de los derechos ajenos y propios.

**Derechos asertivos.-** Cada persona tiene derecho a:

- Considerar sus propias necesidades.
- Cambiar de opinión.
- Expresar sus ideas y sentimientos.
- Decir NO ante una petición sin sentirse culpable.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Cometer errores.
- Pedir y dar cuando lo decida.
- Hacer menos de lo que todos pueden hacer.
- Establecer sus propias prioridades y decisiones.
- Sentirse bien.
- A ser feliz.

## **Estilos**

### **Pasivo**

- Es evasivo, fingido, conformista, indiferente, negligente y apático
- Expresa su deseo de evitar tener amigos
- No enfrenta retos, no tiene estímulos para trabajar, ni metas y expectativas claras.
- Se siente culpable si promueve asuntos que necesitan ser resueltos
- Tiene una mirada vacía, falta de contacto visual, cansada

## **Agresivo**

- Es brusco, imperativo, irrespetuoso, grosero, dominante, resentido y manipulador
- Necesita estar en el tope y disminuir al otro.
- Le falta seguridad en sí mismo/a y desconfía de otros/as
- Hace a la otra persona sentirse resentida y sin méritos, sin confianza en sí misma
- Su mirada es agresiva, voz dura, ceño fruncido, puños cerrados, posición desafiante y boca apretada

## **Asertivo**

- Habla en primera persona
- Es directo, claro, respetuoso, positivo, comprensivo y responsable
- Reconoce al otro como una persona de valor, con derechos.
- Sabe escuchar
- El tono es suave, su mirada es directa, hace contacto visual
- Sabe lo que quiere y lo expresa directamente sin herir.
- Sabe pedir.
- Se siente bien consigo mismo/a
- Sus amigos saben que cuentan con él/ella.
- Sabe expresar sus sentimientos ya sean positivos o negativos y sus necesidades sin molestar

## **Necesidades interpersonales**

**Inclusión:** Necesidad de sentirse aceptado, integrado y valorado dentro de un grupo, en esta primera necesidad las personas se dan cuenta si han llegado al grupo adecuado o no.

**Control:** Esta necesidad se define como la segunda y se da cuando los integrantes del grupo definen por sí mismo las responsabilidades que tienen dentro del grupo para lograr cumplir objetivos, crecer, desarrollarse y progresar.

**Afecto:** Esta necesidad se considera fundamental y básica, en esta fase se desea obtener un reconocimiento de ser valorado por el grupo al que se pertenece, con ello se busca también una aceptación como ser humano.

Estas necesidades deben de ser cubiertas por el grupo al que se pertenece y con ello lograr un desarrollo, estas fases en donde se cubren las necesidades se dan de forma cíclica y una vez logrando estas las tres, este ciclo se repite pero con mayor profundidad

## **Técnicas**

Todos conocemos y podríamos citar en teoría cuales son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, frecuentemente nos olvidamos de ellos, algunas de las estrategias que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes:

### **La escucha activa**

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar, la falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás, se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás.

Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así, escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias, el oír es simplemente percibir vibraciones de sonido, mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye.

La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo, se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo, para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

### **Elementos que facilitan la escucha activa**

**Disposición psicológica:** prepararse interiormente para escuchar, observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.

**Expresar** al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) Y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

### **Elementos a evitar en la escucha activa:**

No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos, la curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje

- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.

- No contra argumentar, por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

### **Habilidades:**

1. **Mostrar empatía:** Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos, escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona, no se trata de mostrar alegría, simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar, sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro

2. **Parafrasear.** Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir, es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice.

3. **Emitir palabras de refuerzo** o cumplidos pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir.

4. **Resumir:** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración.

### **Niveles**

**Nivel de contenido:** trasmite información verbalmente: "lo que dije"

**Nivel de relación:** define el tipo de relación que se establece: “cómo lo dije”, la relación profesional-usuario incluye:

**Un componente teórico,** el conocimiento que constituye las bases fundamentales para establecer y mantener una relaciones interpersonales profesionales.

**Un componente técnico,** las destrezas y estrategias comunicacionales específicas utilizadas en la relación.

**Un componente creativo:** es la forma única y especial en que cada profesional establece la relación con el otro.

**Calificadores del mensaje.-** Volumen y entonación de la voz, velocidad del mensaje y los silencios, conductas no verbales: expresión facial, gestos, expresión corporal y condición espacial.

## **Hipótesis**

Es limitada la utilización de la Inteligencia Emocional en la Comunicación Interpersonal de estudiantes

## **Señalamiento De Variables**

### **Variable Independiente**

Inteligencia Emocional

### **Variable Dependiente**

Comunicación Interpersonal

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **Enfoque De La Investigación**

La investigadora en su trabajo acoge el enfoque crítico propositivo de carácter cuanti-cualitativo. Cuantitativo porque se recabara información que será sometida a análisis matemáticos. Cualitativos por que estos resultados pasarán la criticidad con soporte de Marco Teórico.

#### **Modalidad Básica De Investigación**

#### **Bibliografía –documental**

Porque el trabajo de investigación tendrá información secundaria sobre el tema de investigación obtenidos a través de libros, textos, módulos, revistas, Internet, así como los documentos válidos y confiables a manera de información primaria.

#### **De Campo**

Porque el investigador acudirá a recabar información en el lugar donde se producen los hechos para así poder actuar en el contexto y transformar una realidad

#### **Tipo De Investigación**

#### **Asociación De Variables**

La investigación llevará a Nivel de Asociación de Variables porque permite estructurar predicciones a través de la mediación de relaciones entre variables.

Además se puede medir el grado de relación entre variables y a partir de ello determinar tendencias o modelos de comportamiento mayoritario.

### **Población Y Muestra**

Autoridades	1
Estudiantes	689
Docentes	32
	<hr/>
<b>Total</b>	<b>723</b>

En virtud de que la población sobrepasa los 100 elementos, se sacará una muestra representativa a través de la siguiente fórmula:

$$Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$Z^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2$$

n= tamaño de la muestra.

Z= nivel de confiabilidad = 95% = 1.96

P= probabilidad de ocurrencia = 0,5

Q= probabilidad de no ocurrencia = 0,5

N= población = 690

E= margen de error = 5% = 0,05

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) * 723$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$1.96)^2 (0.5) (0.5) + 723(0.05)^2$$

$$3.8416 * 0.25 * 723$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 + 723 * 0.0025}{694}$$

694

$$n = \frac{2.7679}{250.73}$$

$$n = 251$$

$$n = 251$$

## Operacionalización De Variables

### VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, la Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas, es la adecuada combinación entre el corazón y la razón, entre el sentimiento y el pensamiento.	Emociones  Sentimientos  Pensamientos	Positivas Negativas  Buenos Malos  Deductivo Inductivo Analítico Social	¿Sabe controlar sus emociones?  ¿Sabe expresar sus sentimientos?  ¿Cree ud que para ser un buen líder se requiere la combinación de sentimiento y pensamiento?	*Encuesta -Cuestionario  *Encuesta -Cuestionario  *Encuesta -Cuestionario

**Cuadro No. 1**

**Fuente:** Adriana Lascano

**Elaboración:** Adriana Lascano

**VARIABLE DEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS BÁSICOS</b>	<b>TÉCNICAS INSTRUMENTOS</b>
<p>Intercambio directo, verbal y no verbal de informaciones, entre individuos o en grupo, para que exista comunicación interpersonal es clave dar la palabra y dejar hablar</p>	<p>Verbal</p> <p>No verbal</p>	<p>Oral</p> <p>Escrita</p> <p>Lenguaje corporal</p>	<p>¿Cuáles son las formas de comunicación que más utiliza?</p> <p>¿Al comunicar utiliza expresiones no verbales?</p>	<p>*Encuesta</p> <p>-Cuestionario</p> <p>*Encuesta</p> <p>-Cuestionario</p> <p>*Encuesta</p> <p>-Cuestionario</p>

**Cuadro No. 2**

**Fuente:** Adriana Lascano

**Elaboración:** Adriana Lascano

## Técnicas e Instrumentos

**Encuesta.-** Dirigido a los Estudiantes y docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle “cuyo instrumento es el cuestionario, elaborado con preguntas cerradas que permitirán recabar información sobre las variables de estudio.

**Entrevista.-**Dirigido a la autoridad del plantel educativo, cuyo instrumento es una guía de entrevista, que permitirá encaminar el diálogo.

### Plan Para La Recolección De Información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Qué?	Inteligencia Emocional y Comunicación Interpersonal
2. ¿Para qué?	Contribuir a la solución del problema
3. ¿A quiénes?	Autoridad, y estudiantes
4. ¿Cómo?	Mediante la aplicación de Instrumentos
5. ¿Con qué?	Con la aplicación del cuestionario y entrevista
6. ¿Cuándo?	Durante el mes de Mayo 2012
7. ¿Cuántas veces?	Una
8. ¿Dónde?	Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle “
9. ¿Quién?	Investigador
10. ¿En qué situación?	En las aulas, en las oficinas, en horas pedagógicas.

#### **Cuadro No. 3**

**Fuente:** Adriana Lascano

**Elaborado por:** Adriana Lascano

## **Plan De Procesamiento De Información**

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Realizar la tabulación de los resultados.
- Cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.
- Representación en cuadros y gráficos de los resultados obtenidos.

## **Análisis E Interpretación De Resultados**

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis. Para la verificación estadística conviene seguir la asesoría de un especialista.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Análisis de los Resultados

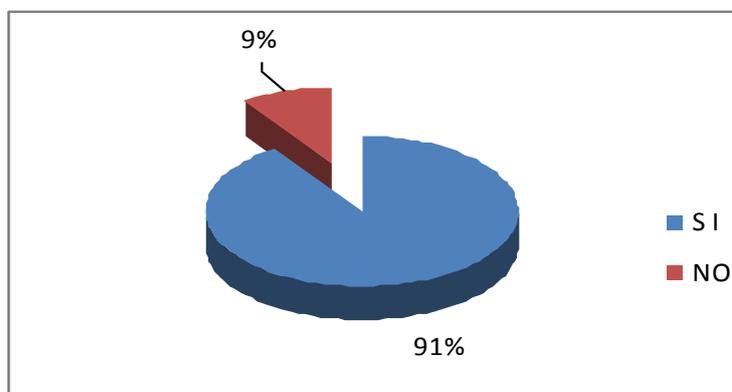
Encuesta realizada a Docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”

Pregunta N° 1. ¿Conoce que es la inteligencia emocional?

Cuadro No. 4

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	3	9%
SI	29	91%
<b>Total</b>	32	100%

Gráfico No. 6



Fuente: Docentes Juan León Mera “La Salle”

Elaborado por: Adriana Lascano

**Análisis:** Los docentes equivalentes a 3 encuestados, representan un 9%, mientras que el 91% representan a un número de 29 encuestados.

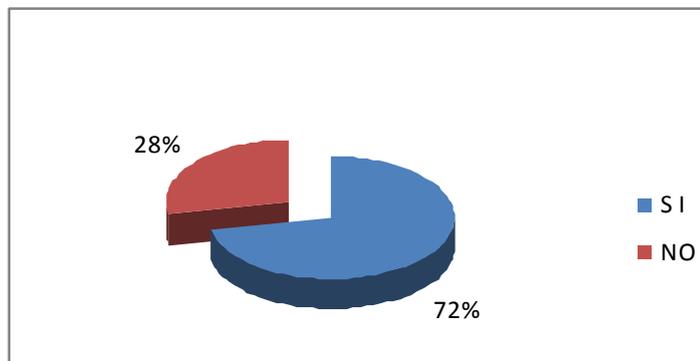
**Interpretación:** Los docentes saben que es la Inteligencia Emocional y su incidencia en la Comunicación Interpersonal, pero lamentablemente no saben como aplicarla en las aulas de clases.

**Pregunta N° 2. ¿Ha recibido algún curso de Inteligencia Emocional?**

**Cuadro No. 5**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	9	28%
SI	23	72%
<b>Total</b>	32	100%

**Gráfico No. 7**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** La entidad de docentes equivalentes al 28% representa un número de 9 encuestados, mientras que el 72% representa a un número de 23 encuestados.

