

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EXPRESIONES
RESILIENTES EN ADOLESCENTES DE FAMILIAS
MONOPARENTALES, DEL CENTRO INTEGRAL SAN
JOSÉ DE LA ZONA LAS LOMAS

POR: CARLA VALERIA PACHECO GUZMÁN

TUTORA: Mg. Sc. ALIDA R. HUAMAN VALDEZ

LA PAZ – BOLIVIA

Marzo, 2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi hermosa familia, Mami Leito y hermanita Lirio, que ya no sabían cómo impulsarme a dar este paso, con riñas, enojos, peleas, incentivos, je...je... realmente Gracias!!! Por ser tan pacientes conmigo. Y a mi hermoso futuro esposo Alvaro, quien me inspira y me llena de amor.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco y siempre lo hare a DIOS, porque vivo bajo su gracia y favor, eres todo para mí, Te Amo Papito.

Gracias a mi hermosa tutora Alida Huamán, que a pesar de tener tantas actividades se sacó tiempo para ayudarme, la quiero mucho licen.

Agradezco al director de carrera por su motivación y apoyo a todos los docentes de la carrera que derraman su conocimiento en nosotros. En especial al Lic. Eduardo Panozo y la Lic. Martha Escobari por su colaboración y correcciones para la conclusión de este trabajo.

A todas y todos mis compañeros, fue divertido estar en este ciclo de estudio con ustedes, pero nos queda mucho por avanzar.

INDICE

| | |
|-------------------------------------|------------|
| DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO | i |
| INDICE | ii |
| RESUMEN | iii |
| INTRODUCCIÓN | iv |

CAPITULO I

PROBLEMAS Y OBJETIVOS DE INVESTIGACION

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| 1. ÁREA PROBLEMÁTICA | 15 |
| 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 18 |
| 3. OBJETIVOS | 20 |
| 3.1 Objetivo General | 20 |
| 3.2. Objetivo Especifico | 20 |
| 4. JUSTIFICACIÓN | 21 |

CAPITULO II

MARCO TEORICO

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. MARCO CONTEXTUAL | 26 |
| 1.2 SOCIEDAD CATÓLICA | 26 |
| 1.2.1. Historia | 26 |
| 1.2.2. Misión | 27 |
| 1.2.3. Visión | 27 |
| 1.3. CENTRO INTEGRAL SAN JOSÉ | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 2. MARCO TEÓRICO | 32 |
| 2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL | 32 |
| 2.1.1. Definición | 33 |
| 2.1.2. Definición según varios autores | 34 |
| 2.1.3 Origen y desarrollo de la Inteligencia Emocional | 38 |
| 2.1.4. Competencias de la Inteligencia emocional | 41 |
| 2.1.4.1. Autoconocimiento | 43 |
| 2.1.4.2. Autocontrol de emociones | 44 |
| 2.1.4.3. Motivación | 45 |
| 2.1.4.4. Empatía | 46 |
| 2.1.4.5. Habilidades sociales | 48 |
| 2.2. RESILIENCIA | 49 |
| 2.2.1. Definición | 50 |
| 2.2.2. Definición según varios autores | 51 |
| 2.2.3. Origen y desarrollo de la Resiliencia | 52 |
| 2.2.4. Expresión y Factores de la Resiliencia | 55 |
| 2.2.5. Resiliencia y Adolescencia | 60 |
| 2.3. FAMILIA | 61 |
| 2.3.1. Funciones de la familia | 62 |
| 2.3.2. Tipos de familia | 66 |
| 2.3.2.1. Familia Monoparental | 68 |
| 2.3.2.1.1. Familias monoparentales encabezadas por mujeres | 69 |
| 2.4. ADOLESCENCIA | 71 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4.1. Definición | 71 |
| 2.4.2. Etapas de la Adolescencia | 74 |
| 2.4.3. Características de la adolescencia | 75 |

CAPITULO III

METODOLOGIA

| | |
|--|-----------|
| 1. TIPOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 77 |
| 1.2. Tipo de investigación | 77 |
| 1.3. Diseño de investigación | 77 |
| 2. VARIABLES | 77 |
| 2.1. Definición de variables | 78 |
| 2.2. Operalización de Variables | 78 |
| 3. POBLACIÓN Y MUESTRA | 79 |
| 3.1. Población | 79 |
| 3.2. Muestra | 79 |
| 3.2.1. Criterios de Selección | 80 |
| 4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 81 |
| 4.1. Técnicas | 81 |
| 4.1.1. Observación | 81 |
| 4.1.2. Entrevista | 81 |
| 4.2. Instrumento | 81 |
| 4.2.1. Cuestionario de Inteligencia Emocional | 81 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.2. Inventario de Expresiones Resilientes | 85 |
|---|-----------|

| | |
|-------------------------|-----------|
| 5. PROCEDIMIENTO | 86 |
|-------------------------|-----------|

CAPITULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

| | |
|------------------------------|-----------|
| 1. DATOS DEMOGRÁFICOS | 87 |
|------------------------------|-----------|

| | |
|---|-----------|
| 2. CUESTIONARIO N°1 INTELIGENCIA EMOCIONAL | 92 |
|---|-----------|

| | |
|--|------------|
| 3. CUESTIONARIO N°2 EXPRESIONES RESILIENTES | 101 |
|--|------------|

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|------------------------|------------|
| 1. CONCLUSIONES | 110 |
|------------------------|------------|

| | |
|---------------------------|------------|
| 2. RECOMENDACIONES | 113 |
|---------------------------|------------|

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

ANEXOS

INDICE DE ESQUEMAS

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Esquema N° 1 Capítulo I | 14 |
| Esquema N° 2 Capítulo II | 24 |
| Esquema N° 3 Capítulo III | 76 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|------------|
| Tabla N° 1 Edad | 88 |
| Tabla N° 2 Sexo | 89 |
| Tabla N° 3 Grado escolar | 90 |
| Tabla N° 4 Tipo de familia | 91 |
| Tabla N° 5 Inteligencia Emocional | 92 |
| Tabla N° 6 Inteligencia Emocional según género | 93 |
| Tabla N° 7 Autoconocimiento | 95 |
| Tabla N° 8 Autocontrol emocional | 96 |
| Tabla N° 9 Motivación | 97 |
| Tabla N° 10 Empatía | 98 |
| Tabla N° 11 Habilidades sociales | 99 |
| Tabla N° 12 Expresiones Resilientes | 101 |
| Tabla N° 13 Expresiones Resilientes por Género | 102 |
| Tabla N° 14 Yo tengo | 104 |
| Tabla N° 15 Yo soy | 105 |
| Tabla N° 16 Yo estoy | 106 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| Tabla N° 17 Yo puedo | 107 |
|-----------------------------|------------|

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|------------|
| Figura N° 1 Edad | 88 |
| Figura N° 2 Sexo | 89 |
| Figura N° 3 Grado escolar | 90 |
| Figura N° 4 Tipo de familia | 91 |
| Figura N° 5 Inteligencia Emocional | 92 |
| Figura N° 6 Inteligencia Emocional según género. (Frecuencia) | 93 |
| Figura N° 7 Inteligencia Emocional según género. (Porcentaje) | 94 |
| Figura N° 8 Autoconocimiento | 95 |
| Figura N° 9 Autocontrol emocional | 96 |
| Figura N° 10 Motivación | 97 |
| Figura N° 11 Empatía | 98 |
| Figura N° 12 Habilidades sociales | 99 |
| Figura N° 13 Expresiones Resilientes | 101 |
| Figura N° 14 Expresiones Resilientes por Género. (Frecuencia) | 102 |
| Figura N° 15 Expresiones Resilientes por Género. (Porcentaje) | 103 |
| Figura N° 16 Yo tengo | 104 |
| Figura N° 17 Yo soy | 105 |
| Figura N° 18 Yo estoy | 106 |
| Figura N° 19 Yo puedo | 107 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir la Inteligencia Emocional y Expresiones o Factores resilientes en adolescentes de 12 a 18 años de edad, que asisten al Centro integral San José de la zona Las Lomas.

El tipo de investigación es descriptivo con diseño no experimental de tipo transversal. La muestra es no probabilística de tipo intencional, conformado por 24 adolescentes de familias de tipo monoparental, que asisten al centro hace 3 años como mínimo.

La variable Inteligencia Emocional fue medida por el Cuestionario Dr. Hendiré Weisenger, consta de 45 ítems, que se agrupan en las cinco competencias personales y sociales de la Inteligencia Emocional como: autoconocimiento, control de emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales. Para medir la segunda variable Expresiones Resilientes se aplicó el cuestionario Dra. Edith Grotberg que refleja las cuatro fuentes de la resiliencia que son: Yo Tengo (factores externos), Yo soy (fuerzas internas de uno mismo), yo puedo (habilidades sociales) y yo estoy. El inventario consta de 21 ítems. La aplicación de estos cuestionarios es colectiva, con duración de 20 a 40 minutos.

Después de realizar el análisis estadístico los resultados nos indican que la mayoría de las y los adolescentes tienen un nivel de inteligencia emocional adecuada y expresiones resilientes neutras.

PALABRAS CLAVES: INTELIGENCIA EMCIONAL - EXPRESIONES RESILIENTES – ADOSLECENCIA - FAMILIA MONOPARENTAL.

INTRODUCCION

“La vida es demasiado corta para permitir

Que las dificultades me quiten la alegría de vivir.”

Pedro Sifontes.

En la actualidad, en este mundo donde la globalización ha aumentado y la inequidad, los beneficios se distribuyen de forma desigual y se caracteriza por una agenda inconclusa en salud, educación, derechos humanos básicos y aplicación de las relativamente nuevas leyes de nuestro estado, que están con la obligación de proteger a los más vulnerables, entre ellos las y los adolescentes.

De esta forma, en el marco de investigaciones social se ha venido observando que no todas las personas sometidas a situaciones de riesgo sufrían enfermedades o padecimientos de algún tipo, sino que, por el contrario, había quienes superaban la situación y hasta surgían fortalecidos de ella, para ello se necesita cierto tipo de habilidades como la Inteligencia emocional, que es necesaria para para el buen funcionamiento de toda persona, una habilidad que le proporciona conocer sus estados emocionales, pensar las emociones, comprender y controlar sus respuestas emocionales y de comportamiento.

En los últimos años las emociones se han puesto de moda (Zaccagnini, 2004) y existe un mayor interés por conocer todo lo relacionado al mundo de los sentimientos, en los periódicos, en la televisión, en las conversaciones, surgen comentarios sobre fenómenos violentos o trágicos (como el suicidio), el tema del buylling, del acoso o agresión escolar en el grupo de iguales; están a disposición de todos grabaciones que

denigran a otra persona y se publican en algún portal de internet, son hechos que se van presentando en la sociedad.

La Inteligencia Emocional se ha convertido en una competencia necesaria para el buen desarrollo de la persona de un modo integral, que favorece el conocimiento de los estados emocionales, incluyendo la identificación de éstas, la comprensión de nuestro mundo interior para proporcionar unas respuestas ajustadas a las diversas demandas de nuestro entorno y contribuye sustancialmente al bienestar psicológico y al crecimiento personal independientemente del grado de inteligencia u otros rasgos de una persona (Extremera y Fernández, 2013).

Por otro lado se encuentra la resiliencia que expresa la sorprendente capacidad de muchos seres humanos que a pesar de crecer y vivir en medios adversos, de alto riesgo, alcanza competencia, salud y se desarrollan psicológicamente sanos, proyectándose al futuro. Para algunos autores es la capacidad de una persona de transformarse y recuperarse ante las adversidades, lo que implica un conjunto de cualidades que originan un proceso de adaptación exitosa y de transformación, a pesar de los riesgos y de la propia adversidad. La capacidad de prevalecer, crecer, ser fuerte y hasta triunfar a pesar de las adversidades. A través de ella se puede identificar a aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y triunfantes.

Por otro lado, Grotberg (1995) expuso este término, como la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e inclusive, ser transformados por ellas. Común a las definiciones anteriormente plasmadas, se expresa que la resiliencia

es un proceso que se desarrolla a lo largo de la vida, fortaleciendo la capacidad innata del ser humano a sobreponerse a la adversidad, resignificar las vivencias amenazantes que se dan en la vida psicológica del individuo y en la interacción con su ambiente.

La resiliencia se puede evidenciar en personas que han sufrido y experimentado eventos que han quebrantado su vida, en ellos se puede observar un antes y un después, es decir, resisten primero y superan después las pruebas y situaciones de crisis y así poder seguir viviendo de la mejor manera posible. La resiliencia se puede observar en un nivel individual, familiar, de grupo y comunidades, encontrándose en cada uno de los niveles características resilientes.

