

GESTION DE EMOCIONES COMO HERRAMIENTA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DOCENTE

Pérez Villegas, Nereida Carolina ¹

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito Analizar la Gestión de Emociones como herramienta en el Desempeño del Talento Humano Docente del Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología-UCLA. El trabajo estuvo enmarcado en una investigación de campo con un diseño no experimental de nivel descriptivo, apoyado en una investigación documental. Para la recolección de la información se elaboraron tres instrumentos tipo cuestionario utilizando una Escala de Likert, éstos fueron validados a través de juicio de expertos y la confiabilidad se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach. La población de estudio estuvo conformada por treinta (30) Docentes, los cuales fueron seleccionados en su totalidad. Para la tabulación y análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, fueron presentados en cuadros y gráficos de barra. Los resultados evidencian que los docentes poseen competencias en el área cognoscitiva y pedagógica, sin embargo, existen un conjunto de limitaciones en las competencias sociales y emocionales, las cuales se convierten en áreas potenciales de mejora en la búsqueda de un desempeño efectivo. Se recomienda el diseño de estrategias para el desarrollo de competencias sociales y emocionales en el talento humano docente.

Palabras claves: Gestión de las emociones, aprendizaje social y emocional, desempeño laboral.

MANAGEMENT OF EMOTIONS AS A TOOL IN TEACHER PERFORMANCE TALENT RESEARCH

ABSTRACT

This study aimed to analyze the Management of Emotions as a tool in Teacher Performance Talent Research Department of Basic Studies and the Dean of Social Sciences and Technology-UCLA. The work was framed in a research field with a non-experimental descriptive level, supported by documentary research. To collect information, three standard questionnaire instruments using a Likert scale were developed, they were validated by expert judgment and drive ability was measured with Cronbach Alpha coefficient. The study population consisted of thirty (30) Teachers, which were selected in full. For tabulation and data analysis used descriptive statistics were presented in tables and bar graphs. The results show that teachers possess skills in the cognitive and pedagogical area, however, there are a number of limitations in social and emotional skills, which become potential areas for improvement in the search for effective performance. Designing strategies for developing social and emotional competencies in teaching human talent is recommended.

Key Words: Management of emotions, social and emotional learning, job performance

¹ Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (Venezuela) E-mail: nerecperezvillegas@gmail.com

1. Introducción

El proceso de globalización y la revolución tecnológica desarrollada a finales del siglo XX, han planteado a la sociedad el reto de adaptarse gradualmente a las innovaciones que demandan los nuevos escenarios, con sus cambios en la esfera de las comunicaciones y la economía. Ante esta situación, las organizaciones están obligadas a repensar sus estructuras, patrones organizativos, modos de hacer las cosas, dinámicas de trabajo y posibilidades tecnológicas; realidad que ha traído como consecuencia un cambio en el diseño y tipos de tareas, tecnologías organizativas, y, por tanto, en las competencias necesarias para desempeñarse en un mundo laboral diferente.

En tal sentido, la sociedad actual demanda jóvenes y trabajadores provistos de una diversidad de competencias, pero no solo aquellas relacionadas con el área cognitiva, sino más bien, un grupo de capacidades que no se limitan únicamente al contenido técnico de sus trabajos, sino que están relacionadas con la forma de trabajar, actitud hacia el trabajo y las personas; capacidad de adaptación, apertura al cambio, creatividad, calidad de las relaciones, flexibilidad, entre otras.

Por tanto, el enfoque no solo debe estar orientado al saber o saber hacer, sino que es necesario incluir además, el querer hacer, el saber ser y convivir. Después de las consideraciones anteriores, queda claro que hoy en día el mundo laboral reclama no solo conocimientos y competencias técnicas, también son importantes las capacidades sociales y emocionales, las cuales permiten al talento humano mejorar su desempeño al ser capaz de auto-motivarse, trabajar en equipo, resolver conflictos, enfrentar dificultades, manejar la incertidumbre. En efecto, un gran número de investigadores sostiene que este tipo de competencias favorecen la empleabilidad de los individuos.

Cabe agregar que una importante prueba del progresivo interés por estudiar la influencia de las emociones en todos los ámbitos de la vida, es el continuo desarrollo producido en los últimos años en el ámbito de la Inteligencia Emocional (IE). A lo largo de los siglos, se hizo un gran esfuerzo por dominar y confinar las emociones en sistemas de vida ordenados y represivos, hoy se ha iniciado el camino para aprender a gestionarlas (Fernández-Berrocal y Extremera, 2006).