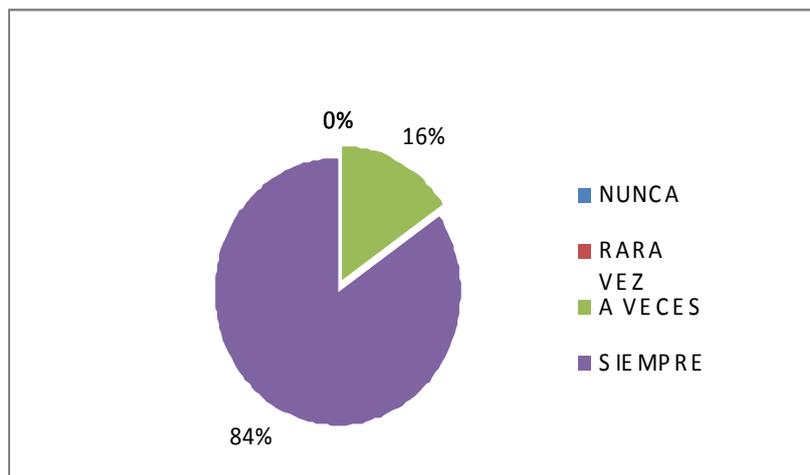
**Interpretación:** Los docentes han recibido capacitación en Inteligencia Emocional, reconocen que no aplican en las aulas lo recibido en cursos, o talleres.

**Pregunta N° 3. ¿Sabe controlar sus emociones en el desarrollo de la docencia?**

**Cuadro No. 6**

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
A Veces	5	16%
Siempre	27	84%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 8**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los encuestados un 16% (a veces) representan a 5 encuestados, mientras que un 84% (siempre) representa a 27 personas.

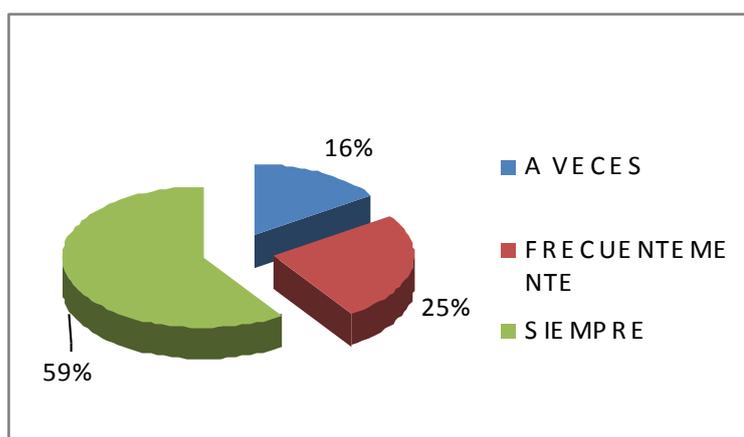
**Interpretación:** Los docentes consideran que controlan sus emociones en el desarrollo de su docencia

**Pregunta N° 4.** ¿Cree usted que para ser un buen líder se requiere la combinación de sentimiento y pensamiento?

**Cuadro No. 7**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A Veces	5	16%
Frecuentemente	8	25%
Siempre	19	59%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 9**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los encuestados el 16% (a veces) representan a 5 individuos, mientras que un 25% (frecuentemente) representa a 8 personas, y un 59% (siempre) representan a 19 encuestados.

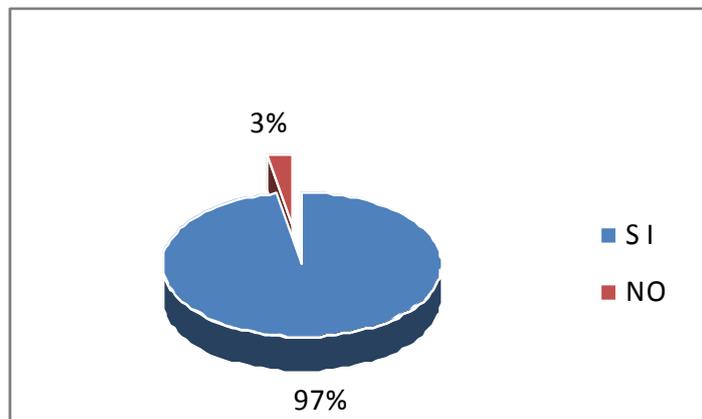
**Interpretación:** Los docentes recapacitan que siempre se requiere la combinación de sentimiento y pensamiento para ser un buen líder.

**Pregunta N° 5. ¿Conoce que es la Comunicación Interpersonal?**

**Cuadro No. 8**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	1	3%
SI	31	97%
<b>Total</b>	32	100%

**Gráfico No. 10**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** Los docentes equivalentes a 1 encuestados, representan un 3%, mientras que el 97% representan a un número de 31 encuestados.

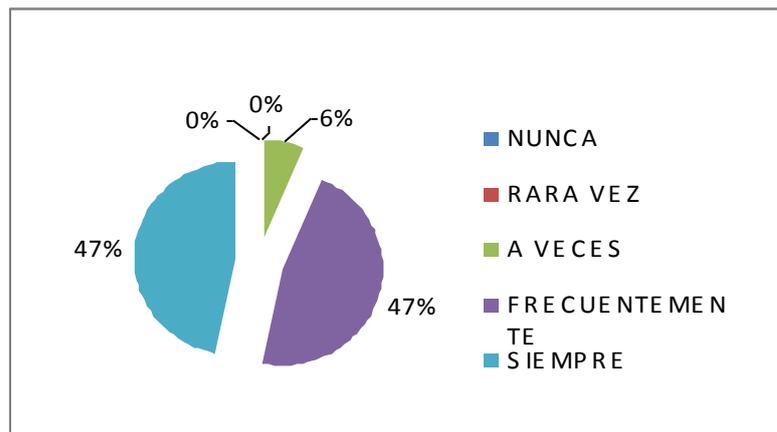
**Interpretación:** Los docentes conocen lo que es la Comunicación Interpersonal, y creen que la utilización adecuada del lenguaje y comunicación mejora las relaciones estudiante-docente.

**Pregunta N° 6.** ¿Permite que sus alumnos expresen todo lo que quieran comunicar?

**Cuadro No. 9**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Rara Vez	0	0%
A Veces	2	6%
Frecuentemente	15	47%
Siempre	15	47%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 11**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre un el 6% (a veces) representa a 2 personas, un 47% (frecuentemente) a 15 personas y un 47% (siempre) representan a 15 encuestados.

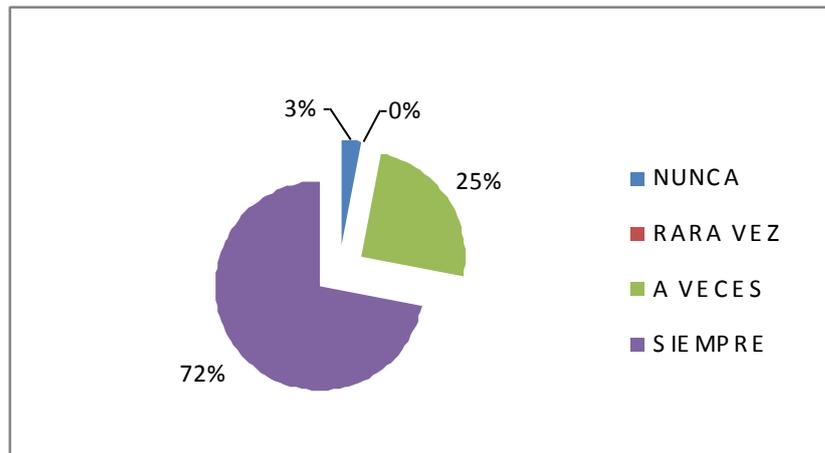
**Interpretación:** Los docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”, permiten que sus alumnos expresen todo lo que quieran comunicar, en horas de clases.

**Pregunta N° 7. ¿Al Comunicar utiliza expresiones verbales y no verbales?**

**Cuadro No.10**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	3%
Rara Vez	0	0%
A veces	8	25%
Siempre	23	72%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 12**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre un 3% (nunca) representan a 1 encuestados; un 25% (a veces) representa a 8 encuestados, un 72% (siempre) representan a 23 individuos.

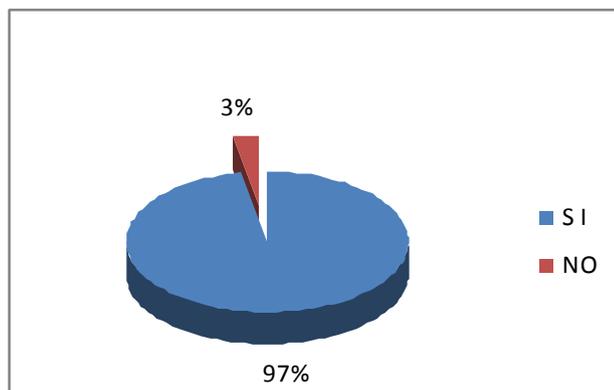
**Interpretación:** Los docentes de la Unidad educativa Juan León Mera “La Salle” razonan que utilizan expresiones verbales y no verbales al momento de comunicar, siendo esta una herramienta que permite cambiar pensamientos, sentimientos y acciones en los seres humanos, igualmente es una estrategias fundamentales que los docentes permanentemente deben utilizar en su práctica docente.

**Pregunta N° 8.** ¿Considera que la utilización precisa del lenguaje y comunicación mejora las relaciones docente-estudiante?

**Cuadro No. 11**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	1	3%
SI	31	97%
<b>Total</b>	32	100%

**Gráfico No. 13**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** La colectividad de docentes equivalentes al 3% representa a 1 encuestados, mientras que el 97% representa a 31 encuestados.

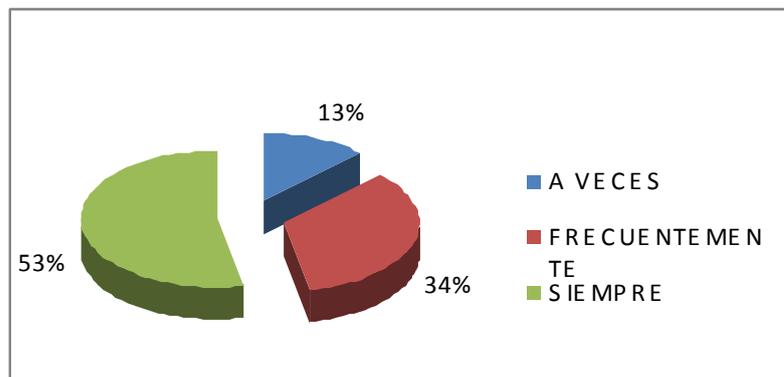
**Interpretación:** Los docentes Consideran que la utilización precisa del lenguaje y comunicación mejoran las relaciones docente-estudiante.

**Pregunta N° 9. ¿Incentiva el trabajo en equipo?**

**Cuadro No. 12**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	4	13%
Frecuentemente	11	34%
Siempre	17	53%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 14**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los encuestados un 13% (a veces) representa a 4 personas; un 34% (frecuentemente) representa a 11 personas y el 53%(siempre) representan a 17 individuos.

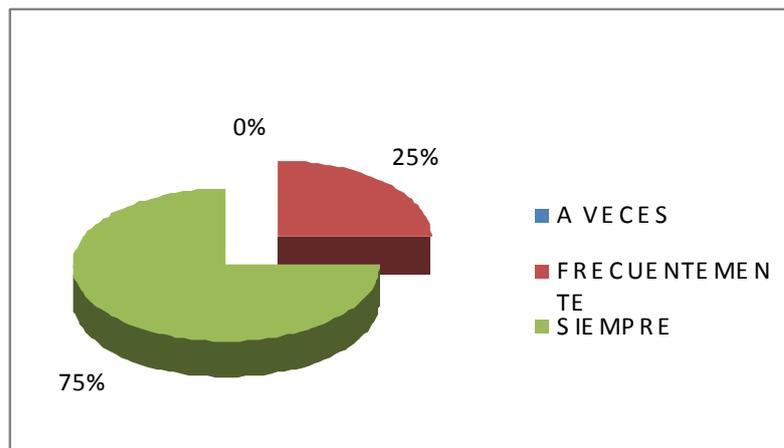
**Interpretación:** Los docentes del colegio Juan León Mera “La Salle”, incentivan el trabajo en equipo en sus horas de clase, para que haya un compañerismo legítimo.