Es importante considerar el papel fundamental que constituyen los padres y el tipo de familia que proporcionan a sus hijos, en la construcción y desarrollo de la inteligencia emocional y las expresiones resilientes ya que la misma se edifica en la relación; por ende, tanto el niño, el adolescente o el adulto necesita a los demás, ya que requiere del amor, del respeto y el respaldo de los otros para lograr la confianza en sí mismo, en esto contribuye notablemente la familia y el vínculo que se establezca entre ellos. A la familia se la puede considerar como un sistema que tiene una estructura y está constituida por un conjunto de individuos y sus interrelaciones. Dentro de este sistema se puede encontrar otros elementos como subsistemas, límites, jerarquía, reglas, roles y funciones entre otros. Las familias en los últimos tiempos han sufrido algunas transformaciones, por tal razón se puede hablar de diferentes tipos de familia. De la que se hablará en esta investigación será de la familia monoparental teniendo presente que en esta situación se encuentra ausente uno de los cónyuges, ya sea por muerte de uno de ellos,

abandono del hogar, divorcio, maternidad o paternidad asumidas voluntariamente en solitario, quedando el hijo o los hijos bajo el cuidado de un solo progenitor.

En las últimas décadas, el estudio de las emociones y la resiliencia ha causado mucho interés por eso es relevante, tanto para especialista como para el conjunto de la población, conocer más a fondo estos dos aspectos que están involucrados en el diaria vivir de todo ser humano.

Por todo lo mencionado el presente estudio tiene como objetivo principal describir la Inteligencia Emocional y expresiones resilientes en un grupo de adolescentes con edades comprendidas entre 12 y 18 años que reciben el apoyo integral, medico, educativo y comunitario, del centro San José de la zona Las Lomas, de la ciudad de La Paz, encargado de contribuir al desarrollo y formación integral de niñas, niños y adolescentes sus familias y la comunidad, a través de proyectos dirigidos a promover su inclusión y el mejoramiento de sus condiciones de vida.

La adolescencia es una etapa caracteriza por vivir vulnerabilidad de la identidad, dependencia y aceptación de sus pares, explosiones de sentimientos, incomprensión de lo que sienten y desean. Ya sea favorable o adverso, el ambiente puede ser el detonador para impulsar la habilidad de la inteligencia emocional y expresiones resilientes del adolescente.

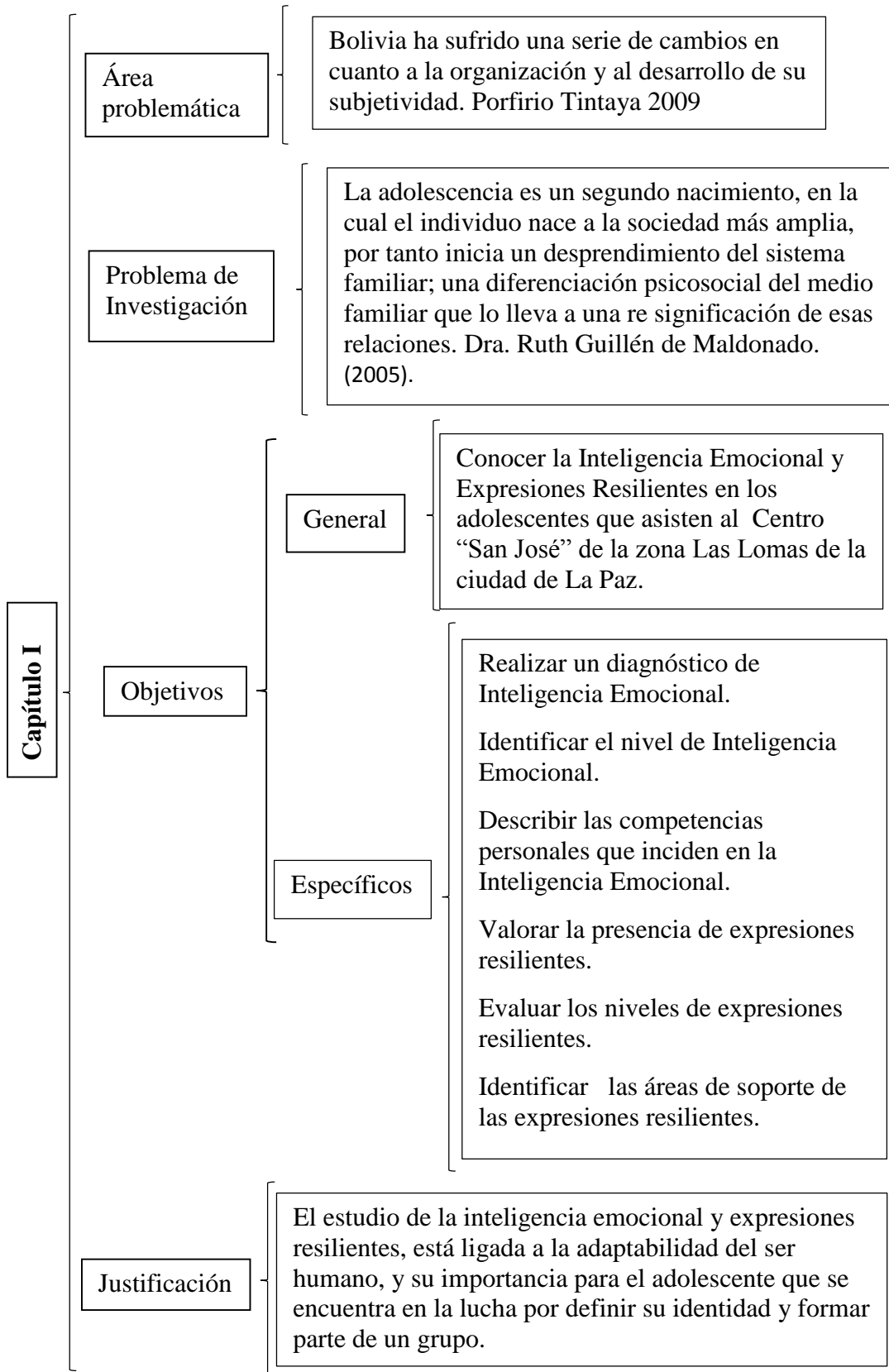
De esta forma, esta investigación se centra en aspectos que valora la psicología. Ya que se considera que un buen nivel de inteligencia emocional resulta indispensable para

desarrollar las expresiones resilientes y así hacer frente a los diversos conflictos que entraña este periodo de la adolescencia.

La Psicología está evolucionando desde un enfoque centrado en la patología y sus factores predisponentes hacia una postura centrada en variables saludables o protectoras, que facilitan el desarrollo de mecanismos adaptativos (Maddux, 2002; Peterson y Seligman, 2004; Snyder y López, 2002).

El diseño metodológico que orienta esta investigación es la descriptiva, a través de la observación, aplicación de pruebas, con lo que se procura tener una imagen de la inteligencia emocional y expresiones resilientes en los sujetos de estudio.

En la primera parte de este trabajo presentamos el problema y objetivos de investigación, la segunda parte está conformada por el marco teórico donde se presentaran las dos variables y describiremos el contexto de los sujetos de estudio. La Metodología de la investigación se encuentra en la tercera parte. En la cuarta parte presentamos los resultados y por último se encuentran las conclusiones y recomendaciones.



CAPITULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1. ÁREA PROBLEMÁTICA

En los últimos treinta años, Bolivia ha sufrido una serie de cambios en cuanto a la organización y al desarrollo de su subjetividad. Porfirio Tintaya 2009.

Bolivia un país que fue colonizado, indígena rico en cultura y amplia biodiversidad no solo en su geografía, también en sus habitantes más de 30 naciones, por lo que es constituido desde el 2009 en un estado plurinacional, queriendo dejar en el pasado la colonización, siendo una utopía, debido al hibridismo de razas y costumbres, trae como resultado una recreación de saberes y valores que llevan en si una necesidad de desarrollar su verdadera identidad.

Es en este contexto que se describirán nuestras variables: Inteligencia emocional, esta capacidad de percibir, valorar y expresar emociones, propias y ajenas, y la resiliencia capacidad humana universal que se manifiesta cuando un individuo se ve expuesto a condiciones de riesgo o adversidades, permite afrontar de modo efectivo dichos eventos y salir fortalecido o transformado positivamente por ellos, estos dos conceptos tiene un alto impacto en los logros personales y profesionales, por ello, se ha convertido en un tópico que ha despertado el interés tanto de los académicos como de los profesionales de la consultoría de recursos humanos, dirección de empresas, directores de ONGs, en fin para la población en general.

El presente estudio se realiza en la ciudad de La Paz, una de las ciudades maravilla del mundo, donde el conflicto, las marchas movilizaciones y paros, son el pan de cada día, la sede de gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia que vivió en las últimas décadas cambios históricos de estructuración económica, política y social. Diversos factores constituyen la estructura social y su marcha como tal, así la colonización y otras varias fuentes han transformado a Bolivia en una sociedad compleja. Primero porque tiene una división altamente diferenciada del trabajo, por lo que sus metas de crear una identidad nacional están producidas por un rango

de distintivas unidades sociales (culturales, regionales, étnicas y raciales y otros). Esto establece una creciente estratificación y conducta social; es decir, realidad social, sea de Bolivia o de otro país siempre será de transformación, de constitución en constante movimiento que no tendrá un fin porque hay necesidades que resolver, menciona Ángel Mendoza Docente de Oruro.

Antes de hablar de los estudios que se realizaron de Inteligencia Emocional y Resiliencia en nuestro país se quiere mencionar las palabras de Martín Baro "la psicología latinoamericana debe descentrar su atención de sí misma, despreocuparse de su estatus científico y social y proponer un servicio eficaz a las necesidades de las mayorías populares".

El estudio de la psicología introduce a lo largo del siglo XX un concepto controvertido pero que ha suscitado un gran interés en las últimas décadas, tanto en el plano académico como profesional, como es el de la inteligencia emocional (IE).

En 1920 Thorndike introduce el concepto de "inteligencia social", refiriéndose al mismo como "la capacidad de entender y manejar a los hombres y mujeres, niños y niñas para actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Siguiendo a Mayer, Salovey y Caruso 2004, en la década de los años sesenta, se utilizó el término inteligencia emocional de manera incidental en la crítica literaria y la psiquiatría.

En los años ochenta se utiliza de manera más sistematizada, en una tesis Payne, (1986). También, aunque sin hacer uso del término, Gardner (1983) incluye la "inteligencia personal" en su obra fundamental en la teoría de las inteligencias múltiples. En concreto, según este autor, la inteligencia personal estaba compuesta por la inteligencia intrapersonal, referida al conocimiento de los aspectos internos de una persona, y por la inteligencia interpersonal, basada en la capacidad básica para notar las distinciones entre otros, en particular, el contraste en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones.

Ya en los años noventa, se define explícitamente la IE con los trabajos seminales de Salovey y Meyer (1990), desarrollándose una teoría y estableciéndose criterios

para su medición. En su trabajo, dichos autores la definen como un subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad para controlar los sentimientos y emociones propios y de los demás, para discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones.

Estos mismos autores revisaron el concepto años después estableciendo una definición más completa, según la cual, la IE sería “la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la capacidad de encontrar y/o generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997).

Otro de los autores más influyentes en este campo, Goleman (1995), definió la IE por exclusión: como cualquier característica deseable de carácter personal que no está representada por la inteligencia cognitiva, estableciendo por tanto, dos categorías de inteligencia personal.

A mediados del siglo pasado, las ciencias humanas comenzaron a utilizar el término Resiliencia para referirse a las pautas que permiten a las persona sobreponerse a las situaciones adversas y sacar provecho de ellas Sánchez (2003). Los hallazgos de Rutteren 1990 han descubierto el desarrollo y funcionamiento del cerebro a partir de las bases biológicas del fenómeno de la resiliencia, así como su contribución con los procesos de desarrollo psicofisiológico Debe tenerse por entendido que la resiliencia no es algo que se adquiriera o no se adquiriera, sino que con lleva conductas que cualquier persona puede desarrollar y aprender.

La resiliencia como concepto, es un término que proviene de la física y se refiere a la capacidad de un material para recobrar su forma después de haber estado sometido a altas presiones (López, 1996). Por lo tanto en las ciencias sociales podemos deducir que una persona es resiliente cuando logra sobresalir depresiones y dificultades que en su lugar otra persona no podría desarrollar.

La introducción al concepto de resiliencia en las ciencias sociales nos ha abierto nuevos caminos para poder afrontar los problemas más comunes como los que nos proporcionan el aprendizaje y el desarrollo del ser humano.

Existen diversas definiciones del término resiliencia, estas dependen de cada autor y su enfoque teórico, la resiliencia sería una capacidad global de la persona para mantener un funcionamiento efectivo frente a las adversidades del entorno o para recuperarlo en otras condiciones (Aracena, Castillo y Román).

Por otra parte la resiliencia describiría una buena adaptación en las tareas del desarrollo social de una persona como resultado de la interacción del sujeto con su medio ambiente. Para Domínguez, 2005, la resiliencia es el proceso de adaptarse bien ante situaciones adversas o aun ante fuentes significativas como el estrés.