Ahora bien, una de las vías para desarrollar las competencias socioemocionales, es a través del aprendizaje social y emocional. En tal sentido, Goleman (2010), señala que “todas las aptitudes laborales son hábitos aprendidos: si somos deficientes en una u otra, podemos aprender a mejorarlas” (p. 92), es decir, la experiencia, el entrenamiento adecuado y la práctica, son factores importantes.

Por consiguiente, se hace necesario gestionar la emotividad del individuo, tanto para su vida personal como en el entorno profesional. No se puede olvidar que en la actualidad, la ventaja competitiva de una organización va mucho más allá de disponer de recursos tangibles, necesitan centrarse en desarrollar capacidades distintivas

difíciles de imitar. Éstas tienen su origen en el talento humano encargado de desarrollarlas y aplicarlas. Por tanto, un reto siempre presente será mejorar el desempeño de los individuos y su “posibilidad de lograr un desempeño óptimo depende, en gran medida de que posea esas aptitudes...” (Goleman, ob. cit: 18).

En este orden de ideas, las instituciones de educación superior cumplen una función pública, educar, la cual le genera una responsabilidad social en lo relacionado con la formación de profesionales; pero esta responsabilidad hoy va mucho más allá de asegurar la formación profesional, técnica y científica, reclama un nuevo rol orientado a formar, facilitar y apoyar la educación integral de las personas.

Por esa razón, se ha iniciado desde hace algunos años una reflexión más profunda acerca de la direccionalidad de los sistemas educativos, situación que abre interrogantes como: ¿si en el camino se han olvidado cuestiones tan importantes, como educar en los afectos y facilitar habilidades sociales? que apoyen la solución de conflictos, herramientas que los jóvenes necesitan para prepararse y relacionarse con culturas diversas y la comunidad global, los facilitadores son actores clave en el desarrollo de estas competencias. En tal sentido, los procesos de aprendizaje social y emocional pueden aportar una importante contribución para permitir a las personas tomar las riendas de sus vidas y encontrar su equilibrio personal.

La intención de la educación es lograr el pleno desarrollo de la personalidad del individuo, este desafío implica trabajar en dos aspectos: el cognitivo, pero también el emocional. En este propósito, el papel tradicional del profesor, orientado principalmente a la transmisión de conocimientos, debe cambiar.

Al considerar lo antes planteado, esta investigación estuvo orientada por los siguientes objetivos:

2.1 Objetivo General

Analizar la gestión de las emociones como herramienta en el desempeño del talento humano docente del Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).

2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al manejo de las emociones del talento humano docente del Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).
- Describir el desempeño del talento humano docente del Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), con respecto al manejo de sus emociones.

- Determinar los factores que influyen en la gestión de las emociones del talento humano docente del Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).

2. Aspectos Metodológicos

En el desarrollo de toda investigación es necesario definir una metodología, por cuanto se considera la base de todo estudio, para lo cual resulta necesario explicar los métodos, técnicas y procedimientos empleados; a fin de presentar una visión integral de la investigación.

El marco de los planteamientos anteriores, el presente estudio estuvo enmarcado en una investigación de campo con un diseño no experimental de nivel descriptivo, En tal sentido, la investigación de campo se caracteriza por situar al investigador en contacto directo con el objeto estudiado, por cuanto los datos requeridos para realizar los análisis correspondientes a la información obtenida provienen de fuentes primarias, es decir, de los docentes seleccionados para participar.

Dentro de este marco, Sabino (2000), afirma que en la investigación de campo el investigador se encuentra en el lugar donde se realizan los hechos, pudiendo recolectar los datos directamente de la realidad donde ocurren. Por otra parte, este estudio se utilizó un diseño no experimental transeccional, por cuanto no se manipularon deliberadamente las variables. En palabras de Hernández y otros (2003), son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables...solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 269).

Por tal razón, el investigador solo observó la situación existente en el Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), acerca de lo cual se indagó en un tiempo único para obtener la información requerida.

En lo referente al nivel, la investigación se ubicó en el nivel descriptivo, debido a que se procedió a relatar los aspectos relevantes de los fenómenos sometidos al análisis, sin intentar explicar o predecir las relaciones que se encontraron entre ellos. Por su parte, Hernández y otros (ob. cit), la definen como un proceso de investigación que permite la descripción de hechos mediante la observación directa o indirecta, muy útil para estudios de hechos sociales.

Finalmente, es conveniente mencionar que también se utilizaron datos secundarios; tal es el caso de las informaciones obtenidas de bibliografías empleadas como sustento teórico para el análisis de la situación observada.

2.1 Población y Muestra

En todo proceso de investigación, la población es el foco principal, por cuanto esta se realiza en beneficio de un grupo de individuos, por tanto es importante determinar las características y el tamaño de la misma. Según Hernández y otros (ob. cit), una población puede ser definida, “como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 304).