**Pregunta N° 10.** ¿Cree usted que el pensamiento y la comunicación son características principales del ser humano?

**Cuadro No. 13**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	0	0%
Frecuentemente	8	25%
Siempre	24	75%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 15**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los consultados un 25% representan a 8 encuestados; un 75% representan a 24 encuestados.

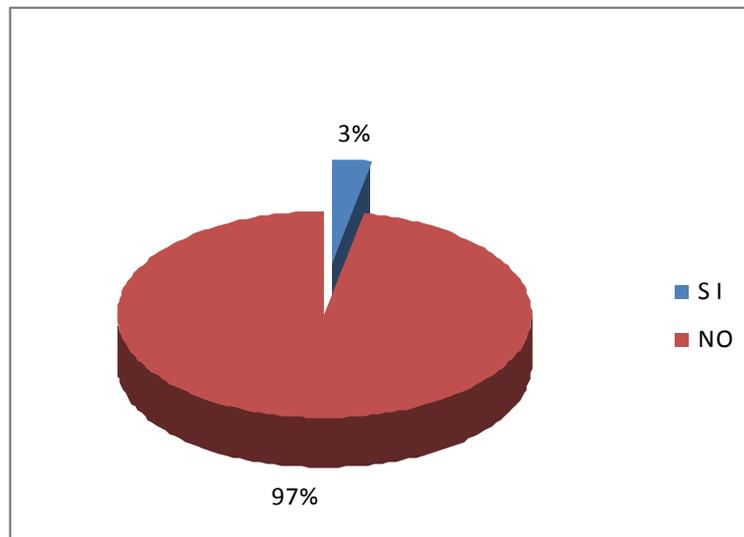
**Interpretación:** Los docentes creen que el pensamiento y la comunicación son características principales del ser humano, para poder expresar lo que desean comunicar.

**Pregunta N° 11.** ¿Es usted capaz de participar con los demás en las experiencias de ellos?

**Cuadro No. 14**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	31	97%
<b>Total</b>	32	100%

**Gráfico No. 16**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** La totalidad de docentes equivalentes al 97%(no) representa a 31 encuestados y el 3%(si) representan a 1 persona.

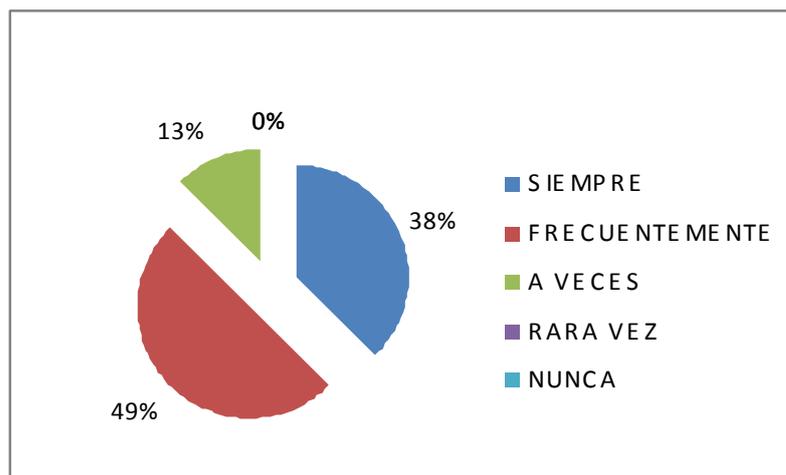
**Interpretación:** El total de docentes encuestados opinan que no son capaces de participar con los demás en las experiencias.

**Pregunta N° 12.** ¿Utiliza un vocabulario basado en el sentido de la vista, el oído o del tacto al hablar con sus estudiantes?

**Cuadro No. 15**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuentemente	16	50%
Siempre	12	37%
A veces	4	13%
Nunca	0	0%
Rara vez	0	0%
<b>Total</b>	32	100%

**Gráfico No. 17**



**Fuente:** Docentes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los consultados un 50%(frecuentemente) representan a 16 encuestados; un 37%( siempre) representan a 12 encuestados y un 13%( a veces) representan a 4 personas.

**Interpretación:** Los docentes, utilizan un vocabulario basado en el sentido de la vista, del oído o del tacto para hablar con sus estudiantes.

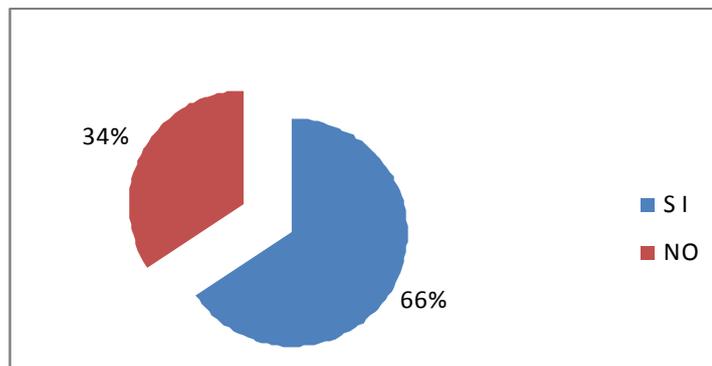
**Encuesta realizada a Estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera  
“La Salle”**

**Pregunta N° 1. ¿Sabe controlar sus emociones?**

**Cuadro No. 16**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	144	66%
NO	75	34%
<b>Total</b>	219	100%

**Gráfico No. 18**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los consultados un 66% (Si) representan a un número de 144 encuestados; un 34% (no) representan un número de 75 encuestados

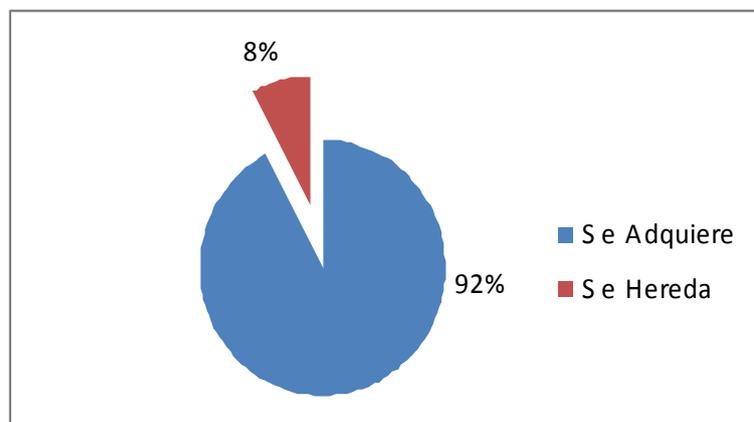
**Interpretación:** Los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” saben controlar sus emociones.

**Pregunta N° 2.**Según su criterio la inteligencia:

**Cuadro No. 17**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Se Adquiere	202	66%
Se Hereda	17	34%
<b>Total</b>	219	100%

**Gráfico No. 19**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los consultados un 66% (se adquiere) representan a un número de 202 encuestados; un 34% (se hereda) representan un número de 17 encuestados.

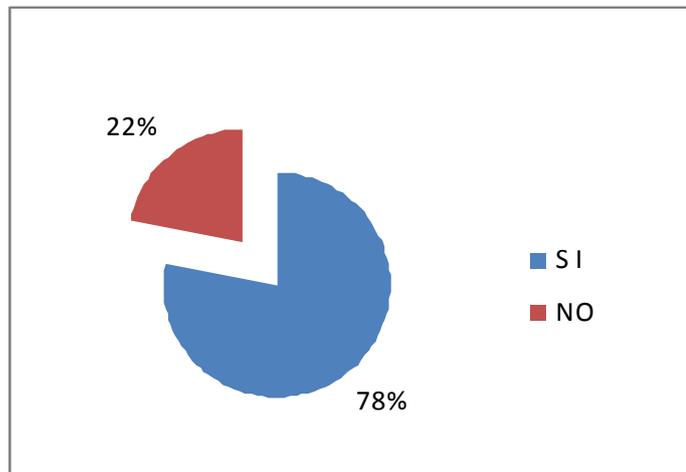
**Interpretación:** Los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” consideran que la inteligencia se hereda, desde el instante que se nace.

**Pregunta N° 3** ¿Tratamos de mejorar nuestros modales por el deseo de la aprobación social?

**Cuadro No. 18**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	171	78%
NO	48	22%
<b>Total</b>	219	100%

**Gráfico No. 20**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los consultados un 78% (Si) representan a un número de 171 encuestados; un 22% (no) representan un número de 48 encuestados

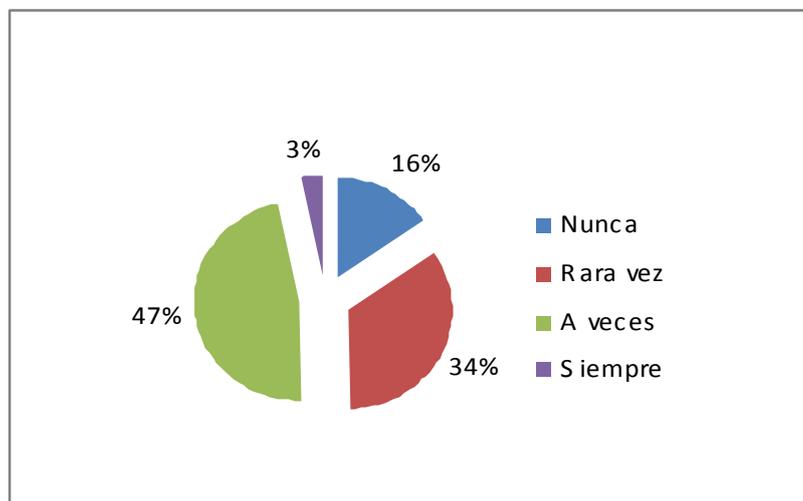
**Interpretación:** Los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”, piensan que tratan de mejorar sus modales por el deseo de la aprobación social.

**Pregunta N° 4.** ¿Su profesor(a) utiliza cuentos o historias para explicar algún tema?

**Cuadro No. 19**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	34	16%
Rara Vez	75	34%
A Veces	103	47%
Siempre	7	3%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 21**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** Del 16% (nunca) representan a 34 personas, del 34% (rara vez) representan a 75 estudiantes encuestados, mientras que el 47% (a veces) representan a 103 estudiantes y el 3% (siempre) representan a 7 estudiantes.

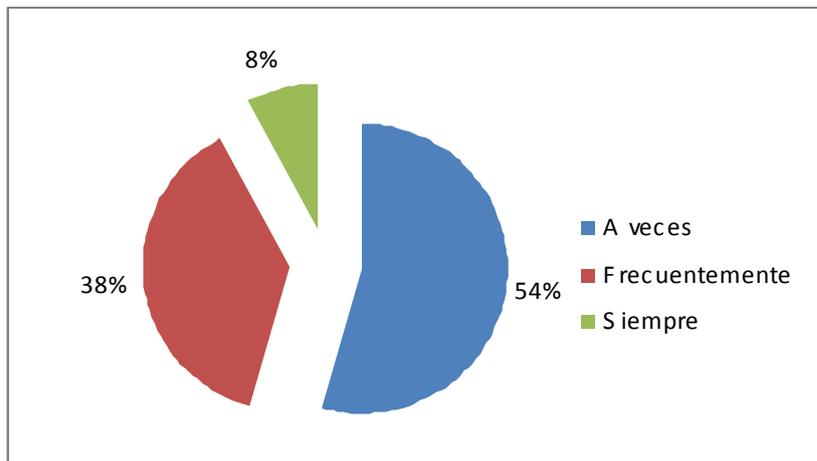
**Interpretación:** Gran porcentaje de los estudiantes encuestados opinan que sus docentes si hacen uso de cuentos o historias para explicar algún tema en el aula de clase.

**Pregunta N° 5.** ¿Permite su profesor(a) trabajar en equipo?

**Cuadro No. 20**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	119	34%
Frecuentemente	83	47%
Siempre	17	3%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 22**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De los estudiantes encuestados un 34% (a veces) representan a 119 estudiantes 47% (frecuentemente) representa a 83 estudiantes y el 3% (siempre) representa a un número de 17 encuestados.