Significa rebotar de las experiencias difíciles. Hay que tomar en cuenta que la resiliencia no es algo que se adopte si no que cada individuo va desarrollándola de acuerdo a sus necesidades. El concepto de la resiliencia o facultad de recuperación implica dos factores la resiliencia frente a la destrucción, es decir, la capacidad de proteger la vida propia y la integridad ante las presiones deformantes y la otra es la capacidad para construir conductas vitales positivas esto pese a las circunstancias difíciles (González, 2005).

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Cada etapa del ser humano conlleva su singularidad y complejidad. Desde el nacimiento que es la primera exposición del ser humano, del vientre materno al medio externo, el recién nacido es acogido por el medio familiar y queda bajo su cuidado. La adolescencia es un segundo nacimiento, en la cual el individuo nace a la sociedad más amplia, por tanto inicia un desprendimiento del sistema familiar; una diferenciación psicosocial del medio familiar que lo lleva a una re significación de esas relaciones. Dra. Ruth Guillén de Maldonado, (2005). Resiliencia en la adolescencia. *Boliviana de Pediatría*, v.44 n.1, 1-2.

Una de las etapas que comprende desde los 12 hasta los 19 años, transición entre la infancia y la edad adulta, según la OMS. Es una etapa fundamental para el desarrollo de cada país.

El nuevo mundo, América Latina constituida por la mayoría de su población por personas jóvenes, que se encuentran en una edad productiva. Actualmente hay 106

millones de jóvenes entre 15 y 24 años de edad en América Latina y el Caribe, el mayor número de jóvenes en la historia de la región. Datos de UNICEF.

En nuestro país Bolivia hubo mejoras en las leyes de protección para las y los adolescentes, Ley N° 548: Ley Código Niña, Niño y Adolescente, sin embargo no impide que crezca cada año el incremento de todo tipo de violencia a esta población, que es la más vulnerable.

Datos oficiales indican que en el país, del 100% de los matrimonios, 60% termina en divorcio legal, mientras que del 100% de los matrimonios de hijos de padres divorciados, el 72% termina en una ruptura, aspecto que significa que en el país existen más separaciones que familias consolidadas, según el titular de la Fundación Universidad para la Familia, Oscar Lima. Dando como resultado cada año el incremento de adolescentes que viven con un solo progenitor.

Los hijos que no viven con ambos padres juntos, delinquen con crímenes más graves, los hijos sin sus padres biológicos en la casa cometerán crímenes con penas de encarcelamiento tres veces más que los hijos de familias intactas.

Los adolescentes que no viven con ambos padres juntos tienen más riesgo de alcoholismo y drogas, las tasas de alcoholismo y drogadicción son mucho menores en aquellos criados en familias de matrimonio intacto que en las familias rotas.

Riesgo que un progenitor abuse de sus hijas: los padrastros lo multiplican por seis, la tasa de abuso sexual en niñas a manos de sus padrastro es al menos seis o siete veces mayor que a manos de su padre biológicos en familias con matrimonios estables. Más sexo precoz y más hijos fuera del matrimonio en hijos de divorciados, los hijos de padres divorciados tienden a una iniciación sexual más temprana y a una mayor frecuencia de relaciones. Junto con la precocidad sexual, se observa también que los hijos cuyos padres se han divorciado tienen una mayor tendencia a engendrar hijos fuera del matrimonio.

Los divorciados aumentan su riesgo de enfermedad mental, suicidio y accidente mortal, el divorcio afecta también a las relaciones entre los cónyuges y sus respectivos equilibrios psicológicos e incluso en enfermedades fisiológicas.

El divorcio engendra pobreza, además la feminiza, el resultado global del divorcio es la creación de hogares monoparentales, generalmente encabezados por mujeres lo que da lugar al fenómeno de “feminización de la pobreza”. El resultado final es que el estado se ve enfrentado a mayores demandas de asistencia social, de vivienda, de servicios judiciales y de salud mental y física. Las familias monoparentales se transforman en el foco prioritario de los programas sociales dirigidos a las personas de extrema pobreza, comprometiendo parte importante de los recursos del país.

Por lo cual la investigación se realizará en el Centro Integral San José de la ciudad de La Paz, que se caracteriza por albergar a adolescentes, de familias con un solo progenitor a cargo del hogar, o en situación de separación o divorcio por lo que nos interesa conocer ¿Cuál es la descripción de la inteligencia emocional y expresiones resilientes en los adolescentes de familias monoparentales, que asisten al Centro integral San José de la zona Las Lomas?

Por lo tanto, esta investigación plantea describir el nivel de Inteligencia Emocional y expresiones resilientes, en adolescentes de familias monoparentales, que requieren los servicios y beneficios del centro integral San José, a fin de obtener información necesaria e intervenir eficazmente en los nuevos programas que aplicara en su población el Centro.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- Conocer la Inteligencia Emocional y Expresiones Resilientes en los adolescentes que asisten al Centro “San José” de la zona Las Lomas de la ciudad de La Paz.

3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de Inteligencia Emocional.
- Identificar el nivel de Inteligencia Emocional.
- Describir las competencias personales que inciden en la Inteligencia Emocional.
- Valorar la presencia de expresiones resilientes.

- Evaluar los niveles de expresiones resilientes.
- Identificar las áreas de soporte de las expresiones resilientes.

4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito describir la inteligencia emocional y expresiones resilientes, en los adolescentes de familias monoparentales que asisten al centro integral San José de las Lomas, de la ciudad de La Paz. Intentando ampliar el conocimiento de estas dos variables, específicamente en adolescentes que viven con un solo progenitor, ya sea su madre o padre, en la zona periférica Las Lomas de la ciudad de La Paz.

Vivimos en un mundo en que la interacción es constante, entre la perspectiva cultural y la natural una crisis, coloca a todos los individuos en una situación de conflicto, ya sea en la propia familia el núcleo, más íntimo donde es construida la persona, en el colegio, en los centros educativos superiores, en el trabajo, en fin en todas las áreas donde se desenvuelve. La psicología desde sus diversas perspectivas describe y define capacidades que pueden ser desarrolladas y fortalecidas en todas las personas y son vitales para alcanzar metas, vivir y disfrutar de esta vida, la Inteligencia emocional y expresiones resilientes en la adolescencia. Heredia 2007, menciona mientras más temprano se la comience a desarrollar mayores serán los beneficios cuando este sea un adulto.

Actualmente hay más de 100 millones de adolescentes entre 10 y 18 años de edad en América Latina y el Caribe, el mayor número de jóvenes en la historia de la región, pero la pobreza afecta a la juventud en forma desproporcionada, 15 millones de adolescentes viven en pobreza extrema (con menos de \$1 al día). Alrededor de un 25 a un 32% de la población de 12 a 24 años de edad en la región vive con factores de riesgo tales como la deserción escolar, la maternidad adolescente, el desempleo, la adicción a las drogas, o los problemas con las autoridades, el desempleo juvenil, la violencia, los embarazos no planificados, las enfermedades venéreas y el uso de sustancias pueden reducir hasta el 1.4% del producto interno bruto de un país. Datos de UNICEF.

Bolivia es un país habitado por 2.230.728 adolescentes, ya que son menores entre 10 a 19 años de edad, entre hombres y mujeres (INE, 2012). A pesar de las nuevas leyes, beneficios, bonos, dados por el gobierno, cuenta con los índices más altos de violencia de todo tipo hacia los adolescentes, así lo menciona la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) “Bolivia y Haití figuran como los países con los mayores índices de violencia contra niñas y adolescentes según un estudio global actualizado a mayo 2016”.

Destaca que el 2014 la Organización Panamericana de la Salud (OPS) reportó que el porcentaje de mujeres de 15 a 19 años que declaraba haber sido víctima de violencia física "oscilaba entre 43% en el Estado Plurinacional de Bolivia”.

El estudio de la inteligencia emocional y expresiones resilientes, está ligada a la adaptabilidad del ser humano, y su importancia para el adolescente que se encuentra en la lucha por definir su identidad y formar parte de un grupo.

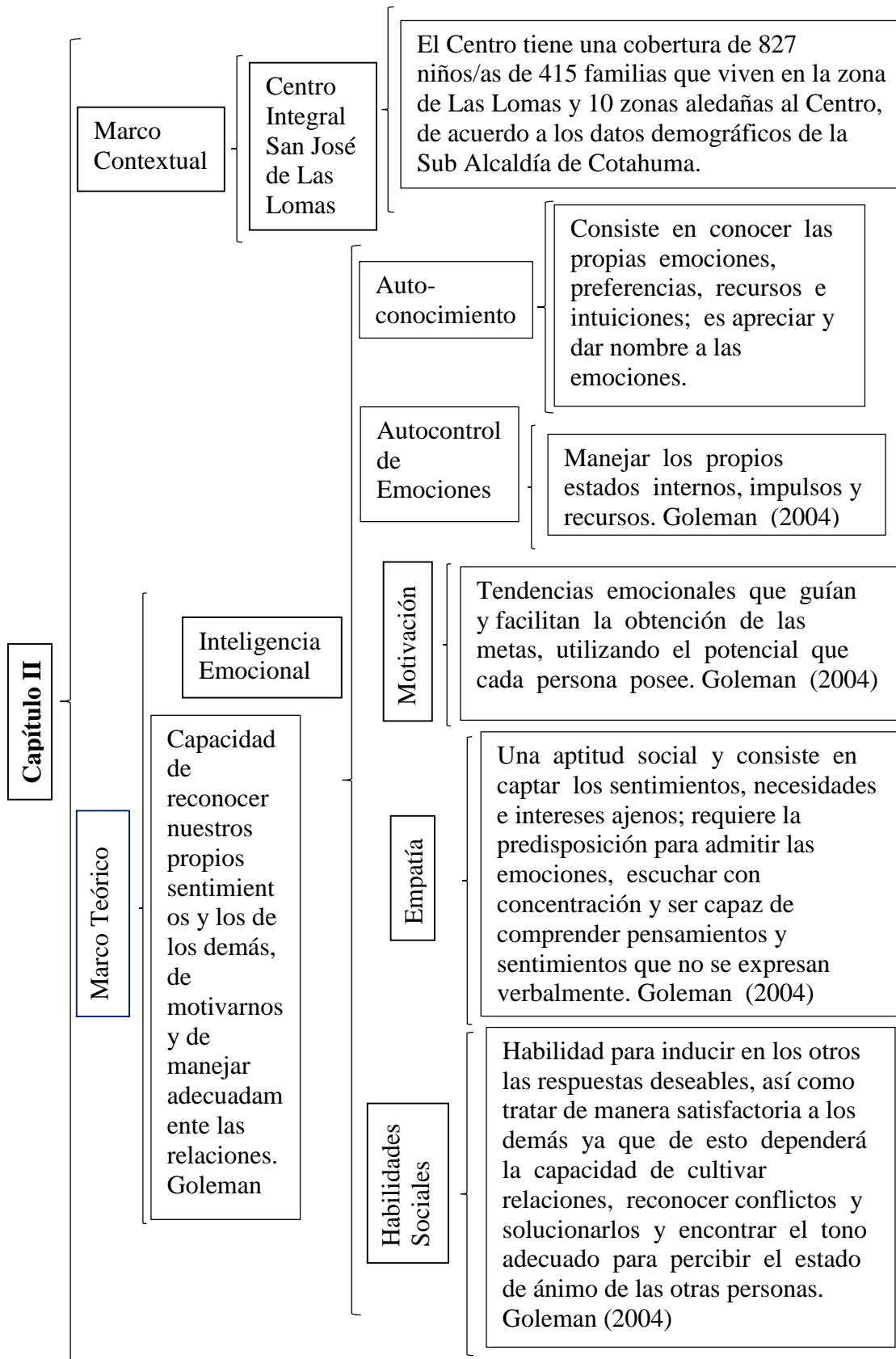
Los adolescentes del centro “San José”, de las Lomas, se encuentran en una situación vulnerable. Datos del centro verifican como requisito para todos los beneficiarios deben ser de familias: económicamente de escasos recursos, gran cantidad de hermanos, poco acceso a recursos básicos, como la alimentación, atención médica, educación, acceso a internet y sobre todo de disfrutar la atención y cuidado de sus padres, debido a que ellos se encuentren trabajando, o sean madres solteras, separadas o en divorcio.