Ahora bien, una vez definida cuál sería la unidad de análisis, se procedió a delimitar la población sobre la cual se pretendía generalizar los resultados. Al respecto, es importante destacar que, por tener una población de análisis muy concreta y reducida, no fue necesario establecer una muestra, así que se tomó la totalidad de la población. De acuerdo con Arias (1999), “si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo...” (p. 83). Para el caso de la presente investigación, se trabajó con una población muestral conformada por treinta (30) Docentes adscritos al Departamento de Estudios Básicos y Sociales de la UCLA.

2.2 Diseño de la Investigación

Según Arias (ob. cit), el diseño de investigación “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p. 27). En tal sentido, este estudio se desarrolló en cinco (5) fases, que se describen a continuación:



Gráfico 1. Diseño de la Investigación.

Fuente: Pérez (2014).

2.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la realización de esta investigación se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos que representan el soporte o basamento teórico-práctico que ayudo a conectar la información para el logro de los objetivos establecidos. Según Hurtado (2012), “son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 68). De este modo, son herramientas empleadas en una investigación para diagnosticar o medir la situación actual de un aspecto determinado.

En tal sentido, como técnicas de recolección de datos para la compilación y adquisición de la información apropiada para alcanzar los objetivos planteados, se utilizó la encuesta y la revisión documental. Para ello, se empleó como instrumento, el cuestionario.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se diseñó un instrumento apoyado en una Escala tipo Likert, conformada por cinco (5) alternativas de respuestas: Nunca (N), Casi Nunca (CN), Algunas veces (AV), Casi Siempre (CS) y Siempre (S), distribuidas en cincuenta y dos (52) ítems relacionados con las dimensiones: (a) autoconocimiento; (b) autogestión; (c) conciencia social; y (d) gestión de relaciones; (e) modelos de desempeño; y (f) factores determinantes del desempeño.

Con respecto a las fuentes secundarias, las técnicas empleadas fueron: la consulta bibliográfica de textos especializados, revisión de trabajos de grado y búsqueda de información con el apoyo de las redes electrónicas (internet).

2.4 Validez y Confiabilidad

De acuerdo con Hernández y otros (ob. cit), la validez de contenido es “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa el concepto medido” (p. 243). A fin de verificar la validez de los instrumentos, se sometieron a la consideración de especialistas a través del juicio de experto.

Por otra parte, para conocer la confiabilidad del instrumento (cuestionario) se realizó una prueba piloto, la cual según Hernández y otros (ob. cit), “consiste en administrar el instrumento a personas con características semejantes a las de la muestra objetivo de la investigación” (p.306), es decir, aquella personas que poseen las mismas características o presentaron mucha similitud con la muestra o población original.

Al respecto, para determinar la confiabilidad se utilizó el método Alfa de Crombach (Índice de Consistencia Interna), para su cálculo se empleó el paquete estadístico SPSS Versión 17, los resultados obtenidos (0.878), evidenciaron una alta confiabilidad.

2.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

Una vez concluida la etapa de recolección de datos, se iniciaron las fases de procesamiento y análisis de datos. En efecto, estas técnicas permitieron agrupar, clasificar y tabular la información obtenida de los docentes adscritos al Departamento de Estudios Básicos y Sociales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). En este propósito, el instrumento fue analizado de forma manual a través del uso de la estadística descriptiva que generó las frecuencias relativas y porcentuales, reflejadas en cuadros y gráficas de barras.

3. Aspectos teóricos conceptuales

3.1 Inteligencia

La sociedad humana considera la inteligencia como un factor de gran valor, altamente importante para conseguir logros educativos, un desempeño laboral exitoso y desarrollo económico para los países. El término inteligencia es utilizado para describir una propiedad de la mente relacionada con un conjunto de habilidades como: pensamiento, raciocinio, entendimiento, comunicación, entre otros.

La inteligencia representa hoy, ha sido durante los últimos años y posiblemente será uno de los aspectos que más interés provoca en este nuevo siglo dentro del ámbito de la psicología y de otras disciplinas tales como: la pedagogía, filosofía o la neurología. Sin embargo, más allá de un gran número de avances, la inteligencia se sigue considerando un fenómeno en muchos aspectos desconocido por su complejidad (Enríquez, 2011).