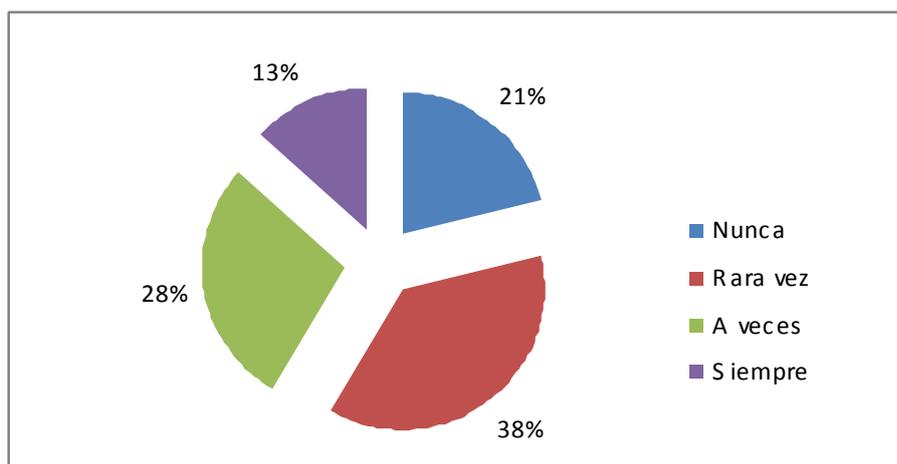
**Interpretación:** Los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” opinan que la mayoría de los docentes permiten que trabajen en equipo en horas de clase.

**Pregunta N° 6.** ¿Su profesor(a) es sensible ante sus problemas?

**Cuadro No. 21**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	46	21%
Rara Vez	82	38%
A Veces	62	28%
Siempre	29	13%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 23**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De los estudiantes encuestados un 21% (nunca) representan a 46 estudiantes, un 38% (rara vez) representa a 82 encuestados, mientras que el 28% (a veces) representa a 62 personas, y un 13% (siempre) representa a un número de 29 encuestados.

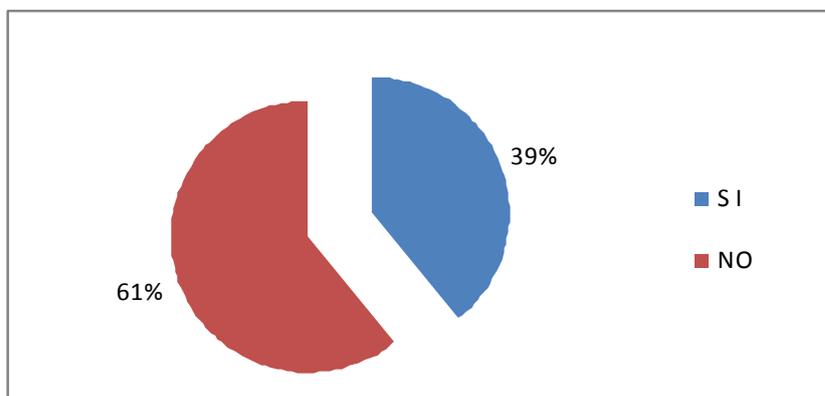
**Interpretación:** Los educandos del colegio Juan León Mera “La Salle” consideran que sus docentes si son sensibles ante sus problemas.

**Pregunta N° 7.** ¿Disfruta mucho la lectura y le es posible pasar horas leyendo?

**Cuadro No. 22**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	86	39%
NO	133	61%
<b>Total</b>	219	100%

**Gráfico No. 24**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De entre los consultados un 39% (Si) representan a un número de 86 encuestados; un 61% (no) representan un número de 133 encuestados

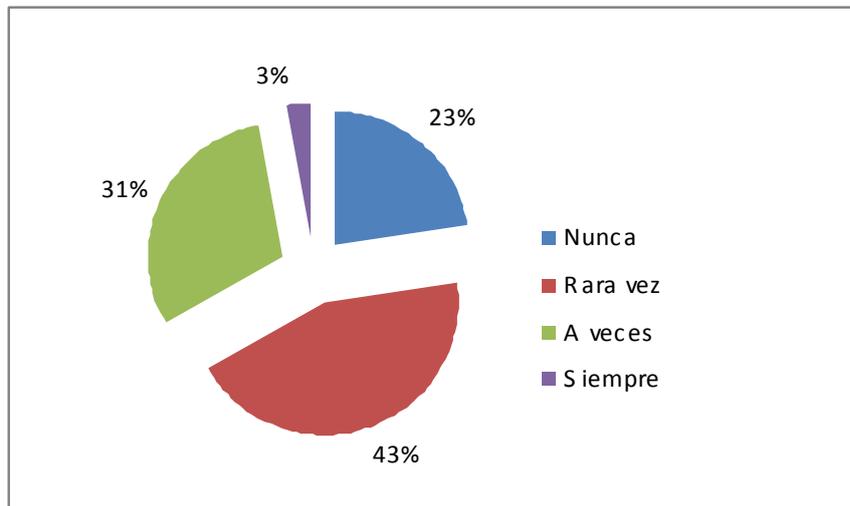
**Interpretación:** Los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”, razonan que no disfrutaban mucho de la lectura y que no les es posible pasar horas leyendo.

**Pregunta N° 8.** ¿Su maestro(a) utiliza videos o fotografías para explicar algún tema?

**Cuadro No. 23**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	50	23%
Rara Vez	96	43%
A Veces	67	31%
Siempre	6	3%
<b>Total</b>	219	100%

**Gráfico No. 25**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De los estudiantes encuestados un 23%(nunca) representa a 50 encuestados, mientras que el 43% (rara vez) representan a 96 encuestados y un 31% (a veces) representa a 67 personas, el 3% (siempre) equivale a un número de 6 encuestados.

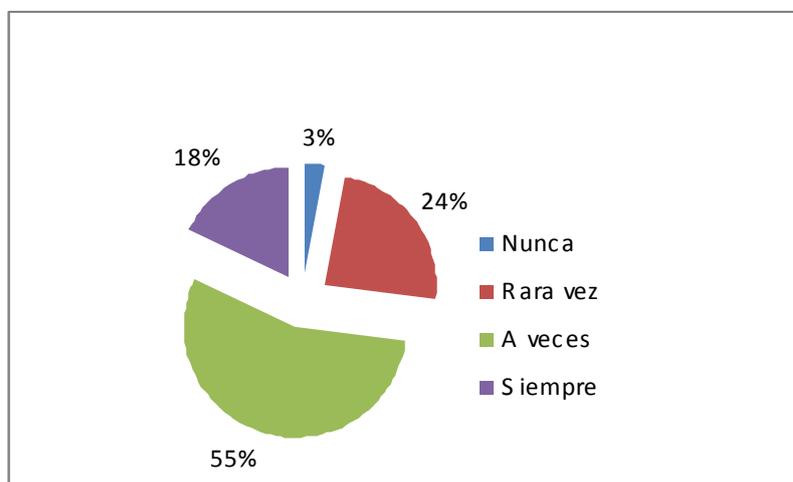
**Interpretación:** Los estudiantes expresaron que su maestro hacen uso de material audiovisual como: videos o fotografías, para explicar algún tema.

**Pregunta N° 9.** ¿Puede expresar todo cuanto quiera comunicar?

**Cuadro No. 24**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	3%
Rara Vez	53	24%
A Veces	121	55%
Siempre	39	18%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 26**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De los estudiantes encuestados un 3%(nunca) representa a 6 encuestados, mientras que el 24% (rara vez) representan a 53 encuestados y un 55% (a veces) representa a 121 personas, el 18% (siempre) equivale a un número de 39 encuestados.

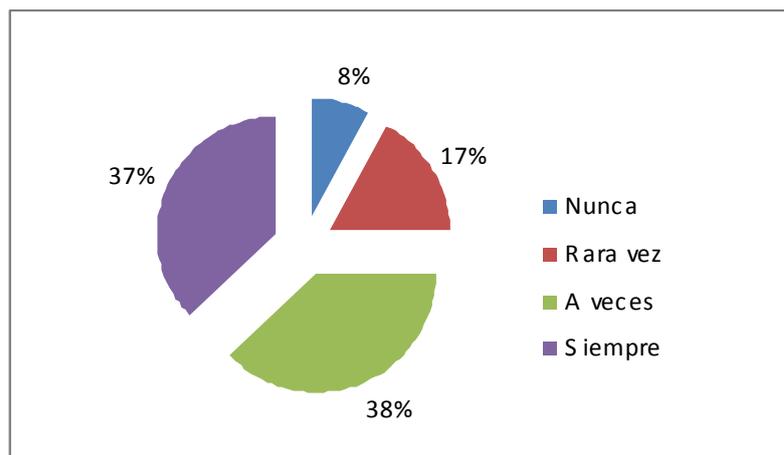
**Interpretación:** Los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”, pueden expresar todo cuanto quieran comunicar.

**Pregunta N° 10.** ¿Su profesor(a) hace uso de movimientos o gestos para comunicar?

**Cuadro No. 25**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	17	8%
Rara Vez	38	17%
A Veces	83	38%
Siempre	81	37%
<b>Total</b>	219	100%

**Gráfico No. 27**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De los estudiantes encuestados un 8% (nunca) representa a 17 encuestados, mientras que el 17% (rara vez) representan a 38 encuestados y un 38% (a veces) representa a 83 encuestados, el 37% (siempre) representa a 81 encuestados.

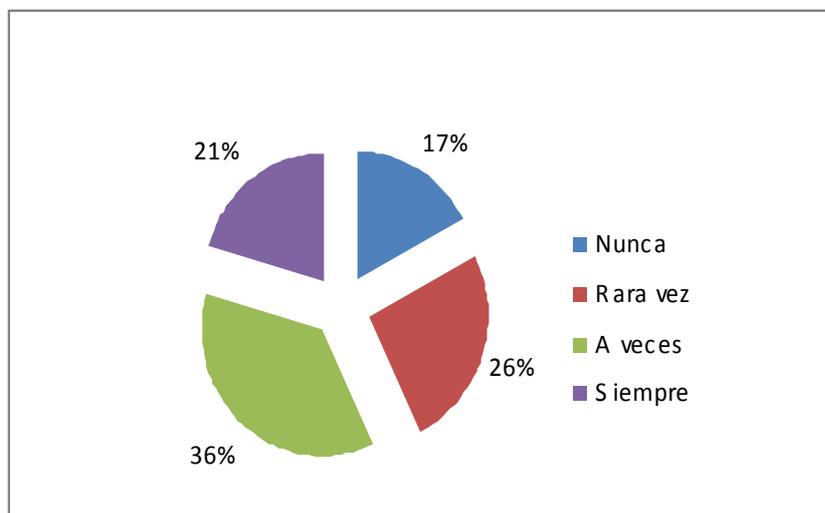
**Interpretación:** Los estudiantes opinan que sus maestros utilizan los movimientos o gestos para comunicarse eficazmente con ellos.

**Pregunta N° 11.** ¿Siente que puede hablar libremente con su profesor(a)?

**Cuadro No. 26**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	38	17%
Rara Vez	56	26%
A Veces	80	36%
Siempre	45	21%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 28**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De los estudiantes encuestados, un 17% (nunca) representan a 38 encuestados, un 26% (rara vez) representa a 56 encuestados, mientras que el 36% (a veces) representa a 80 encuestados, y el 21% (siempre) representa a 45 encuestados.

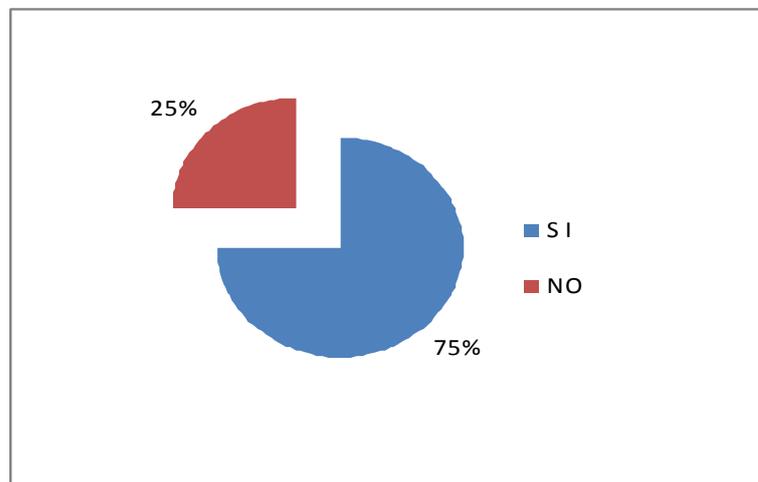
**Interpretación:** Los estudiantes del colegio Juan León Mera “La Salle” piensan que pueden hablar libremente con sus maestros, para pedir consejos o a su vez hablar de labores escolares.