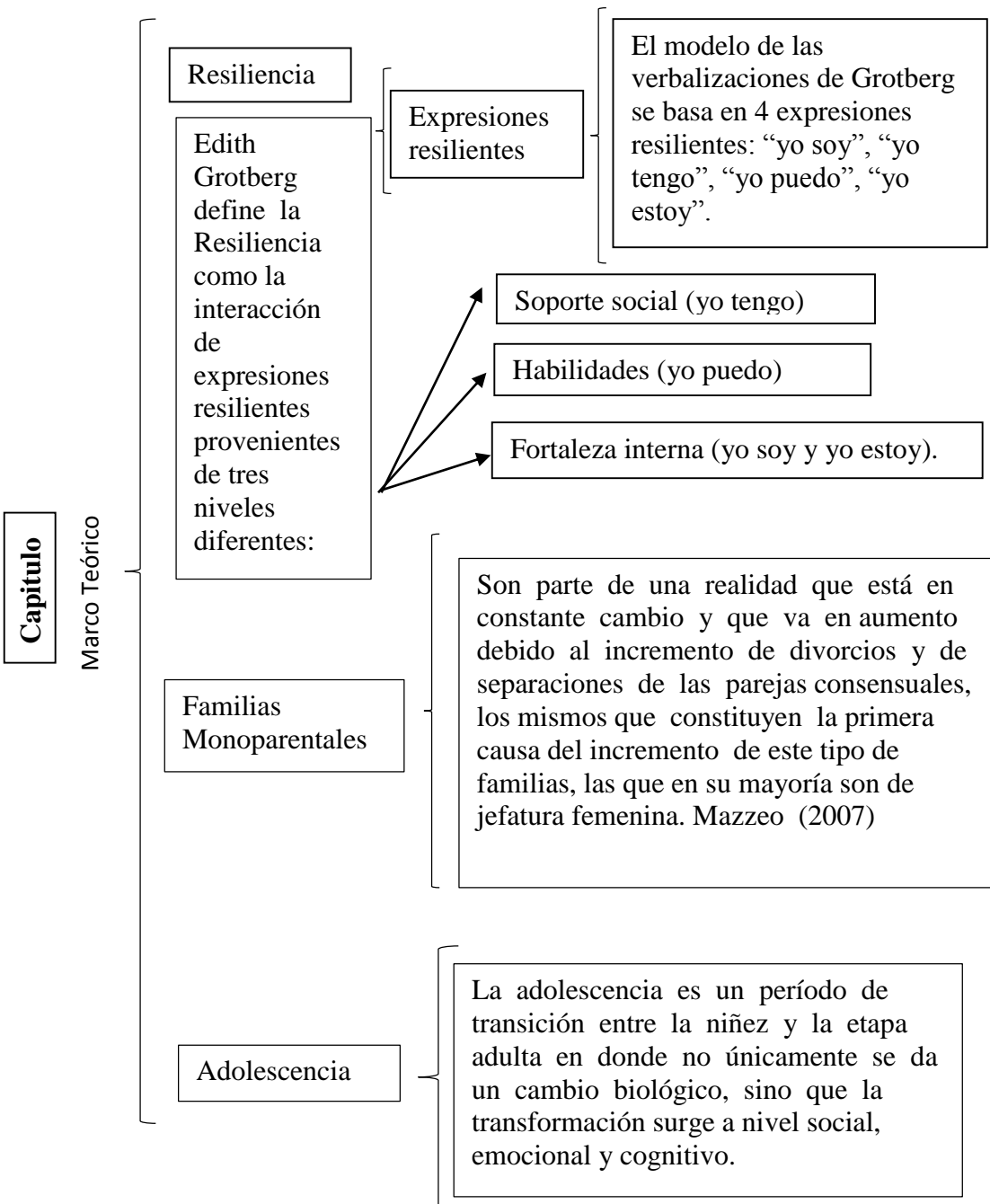
Con todo lo mencionado se puede afirmar que los adolescentes se encuentran en una situación donde el núcleo central que es su familia, no le brinda la protección, cuidado o lineamiento de reglas que necesita, por lo que se debe conocer las capacidades emocionales; autoconocimiento, control de emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales, que está ligado íntimamente a la subjetividad e individualidad de cada persona; que las dividimos en factores de soporte externo, fuerzas internas personales y características con las que está dispuesto a sobreponerse o afrontar cualquier conflicto.

La presente investigación es de relevancia social, porque consciente o inconscientemente la sociedad enseña o transmite habilidades, además puede ser parte del potenciamiento o debilitamiento de estas capacidades. Se encamina la importancia de determinar el nivel de Inteligencia emocional y expresiones resilientes, para contribuir con evidencia empírica, para que los psicólogo, los educadores, madres y padres de familia, todo la comunidad en general conozcan diferentes aspectos que favorecen o no favorecen el desarrollo de estas vitales capacidades. Conociendo la importancia para el desarrollo de toda persona, en especial de las y los adolescentes, de esta manera en un futuro permitan elaborar una mayor cantidad de programas, talleres e intervenciones de los componentes o características de estas dos variables, para su fortalecimiento y desarrollo. También tomarlas en cuenta como una transversal para la aplicación de todos los programas que se amplían en el centro San José y todo centro u organización que se ocupa de trabajar para el beneficio de las y los adolescentes.

Los resultados de esta investigación servirán para que futuros investigadores de Psicología o de ramas anexas, generen nuevas investigaciones relacionándola con otras variables como las habilidades sociales, el rendimiento escolar, la autoestima, inclusión social. Asimismo contribuirá a incrementar el conocimiento sobre la Inteligencia emocional y expresiones resilientes, aportando con evidencias sobre los niveles en una muestra de adolescentes de la zona las Lomas, para que de esta información contribuya a la elaboración de un diagnóstico.

Como profesionales estamos en el compromiso de contribuir a la sociedad para que sea más inclusiva, igualitaria y armónica, para ello es importante conocer y actuar sobre los diferentes factores que construyen a cada individuo y lo habilitan para disfrutar del regalo de la vida.





CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1. MARCO CONTEXTUAL

1.2 SOCIEDAD CATÓLICA

Un grupo de señores fundó en 1878 una sociedad católica para ayudar a personas de escasos recursos y huérfanos. Hoy cuenta con dos centros integrales.

1.2.1. Historia

Desde su inicio en 1878 hasta la actualidad la Sociedad Católica de San José ha mostrado, a través de su accionar, un fuerte compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad.

La Sociedad Católica de San José (SCSJ) es una Asociación Civil privada sin fines de lucro, fundada el 4 de Agosto de 1878, de carácter religioso laical, eminentemente apolítica que ha cumplido 137 años dedicados a la atención de niños, niñas, adolescentes, sus familias y la comunidad en situación de vulnerabilidad.

Con más de un siglo desde su creación, la Institución se ha constituido en una reconocida organización comprometida con el trabajo social, cuya función principal está proyectada en un modelo propio de intervención integral y preventivo, a través de la implementación de dos Centros Integrales y Proyectos que promueven el desarrollo de propuestas dirigidas a la población atendida para fortalecer su formación y su inclusión en la sociedad.

La Sociedad Católica de San José con el desafío y motivación asumidas creó los Centros Integrales de San José Las Lomas (1989) y Santa María de Alpacoma (2001), que benefician alrededor de 1,500 niñas, niños y adolescentes, 750 familias y de manera indirecta a 50,000 familias residentes en el área de intervención de la SCSJ. Convenios de Cooperación para el desempeño de sus actividades, la Institución cuenta con el apoyo de instituciones nacionales, internacionales y gubernamentales con quienes acuerda convenios de cooperación.

La sociedad Católica cuenta con los siguientes valores:

| Valores Institucionales | | | |
|--|---|---|--|
| Compromiso | Desarrollo personal | Trabajo en equipo | Solidaridad |
| Creemos en el valor de la responsabilidad, porque en la práctica, es el factor que nos une en el esfuerzo diario y nos permite valorar también la honestidad, la integridad y el compromiso con el trabajo, las personas y la institución. | La institución valora el desarrollo personal y la realización profesional de sus empleados, considera que cuanto más formadas y capacitadas están las personas apoyan mejor a la institución y a la sociedad. | Valoramos el trabajo que realizamos en equipo, en procura de los objetivos institucionales y apoyando a los compañeros cuando lo necesitan. | Este valor está ligado al amor que expresamos en el trabajo a niñas, niños, adolescentes, sus familias, y a los lazos que nos unen a los compañeros de trabajo con quienes pasamos la mayor parte de nuestro tiempo. |

1.2.2. Misión

Contribuir al desarrollo y la formación integral de niños, niñas, adolescentes, sus familias y la comunidad, a través de proyectos dirigidos a promover su inclusión social y el mejoramiento de sus condiciones de vida.

1.2.3. Visión

Ser un modelo de intervención social para el desarrollo integral de la niñez, adolescencia y familia, con impactos valorados por la comunidad.

La sociedad Católica San José cuenta con la Asamblea de Asociados es el órgano que establece las directivas y políticas generales que deben regir las actividades de la Institución. El Directorio es la instancia que acompaña y realiza el seguimiento a la Dirección Ejecutiva, los Centros Integrales, Proyectos y Programas de la Institución.

Está conformado por Asociados que se reúnen mensualmente, cuya elección se realiza por votación durante la Asamblea Ordinaria Anual. A lo largo de su trayectoria recibió varios reconocimientos:

| |
|--|
| 1958 Cóndor de los Andes SCSJ, al cumplir 80 años, recibe la condecoración del «Cóndor de los Andes» como Institución al servicio de la colectividad otorgada al Hogar San José. |
| 1960 Diploma al Mérito Diploma al Mérito al Hogar San José, otorgado por la Honorable Municipalidad de La Paz. |
| 2003 Gran Cruz Palmas de Oro Gran Cruz Palmas de Oro por el cumplimiento de más de 100 años de permanente actividad, otorgada por la Prefectura del Departamento de La Paz. |
| 2004 Escudo de Armas Escudo de Armas de la Ciudad Nuestra Señora de La Paz en el Grado de Servicios Especiales, otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. |
| 2005 Medalla al Mérito Medalla al Mérito por servicios prestados a favor de la población boliviana, otorgada por el Ministerio de Salud y Deportes. |
| 2012 - Reconocimiento de la GAMLP Certificado de Reconocimiento a SCSJ por el apoyo y compromiso social para la construcción del desarrollo humano en el municipio de La Paz, otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. |
| 2015 Reconocimiento del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz |

| |
|---|
| <p>Certificado de Reconocimiento por una loable labor social y contribución en la restitución de los derechos de la población más vulnerable del Departamento de La Paz, otorgado por el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.</p> |
| <p>2015 Carta de AC</p> <p>Carta de AC Ayuda Internacional a la Niñez Dinamarca reconociendo a SCSJ como un leal socio con un fuerte impacto positivo en las vidas de niños, niñas, adolescentes y sus familias en situación de riesgo, con la implementación de diversos proyectos a largo de varios años.</p> |
| <p>Asamblea de Socios y Directorio</p> <p>La Asamblea de Asociados es el órgano que establece las directivas y políticas generales que deben regir las actividades de la Institución. El Directorio es la instancia que acompaña y realiza el seguimiento a la Dirección Ejecutiva, los Centros Integrales, Proyectos y Programas de la Institución.</p> |
| <p>2013 - Reconocimiento de la GMLP</p> <p>Reconocimiento a SCSJ por su contribución a la construcción de una sociedad con ejercicio pleno de derechos humanos, otorgado por la Sub alcaldía Cotahuma.</p> |

1.3. CENTRO INTEGRAL SAN JOSÉ

Desde su creación en 1988, el Centro ejecuta varios Programas con el objetivo de apoyar a niñas, niños y adolescentes en su desarrollo integral, su futuro desempeño como ser social, reforzando lazos afectivos con la familia, así como en el mejoramiento de su estado nutricional, de salud y de sus condiciones de vida. El Centro tiene una cobertura de 827 niños/as de 415 familias que viven en la zona de Las Lomas y 10 zonas aledañas al Centro, e indirectamente con algunos servicios a 45.370 habitantes de la zona, de acuerdo a los datos demográficos de la Sub Alcaldía de Cotahuma. La cobertura de las zonas que abarca son: Pasankeri Sur, San Martín, Calamarca, Obispo Bosque, Llojeta Vergel, Cotahuma, Pasankeri, Las Lomas, Tiwiña Tres Marías y Tembladerani.

El centro integral San José brinda un apoyo constante en:

- **Educación** Esta modalidad de atención directa se la realiza en el Centro y está dirigida a niños y niñas menores de 6 años, está organizada por edades en grupos a los que se brinda atención integral en base a dos componentes: Estimulación Temprana y Salud–Nutrición, ámbitos que se relacionan al desarrollo y crecimiento. El CCPE Base Centro, promueve el juego como principio de expresión, exploración y construcción de conocimientos, utilizando la metodología de rincones de aprendizaje y los proyectos de aula, complementando el proceso se realizan evaluaciones diagnósticas periódicas sobre el progreso en las áreas del desarrollo, crecimiento y acompañamiento en salud
- **Computación** El objetivo es facilitar el acceso de los beneficiarios, a la tecnología para fortalecer sus conocimientos y habilidades potenciando su aprendizaje y sus capacidades de investigación. El área de Computación cuenta con una sala de computación con máquinas conectadas a internet, brindando servicio a niñas y niños de 5 años en adelante, a través de programas que mejoran sus capacidades en matemáticas, lecto–escritura, ciencias de la vida y apoyando en la investigación. También brinda capacitación a madres y padres de familia y a educadores de los Centros Integrales sobre el manejo de paquetes de computación
- **Psicología** El área aborda el ámbito psicológico y emocional de la persona, grupo o comunidad a partir de la demanda del participante. Además acompaña y apoya a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, que son referidos por las otras áreas, con problemas de conducta, adaptación escolar y/o problemas de aprendizaje, realizando una intervención psicológica integral con la participación de la familia y en casos necesarios integrantes de la escuela o comunidad
- **Medicina** Brinda atención en Salud Primaria, con énfasis en la prevención, fortaleciendo el cuidado, conocimientos, actitudes que favorecen las prácticas saludables de la población beneficiaria del Centro. A la población beneficiaria se realizan controles médicos periódicos anuales para conocer su estado de salud en general y la detección y prevención oportuna de enfermedades. El área brinda

acceso a consultas médicas, medicamentos y curaciones a la población en general con un costo simbólico.