En las últimas décadas un grupo de autores han considerado incompleta la visión de la inteligencia que hace referencia solamente al denominado coeficiente intelectual (CI). Es por ello que, las teorías recientes están orientadas al desarrollo de una nueva perspectiva de la inteligencia mucho más amplia, en la que se toman en consideración otros aspectos más allá de los estrictamente racionales, como los factores emocionales. En consecuencia, el concepto de inteligencia ha evolucionado cambiando poco a poco y, según el autor al que se consulte, la inteligencia abarcará desde dimensiones y habilidades creativas, afectivas, sociales, motivacionales, hasta de personalidad (Ardilla, 2011).

Considerando lo antes planteado, es importante resaltar que a finales del siglo XX surgen varias teorías psicológicas que cobran gran importancia, entre ellas, la propuesta del psicólogo norteamericano Howard Gardner de la Universidad de Harvard, quien planteó varios tipos de inteligencia (Teoría de las Inteligencias Múltiples), a las cuales asigno la misma importancia, en consecuencia pueden ser estudiadas y estimuladas por separado.

Asimismo, el Psicólogo estadounidense y Profesor de la Universidad de Yale, Robert Sternberg, una de las personalidades científicas más destacadas en el ámbito de psicología a nivel mundial y uno de los principales promotores del movimiento renovador en el estudio de la inteligencia humana, es defensor de la tesis que para alcanzar el éxito en el mundo real es necesario desarrollar las inteligencias creativa y práctica, además de la inteligencia analítica, dentro de este marco plantea la Teoría Triárquica de la Inteligencia (Álvarez, 2009).

3.2 Emoción

Durante mucho tiempo, los términos cognición y emoción fueron calificados como procesos autónomos e incluso contrapuestos. Sin embargo, cada uno encierra a muchos otros (Belmonte, 2007). En tal sentido, en el marco de lo que se define como cognición, se incluyen: (a) la percepción; (b) la memoria; y (c) la atención o la acción. Por otra parte, el concepto de emoción comprende desde la experiencia subjetiva (el sentimiento) hasta las reacciones que se denominan vegetativas (sudoración, temblor, palidez) y motoras (gestos, posturas).

Cabe agregar que, etimológicamente, la palabra emoción proviene del latín *motere* y significa estar en movimiento o moverse, es decir, la emoción es el catalizador que impulsa a la acción. De acuerdo a lo expresado por Punset (2008):

El estudio y el papel de las emociones se habían considerado siempre como una cuestión ajena al análisis científico. Se admitía, eso sí, que alguien sin emociones o incapaz de controlarlas medianamente bien era un enfermo mental. Y poco más. Esta percepción casi casual de las emociones ha dado un giro de ciento ochenta grados en los últimos diez años, hasta generar un consenso generalizado en el mundo científico: las emociones no solo desempeñan un papel primordial en la vida humana, sino que están en el inicio de los sentimientos, la conciencia, y los proyectos personales y colectivos (p.193).

Sobre este particular, en la psicología contemporánea se ha puesto énfasis en la funcionalidad de las emociones, como fuente principal para la motivación y como modelador de la opinión y juicio de las personas (Salovey, citado por Enríquez, ob. cit). En efecto, la función social de las emociones está siempre presente, pues el afecto es inherente al ser humano. En consecuencia, las emociones representan la fuente más poderosa, auténtica y motivadora de energía humana.

3.3 Inteligencia Emocional

A pesar de ser un campo de investigación que se encuentra en conformación, la inteligencia emocional (IE) ha llegado a convertirse en un concepto de interés para la población en general y la comunidad científica. Se planteó como un nuevo constructo que relaciona los campos de la emoción y la inteligencia, al considerar la capacidad humana de utilizar la información emocional en el razonamiento (López, 2011).

En tal sentido, el campo de investigación psicológica iniciado con el establecimiento del constructo IE, fue motivo de atención e importante expectación tanto en la literatura popular como en la científica, debido en parte a la temprana divulgación del término, propiciada por Daniel Goleman tras la publicación en 1995 de su obra: *Inteligencia Emocional*.

Hoy, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran el término o su significado. Y esto se debe, fundamentalmente, al trabajo de Goleman, investigador y periodista del New York Times, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo.

La obra de Daniel Goleman, intenta recuperar el prestigio de las emociones como objeto digno de estudio. La tesis de esta obra es que los tradicionales tests de inteligencia (con los que se obtiene el famoso coeficiente intelectual) miden una serie de habilidades intelectuales que no suelen servir de mucho para afrontar los problemas de la vida. Es decir, un CI (coeficiente intelectual) elevado no es garantía de felicidad, prosperidad, entre otros. Sirve para obtener buenas calificaciones, pero no para responder con eficiencia frente a los distintos trastornos que se presentan en la vida diaria.