**Pregunta N° 12.** ¿El profesor permite que los demás se desenvuelvan libremente?

**Cuadro No. 27**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	164	75%
NO	55	25%
<b>Total</b>	219	100%

**Gráfico No. 29**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

....

**Análisis:** Los estudiantes equivalentes al 75%(SI) representan a 164 encuestados, mientras que un 25%(NO) de los encuestados representan a un número de 55 personas.

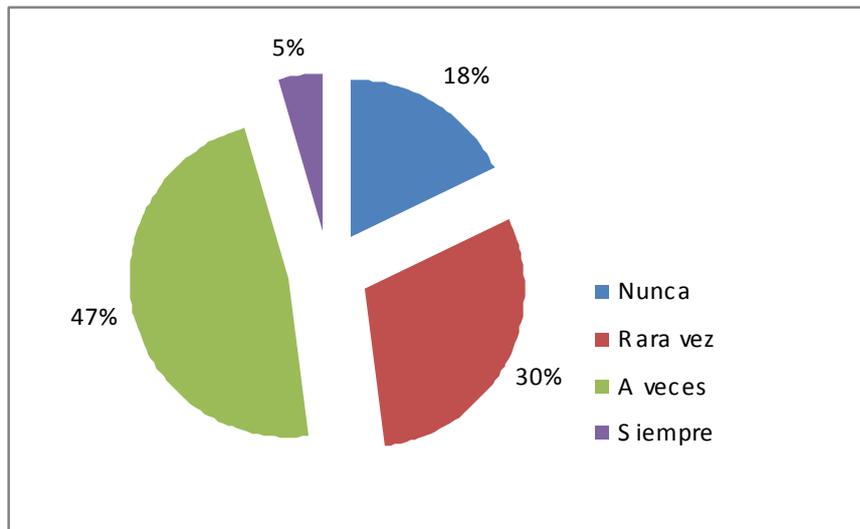
**Interpretación:** Los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”, mencionan que el profesor permite que los demás se desenvuelvan libremente.

**Pregunta N° 13.** ¿Usted tiene dudas en la elección de las palabras que va a pronunciar?

**Cuadro No. 28**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	39	18%
Rara Vez	66	30%
A Veces	104	47%
Siempre	10	5%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 30**



**Fuente:** Estudiantes Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

**Análisis:** De los estudiantes encuestados, un 18% (nunca) representan a 39 encuestados, un 30% (rara vez) representa a 66 encuestados, mientras que el 47% (a veces) representa a 104 encuestados, y el 5% (siempre) representa a 10 encuestados.

**Interpretación:** Los estudiantes del colegio Juan León Mera “La Salle” piensan, que tienen dudas en la elección de las palabras que van a pronunciar ya sea en el ámbito familiar, social, educativo.

## Entrevista realizada a la vicerrectora Dra. Myriam Toro

Cuadro No. 29

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	INTERPRETACIÓN
1	Conoce que es la Inteligencia Emocional	Es la capacidad para reconocer y diferenciar sentimientos propios y de los demás.	Si se conoce lo que es la Inteligencia Emocional
2	Sabe qué es la Comunicación Interpersonal	La que se da entre dos personas que están en contacto	La información dada es coherente, porque despeja toda la pregunta
3	Cuáles son los aspectos que el maestro(a) debe tomar en cuenta para un buen proceso en el Aprendizaje	Llevar a cabo el desarrollo del Proceso Didáctico	Es importante mencionar que la parte pedagógica facilita las cosas entre estudiante-maestro
4	Qué sugiere usted para que el aprendizaje en el sistema educativo, aplicando la inteligencia emocional sea más positiva	Además del Proceso Didáctico, exista diálogo, metodología, didáctica apropiada, aplicación de estrategias metodológicas, que estén implicados directamente el estudiante, a través de la Inteligencia Emocional y la Comunicación	Si se considera importante la Inteligencia Emocional con la Comunicación, poniendo en práctica las metodologías y las estrategias.
5	Estaría de acuerdo en que se permita aplicar la Inteligencia Emocional por parte de los docentes, para conocer la forma preferida de recibir información de los estudiantes.	La Inteligencia emocional conjuntamente con la Comunicación son bases importantes en todos los ámbitos del estudiante	Se razona que es importante la Inteligencia Emocional y la Comunicación en el desarrollo del estudiante.
6	De qué manera cree que beneficiaría esto a los docentes y estudiantes	A una interacción entre estudiante y docente en el desarrollo de las actividades y la consecución de los objetivos propuestos.	Mejorara las relaciones estudiante-docente en las diferentes actividades.
7	Considera que la Inteligencia Emocional permite que el docente comprenda con mayor facilidad el mundo interno del estudiante	Es importante que los docentes se beneficien de esta herramienta necesaria en el ámbito estudiantil., pudiéndoles ayudar en sus problemas	Piensa que es necesario que el docente se favorezca de este instrumento para aplicar en las aulas
8	Cómo considera usted que la Inteligencia Emocional y la Comunicación Interpersonal deberían aplicarse,	Debe ser continuo y permanente por medio de la interacción de las dos partes	Reflexiona que la unión de las dos opciones son validas.

	permanentemente o de acuerdo como lo considere el docente		
9	Cree usted que los estados de ánimo se adquieren o se heredan	Se adquieren son transitorias y manejables.	Considera que los estados de ánimo se adquieren y suelen ser manejables.
10	Cree usted que la inteligencia de una persona es evaluada por los temas de conversación	No necesariamente	Menciona que no necesariamente la inteligencia se mide por los temas de conversación.
11	Los rasgos faciales de una persona descifran su grado de inteligencia	Creo que no, son las adecuaciones y respuestas que mencionan al momento de responder alguna pregunta.	Reflexiona que los rasgos faciales no descifran el grado de inteligencia.
12	Sabe adoptar el tono de voz de acuerdo con el número de interlocutores	Si, especialmente cuando me dirijo a los estudiantes en las formaciones, o a su vez en algún comunicado que se les da	Menciona que es inevitable adoptar el tono de su voz para poder comunicarse.
13	Sabe callarse y escuchar, aunque lo que expongan los demás vaya contra sus opiniones	Respeto los criterios de las demás personas	Escucha lo que las demás personas quieren comunicar respetando sus comentarios.

Fuente: Vicerrectora de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”

Elaborado por: Adriana Lascano

## Verificación de hipótesis

### Por la Interrogante de la Investigación

¿Incide la utilización de la Inteligencia Emocional, en la Comunicación Interpersonal de docentes y estudiantes de secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012?

## Análisis de Porcentajes Representativos

Cuadro No. 30

PREGUNTA	OPCIÓN	PORCENTAJES
Conoce que es la Inteligencia Emocional	SI	91%
Ha recibido algún curso de Inteligencia Emocional	SI	72%
Sabe controlar sus emociones en el desarrollo de la docencia	Siempre	84%
Cree ud que para ser un buen líder se requiere la combinación de sentimiento y pensamiento	Siempre	59%
Conoce lo que es la Comunicación Interpersonal	SI	97%
Permite que sus alumnos expresen todo lo que quieran comunicar	Frecuentemente, Siempre	94%
Al comunicar utiliza expresiones verbales y no verbales	Siempre	72%
Considera que la utilización precisa del lenguaje y comunicación mejora las relaciones docente-estudiante	SI	97%
Incentiva el trabajo en equipo	Siempre	53%
Cree ud que el pensamiento y la comunicación son características principales del ser humano	Siempre	75%
Es usted capaz de participar con los demás en las experiencias de ellos	NO	97%
Utiliza un vocabulario basado en el sentido de la vista, del oído o del tacto al hablar con sus estudiantes	Frecuentemente, Siempre	87%
Sabe controlar sus emociones	SI	66%
Según su criterio la inteligencia	Se adquiere	92%
Tratamos de mejorar nuestros modales por el deseo de la aprobación social	SI	78%
Su profesor(a) utiliza cuentos o historias para explicar algún tema	A veces, Rara vez	81%
Permite su profesor(a) trabajar en equipo	A veces	54%
Su profesor(a) es sensible ante sus problemas	Rara vez, A veces	66%
Disfruta mucho la lectura y le es posible pasar horas leyendo	NO	61%

Su maestro(a) utiliza videos o fotografías para explicar algún tema	Rara vez, A veces	74%
Puede expresar todo cuanto quiera comunicar	A veces	55%
Su profesor(a) hace uso de movimientos o gestos para comunicarse	A veces, Siempre	75%
Siente que puede hablar libremente con su profesor(a)	Rara vez, A veces	62%
El profesor permite que los demás se desenvuelvan libremente	SI	75%
Usted tiene dudas en la elección de las palabras que va a pronunciar	Rara vez, A veces	77%

**Fuente:** Docentes & Estudiantes del Colegio Juan León Mera “La Salle”

**Elaborado por:** Adriana Lascano

### **Comprobación por la interrogante de la investigación**

Una vez aplicados los instrumentos de investigación se comprueba la hipótesis que: incide la utilización de la Inteligencia Emocional, en la Comunicación Interpersonal de docentes y estudiantes de secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, en virtud de los resultados representativos del cuadro **Nº 30**.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones:

\* La mayoría de docentes consultados saben lo que es la Inteligencia Emocional con el 91%, además han recibido capacitación en esta área del conocimiento como lo revela el 72%, además se nota la necesidad e importancia por aplicar los conocimientos en Inteligencia Emocional como lo demuestra la entrevista realizada a la Vicerrectora de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”.

\*Según docentes conocen lo que es la Comunicación Interpersonal con el 97%, a su vez permiten que sus alumnos expresen todo lo que desean comunicar con un 94%, mencionan además que al comunicarse con sus alumnos utilizan expresiones verbales y no verbales con un 72%, considerando parte importante que la utilización precisa del lenguaje y comunicación mejora las relaciones entre su alumnos con un 97%.

\*Hace uso óptimo del lenguaje verbal como lo revela el 75% de los estudiantes consultados; se optimiza el uso de materiales como videos, fotografías para explicar algún tema determinado como lo demuestra el 74%, no les es posible expresar todo cuanto quieren comunicar con un 55%, no les es permitido trabajar en equipo con un 54%.

## **Recomendaciones:**

\*Diseñar Talleres de Capacitación dirigida a docentes sobre Inteligencia Emocional y Comunicación Interpersonal como herramienta fundamental para mejorar el proceso de interaprendizaje de los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato.

\*Instaurar estrategias y técnicas permanentes de Inteligencia Emocional y Comunicación Interpersonal por parte de docentes, utilizando las mejores, según las necesidades del grupo de estudio que permitan mejorar la relación alumno-docente, permitir que los estudiantes optimicen la utilización de realizar trabajos en grupos y el dialogo para mejorar su comunicación.

\*Utilizar permanentemente y de manera coherente el lenguaje verbal y no verbal, utilizando materiales como videos, fotografías, música; paseos educativos, entre otras opciones, según las necesidades de cada grupo de estudio, con el objetivo de llegar a los principales sistemas representativos de los educandos.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **Datos informativos:**

**Título de la Propuesta:** Diseño de Talleres de Capacitación dirigida a docentes sobre Inteligencia Emocional, Comunicación Interpersonal como herramienta fundamental para mejorar el proceso de comunicación de los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato.