- **Odontología** El servicio odontológico realiza controles dentales anuales a todos los niños, niñas y adolescentes beneficiarios, para luego realizar la atención, control y seguimiento de todos los problemas detectados. El área además realiza talleres de concientización y educación dirigidas a niños, adolescentes y padres de familia afiliados con el objetivo de fortalecer la salud oral. Estos procesos son acompañados por campañas de fluorización, selladores, etc.
- **Nutrición** El área asegura un adecuado cuidado a nivel nutricional a través de la valoración, el control y el seguimiento del estado nutricional de niños, niñas y adolescentes. También realiza charlas, talleres y consejería nutricional dirigidos a madres, padres y primeros cuidadores.
- **Enfermería** Está encargada de apoyar a las áreas de medicina y odontología realizando el seguimiento de casos detectados por las áreas, asimismo realiza la administración y control a esquema de vacunas, controles de peso y talla y la entrega de medicamentos a casos con tratamiento.
- **Administración encargado del Patrocinio y Participación Comunitaria** Mantiene la comunicación entre los patrocinadores y beneficiarios, para ello es importante tener actualizada la información del beneficiario y su entorno familiar, trabajo que se complementa con talleres de capacitación dirigidos a los beneficiarios y educadoras sobre la importancia y optimización del proceso.

La investigación se realizó en el Centro Integral San José, Av. Buenos Aires, Calle 7B N° 395, la misma que se encuentra en el macro distrito de Cotahuma, está ubicado en la ladera oeste con una altitud que varía desde los 3.500 a los 4.000 metros desprendiéndose entre cañadones y hondonadas abiertas por donde escurren las aguas subterráneas provenientes desde el Altiplano paceño, tiene una superficie de 1.778 hectáreas con una población aproximada de 153.665 habitantes distribuidos en 80 barrios, sus barrios son espacios en que los asentamientos humanos se multiplican de manera acelerada y

desordenada.

Constituye el área más densa en cuanto a población, se ha convertido en una zona receptora de la migración del campo a la ciudad, llegan permanentemente familias que se ubican en zonas urbano marginales que tradicionalmente han sido receptoras de población pobre y vulnerable, aumentando así los cinturones de miseria y por ende los problemas sociales y de salud (deterioro grave en las condiciones socioeconómicas, pésimas condiciones de saneamiento ambiental, vulneración de derechos, y falta de acceso a servicios de salud y educación, entre otros).

Esta modalidad de atención directa se la realiza en el Centro y está dirigida a niños y niñas menores de 6 años, está organizada por edades en grupos a los que se brinda atención integral en base a dos componentes: Estimulación Temprana y Salud–Nutrición, ámbitos que se relacionan al desarrollo y crecimiento. El CCPE Base Centro, promueve el juego como principio de expresión, exploración y construcción de conocimientos, utilizando la metodología de rincones de aprendizaje y los proyectos de aula, complementando el proceso se realizan evaluaciones diagnósticas periódicas sobre el progreso en las áreas del desarrollo, crecimiento y acompañamiento en salud.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Desde los años noventa hubo intentos por incorporar la inteligencia emocional, este término fue acuñado por Salovey y Mayer en 1990 estos autores lo definieron como un tipo de inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos.

En el libro *Emotional Intelligence*, (Inteligencia Emocional), de Daniel Goleman (1996) menciona que leyó el término por primera vez en 1985, tomado de los psicólogos Jhon Mayer y Peter Salovey, anteriormente mencionados, así conoce esta denominación que después viene a tomarse casi en todos los ámbitos de nuestra sociedad. Por ejemplo

en EE.UU, empezó a formar parte de los planes de estudio de las escuelas para manejar y reconocer las emociones de los estudiantes de Primaria, de modo que se puedan manejar o resolver los conflictos emocionales que puedan presentarse luego, en los adolescentes de Educación Secundaria.

2.1.1. Definición

Para llegar a la definición en la que basaremos este trabajo, mencionaremos al primero que empezó a utilizar el concepto de inteligencia emocional, Charles Darwin fue señalando en sus trabajos la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación.

Thorndike, en 1920, hace uso del término inteligencia social, para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas.

David Wechsler 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.

En 1983, Howard Gardner, en su Teoría de las inteligencias múltiples introdujo la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios). Para Gardner, los indicadores de inteligencia, como el CI, no explican plenamente la capacidad cognitiva.

El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral Un estudio de las emociones. Sin embargo, el término "inteligencia emocional" había aparecido antes en textos de Leuner (1966). Greenspan también presentó en 1989 un modelo de IE, seguido por Salovey y Mayer (1990), pero no fue hasta la publicación del célebre libro de Daniel Goleman sobre Inteligencia Emocional en 1995, cuando surgieron numerosas publicaciones que lo hicieron muy popular. Fue uno de los pioneros en nombrar otro tipo de inteligencia más allá de la educación escolar. Su antecesor Howard Gardner ya en su teoría de inteligencias múltiples nombró la inteligencia interpersonal y la intrapersonal como una capacidad que por lo tanto se puede

desarrollar. Goleman la acuñó y Alejandro Vega un joven malagueño nacido en 1983 en 2010 lleva el mundo de las emociones hasta las más altas cotas de la sociedad, mostrándolas de una forma nunca vista hasta entonces. En su libro "Decidir saber vivir" expone todos estos contenidos de forma vivencial, nos habla desde el cerebro hasta sus manifestaciones en diferentes culturas y religiones.

En definitiva, el término inteligencia emocional, se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias, pero distintas de la inteligencia académica, sino referidas al CI. De este modo, personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un CI menos, pero mayor inteligencia emocional.

El autor que puso en auge el termino y en el cual basaremos la presente investigación de Inteligencia Emocional es Goleman (1995) que define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. Siguiendo esta definición podemos identificar dos bloques:

| | |
|---|---|
| Capacidad para la auto-reflexión: Identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada. | Habilidad para reconocer lo que los demás están pensando y sintiendo: Habilidades sociales, empatía, asertividad, comunicación no verbal, entre otras |
|---|---|

2.1.2. Definición según varios autores

El estudio de la psicología introduce a lo largo del siglo XX un concepto controvertido pero que ha suscitado un gran interés en las últimas décadas, tanto en el plano académico como profesional, como es el de la inteligencia emocional (IE).

En 1920 Thorndike introduce el concepto de "inteligencia social", refiriéndose al mismo como "la capacidad de entender y manejar a los hombres y mujeres, niños y niñas para actuar sabiamente en las relaciones humanas". En la década de los años sesenta, se utilizó

el término inteligencia emocional de manera incidental en la crítica literaria (Van Ghent, 1961) y la psiquiatría (Leuner, 1966).

En los años ochenta se utiliza de manera más sistematizada, en una tesis (Payne, 1986). También, aunque sin hacer uso del término, Gardner (1983) incluye la "inteligencia personal" en su obra fundamental en la teoría de las inteligencias múltiples. En concreto, según este autor, la inteligencia personal estaba compuesta por la inteligencia intrapersonal, referida al conocimiento de los aspectos internos de una persona, y por la inteligencia interpersonal, basada en la capacidad básica para notar las distinciones entre otros, en particular, el contraste en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones (Gardner, 1993).

Ya en los años noventa, se define explícitamente la IE con los trabajos seminales de Salovey y Meyer (1990), desarrollándose una teoría y estableciéndose criterios para su medición. En su trabajo, dichos autores la definen como un subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad para controlar los sentimientos y emociones propios y de los demás, para discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones.

Estos mismos autores revisaron el concepto años después estableciendo una definición más completa, según la cual, la IE sería "la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la capacidad de encontrar y/o generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual" (Mayer y Salovey, 1997, p. 5).

Otro de los autores más influyentes en este campo, Goleman (1995), definió la IE por exclusión: como cualquier característica deseable de carácter personal que no está representada por la inteligencia cognitiva, estableciendo por tanto, dos categorías de inteligencia personal.

No obstante, ambas son complementarias, y de hecho, el auge de este concepto se ha debido en una buena parte a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los distintos niveles de éxito en diversos ámbitos de la vida. De esta manera, para

la mayoría de los autores, el conocimiento o la inteligencia cognitiva no puede ser considerada como único predictor de éxito.

Para Boyatzis y Saatioglu (2008), ha mostrado que la posibilidad de predecir el rendimiento de un dirigente, gerente o profesional depende de una serie de competencias que se podrían agrupar en tres categorías:

- (1) Competencias de inteligencia cognitiva, como los sistemas de pensamiento.
- (2) Competencias de inteligencia emocional o habilidades intrapersonales, tales como la capacidad de adaptación.
- (3) Competencias de inteligencia social o habilidades interpersonales, como las redes.

A continuación desglosaremos la definición de inteligencia emocional desde sus primeros conceptos:

| |
|--|
| “La habilidad para manejar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción -pensamiento y comportamiento- de uno mismo y la de los demás”, Salovey y Mayer. |
| “La capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”, Martineaud y Engelhart. |
| “La capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás, y utilizarlos como guía del pensamiento y la acción”, Goleman. |
| “La Inteligencia Emocional, son aquellas habilidades sociales que permiten supervisar, controlar las emociones de uno mismo y de los demás para guiar el pensamiento y acciones de uno mismo”, Bar-On. |
| “El uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”, Weisinger Hendrie. |

| |
|---|
| <p>“la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones y de forma intencional, las emociones trabajan para el individuo, utilizándolas con el fin de ayudar a guiar su comportamiento y a pensar inteligentemente, influyendo para mejorar sus resultados”, Gardner.</p> |
| <p>“la inteligencia emocional es la habilidad para: 1) percibir y expresar con exactitud las emociones; 2) tener acceso a las emociones ajenas o generarlas cuando estas sean productivas para el pensamiento; 3) entender la naturaleza de las emociones, para regularlas y promover el crecimiento tanto emocional como intelectual”, López y Gonzales.</p> |
| <p>Define a la inteligencia emocional como, la capacidad natural que tenemos los humanos para gestionar nuestras emociones, a fin de adaptarnos a las circunstancias de nuestro entorno, capacidad que podemos mejorar mediante la introspección y la práctica. Guilera</p> |
| <p>“es el uso intencional de las emociones para que contribuyan a orientar el pensamiento individual y colectivo para el mejoramiento de los resultados. La IE se utiliza en forma intrapersonal e interpersonal”, Rico.</p> |
| <p>“implica sentir, entender y afrontar las situaciones cotidianas, toda palabra pronunciada, desde lo simple hasta lo elaborado, reúne dos condiciones, es una mezcla entre la manifestación de una pensamiento y la inevitable expresión de una emoción”, Laura Esquivel.</p> |

Es así que el poder identificar cada una de nuestras emociones, es una herramienta muy poderosa, que nos ayudara a manejar situaciones de la mejor manera posible. Por ejemplo si sabemos que alguna situación nos puede llegar a causar malestar, como tristeza, frustración, ira, enojo; si sabemos reconocer nuestras emociones, trataremos de buscar posibles soluciones o acciones ante ellas, en vez de solo esperara que sucedan. Como lo menciona la escritora Esquivel, ante el conocimiento de una situación que nos produce enojo, podemos retirarnos del lugar antes de darse una interacción humana que pudiera tener consecuencias negativas en el entorno.

2.1.3 Origen y desarrollo de la Inteligencia Emocional

Todos los autores sobre el tema identifican la necesidad de ocuparse y desarrollar la inteligencia emocional como consecuencia de las insuficiencias que presenta el CI (Cociente de Inteligencia) que desde inicios del siglo XX ha sido utilizado como indicador - predictor de comportamientos exitosos.

Pero a partir de 1990 la inteligencia emocional despierta un gran interés, ya que se considera que tener un elevado C.I (Coeficiente intelectual) no es garantía de éxito en la vida. Pese al énfasis que las escuelas y los exámenes de ingreso ponen en el CI, es asombroso el poco peso que esto tiene en el éxito laboral y en la vida. El cociente intelectual no es una medida infalible porque es muy frecuente que las personas que poseen un alto cociente intelectual no desempeñen adecuadamente su trabajo y que quienes tienen un cociente intelectual moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor. Además, a las insuficiencias del CI se suma la consideración de las características del entorno en que las empresas y organizaciones desarrollan su actividad en el mundo contemporáneo, que se caracteriza por la velocidad de los cambios en las diferentes esferas: tecnológica, económica, social, medio ambiental etc. que demandan habilidades y comportamientos muy diferentes a los de épocas anteriores.