Cabe agregar que, para complementar el CI, Goleman (ob. cit), introduce el concepto de CE (coeficiente emocional). La inteligencia emocional incluye habilidades como la capacidad de automotivarse, la perseverancia, el autocontrol. Todo podría resumirse en este último concepto, el control sobre las emociones.

Para Goleman (2007), la IE es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. Considera que la IE puede organizarse en cinco capacidades: (a) conocer las emociones y sentimientos propios; (b) manejarlos; (c) reconocerlos; (d) crear la propia motivación, y (e) manejar las relaciones. Por tanto, se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. La IE no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

De allí que, las personas que gestionan debidamente sus sentimientos, pueden interpretarlos y relacionarlos efectivamente con los sentimientos de los demás, alcancen estados mucho más favorables en todos los ámbitos de la vida (relaciones personales, laborales, familiares). Asimismo, serán capaces de alcanzar mayores niveles de satisfacción, serán más eficaces y más competentes para controlar los hábitos mentales que determinan la productividad.

3.4 El Aprendizaje Social y Emocional en el ámbito organizacional

Tradicionalmente, se ha considerado el lugar de trabajo como un ambiente racional, donde las emociones no tienen funciones productivas y cuya intervención sólo sesga las percepciones e interfiere con la capacidad de raciocinio y toma de decisiones. A lo

largo de los siglos se hizo un gran esfuerzo por dominarlas, confinarlas en sistemas de vida ordenados y represivos.

Por tanto, en el ámbito organizacional, el tema de las emociones ha traído cambios significativos. En tal sentido, la IE se utiliza en tres sentidos, por un lado, se refiere a la capacidad para relacionarse con otras personas, así como a la habilidad para regular la información emocional individual. La segunda modalidad, implica la organización de todos los aspectos de la personalidad que contribuyen al éxito. Finalmente, se utiliza para describir la habilidad para regular y manejar la información emocional.

Por estos motivos, se ha empezado a ubicar lo emocional como un componente integrado a la vida laboral, dejando de lado la idea de que las emociones retardan o estancan las organizaciones, sus objetivos y su efectividad. Adicionalmente, la capacidad emocional de los individuos está ganando un mayor crédito en la toma de decisiones, la negociación, la solución de problemas, la adaptación a cambios organizacionales y la construcción de relaciones laborales (Gabel, 2005).

De allí que, afirma Bisquerra (ob. cit), una alternativa indispensable para disminuir los riesgos y variables que afectan el desarrollo adecuado de los colaboradores y, generar procesos adaptativos de vida, es la educación emocional, que pretende dar respuestas a un conjunto de necesidades sociales que no quedan suficientemente atendidas en la educación formal.

Según el CASEL (2008), el aprendizaje social y emocional:

Es el proceso mediante el cual los niños y los adultos adquieren los conocimientos, actitudes y las habilidades necesarias para reconocer y manejar sus emociones, demostrar interés y preocupación por los demás, formar buenas relaciones, tomar decisiones responsablemente y a manejar los desafíos en situaciones de manera constructiva (p. 2).

En consecuencia, el aprendizaje social y emocional representa una innovación educativa que se justifica en las necesidades sociales, cuyo objetivo es el desarrollo y perfeccionamiento de competencias emocionales orientadas a mejorar el bienestar personal y social del ser humano (Bisquerra, 2003).

A partir de lo anterior, se han desarrollado una serie de aplicaciones de la IE en el ámbito laboral y en el organizacional, las cuales varían de acuerdo con la perspectiva conceptual adoptada. Debe señalarse que, en el ámbito ocupacional, las diversas teorías han resaltado el papel directo, indirecto y como moderador de la IE. En cuanto a su efecto directo, se menciona la relación entre un nivel elevado de IE y la facilidad para comunicar las habilidades sociales en labores grupales, el liderazgo organizacional, el desempeño laboral y las habilidades de adaptación a nuevas condiciones ambientales.

Por otro lado, la influencia indirecta de la IE puede encontrarse en el nivel de compromiso, el comportamiento organizacional, el nivel de bienestar, la satisfacción personal y el desarrollo grupal del personal. Finalmente, en el papel de moderador, la IE podría predecir respuestas emocionales y de comportamiento en diferentes situaciones ocupacionales (por ejemplo; inseguridad en el trabajo).

En la medida que, una organización se encuentre dotada de IE, no debe existir disparidad entre los valores proclamados y los que aplica, para que exista claridad en cuanto al espíritu y objetivo de la organización. En efecto, compartir una declaración de objetivos, tiene una función emocional importante, al permitir articular esfuerzos y desarrollar un sentido de aceptación conjunto.