**Institución ejecutora:** Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”

**Beneficiarios:** Docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”.

**Ubicación:** En la ciudad de Ambato, Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba

**Tiempo espacio para la ejecución:** 2 semanas (40 horas).

**Equipo técnico responsable:** Adriana Lascano.

**Costo:** 3.500, 00

#### **Antecedentes**

Una vez que se ha realizado la investigación incide la utilización de la Inteligencia Emocional en la Comunicación Interpersonal de docentes y estudiantes de secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”, y luego de ser aplicadas la entrevista y las encuestas se llega a la conclusión que es insuficiente

las capacitaciones que han recibido de la Inteligencia Emocional con un 72%, los docentes no son capaces de participar en las experiencias de los alumnos con un 97% y no permiten que los alumnos expresen todo lo que deseen comunicar con un 47%; y la incidencia en la Comunicación Interpersonal se lo demuestra debido a que no se hace uso constante de un vocabulario basado en el sentido de la vista, el oído o del tacto al hablar con los estudiantes con un 49% y el uso de material audiovisual es poco con el 43% por lo que se ha considerado el diseño de Talleres de Capacitación dirigida a docentes sobre Inteligencia Emocional como herramienta fundamental para mejorar la Comunicación Interpersonal de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato.

### **Justificación**

La falta de conocimiento efectivo sobre la Inteligencia Emocional por parte de docentes como lo demuestran los antecedentes, se considera como una de las principales causas para que la Comunicación Interpersonal sea escasa y de ahí la importancia de la propuesta.

La difusión y posteriormente la aplicación de técnicas y estrategias de la Inteligencia Emocional hacia educadores que permita mejorar el proceso de Comunicación Interpersonal de estudiantes es otra de las grandes razones para presentar esta propuesta, buscando que el estudiante construya su propio conocimiento con la guía de su docente para fomentar un ideal ambiente de trabajo.

El asumir el reto de cambiar paradigmas educativos y proponer un modelo basado en los Estilos de la Inteligencia Emocional y a su vez los tipos de la Comunicación Interpersonal para contribuir el aprendizaje significativo de los estudiantes, brindar un sistema de creencias útiles basadas en su utilidad y eficacia.

El simple hecho de contribuir con ideas que permitan dar forma a otras opciones para que los seres humanos vean a la Inteligencia Emocional y a la Comunicación Interpersonal como un camino donde el protagonista del proceso educativo sean todos y no sólo uno, la inteligencia sea la consentida para poder desarrollar capacidades que permitan hacer la vida más llevadera no sólo en lo académico sino en la existencia diaria; el iniciar un cambio desde los pensamientos, sentimientos y acciones para mejorar como seres humanos, porque un tropezón no es caída, y lo que te mata te hace más fuerte; la idea de mejorar o proponer este tema ha sido sumamente con la intención de hacer algo por ayudar al sistema de educación por parte de la investigadora.

## **Objetivos**

### **General**

Desarrollar Talleres de Capacitación dirigida a docentes sobre Inteligencia Emocional como herramienta fundamental para mejorar el proceso de Comunicación Interpersonal de los estudiantes de la Unida Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato.

### **Específicos**

- Establecer un plan de trabajo un taller para la capacitación de docentes.
- Elaborar la Agenda del taller de capacitación
- Recopilar material de apoyo (material bibliográfico, recursos impresos, diapositivas, carteleras, fotos, películas o videos).
- Diseñar afiches, trípticos y hojas volantes para anunciar el evento.

## **Análisis de factibilidad**

**Política:** la propuesta es factible porque se cuenta con la voluntad política de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” desde el primer momento en que se puso a consideración ésta propuesta, su director muestra total colaboración.

**Socio Cultural:** es factible esta propuesta en el aspecto socio cultural, porque: desde lo social esta propuesta buscar resolver un problema y desde lo cultural no afectará el sistema de valores de las personas.

**Tecnológica:** es factible porque va a ayudar al investigador en el diseño y ejecución de la propuesta.

**Organizacional:** la presente propuesta es factible porque no afecta a la organización de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” y tampoco sus relaciones como tal, al contrario contribuirá aportando herramientas para fortalecer las relaciones de los docentes y discentes dentro y fuera de la organización.

**Equidad de Género:** La Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” tiene como colaboradores a hombres y mujeres docentes, por lo cual es factible que los mismos puedan ejecutar la propuesta.

**Ambiental:** la presente propuesta es factible en el aspecto ambiental, porque no se violenta al medio ambiente.

**Económica-Financiera:** la propuesta tiene la posibilidad de ser autofinanciada, con el requisito indispensable de contar con el apoyo: en infraestructura ,materiales tecnológicos y de oficina, además de tomar en cuenta sólo las horas de trabajo del investigador que utilice para desarrollar la capacitación , también se debe tomar en cuenta distintos aspectos como:

primeramente, para la ejecución se necesita el apoyo incondicional de la institución interesada o ejecutora; también se buscaría el apoyo a través de convenios con otras instituciones interesadas y el auspicio por parte de las mismas, se buscaría la ejecución de la propuesta a través de una negociación donde tanto la institución donde se pretende realizar la propuesta, el investigador y otras instituciones u organizaciones interesadas lleguen a un punto donde todas las partes salgan ganando.

**Legal:** nuestra propuesta es factible porque no afecta el marco legal y se enmarca dentro de la constitución de la República del Ecuador en su ART.27 sobre la Educación que dice: “La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

### **Fundamentación científica-técnica**

La propuesta trata sobre: la utilización de la **Inteligencia Emocional**, en la Comunicación Interpersonal se puede empezar mencionando que la Inteligencia Emocional es la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación, ser inteligente es saber elegir la mejor opción entre las que se nos brinda para resolver un problema.

Es la capacidad de los seres humanos de poder procesar la información proveniente del medio, así como también de recogerla del exterior, es algo que

depende de las estructuras internas del cerebro y de su interrelación con el mundo exterior.

**Edward Thorndike** (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Además se podría decir que es una herramienta que puede ser utilizada en distintos campos del ser humano, es práctica y puede ejercer una enorme influencia en seres humanos, además la **Comunicación Interpersonal** maneja el lenguaje y comunicación de una manera fácil, rápida y profunda, para de esta manera ampliar las opciones que tenemos para conseguir nuestros objetivos en la vida, es decir ayuda a buscar la excelencia humana utilizando una herramienta poderosa como el lenguaje.

La **teoría de las inteligencias múltiples** es muy importante mencionar que es un modelo propuesto por **Howard Gardner** en el que la inteligencia no es vista como algo unitario que agrupa diferentes capacidades específicas con distinto nivel de generalidad, sino como un conjunto de inteligencias múltiples, distintas e independientes, Gardner define la inteligencia como la "capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas".

Primero, amplía el campo de lo que es la **inteligencia** y reconoce lo que se sabía intuitivamente: Que la brillantez académica no lo es todo, a la hora de desenvolverse en la vida no basta con tener un gran expediente académico, hay gente de gran capacidad intelectual pero incapaz, por ejemplo, elegir bien a sus amigos; por el contrario, hay gente menos brillante en el colegio que triunfa en el mundo de los negocios o en su vida personal, triunfar en los negocios, o en los deportes, requiere ser inteligente, pero en cada campo se utiliza un tipo de inteligencia distinto, ni mejor ni peor, pero sí distinto, dicho de otro modo: Einstein no es más ni menos inteligente que Michael Jordan, simplemente sus inteligencias pertenecen a campos diferentes.

Segundo, y no menos importante, Gardner define la inteligencia como una capacidad, hasta hace muy poco tiempo la inteligencia se consideraba algo innato e inamovible, se nacía inteligente o no, y la educación no podía cambiar ese hecho, tanto es así, que, en épocas muy próximas, a los deficientes psíquicos no se les educaba, porque se consideraba que era un esfuerzo inútil.

Ahora para dar un pequeño acercamiento en forma pero grande en fondo por ejemplo, si a una persona se le plantea subir al tejado de una casa, la persona seleccionará los instrumentos que cree necesario para subir, pues con los conocimientos que ya posee (lógicos, matemáticos,...) ha ideado una forma para ejecutar una acción que le permitirá subir al tejado, unos dirán que con una escalera, otros con una cuerda, otros necesitarán una serie de instrumentos, ... Una persona más inteligente que otra escogerá una opción mejor que otra; ¿Cómo se mide la inteligencia? tristemente la mayoría de los test que miden la inteligencia de un ser humano sólo tienen en cuenta las capacidades lógica-matemática y lingüísticas, la teoría de las inteligencias múltiples según **Howard Gardner** podemos distinguir tipos diferentes de inteligencia formal:

**Inteligencia Lógica-Matemática:** Es la habilidad que poseemos para resolver problemas tanto lógicos como matemáticos, comprende las capacidades que necesitamos para manejar operaciones matemáticas y razonar correctamente.

**Inteligencia Lingüística-Verbal:** Es la fluidez que posee una persona en el uso de la palabra, destreza en la utilización del lenguaje, haciendo hincapié en el significado de las palabras, su orden sintáctico, sus sonidos, esta inteligencia nos capacita para escribir poemas, historias.

**Inteligencia Visual-Espacial:** Es la habilidad de crear un modelo mental de formas, colores, texturas, está ligada a la imaginación, una persona con alta inteligencia visual está capacitada para transformar lo que crea en su mente en imágenes, tal como se expresa en el arte gráfico, esta inteligencia nos capacita para crear diseños, cuadros, diagramas y construir cosas.

**Inteligencia Corporal-Cinética:** Es la habilidad para controlar los movimientos de todo el cuerpo para realizar actividades físicas, se usa para efectuar actividades como deportes, que requiere coordinación y ritmo controlado.

**Inteligencia Musical:** Es la habilidad que nos permite crear sonidos, ritmos y melodías, nos sirve para crear sonidos nuevos para expresar emociones y sentimientos a través de la música.

**Inteligencia Interpersonal:** Consiste en relacionarse y comprender a otras personas, incluye las habilidades para mostrar expresiones faciales, controlar la voz y expresar gestos en determinadas ocasiones, también abarca las capacidades para percibir la afectividad de las personas.

**Inteligencia Intrapersonal:** Es nuestra conciencia, entender lo que hacemos nosotros mismos y valorar nuestras propias acciones.

**Inteligencia Naturalista:** Consiste en el entendimiento del entorno natural y la observación científica de la naturaleza como la biología, geología o astronomía.

**¿Para qué son las emociones?** Amor poderoso de un ser amado hacia sus seres queridos, amado intelecto, sacrificio personal es discutiblemente irracional; desde el punto de vista del corazón, es la única elección posible, sociobiólogos predominio del corazón sobre la cabeza en momentos cruciales como ese cuando hacen conjeturas acerca del por qué la evolución ha dado a las emociones un papel tan importante en la psiquis humana.

**Las Emociones** guían cuando se trata de enfrentar momentos difíciles y tareas demasiado importantes para dejarlas sólo en manos del intelecto: los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, los vínculos con un compañero, a inteligencia puede no tener la menor importancia cuando domina las emociones.

## **Nuestras dos mentes**

Declive constante en el índice del control racional a emocional sobre la mente, más intensa es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional y más ineficaz la racional, el equilibrio entre mente emocional y racional, alimenta e informa a la mente racional, operan en ajustada armonía en su mayor parte entrelazados sus diferentes formas del conocimiento para guiarnos por el mundo, estas dos mentes son facultades semiindependientes, están exquisitamente coordinados; los sentimientos son esenciales para el pensamiento, y el pensamiento lo es para el sentimiento.

**Mente emocional.-** siente, impulsivo, poderosos a veces ilógico, interactúan para construir nuestra vida mental.

**Mente racional.-** piensa más destacada a la conciencia, analizar, meditar, depura y a veces veta la energía de entrada de las emociones.

En las pasiones cuando aparecen, la balanza se inclina: es la mente emocional la que domina y aplasta la mente racional.

### **¿Cómo creció el cerebro?**

El cerebro emocional existió mucho tiempo antes que el racional, cuando estamos dominados por el anhelo o la furia, trastornados por el amor o retorcidos de temor, es el **sistema límbico** el que nos domina.

**Límbico.-** palabra latina "limbus" borde, evolucionaba refinó dos herramientas aprendizaje y memoria, permite que surgiera el vínculo madre- hijo la base de la unidad familiar.

**Neocorteza.-** Asiento del pensamiento, contiene los centros que comparan y comprenden lo que perciben los sentidos, traza estrategias, planificar a largo plazo y desarrollara otras artimañas mentales, el triunfo del arte de la civilización

y la cultura, sutileza y complejidad de la vida emocional, capacidad de tener sentimientos con respecto a nuestros sentimientos.