A partir de aquí se deduce que es necesario algo más que una buena inteligencia abstracta para solucionar problemas emocionales. Y de ahí surge la inteligencia emocional, que sería la encargada del conocimiento y control de las propias emociones y de las que expresan las personas con quienes vivimos. Con ello, no quiero decir que los que defienden la existencia de la inteligencia emocional se opongan a la existencia de la inteligencia abstracta, sino que consideran que ambas interactúan.

Es en este momento, en 1990 cuando dos psicólogos norteamericanos, Salovey y Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar: “inteligencia emocional”. Y a partir de aquí es cuando los investigadores van a dirigir su atención hacia la definición de este constructo.

Según estos autores, la inteligencia emocional consistía en la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones (Bisquerra, R. 2000: 144).

A lo largo del tiempo, estos autores han ido reformulando este concepto en sucesivas aportaciones (Mayer y Salovey, en los años: 1993, 1997; 1999; 200 y 2001). Nos quedamos con la siguiente definición que estos autores nos ofrecieron: “La inteligencia emocional incluye la habilidad de percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey. 1997: 10). Mayer, Salovey y Caruso (2000) conciben la inteligencia emocional como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

-Percepción emocional: las emociones son percibidas y expresadas.

-Integración emocional: Las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración-emoción-cognición).

-Comprensión emocional: Existen señales emocionales que se dan en las relaciones interpersonales y que son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación.

-Regulación emocional (emotional management): Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal.

Más tarde, en 1996, Martineaud y Engelhart que centran su trabajo en la evaluación de la inteligencia emocional la definen como (en Vallés A. y Vallés C. 2000: 90): “La capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”.

Pero a pesar de la importancia de estos autores en la aparición del término inteligencia emocional va a ser Goleman, investigador y periodista del New York Times, con

la publicación de su libro *Inteligencia Emocional* (1995) que se convertirá en bestseller mundial, quien llevó el tema al centro de la atención de todo el mundo . Goleman nos ofrece la siguiente definición de la inteligencia emocional: “El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual...”.(Goleman. 1998. Apéndice 1).

Hasta la actualidad existen numerosos autores que intentan definir el constructo *Inteligencia Emocional*. Algunos de ellos lo hacen desde una perspectiva más amplia del concepto, en la cual incluyen todo lo que no queda contemplado en la inteligencia académica, como control del impulso, automotivación, relaciones sociales, etc.

Goleman, (1995). Otros se inclinan más por un concepto restrictivo de inteligencia emocional. En esta última postura están los que consideran que los conceptos científicos son específicos y restrictivos y que en la medida que dejan de serlo pasan a ser divulgaciones acientíficas. Mayer, Salovey y Caruso (2000) están en esa última postura.

La conclusión es que hay claras divergencias entre el concepto que se tiene de inteligencia emocional según los distintos autores, ni siquiera se ha llegado todavía a una teoría definitiva que aclare qué se entiende por inteligencia. Lo que sí está claro es que la inteligencia se desarrolla en la interacción entre las personas, que debemos tener en cuenta las diferencias individuales, y que la inteligencia emocional se puede aprender y mejorar.

De acuerdo al modelo general del Bar-On la inteligencia general está compuesta de la inteligencia cognitiva y la inteligencia emocional, las personas saludables que funcionan bien y son exitosas poseen un grado suficiente de inteligencia emocional, la cual se desarrolla a través del tiempo y cambia a través de la vida; es por ello que puede

ser mejorada con entrenamiento, programas remediativos e intervenciones terapéuticas (Ugarriza & Pajares, 2003, p.13)

Las personas emocionalmente más inteligentes tienden a ser más hábiles para identificar, comprender y manejar sus propias emociones, y asimismo las de los demás, en este sentido la inteligencia emocional permitiría tener un mejor manejo y desarrollo de las relaciones interpersonales”, menciona Fernández-Berrocal & Ruiz (2008).

2.1.4. Competencias de la Inteligencia emocional

Del constructo de inteligencia emocional deriva el desarrollo de competencias emocionales. La competencia es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia. En el concepto de competencia se integra el saber, saber hacer y saber ser. Salovey y Mayer (1990), consideran que la competencia de la inteligencia emocional engloba habilidades como:

- Conocer las propias emociones. El principio de Sócrates «conócete a ti mismo» nos habla de esta pieza clave de la inteligencia emocional. No es más que ser consciente de las propias emociones, es decir, reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Sólo si sabemos reconocer lo que sentimos podremos manejar, controlar y ordenar nuestras emociones de manera consciente. Se trataría de autoconocimiento.
- Manejar las emociones: La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones y es fundamental en las relaciones interpersonales. No podemos rechazar emociones como la ira o la tristeza, pero sí podemos afrontarlas de la manera más adecuada. Se trataría de autocontrol.
- Motivarse a sí mismo: Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionadas. Para poder tener un autocontrol emocional tenemos que aprender a dominar nuestros

impulsos. Se trataría de automotivación, que sería buscar los motivos por los que se hace una cosa y ordenar las emociones para lograr hacerla.

- Reconocer las emociones de los demás. La empatía es fundamental y se basa en el conocimiento de las propias emociones, y a partir de ello seremos capaces de captar las señales que nos indican lo que los demás sienten. Se trataría de la autoconciencia de las emociones de los otros.
- Establecer relaciones sociales. El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Se trataría de la adecuación a nuestro ser social, parte esencial del desarrollo con los demás.

Estos serían parte de los contenidos y habilidades que Salovey y Mayer (1990) incluyen para desarrollar la competencia emocional, según su modelo. Pero existen muchos otros modelos que diferentes autores han creado para intentar explicar las capacidades o habilidades que son necesarias para desarrollar la competencia emocional, como:

| |
|--|
| Modelo de Bocardo, Sasia y Fontenla (1999) |
| Modelo de Gan (1998) |
| Modelo de Matineaud y Engellhartn (1996) |
| Modelo de Elías, Tobías y Friedlander (1999) |
| Modelo de Torrabadella (1997) |
| Modelo de Rovira (1998) |
| Modelo de Vallés y Vallés (1998) |

Fuente: Eber Manrique Zárate López

Goleman divide las habilidades que propone el modelo de Salovey y Mayer en dos grupos:

- La inteligencia personal, compuesta por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Dentro de ella se encontrarían: el autoconocimiento, el autocontrol y la automotivación.

- La inteligencia interpersonal, compuesta por otras competencias que determinan el modo en el que nos relacionamos con los demás. Se encontrarían en este grupo: la empatía y las habilidades sociales.

Elementos de la Inteligencia Emocional, según Goleman en el año 2004 indica que mientras más complejo es un trabajo, más importante es la inteligencia emocional, es por ello que estudió e identificó 5 elementos o capacidades que determina el potencial para las habilidades prácticas, entre los que se encuentran:

2.1.4.1. Autoconocimiento

Consiste en conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones; es apreciar y dar nombre a las emociones ya que sólo quien identifica por qué se siente como se siente, puede manejarlas, moderarlas y ordenarlas de manera consciente. De aquí se deriva:

- **La conciencia emocional:** se refiere a reconocer las propias emociones y sus efectos. Las personas dotadas de esta aptitud son personas que saben qué emociones experimentan y por qué, perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, dicen y hacen, reconocen qué efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño, conocen sus valores y metas y se guían por ellos, saben cómo manifestarse físicamente y cómo expresarse socialmente de manera adecuada.
- **La autoevaluación precisa:** se trata sobre conocer las propias fuerzas y sus límites. Las personas que poseen esta aptitud conocen sus puntos fuertes y debilidades, son reflexivas y aprenden de la experiencia, están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de sí mismas y son capaces de mostrar sentido del humor y perspectiva con respecto a sí mismas.
- **La confianza en sí mismo:** es decir, la certeza sobre el propio valor y facultades. Quienes poseen esta aptitud son personas que se muestran seguras de sí mismas y tienen presencia, pueden expresar opiniones que despiertan rechazo y

arriesgarse por lo que consideran correcto, son decididas, pueden tomar decisiones firmes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

Martin y Boeck (2002) indican que el reconocimiento de las propias emociones es el inicio y fin de la competencia emocional, por lo que solo quien aprende a percibir las señales emocionales, etiquetarlas y aceptarlas, puede dirigir sus emociones y profundizar en ellas, todo esto supone atención para ser consciente del mundo interior y no ser derribado por este. Para cultivar la vida emocional es necesario entonces conocer las emociones, prestar atención a las señales emocionales e identificar sus desencadenantes; por eso es necesario dejar de censurar las emociones, convertir en costumbre el hecho de prestar atención a las señales que el cuerpo manifiesta y en dónde se ubican y averiguar qué desencadena las señales emocionales.

2.1.4.2. Autocontrol de emociones

De acuerdo con Goleman (2004), consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos; emociones como el miedo, la ira o la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del conjunto de emociones que el ser humano maneja, dichos mecanismos no se pueden solo desconectar o evitar, pero depende de cada persona el poder que tenga de conducirlos y actuar de la mejor forma posible. Esto se deriva en:

- **Autocontrol:** se refiere a manejar las emociones y los impulsos perjudiciales. Quienes poseen esta aptitud son personas que manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras, se mantienen compuestas y positivas aún en momentos difíciles y piensan con claridad, no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.
- **Confiabilidad:** es mantener normas de honestidad e integridad. Las personas con esta aptitud actúan con ética y están por encima de todo reproche, inspiran confianza por ser confiables y auténticas, admiten sus propios errores y enfrentan a otros que actúan en contra de la ética, defendiendo las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptadas.
- **Escrupulosidad:** es decir, aceptar la responsabilidad del desempeño personal. Estas personas cumplen con los compromisos y las promesas, se hacen

responsables de satisfacer los objetivos y son organizados y cuidadosos en su trabajo.

- **Innovación y adaptabilidad:** es estar abierto y dispuesto para las ideas, enfoques novedosos y la nueva información así como ser flexible para reaccionar ante los cambios. Quienes poseen esta aptitud buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas, hallan soluciones originales para los problemas, generan nuevas ideas, adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos; asimismo manejan con desenvoltura exigencias múltiples, prioridades cambiantes y mudanzas rápidas, adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes y son flexibles en su visión de los hechos.

Martin y Boeck (2002) identifican tres posibilidades para dirigir el curso de las emociones que pueden ser: el apaciguamiento, es decir medir los momentos en que se quiere expresar la ira, frustración o miedo según sea conveniente; la represión, que es un mecanismo de defensa al que se recurre para evitar hacer algo que molesta, sin embargo si esto se vuelve costumbre puede generar una adicción; y la modificación de la situación, es decir, utilizar la energía des encadenada para desarrollar nuevas competencias, fortaleciendo la confianza en sí mismo o asumir riesgos.

2.1.4.3. Motivación

Goleman (2004) indica que consiste en las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utilizando el potencial que cada persona posee; para ello influye la perseverancia, la confianza en sí mismo y la capacidad de sobreponerse a las derrotas. Este factor se divide en:

- **Afán de triunfo:** es esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia. Las personas con esta aptitud se orientan hacia resultados para alcanzar objetivos, se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados, buscan información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor y aprenden a mejorar su desempeño.
- **Compromiso:** es aliarse a las metas del grupo u organización. Quienes poseen esta aptitud son personas dispuestas a hacer sacrificios para lograr un objetivo

general, encuentran una sensación de ser útiles en la misión general, utilizan los valores del grupo para tomar decisiones y clarificar sus alternativas y buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.

- **Iniciativa:** es la disposición para aprovechar las oportunidades. Las personas con este factor van tras el objetivo, más allá de lo que se requiere o se espera de ellas; prescinden de la burocracia, fuerzan las reglas cuando es necesario cumplir un trabajo y movilizan a los demás mediante emprendimientos y esfuerzos inusuales.
- **Optimismo:** es la tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos. Quienes poseen esta aptitud persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos o contratiempos, no operan por miedo al fracaso sino por la esperanza de éxito y consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

Para Martin y Boeck (2002), la fuerza de voluntad y la capacidad de sacrificarse por un objetivo contribuyen a la capacidad de rendimiento intelectual con independencia del cociente intelectual, es decir, tener la capacidad de controlar los impulsos para poder desarrollar el talento nato, es por eso que las personas que son optimistas, obtienen resultados que están por encima de sus capacidades objetivos, mientras que las personas negativas son más autocríticas, se ponen más dificultades a sí mismos y justifican sus fracasos.