3.5 Desempeño Laboral

En el marco del mundo competitivo actual, para el cumplimiento de la estrategia organizacional se requiere que está sea una responsabilidad compartida, no sólo a cargo de los líderes de la organización, sino de una fuerza de trabajo que se desempeñe en armonía con los objetivos y metas definidos, lo cual se convierte en una poderosa herramienta en el logro del éxito organizacional. Según Varela y Salgado (2010), “no es posible concebir una organización eficaz sin el aporte de empleados diestros y motivados hacia su labor” (p. 23).

En tal sentido, en la búsqueda de un buen desarrollo organizacional, situación asociada al cumplimiento de las funciones establecidas, resulta una condición indispensable contar con un talento humano capacitado y adecuado. En efecto, Kaplan y Norton (2000), sostienen que las personas y, exactamente sus conductas, son el origen de la eficacia de una organización. Ahora bien, para hacer efectiva esta difícil tarea, conformar un equipo de trabajo integrado por un capital humano competente, orientado al logro de resultados corporativos a través de la generación de valor; es preciso establecer un conjunto de mecanismos capaces de reconocer, conducir y orientar a la gente en el desarrollo laboral.

Es por lo anterior, que las organizaciones se preocupan cada día más por encontrar métodos y estrategias orientadas a desarrollar competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en sus colaboradores que facilitan un desempeño exitoso al contribuir a una mayor productividad y liderazgo, condición que las convierte en organizaciones más competitivas.

Según, Campbell (citado por Varela, 2003), el desempeño “refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado” (p. 24). Al considerar lo planteado, mejorar el desempeño efectivo significa no solo construir nuevos conocimientos o habilidades, sino construir en los colaboradores la creencia de que los nuevos conocimientos son indispensables en la búsqueda del éxito de la organización.

En este orden de ideas, las organizaciones tienen la posibilidad de influir en la vida diaria del personal para su desempeño, en sus valores y costumbres, para de esta manera satisfacer sus necesidades sociales, psicológicas, laborales y económicas, garantizando su estabilidad personal y emocional.

En tal sentido, Bittel y Newstrom (2000), sostienen que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. (p. 52). Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Ahora bien, en el caso de las organizaciones educativas, Medrano (2010), señala que resultados obtenidos en las evaluaciones internacionales de la mayoría de los países latinoamericanos, destacan la necesidad imperiosa de mejorar el desempeño profesional de docentes en este nuevo siglo. El investigador afirma que resulta importante orientar esfuerzos hacia una metamorfosis de las prácticas educativas en aula, prácticas directivas y formación de formadores de docentes.

Es evidente que la educación tiene la difícil tarea de preparar al individuo para enfrentarse a la vida, su objetivo es lograr el desarrollo humano. Tal como expone Bisquerra y Pérez (2005), la educación está obligada a brindar respuestas a las necesidades sociales y para lograrlo debe que atender los aspectos emocionales de forma prioritaria, esto implica educación emocional.

4. Resultados

Los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los Docentes del Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA, evidencian que poseen competencias en las áreas cognoscitiva y pedagógica, sin embargo, existen un conjunto de limitaciones en las competencias sociales y emocionales, las cuales se convierten en áreas potenciales de mejora en la búsqueda de un desempeño efectivo.

En este orden de ideas, aunque los docentes expresaron que tienen la capacidad de interpretar, controlar sus emociones y conocen como éstas pueden afectar su desempeño, es decir, tienen conciencia emocional; exhiben problemas con respecto a la valoración adecuada de sí mismos y la autoconfianza. Asimismo, se muestran poco competentes al momento de ejercer control sobre sus emociones.

En efecto, un porcentaje significativo de docentes requiere desarrollar esta habilidad, asociada a la dimensión autogestión de la inteligencia emocional, principalmente las áreas de autocontrol emocional, transparencia, adaptabilidad e iniciativa. Al respecto, los resultados mostraron algunas limitaciones en la capacidad de los docentes para adaptarse a situaciones cambiantes, así como a recibir realimentación y corregir fallas.

Igualmente, se pudo constatar la presencia de problemas relacionados con la disposición para actuar sobre oportunidades que permitan mejorar el desempeño, así como para estimular lo mejor en las personas.

También, los resultados muestran algunos puntos de dificultad asociados con la aptitud social del talento humano, específicamente en la dimensión conciencia social, determinada a través de los indicadores empatía y conciencia organizacional, debido a que los resultados evidencian inconvenientes con respecto a la capacidad del docente para estar atento a las personas de su entorno laboral y sentirse integrado a un equipo de trabajo.