**Anatomía de un asalto emocional.**-estadillos emocionales son saltos nerviosos cerebro **límbico** declara emergencia y recluta al resto del cerebro para su urgente orden del día.

**El asiento de toda pasión.-Amígdala.-** palabra griega”almendra”, se acenta en el tronco cerebral cerca del anillo límbico, su origen a la corteza y la neocorteza estos se ocupan de la mayor parte del aprendizaje, recuerdo del cerebro, especialista en asuntos emocionales, depósito de la memoria emocional, la vida sin amígdala, es una vida despojada de significados personales, no hay lágrimas repesar que necesiten ser aliviadas, dependen todas las pasiones, las experiencias que más nos asustan o nos estremecen en la vida están entre nuestros recuerdos más imborrables

**El especialista en memoria emocional.-LED OUX, hipocampo** es crucial para reconocer que un rostro determinado es el de nuestra prima, pero es la amígdala la que añade que en realidad no nos gusta.

El cerebro tiene 2 sistemas de memorias, una para los datos corrientes y uno para aquellos que poseen cargas emocionales, recuerdos emocionales pueden ser guías defectuosas para el presente.

**Alarmas,Nerviosas,anticuadas.-**memoria-amígdala-hipocampo (recuperar información, decide si esa información tiene alguna valencia emocional), estos tres trabajan en acuerdo común, cada uno almacena y recupera su información de manera independiente.

**La Amígdala.-** que madura muy rápido en el cerebro del niño, tiene muchas más probabilidades de estar totalmente formado en el momento del nacimiento, la amígdala propone y el lóbulo prefrontal dispone

**Armonía entre emoción y pensamiento.-la conexión entre la amígdala y la neocorteza.-**son el centro de las batallas o los acuerdos cooperativos alcanzados entre cabeza y corazón, pensamiento y sentimiento.

**Corteza prefrontal.-**zona del cerebro, responsable de la memoria operativa, almacenamiento de gustos y disgustos

**La naturaleza de la inteligencia emocional.-**habilidades ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controla al impulso, regula el humor, evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía, abrigar esperanzas.

**Inteligencia emocional y destino.-**inteligencias académicas.- no ofrece prácticamente ninguna preparación para los trastornos o las oportunidades que acarrea la vida

**Una clase de inteligencia diferente.-**la escuela se convierte en una educación de las habilidades de la vida, contribución más importante al desarrollo del niño es ayudarlo a acceder a un campo en el que sus talentos se desarrollen más plenamente donde se sienta satisfecho y capaz. “Deberíamos perder menos tiempo clasificando a los chicos en categorías y más tiempo ayudándolos a reconocer sus aptitudes y dones naturales y a cultivarlos”Howard Gardner Psicólogo de la Facultad de Ciencias de la Educación de Harvard.

**La Comunicación Interpersonal.-** Cuando dos o más personas hablan, se dice que hay una relación de comunicación, esta relación recibe el nombre de interpersonal y es el tipo de comunicación que la generalidad de las personas practicamos la mayor parte del tiempo.

Ocurre cuando establecemos una comunicación dialogante con otra u otras personas, cuando departe de los familiares, amigos, cuando se solicita orientación de sus asesores en el Centro Local, etc. quieren decir que debe darse dentro del marco familiar, en la comunidad, en una institución, organización o asociación profesional.

Es la forma más primaria, directa y personal de la comunicación, ofrece la oportunidad de que nosotros y otras personas puedan verse, compartir ideas, interrumpir o suspender el diálogo.

Permite no solamente la comunicación a través de la palabra, sino también con gestos, movimientos, además que forma parte del lenguaje, trata de una comunicación total, con el interés de crear relaciones profundas y satisfactorias, a través de ella, se logra un elevado grado de interacción y mayores posibilidades de éxito en el intento comunicativo, implica un cambio de conducta entre el emisor y el receptor del mensaje.

Es un acto creativo, que ofrece, tanto al emisor como al preceptor, la posibilidad de una expansión sin límites por vía del diálogo.

El diálogo es la forma más completa de comunicación entre los hombres, se opone al homólogo, pues sí pone énfasis en el receptor del mensaje, se remite simultáneamente a varios marcos de referencia y con suma frecuencia utiliza oraciones interrogativas, así mismo, permite la exteriorización de las ideas por medio de la conversación.

## **Tipos**

### **No verbal**

Es aquella donde las personas revelan algo más que el lenguaje hablado, como por gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal, y tono de voz, esto transmite lo que se piensa y siente, el mensaje es expresado mediante formas no verbales lo que implica del interlocutor una interpretación o traducción del lenguaje codificado que recibe.

Representa el nivel secundario de la comunicación se centra en “lo que se dice con gestos o lenguaje corporal. se caracteriza por la variedad y amplitud: tono e inflexiones de la voz, ritmo, cadencia, contacto de las manos, movimientos del rostro, gestos, posturas del cuerpo, el silencio, también el contexto en que tiene lugar la comunicación es necesario considerarlo para comprender lo comunicado.

El mensaje enviado puede entenderse de diferentes maneras y evocar emociones en dependencia del interlocutor y del contexto, en ocasiones, la interferencia en uno y otro provocan conflictos, que de no considerar esta posibilidad serían inexplicables las conductas reactivas observadas en los otros.

El tono de voz también es parte de la comunicación no verbal, ya que estos expresan distintos sentimientos, el lenguaje no verbal estudia todas las formas de comunicación donde no interviene el habla, el lenguaje no verbal es el principal vehículo de las emociones y es mucho más confiable que el verbal, aunque para muchas personas es muy difícil prestar atención a los movimientos voluntarios e involuntarios que hacen las demás personas y al mismo tiempo escuchar lo que tratan de decir

Escuchar atentamente es quizá una de las habilidades más importantes en nuestra vida de relación y podemos analizarla desde dos puntos de vista, el del lenguaje del cuerpo y el de la disposición interna.

**La expresión facial.-** Parece ser que la cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones, hay seis emociones principales y tres áreas de la cara responsables de su expresión; las emociones son: alegrías, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio.

Las tres regiones faciales implicadas son: la frente/cejas, los ojos/párpados, la parte inferior de la cara, una conducta socialmente habilidosa requiere una expresión facial que éste de acuerdo con el mensaje; si una persona muestra una expresión facial de miedo o de enfado mientras intenta iniciar una conversación con alguien, es probable que no tenga éxito.

**La mirada.-** Se define objetivamente como “el mirar a otra persona a los ojos, o de forma más general, a la mitad superior de la cara”, la mirada mutua implica que se ha establecido “contacto ocular” con otra persona; casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas, los significados y funciones de las pautas de miradas son múltiples como:

**Actitudes.-** La gente que mira más es vista como más agradable, pero la forma extrema de mirada fija es vista como hostil y/o dominante, ciertas secuencias de interacción tienen más significados: por ejemplo, ser el primero en dejar de mirar es señal de sumisión; la dilatación pupilar, señal de interés por el otro

**Expresión de emociones.-** Mirar más intensifica la expresión de algunas emociones, como la ira, mientras que mirar menos intensifica otras, como la vergüenza.

**Acompañamiento del habla.-** La mirada se emplea, junto con la conversación, para sincronizar o comentar la palabra habla, en general, si el oyente mira más, genera más repuestas por parte del que habla, y si el que habla más mira más, es visto como persuasivo y seguro.

**La postura.-** La posición del cuerpo y de los miembros, forma en que se sienta la persona, como ésta de pie y cómo pasea, reflejan sus actitudes y sentimientos sobre sí misma y su relación con los otros, los significados y funciones de postura son múltiples como:

**Acompañamiento del habla.-** Los cambios importantes de la postura se emplean para marcar amplias unidades del habla, como cambiar de tema, dar énfasis y señalar el tomar o ceder la palabra.

**Emociones.-** La postura puede reflejar emociones específicas, así la indiferencia puede expresarse por medio de los hombros encogidos, los brazos erguidos o las manos extendidas; la ira por medio de los puños apretados, la inclinación hacia delante o los brazos extendidos; el coqueteo por medio del cruzar o descruzar las piernas, etc.

**Actitudes.-** Las posturas que reducen la distancia y aumentan la apertura hacia el otro son cálidas, amigable se íntimas; las posiciones cálidas incluyen el inclinarse hacia delante, con los brazos y piernas abiertas, las manos extendidas hacia el otro, etc.

A su vez, apoyarse hacia atrás o entrelazar las manos sosteniendo la parte posterior de la cabeza pueden ser reflejo de dominación o de sorpresa, la timidez puede expresarse por medio de los brazos colgando y con la cabeza hundida y hacia un lado, por el contrario, las piernas separadas, los brazos en jarras y la inclinación lateral pueden expresar determinación.

## **Verbal**

Se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz), es el empleo de medios verbales, signos, símbolos para transmitir una información proporciona un conocimiento determinado, que no propicia un

vínculo interpersonal, constituye el nivel primario de la comunicación se centra en “lo que se dice” a través de conceptos comprensibles directamente.

Es el vínculo principal de comunicación, especialmente referido a la transmisión de contenidos, desde el punto de vista formal, si queremos expresarnos con eficacia es necesario tener presente el hablar con entusiasmo, hacer inflexiones con la voz evitando la monotonía, destacar las palabras importantes con pausas, hablar relajadamente, evitar las muletillas...

Estos son usados para comunicar ideas o dar información acerca de hechos personales o no, opiniones y actitudes, describir o expresar sentimientos, acuerdos o desacuerdos, hacer preguntas, pedir o demandar información, razonar, argumentar, las palabras que se utilizan depende del tema discusión, de la situación, del papel de los interlocutores en la situación y de los objetivos que se pretenden alcanzar.

### **Componentes paralingüísticos**

**El volumen de la voz.-** La función más básica del volumen consiste en que un mensaje llegue hasta un oyente potencial, puede indicar seguridad y dominio; hablar demasiado alto (agresividad, ira o tosquedad) pueden tener consecuencias negativas, la gente podría marcharse e incluso evitar futuros encuentros.

Los cambios en el volumen de la voz pueden emplearse en una conversación para enfatizar puntos, una voz que varía poco de volumen no será interesante de escuchar.

**La entonación.-** Sirve para comunicar sentimientos y emociones, unas palabras pueden expresar esperanza, afecto, sarcasmo, ira, dependiendo de la variación de la entonación del que habla; una escasa entonación indica aburrimiento o tristeza, un tono que no varía puede ser aburrido o monótono.

Se percibe a las personas como más dinámicas y extrovertidas cuando cambian la entonación de sus voces a menudo durante una conversación, pueden servir también para ceder la palabra; una entonación que sube es evaluada positivamente (alegría); una entonación que decae negativamente (tristeza), a veces la entonación que se da a las palabras es más importante que el mensaje verbal que se quiere transmitir.

**La fluidez.-** Las vacilaciones, falsos comienzos y repeticiones son bastantes normales en las conversaciones diarias, las perturbaciones excesivas del habla pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad

Demasiados períodos de silencio podrían interpretarse negativamente, especialmente como ansiedad, enfado o incluso, una señal de desprecio; otro tipo de perturbación incluye repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.

**La claridad.-** A la hora de hablar es muy importante, si se hablan arrastrando las palabras con un acento o vocalización excesivos, uno se puede hacer más pesado a los demás.

**La velocidad.-** Hablar lentamente puede hacer que los demás se impacienten o se aburran, por el contrario si se hace con demasiado rapidez, uno no puede ser entendido.

**El tiempo del habla.-** Se refiere al tiempo que se mantiene hablando el individuo, el tiempo de conversación de una persona puede ser problemático por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado; lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

## **Componentes verbales**

**El contenido.-** El hablar se emplea para una variedad de propósitos como por ejemplo: comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar; las palabras empleadas dependerán de la situación en que se encuentre una persona, su papel en esa situación y lo que está tratando de lograr.

El tema o contenido del habla puede variar en gran medida, puede ser íntimo o impersonal, sencillo o abstracto, informal o técnico, algunos elementos verbales que se han encontrado importantes en la conducta socialmente habilidosa han sido, las expresiones de atención personal, los comentarios personal, los comentarios positivos, las expresiones en primera persona, etc.