2.1.4.4. Empatía

Para Goleman (2004), corresponde a una aptitud social y consiste en captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos; requiere la predisposición para admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente. Se deriva en:

- **Comprender a los demás:** es importante para percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones. Quienes poseen esta aptitud están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden

y brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

- **Ayudar a los demás a desarrollarse:** es percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar aptitudes. Las personas con esta aptitud reconocen y recompensan las virtudes, los logros y el progreso, ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos que otro debe mejorar, asesoran y brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalecen y alientan las habilidades de otro.
- **Orientación al servicio:** consiste en proveer, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente por lo que las personas que poseen esta aptitud entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellos, buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad, ofrecen buen grado de asistencia y comprenden el punto de vista del cliente, actuando como asesores de confianza.
- **Aprovechar la diversidad:** es cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas, quienes poseen dicha aptitud respetan a personas de orígenes diversos y se llevan bien con todos, entienden los puntos de vista diversos y son sensibles a diferencias grupales, ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes puedan prosperar, enfrentándose a los prejuicios y la intolerancia.
- **Conciencia política:** es interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder, dicha aptitud se manifiesta en una persona cuando sabe leer con precisión las relaciones clave de poder, detecta las redes sociales cruciales, entiende las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes o competidores y leen con precisión la realidad externa y de la organización.

Martín y Boeck (2002) indican que la empatía solo puede atribuirse a procesos básicos neurobiológicos, de tal forma que lo que se haga con ella, va a depender de las influencias que se adquieren del entorno y la educación, sin embargo para poder ponerse en el lugar del otro se deben conocer las propias emociones, aceptarlas sin

reprimirlas ya que quien las ignora, lo hará también con las señales que las otras personas expresen. La empatía requiere relaciones auténticas y libres de toda apariencia, escuchando activamente lo que la otra persona manifiesta.

2.1.4.5. Habilidades sociales

Es otra aptitud social que Goleman (2004) la identifica como la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, así como tratar de manera satisfactoria a los demás ya que de esto dependerá la capacidad de cultivar relaciones, reconocer conflictos y solucionarlos y encontrar el tono adecuado para percibir el estado de ánimo de las otras personas. Se deriva en:

- **Influencia:** es aplicar tácticas efectivas para la persuasión; quienes poseen dicha aptitud son personas hábiles para convencer a la gente, ajustan sus presentaciones para agradar a oyentes, usan estrategias complejas como la influencia directa para lograr apoyo y consenso y recurren a la dramatización para establecer claramente un punto de vista.
- **Comunicación:** es ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes. Las personas dotadas de esta aptitud son efectivas en el intercambio de palabras, registrando pistas emocionales para afinar su mensaje, enfrentan directamente los asuntos difíciles, saben escuchar, buscan entendimiento mutuo y comparten información de buen grado, fomentan la comunicación abierta y son bien receptivas de las malas y buenas noticias.
- **Manejo de conflictos:** es negociar y resolver los desacuerdos. Quienes poseen esta aptitud manejan con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles, detectan los potenciales conflictos y ponen al descubierto los desacuerdos ayudando a reducirlos, alientan el debate y la discusión franca y aportan soluciones que benefician a todos.
- **Liderazgo:** es inspirar a guiar a individuos o grupos. Estas personas articulan y despiertan entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas, se ponen a la vanguardia cuando es necesario, orientan el desempeño de otros haciéndoles asumir su responsabilidad y guían mediante el ejemplo.

- **Catalizador de cambio:** es decir, iniciar o manejar el cambio. Las personas dotadas de esta aptitud reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos, desafían el equilibrio para reconocer la necesidad de innovar, son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlo, sirviendo de modelo para el cambio que se espera de otros.
- **Establecer vínculos:** es alimentar las relaciones instrumentales. Estas personas cultivan y mantienen redes informales de trabajo extensas, buscan relaciones que benefician a todas las partes involucradas, construyen lazos afectivos y se mantienen conectadas por los otros y hacen y mantienen amistades personales entre compañeros de trabajo.
- **Colaboración y cooperación:** es trabajar con otros para alcanzar metas compartidas. Las personas con esta aptitud equilibran el acento puesto en la tarea con la atención que brindan a las relaciones personales; colaboran, comparten planes e información de recursos, promueven un clima amigable y cooperativo, descubren y alimentan las oportunidades de colaborar.
- **Habilidades de equipo:** es decir, crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas, dicha aptitud se refleja con personas que son un modelo de las cualidades del equipo como respeto, colaboración y disposición de ayudar, impulsan a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, fortalecen la identidad de equipo, el espíritu de cuerpo y el compromiso, protegen al grupo y a su reputación, y comparten méritos.

2.2. RESILIENCIA

Desde su gestación, durante toda su vida hasta la muerte, la persona aborda tareas vitales y desafíos críticos para el logro de aprendizaje y competencia en las diversas áreas del desarrollo integral. Pero no está solo: se moldea y se construye a sí mismo en la relación y comunicación con otras personas, grupos, instituciones y referentes significativos de su cultura y entorno.

La resiliencia se expresa en la sorprendente capacidad de muchos seres humanos que a pesar de crecer y vivir en medios adversos, de alto riesgo, alcanzan competencia y salud, se desarrollan psicológicamente sanos y siguen proyectándose al futuro.

Es la habilidad de recomposición y mantenimiento de los mecanismos de adaptación frente a la adversidad, recurriendo a todas las posibilidades para lograr un equilibrio entre factores protectores y de riesgo, al mismo tiempo pone en evidencia fortalezas y aspectos positivos que posibilitan un desarrollo más saludable.

La resiliencia es un proceso de desarrollo saludable y dinámico de los seres humanos, en el cual la personalidad y la influencia del ambiente interactúan recíprocamente, Dra. Ruth Guillén de Maldonado (2005).

2.2.1. Definición

El vocablo resiliencia viene del latín Resilire que significa saltar, rebotar, resistir ante cualquier agresor; para los físicos resiliencia es la cualidad que tienen los materiales para no deformarse ante presiones y fuerzas externas; en las ciencias de la salud es la habilidad de resistir, demostrar fuerza, endurecerse y no alterarse ante situaciones adversas y de crisis.

El concepto de resiliencia se inició en el campo de la psicopatología, constatándose con asombro que algunos niños criados en familias con padres alcohólicos, no presentaban carencias en el plano biológico, ni psicosocial, sino al contrario, alcanzaban una adecuada calidad de vida. (Werner, 1989).

Desde la década de los ochenta se ha incrementado el interés por conocer las características de aquellas personas que desarrollan competencia, a pesar de estar inmersas en circunstancias con riesgo de presentar psicopatologías (Osborn, 1990); por qué individuos inmersos en ambientes saturados de riesgos bajo las mismas circunstancias, sólo algunos de ellos salen victoriosos, mientras otros sucumben; a esas personas que reaccionan de manera positiva con fuerza y resistencia se los llama resilientes.

Para Michael Rutter la resiliencia es el conjunto de procesos sociales e intra psíquicos que posibilitan tener una “vida sana” viviendo en un medio “insano”.

Las teorías del desarrollo humano han dejado claramente establecidas las necesidades que tienen los seres humanos de crecer y desarrollarse, lo cual es parte de su naturaleza, sin embargo en este proceso emergen riesgos que deben ser enfrentados poniendo en juego toda su capacidad de resistencia ante la adversidad para salir de ellas.

Todos nacemos con una resiliencia innata, con la habilidad para desarrollar rasgos y cualidades que nos permiten ser resilientes, sin embargo existe gran variabilidad de la respuesta de las personas ante la adversidad, pues mientras unas habiendo vivido las más terribles experiencias escapan a sus secuelas, otras en las mismas condiciones sucumben a ellas, dejando entrever la existencia de algo que influye en la respuesta diferente y que ciertas características en el ser humano le dan una potencia diferencial frente a la adversidad.

2.2.2. Definición según varios autores

Hay que tener por bien sabido que la resiliencia no solo nos sirve para poder resolver problemas y vivir bien tiene aún un significado más amplio con una perspectiva diferente de la vida.

Antes de abordar de lleno el tema de la resiliencia, tenemos que conocer algunos antecedentes de esta, por ejemplo en la Biblia Job se sobrepone a la pérdida de todos sus bienes materiales, por ejemplo, la joven Ana Frank, logra continuar su desarrollo como adolescente durante la guerra nazi hasta que la asesinan (Ángeles y Morales 1995).

A mediados del siglo pasado, las ciencias humanas comenzaron a utilizar el término para referirse a las pautas que permiten a las personas sobreponerse a las situaciones adversas y sacar provecho de ellas (Sánchez, 2002).

Los hallazgos de Rutter en 1990 han descubierto el desarrollo y funcionamiento del cerebro a partir de las bases biológicas del fenómeno de la resiliencia, así como su contribución con los procesos de desarrollo psicofisiológico. Debe tenerse por entendido

que la resiliencia no es algo que se adquiriera o no se adquiriera, sino que con lleva a conductas que cualquier persona puede desarrollar y aprender.

Para las ciencias sociales podemos deducir que una persona es resiliente cuando logra sobresalir depresiones y dificultades que en su lugar otra persona no podría desarrollar. Existen diversas definiciones del termino resiliencia, estas dependen de cada autor y su enfoque teórico, la resiliencia sería una capacidad global de la persona para mantener un funcionamiento efectivo frente a las adversidades del entorno o para recuperarlo en otras condiciones (Castillo 2004).

Por otra parte la resiliencia describiría una buena adaptación en las tareas del desarrollo social de una persona como resultado de la interacción del sujeto con su medio ambiente. Para Domínguez, (2005), la resiliencia es el proceso de adaptarse bien ante situaciones adversas o aun ante fuentes significativas como el estrés.

Significa rebotar de las experiencias difíciles. Hay que tomar en cuenta que la resiliencia no es algo que se adopte o no si no que cada individuo va desarrollándola de acuerdo a sus necesidades. El concepto de la resiliencia o facultad de recuperación implica dos factores la resiliencia frente a la destrucción, es decir, la capacidad de proteger la vida propia y la integridad ante las presiones deformantes y la otra es la capacidad para construir conductas vitales positivas esto pese a las circunstancias difíciles (González, 2005).

2.2.3. Origen y desarrollo de la Resiliencia

El término resiliencia tiene su origen en el latín resilio, que significa volver atrás, volver de un salto, rebotar, reanimarse. Se trata de un fenómeno multifacético que abarca factores materiales, ambientales, personales, familiares, grupales y sociales, y es aplicado en una extensa gama de disciplinas, por lo que resulta imposible aspirar a estudiarla con objetividad, pues sólo fenomenológica o hermenéuticamente puede abordarse.

Aun así, se intentará a continuación brindar un panorama que ordene y esclarezca en alguna medida la naturaleza, la historia, los factores condicionantes y el lugar de enlace entre las disciplinas que abordan el concepto de resiliencia. El objetivo

mayor es poder entender su concepción y los debates que suscita desde los estudios de la Psicología (incluyendo la Logoterapia y el Psicoanálisis), sin embargo hemos hecho previamente un breve recorrido por Estudios Sociales a efectos de considerar los factores de riesgo y los factores de protección que intervienen en un proceso resiliente.

El concepto de resiliencia proviene de las Ciencias Físicas, el Diccionario de Física de Levy la define como la magnitud que mide la resistencia de un material a los choques. Este tipo de resistencia material se utiliza en Metalurgia, en Mecánica y en Ingeniería. El fenómeno, de naturaleza no humana, también se traspoló a la materia humana y el término comenzó a ser aplicado en Osteología, para expresar la capacidad que tienen los huesos de crecer en sentido correcto después de una fractura.

En Ciencias Sociales el término ingresa por el camino del área de la salud y se aplica a aquellas personas o grupos que, a pesar de haber estado sometidas a situaciones de altos niveles de tensión y sufrimiento, han sido capaces de desarrollarse psicológicamente sanos, respetando las normas sociales de su entorno y haciéndose menos vulnerables a circunstancias difíciles futuras.

El fenómeno de la resiliencia no consiste en que la persona tenga éxito en todos los sentidos de la vida, sino en que sea capaz de realizar un ajuste psico-social satisfactorio ante situaciones adversas. En este sentido el biólogo Sebastián Peña Alzate describe la resiliencia como: “la capacidad humana universal que se manifiesta cuando un individuo se ve expuesto a condiciones de riesgo o adversidades, permite afrontar de modo efectivo dichos eventos y salir fortalecido o transformado positivamente por ellos. Este proceso se da en una interacción recíproca entre las influencias del ambiente y el individuo, a través de la adaptación o transformación constructiva y conduce a un desarrollo sano y productivo.” (Peña: 2014: s/p)

Por su parte el Diccionario de la Real Academia Española (RAE), en su vigésima tercera edición, ofrece dos acepciones de la palabra resiliencia:

1. f. Psicol. Capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas.

2. f. Mec. Capacidad de un material elástico para absorber y almacenar energía de deformación.

Actualmente es un concepto que ha crecido en popularidad en el campo de la Psicología para aludir a la resistencia y al impulso de reparación por sufrimientos psíquicos como guerras, catástrofes naturales, enfermedades o accidentes graves, agresiones físicas o sexuales, acoso, muertes de seres queridos, la prematura pérdida de padres, situaciones de maltrato o desatención en la niñez. Todas estas situaciones causan una tensión emocional aguda y un desequilibrio psíquico duradero que dejan marcas emocionales, cognitivas y sensoriales. Aunque también se ha ampliado, sobre todo en los Estados Unidos, a una más amplia gama de circunstancias con apariencias menos dramáticas, por ejemplo la pérdida del empleo, o una ruptura sentimental, o conflictos interpersonales, es que el sentido y el alcance del significado de la resiliencia dependen de la historia y de las rutinas que rodean a cada sujeto.