El marco de las observaciones anteriores, ofrece una vía que permite elaborar un inventario de las fortalezas del talento humano docente y determinar que competencias es necesario mejorar o desarrollar. Para lo cual será necesario considerar que las dimensiones de la inteligencia emocional son (Goleman, ob. cit):

- Independientes: cada una contribuye con el desempeño.
- Interdependientes: cada una requiere de las otras, la interacción es fundamental.
- Jerárquicas: una competencia sirve de base a la otra.
- Necesarias pero no suficientes: poseer una competencia, no es garantía de poder desarrollar las demás.
- Genéricas: cada trabajo demanda competencias diferentes.

5. Conclusiones y Recomendaciones

Una vez concluida la revisión de la literatura y análisis de la información recopilada a través de la aplicación del instrumento a los docentes adscritos al Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA, y con base en los objetivos específicos de esta investigación, se muestran una serie de conclusiones y recomendaciones.

De acuerdo a lo expresado en el Direccionamiento Estratégico 2012-2017, la UCLA “se visualiza en los próximos años con mayor participación en el entorno, vanguardista, autónoma, generadora de recursos propios y financieros...abocada a la calidad, formadora de recurso humano integral, con sensibilidad social, valores éticos... con facilidad para adaptarse a los cambios...” (p. 7). En este sentido, señala que para consolidar esta visión debe encauzar problemas y necesidades internas, estableciendo prioridades en materia de cultura organizacional, cambios estructurales y de procesos.

En este propósito, una característica fundamental de su Modelo Educativo es su vocación humanística que “concibe al ser humano de manera integral, constructor de su proyecto de vida y espíritu emprendedor como base de su crecimiento personal”

(p.15); por tanto, está obligada a emprender estrategias para trabajar en función de conseguir el desarrollo de competencias orientadas al crecimiento personal en docentes y trabajadores, para posteriormente inculcarlas en los alumnos.

La *Partnership for 21st Century Skills* (Asociación para Habilidades del Siglo XXI), con el objetivo de estimular la enseñanza de las habilidades del siglo XXI, se ha encargado de estructurar un marco pedagógico que suma a la tradicional adquisición de conocimientos propuesta por la educación tradicional, otro tipo de destrezas relacionadas con “aprendizaje e innovación como la creatividad, la comunicación, la colaboración, el pensamiento crítico y la resolución de problemas...destrezas para la vida y el trabajo (como pueden ser la flexibilidad y la adaptabilidad, la iniciativa y el autocontrol, las destrezas sociales...” (Marina, 2014). Es evidente que existe un llamado a discutir sobre estos nuevos elementos, incorporarlos en la realidad de las instituciones de educación superior del país, porque es la única manera de incorporarse a la dinámica de las sociedades avanzadas.

Todo lo anterior, demuestra la necesidad de gestionar las emociones como herramienta que permita el desarrollo de competencias socioemocionales en el desempeño del talento humano docente; para que los jóvenes que asisten día a día a las aulas de las universidades puedan conseguir trabajo, el sistema educativo debe cambiar. Es necesario, que los futuros profesionales desarrollen habilidades adicionales, otras competencias, entre las que destacan: aprender a trabajar en equipo, creatividad, innovación, gestión de las emociones básicas. El tal sentido, el docente no puede transmitir esas competencias a sus alumnos si no las posee, “para poder dirigir a otros, para poder ayudar a otros, es preciso descubrirse a uno mismo” (Jaworski, citado por Goleman, ob. cit: 88).

El sistema educativo debe permitir a los jóvenes insertarse con éxito en el mercado laboral, para lograr este objetivo se requieren nuevas habilidades, competencias diferentes, entre las que destacan aprender a trabajar en equipo, capacidad de innovar y gestionar las emociones básicas. Es evidente, la necesidad de desarrollar programas de aprendizaje social y emocional.

En tiempos de cambios y transformaciones constantes, se impone una nueva visión del proceso de formación. La sociedad actual demanda individuos comprometidos social y profesionalmente, cooperativos, flexibles ante los nuevos conocimientos y trascendentes en su medio. Ahora bien, si la sociedad está en plena metamorfosis, necesariamente lo están los sistemas de educación superior, lo cual genera la necesidad imperiosa de transformar los modelos educativos y gerenciales tradicionales.