## Modelo Operativo

PASOS	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO	RESPONSABLES	TIEMPO
Inicial	Sensibilización	Socializar la propuesta del Diseño de Talleres de Capacitación al Sr. Rector para obtener su aprobación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Previa cita</li> <li>- Presentar el documento de la propuesta.</li> <li>- Enviar el documento por correo electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Investigador</li> <li>-Documento de la Propuesta</li> </ul>	\$300	El investigador	2 Semanas
Central	Planificación	Elaborar la planificación de acciones, tendientes a la implementación de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de un plan de trabajo</li> <li>- Elaboración de la Agenda de un taller para la capacitación</li> <li>- Elaboración y recopilación de material de apoyo</li> <li>- Realizar el diseño de afiches para anunciar el evento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Investigador</li> <li>-Computador</li> <li>-Documento de la Propuesta</li> <li>-Internet</li> <li>-Fotocopias</li> </ul>	\$600	El investigador	3 Semanas
	Implementación	Ejecutar las actividades planificadas sobre el Diseño de Talleres de Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Trabajo</li> <li>-Agenda</li> <li>-Material de apoyo: documento de soporte, videos, audio, diapositivas, material bibliográfico</li> <li>-Afiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Investigador</li> <li>-Personal de Apoyo</li> <li>-Computador</li> <li>-Proyector de imágenes</li> <li>-Documento de Apoyo</li> <li>-Fotocopias</li> <li>-Diapositivas, material en audio y video</li> <li>-Material Bibliográfico</li> <li>-Cámara Fotográfica</li> </ul>	\$2000	El investigador	2 Semanas (duración 40 horas)
Final	Evaluación	Identificar aspectos positivos y negativos de la propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fichas de Evaluación</li> <li>-Elaboración de un cuestionario</li> <li>-Encuesta a los participantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de asistencia</li> <li>-Cámara fotográfica</li> </ul>	\$500	El investigador	2 semanas (durante la implementación)

**Cuadro No. 31**

**Fuente:** Adriana Lascano  
**Elaborado por:** Adriana Lascano

## Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Cuadro No. 32

Preguntas Básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Rectos de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” y el investigador
¿Por qué evaluar?	Porque es importante conocer la situación actual a través de la información obtenida
¿Para qué evaluar?	Para contribuir y fortalecer el proceso que se realice
¿Qué evaluar?	Se evaluará el plan de trabajo, al igual que la agenda, el material de apoyo que será utilizado, y los anuncios que se utilizará para la publicidad del taller
¿Quién evalúa?	Los docentes
¿Cuándo evaluar?	Al finalizar cada taller
¿Cómo evaluar?	Mediante la aplicación de técnicas como la encuesta
¿Con que evaluar?	Con instrumentos a manera de cuestionario

**Fuente:** Adriana Lascano

**Elaborado por:** Adriana Lascano

## MATERIALES DE REFERENCIA

### Bibliografía

- GOLEMAN Daniel, (1997), “La Inteligencia Emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual” Bantam Books.
- GONZÁLES Grety, (2002), “Inteligencias Múltiples en el Aula” Santillana S.A, Quito, Ecuador.
- MERINO, Diego. (2007), “Los profesores son de agua, los alumnos son de aceite (PNL aplicada a la educación)” Diemerino Editores, Quito, Ecuador.
- MANUAL DE DERECHOS Y OBLIGACIONES de los Estudiantes de la Comunidad Educativa Juan León Mera “La Salle” 2006
- BELLO, Z; Estévez, N (2002) Selección de Lecturas de Inteligencia Humana. Tomos I y II. Ed. Félix Varela.
- GOLEMAN, D. (1995) La Inteligencia Emocional. Javier Vergara Editor S.A.
- GOLEMAN, D (2000) La Inteligencia Emocional en la Empresa. Ed.Vergara Grupo Zeta
- MATA MOLINA, F y Otros (2000). Emocionalmente Inteligente. Revista Calidad
- FERNÁNDEZ, A; y GONZÁLEZ, J. (1996). Las habilidades sociales: una propuesta para su desarrollo dentro y desde el aula. Cuaderno para el alumno y la alumna, primer nivel. Córdoba: Conserjería de Educación y Ciencia
- BUZAN,T. Y BUZAN, B. (1996) El libro de los Mapas Mentales. Barcelona. Ediciones Urano
- GALEANO Ernesto Cesar, "Modelos de comunicación". Pp 3
- CIBANAL, L. SILES, J., ARCE, M. C. (2001) El significado está en las personas, no en las palabras (Hacia una comprensión cultural de la comunicación) 2º Congreso Virtual de Psiquiatría
- 
- AMODEO, J. y WENTWORTH, K. (2008): Crecer en intimidad: guía para mejorar las relaciones interpersonales. DDB, Bilbao

- CÁCERES, M. D. (2003): Introducción a la comunicación interpersonal. Síntesis, Madrid.
- ESTANQUEIRO, A. (2006): Principios de la comunicación interpersonal. Narcea, Madrid.
- SANTIAGO, PALOMA: *De la expresión corporal a la comunicación interpersonal: Teoría y práctica de un programa*. Madrid, Narcea, 1985
- GOLEMAN, Daniel. *Los secretos de la psicología*. Barcelona: Editorial Salvat, 1995. Sencilla y útil introducción a la psicología
- POPP, Manfred. *Los conceptos fundamentales de la psicología*. Barcelona: Editorial Herder, 1980. Estudio sobre los temas fundamentales de la psicología, útil como introducción.
- GERHARD Maletzke *Sicología de la Comunicación Social* pag.19-28 Editorial Quipus Quito-Ecuador

### Linkografía

- [http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia\\_emocional](http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia\\_emocional](http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional)
- [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../ntp\\_570.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../ntp_570.pdf)
- <http://www.came.edu.pe/pdoc/binfocame/ANO01N16.pdf>
- [http://www.down21.org/educ\\_psc/.../emocional/inteligencia\\_e3.htm](http://www.down21.org/educ_psc/.../emocional/inteligencia_e3.htm)
- <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/>
- <http://cadiz.cuadernosciudadanos.net/charo/2007/05/26/la-influencia-de-los-medios-de-comunicacion-en--3/>
- <http://www.aecs.es>. Revista Española de Comunicación en Salud. ISSN: 1989-9882
- <http://www.mitecnologico.com/Main/ComunicacionInterpersonal>
- <http://com2cue.blogspot.com/2006/03/la-comunicacin-interpersonal.html>
- [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_312.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_312.htm)
- <http://manuelgross.bligoo.com/tecnicas-eficaces-para-la-comunicacion-interpersonal>

- <http://ana-paulina-aguirre-calleja.suite101.net/comunicacion-interpersonal-a25986>
- [http://html.rincondelvago.com/comunicacion-interpersonal\\_2.html](http://html.rincondelvago.com/comunicacion-interpersonal_2.html)
- <http://www.retoricas.com/2009/09/comunicacion-interpersonal.html>
- <http://anuestromodo.wordpress.com/2008/08/09/comunicacion-interpersonal-parte-de-nuestra-vida-diaria/>
- <http://www.es.catholic.net/comunicadorescatolicos/733/2283/articulo.php?id=11951>
- [http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/comunicacion\\_escuela.shtml](http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/comunicacion_escuela.shtml)
- [http://www.aecs.es/1\\_2\\_comunicacion%20interpersonal.pdf](http://www.aecs.es/1_2_comunicacion%20interpersonal.pdf)
- <http://zip.rincondelvago.com/comunicacion-interpersonal>
- <http://radioviijaer.es.tl/La-comunicacion-interpersonal.htm>
- <http://www.udima.es/es/teoria-comunicacion-interpersonal.html>
- <http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/materiales/bloque-tematico-ii/tema-6.-la-comunicacion-1/6.2.2-bfque-es-la-comunicacion-interpersonal>
- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Empresarios/johari.htm>

## ANEXOS

### Anexo 1.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Encuesta dirigida a docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”**

**Objetivo:** Determinar la utilización de la inteligencia emocional en la comunicación interpersonal de estudiantes y docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012.

**1. ¿Conoce que es la Inteligencia Emocional?**

1. SI                      2. NO

**2. ¿Ha recibido algún curso de Inteligencia Emocional?**

1. SI                      2. NO

**3. ¿Sabe controlar sus emociones en el desarrollo de la docencia?**

1. Nunca      2. Rara vez      3. A veces      4. Siempre

**4. ¿Cree ud que para ser un buen líder se requiere la combinación de sentimiento y pensamiento?**

1. A veces                  2. Frecuentemente                  3. Siempre

**5. ¿Conoce lo que es la Comunicación Interpersonal?**

1. SI                      2. NO

**6. ¿Permite que sus alumnos expresen todo lo que quieran comunicar?**

1. Nunca      2. Rara vez      3. A veces      4. Frecuentemente

5. Siempre

**7. ¿Al comunicar utiliza expresiones verbales y no verbales?**

1. Nunca      2. Rara vez      3. A veces      4. Siempre

**8. ¿Considera que la utilización precisa del lenguaje y comunicación mejora las relaciones docente-estudiante?**

1. SI                      2. NO

**9. ¿Incentiva el trabajo en equipo?**

1. A veces                  2. Frecuentemente                  3. Siempre

**10. ¿Cree ud que el pensamiento y la comunicación son características principales del ser humano?**

1. A veces                      2.Frecuentemente                      3.Siempre

**11. ¿Es usted capaz de participar con los demás en las experiencias de ellos?**

1. SI                                      2.NO

**12. ¿Utiliza un vocabulario basado en el sentido de la vista, del oído o del tacto al hablar con sus estudiantes?**

1. Siempre   2. Frecuentemente   3. A Veces   4. Rara Vez   5. Nunca



**9. ¿Puede expresar todo cuanto quiera comunicar?**

1. Nunca                      2. Rara vez                      3. A veces                      4. Siempre

**10. ¿Su profesor(a) hace uso de movimientos o gestos para comunicarse?**

1. Nunca                      2. Rara vez                      3. A veces                      4. Siempre

**11. ¿Siente que puede hablar libremente con su profesor(a)?**

1. Nunca                      2. Rara vez                      3. A veces                      4. Siempre

**12. ¿El profesor permite que los demás se desenvuelvan libremente?**

1. SI                                      2. NO

**13. ¿Usted tiene dudas en la elección de las palabras que va a pronunciar?**

1. Nunca                      2. Rara vez                      3. A veces                      4. Siempre

**Anexo 3.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Guía de Entrevista**

**Dirigida al, Rector de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”**

**Datos Informativos:**

**Entrevistado:** Doctor Oswaldo Rúales

**Objetivo:** Determinar la utilización de la inteligencia emocional en la comunicación interpersonal de estudiantes y docentes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012.

**Preguntas:**

- 1. ¿Conoce que es la Inteligencia Emocional?**
- 2. ¿Sabe que es la Comunicación Interpersonal?**
- 3. ¿Cuáles son los aspectos que el maestro(a) debe tomar en cuenta para un buen proceso en el Aprendizaje?**
- 4. ¿Qué sugiere usted para que el aprendizaje en el sistema educativo, aplicando la inteligencia emocional sea más positiva?**
- 5. ¿Estaría de acuerdo en que se permita aplicar la Inteligencia Emocional por parte de los docentes, para conocer la forma preferida de recibir información de los estudiantes?**
- 6. ¿De qué manera cree que beneficiara esto a los docentes y estudiantes?**
- 7. ¿Considera que la Inteligencia Emocional permite que el docente comprenda con mayor facilidad el mundo interno del estudiante?**
- 8. ¿Cómo considera Ud. que la inteligencia emocional y la comunicación interpersonal debería aplicarse, permanentemente o de acuerdo como lo considere el docente?**
- 9. ¿Cree usted que los estados de ánimo se adquieren o se heredan?**

- 10. ¿Cree usted que la inteligencia de una persona es evaluada por los temas de conversación?**
- 11. ¿Los rasgos faciales de una persona descifran su grado de inteligencia?**
- 12. ¿Sabe adoptar el tono de su voz de acuerdo con el número de interlocutores?**
- 13. ¿Sabe callarse y escuchar, aunque lo que expongan los demás vaya contra sus opiniones?**

**Anexo 4.**

**Fachadas de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”**