Una vez analizadas las conclusiones se procede a presentar las siguientes recomendaciones al Departamento de Estudios Básicos y Sociales del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centrocidental Lisandro Alvarado (UCLA):

- Diseñar estrategias para el desarrollo de competencias emocionales y sociales en los docentes, con la finalidad de brindar al talento humano herramientas que le permitan gestionar de forma eficaz sus emociones.
- Comunicar de forma oportuna y auténtica la importancia individual y organizacional de diseñar estrategias para el logro de los objetivos de desempeño de la unidad.
- Realizar sesiones informativas con los Docentes, Coordinadores de Área y Jefe de Departamento, “contar con perspectivas múltiples de uno mismo es una manera muy potente de fortalecer el autoconocimiento y disponerse a hacer algo al respecto” (Goleman, ob. cit: 320).
- Motivar al talento humano docente a incorporar cambios que le permitan mejorar sus competencias sociales y emocionales.

6. Referencias bibliográficas

- Álvarez, C. (2009). *Aspectos determinantes de la Inteligencia Emocional como liderazgo en la Administración Pública*. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad de Carabobo. Anuario 32.
- Ardilla, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista Académica*. N° 35, p. 97-103. Bogotá, Colombia.
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Belmonte, C. (2007). Emociones y Cerebro. Universidad Miguel Hernández. España. *Revista Real Academia de Ciencias Exactas Físicas Naturales Vol. 101, N° 1*, pp. 59-68. Disponible en: <http://www.rac.es/ficheros/doc/00472.pdf>. Consulta Agosto 2014.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, Vol. 21, N° 1, pp. 7-43. Disponible en: <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/99071/94661> Consulta Septiembre 2014.
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2005). Las competencias emocionales. *Revista Educación XXI*. N° 10, p. 65-81. Barcelona, España. Disponible en: www.ub.edu/grop/catala/wp-content/.../Las-competencias-emocionales.pdf Consulta Septiembre 2014.
- Bittel, L. y Newstrom, J. (2000). *Lo que todo supervisor debe saber*. McGraw-Hill Interamericana. Barcelona, España.
- CASEL (Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning). 2008.
- Enríquez, A. (2011). Inteligencia Emocional Plena: Hacia un Programa de Regulación Emocional Basado en la Conciencia Plena. Tesis Doctoral. Universidad de Málaga. Málaga, España. Disponible en: <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/5053>. Consulta Julio 2014.

- Fernández, P. y Extremera, N. (2006). *La Investigación de la Inteligencia Emocional en España. Ansiedad y Estrés*, Vol.12, pp.139 -153. Disponible en: [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf53Inteligencia Emocional en Esp](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf53Inteligencia_Emocional_en_España.pdf)
[ana.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf53Inteligencia Emocional en Esp
<a href=). Consulta Julio 2014.
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia Emocional. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Universidad ESAN. *Serie Documentos de Trabajo N° 16*. Lima, Perú. Disponible en: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>. Consulta Julio 2014.
- Goleman, D. (2007). *La Inteligencia Emocional*. Ediciones Argentina. Buenos Aires, Argentina.
- Goleman, D. (2010). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Ediciones Argentina. Buenos Aires, Argentina.
- Hernández, R. y otros. (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw- Hill. Segunda Edición. DF, México.
- Hurtado, J. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Quirón Ediciones. Séptima Edición. Caracas, Venezuela.
- Kaplan, R.; Norton, D. (2000). *El Cuadro de Mando Integral*. Ediciones Gestión Tercera Edición. Barcelona, España.
- López, C. (2011). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño en los estudiantes de enfermería*. Tesis Doctoral. Universidad de Cádiz. España. Disponible en: <http://rodin.uca.es/xmlui/handle/10498/14128>. Consulta Julio 2014.
- Marina, J. (2014a). ¿Qué debemos aprender para sobrevivir en el siglo XXI? *Diario El Confidencial*. Disponible en: [http://www.joseantoniomarina.net/articulo/que-debemos-
aprender-para-sobrevivir-en-el-siglo-xxi/](http://www.joseantoniomarina.net/articulo/que-debemos-aprender-para-sobrevivir-en-el-siglo-xxi/). Consulta Noviembre 2014.
- Medrano, H. (2010). *Desempeño profesional de docentes del Siglo XXI*. Congreso Iberoamericano de Educación, metas 2021. Buenos Aires, Argentina.
- Punset, E. (2008). *Una mochila para el universo. 21 rutas para vivir con nuestras emociones*. Ediciones Destino. Barcelona, España.
- Sabino, C. (2000). *El Proceso de Investigación* (Edición actualizada). Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (2012). *Direccionamiento Estratégico Institucional 2012-2017*. Aprobado en Sesión Ordinaria N° 2174 del Consejo Universitario de fecha 25/01/2012.
- Varela, O. (2003). *Competencias y desempeño humano: Mito o realidad*. *Revista Latinoamericana de Administración*, 30. Bogotá, Colombia.
- Varela, O. y Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Primera Edición. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.