Los hilos que unen las historias de vida de personas resilientes son, por un lado y en primera instancia, uno o varios hechos traumáticos con una evolución posterior satisfactoria y socialmente aceptable y, paralelamente, factores de riesgo y factores de protección. Estas dos parejas de circunstancias son inseparables y señalan el camino en cualquier situación resiliente.

La psicóloga María Elena Fuentes Martínez utiliza, para entender el fenómeno de la resiliencia, el concepto de "oxímoron", porque es una palabra que reúne dos términos con sentidos opuestos para generar un nuevo significado: un "maravilloso sufrimiento", el "sol negro de la melancolía", etc. Pues, según fuentes de Boris Cyrulnik, la autora considera que es necesario ver el fenómeno desde sus dos caras: "una parte de la persona que ha recibido el golpe sufre y produce necrosis, muere; mientras que, la otra parte, mejor protegida y aún sana pero más secreta, reúne, con la energía de la desesperación, todo lo que puede seguir dando un poco de felicidad y sentido a la vida." (Cyrulnik: 2001).

Esta división del yo no cicatriza totalmente ni se sutura, permanece en el sujeto compensada por recursos pilares que apuntalan su recuperación.

De todos modos, nos intriga la pregunta formulada por la psicóloga peruana Roxana Dubreuil a cerca de ¿por qué, a causa de vivencias muy dolorosas o traumáticas, las personas adoptan y desarrollan caminos emocionales tan diversos? La especialista, en su libro *Más allá del dolor*, sostiene que, además de una fuerte decisión, “el ser humano necesita recursos: factores innatos, vínculos sólidos con la familia, los amigos, la comunidad, etcétera”. Y también afirma que: “vivir un trauma no significa estar condenado a tener una pobre vida emocional para siempre. [Pero la persona] que puede superar lo malo debe ser consciente de que va a cambiar. Lo ideal es que sea para bien”.

(Cfr.<http://peru21.pe/2012/03/29/vida21/resiliencia-clave-afrentar-dificultades-vida-2017836>)

2.2.4. Expresiones y Factores de la Resiliencia

Alrededor del concepto de Resiliencia surgió una primera generación de investigadores e investigadoras a principios de los setenta, cuyo interés fue descubrir aquellos factores protectores que están en la base de esta llamada adaptación positiva en niños y niñas que viven en condiciones de adversidad (Kaplan, 1999).

Este grupo se formulaba la pregunta: “¿Entre los niños que viven en riesgo social, qué diferencia a aquellos que se adaptan positivamente de aquellos que no se adaptan a la sociedad?”, (Kaplan, 1999). Un hito en esta primera generación fue el estudio de Werner (1992) con 500 niños de Hawái, encontrando que una tercera parte de ellos, a pesar de vivir con padres alcohólicos y estar sometidos a distintas situaciones de estrés, lograron salir adelante y se construyeron como personas la posibilidad de un futuro.

A partir de este primer estudio, surgen una serie de investigaciones que evidencian la existencia de factores protectores en infantes a pesar de la pobreza, considerada una de las situaciones generadoras de estrés y que bien puede traer como consecuencia mayor fragilidad emocional, menor desempeño intelectual y peor ejecución académica. Sin embargo, el daño potencial ocasionado por las situaciones que se vinculan con la pobreza no es inevitable ni irreversible. Existen factores protectores que amortiguan el impacto de las diferentes clases de deprivación a las que están expuestos estos niños y niñas.

Llama la atención que a pesar de vivir en situaciones difíciles, las diferencias individuales muestran que unos niños o niñas que comparten las mismas situaciones sociales de base que el resto del grupo, conservan sus niveles de aspiración, sus expectativas y su motivación; no son como las del resto, y por el contrario sobresalen (Kotliarenco, Caceres & Fontecilla, 1997).

Por lo tanto, la Resiliencia viene asociada a la presencia de factores protectores que amortiguan los efectos adversos de golpes físicos y/o emocionales, y estos factores se definen como aquellos recursos que pertenecen al niño o niña, a su entorno, o a la interacción entre ambos, y que amortiguan el impacto de los estresores, alterando o incluso revirtiendo la predicción de resultados negativos (Garmezy, 1991; Garmezy & Masten, 1994; Lazarus & Folkman, 1986).

En la Resiliencia intervienen algunos “factores protectores” que operarían protegiendo al sujeto de la hostilidad encontrada en su entorno. Dichos factores se agruparían en factores personales, tales como tendencia al acercamiento social, humor positivo y ritmo biológico estable.

También participan factores cognitivos y afectivos, a saber: un mayor C.I. verbal y matemático, empatía, mayor autoestima, motivación al logro, sentimiento de autosuficiencia, baja desesperanza, autonomía en las acciones emprendidas y orientación a la resolución de problemas.

Existen otros factores tales como las emociones positivas que pueden contrarrestar e incluso prevenir los efectos nocivos que acarrearán las vivencias derivadas de la pobreza (Oros, 2009). Oros (2009) plantea cuatro argumentos acerca de la importancia y utilidad que podría tener la promoción de emociones positivas; las mismas pueden optimizar el funcionamiento de los niños y niñas pobres, porque favorecen una apreciación más saludable de las dificultades, un afrontamiento más funcional de las mismas; incrementan aspectos cognitivos involucrados en la prevención del fracaso académico y fomentan actitudes tolerantes ante las frustraciones.

En un segundo momento, los investigadores e investigadoras ampliaron el tema de la Resiliencia en dos aspectos: la noción de proceso, que implica la interacción dinámica entre factores de riesgo y de Resiliencia, y la búsqueda de modelos para promover Resiliencia en forma efectiva a nivel de programas sociales. En esta segunda generación se desplaza el foco de interés desde las cualidades personales hacia un mayor interés en los factores externos. La gran mayoría de los investigadores e investigadoras de esta generación podrían adscribirse al modelo triádico de Resiliencia, que consiste en organizar los factores resilientes en tres niveles: individuales, familiares, y los ambientes en los que los individuos están inmersos.

Dos investigadores pioneros en la noción dinámica de la Resiliencia fueron Michael Rutter (1993), quien propuso el término de mecanismos protectores en vez de factores protectores y quien concibe la Resiliencia como una respuesta global en la que se ponen en juego los mecanismos de protección, entendiendo no la valencia contraria a los factores de riesgo, sino aquella dinámica que permite al individuo salir fortalecido de la adversidad, en cada situación y respetando las características personales (Rutter, 1993, p. 10).

Por su parte, Edith Grotberg define la Resiliencia como la interacción de factores resilientes provenientes de tres niveles diferentes: soporte social (yo tengo), habilidades (yo puedo) y fortaleza interna (yo soy y yo estoy). En 1995, realizó uno de los modelos descriptivos más influyentes basado en resiliencia. Partimos de la premisa de que este modelo no considera la resiliencia como estática, sino todo lo contrario. Esto significa que tiene un carácter dinámico que permite trabajar para potenciarla y reforzarla.

Teniendo en cuenta eso, el modelo de las verbalizaciones de Grotberg se basa en **4 expresiones resilientes**: “yo soy”, “yo tengo”, “yo puedo”, “yo estoy”. Por tanto, se trata de procurar aumentar situaciones con las que producir dichas verbalizaciones a través de acciones resilientes. En el “Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes”, de Munist y colaboradores de 1998, encontramos el sentido de estas expresiones:

YO TENGO

- Personas alrededor en quienes confío y quienes me quieren incondicionalmente.
- Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar peligros o problemas.
- Personas que me muestran por medio de su conducta, la manera correcta de proceder.
- Personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo.
- Personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender.

Según Aldo Melillo, (2001), en la recopilación que nos presenta en su libro “Descubriendo las propias fortalezas”.

Siguiendo este modelo, entendemos que el lenguaje nos ofrece esas claves para identificar las condiciones que posee un niño resiliente. Pero, además, actuando en pos de su posesión, estamos potenciando la resiliencia en sí misma. Edith H. Grotberg (2003).

Para que se entienda mejor, a continuación uno de los casos descritos por Grotberg y que se encuentra en el Manual especificado más arriba (pp 28.):

“La nena de dos años está con su mamá en un mercado. Ve una golosina, la toma y comienza a desenvolverla. Cuando la mamá trata de quitársela empieza a gritar ‘¡No, mía, mía!’

Se fomenta la resiliencia si la lleva aparte para que no moleste a los demás y le explica calmadamente que no puede tomar nada sin su permiso, y le da o le muestra otra cosa para distraerla. Le ayuda a comprender los límites de la conducta (“tengo”), le ayuda a hacerse responsable de su propia conducta (“soy”/“estoy”) y se comunica con ella mientras ella la escucha.

No se fomenta la resiliencia si simplemente la deja que se coma la golosina o si le pega y la regaña o si le abre la mano por la fuerza y le quita la golosina. Una interacción de este tipo hará que la niña tema a la persona quien constituye su fuente de afecto y

confianza, que adopte una conducta rígida y que sienta que no la quieren ni la comprenden. Grotberg ha creado un modelo donde es posible caracterizar a un niño y adolescentes resiliente a través de la posesión de condiciones que en el lenguaje se expresan diciendo: “Yo tengo”, “Yo soy”, “Yo estoy”, “Yo puedo”. En todas estas verbalizaciones aparecen los distintos factores de resiliencia, como la autoestima, la confianza en sí mismo y en el entorno, la autonomía y la competencia social. A su vez, la posesión de estas atribuciones verbales puede considerarse como una fuente generadora de resiliencia.

Por ejemplo, así sucede al recurrir a las características de “tengo” personas alrededor en quienes confío y quienes me quieren incondicionalmente, y personas que me ayudan cuando estoy en peligro; éstas pueden tratar al niño o adolescente en una forma que fortalezca las características de “soy” una persona digna de aprecio y cariño y de “estoy”.
Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes

Autores más recientes de esta segunda generación son Luthar y Cushing (1999), quienes entienden la Resiliencia como un proceso dinámico donde las influencias del ambiente y del individuo interactúan en una relación recíproca que le permite a la persona adaptarse a pesar de la adversidad.

La gran mayoría de los investigadores e investigadoras de esta generación podrían adscribirse al modelo ecológico-transaccional. La perspectiva que guía este modelo de la Resiliencia es que el individuo está inmerso en una ecología determinada por diferentes niveles que interactúan entre sí, ejerciendo una influencia directa en su desarrollo humano.

Los niveles que conforman el marco ecológico son: el individual, el familiar, y el comunitario vinculado a los servicios sociales.

La Psicopatología Evolutiva es un paradigma dominante en la conceptualización de los trastornos mentales, cuyo objetivo es integrar el conocimiento de las vicisitudes del desarrollo normal y patológico y de los factores y procesos que lo influyen, a través de una perspectiva temporal (Cicchetti & Cohen, 1995). Desde este paradigma, la

Resiliencia se define como un proceso dinámico pero de carácter evolutivo que implica una adaptación del individuo mejor que la que cabría esperar, dadas las circunstancias adversas. Esta adaptación personal y social suele resultar de cierta capacidad para utilizar los recursos internos y externos que le van a permitir a la persona enfrentarse con éxito a la adversidad. La interacción de ambos recursos hace parte de un modelo transaccional y bidireccional de las influencias, en el que se da un peso importante no solo al entorno, sino también a las características del sujeto menor. Para los pensadores y pensadoras del enfoque relacional es pertinente integrar los conceptos de temperamento y apego en un modelo transaccional de desarrollo humano.

2.2.5. Resiliencia y Adolescencia

El nacimiento es la primera individuación del ser humano del vientre materno al medio externo, el recién nacido es acogido por el medio familiar y queda bajo su cuidado.

La adolescencia es un segundo nacimiento, en el cual el individuo nace a la sociedad más amplia, por tanto inicia un desprendimiento del sistema familiar; una diferenciación psicosocial del medio familiar que lo lleva a una re significación de esas relaciones.

La emergencia de la adolescencia trae un nuevo panorama en el cual debe reelaborar el concepto de resiliencia.

A medida que se avanza en edad, durante las etapas de crecimiento, el medio familiar, escolar, comunitario, los comportamientos emergentes, las nuevas interacciones sociales, los espacios de exploración e inserción, ofrecen nuevas posibilidades tanto de enriquecimiento como de riesgos.; el diario vivir es re significación de sí mismo y de su entorno, esta nueva dirección del desarrollo favorece la generación de adversidades.

En la adolescencia el proceso de crecimiento y desarrollo es acelerado, los diferentes eventos de diferenciación se realizan tan rápidamente que generan una crisis, la cual además de ser constructiva y estructurante cumple la importante tarea de lograr la identidad, la adaptación e incorporación a la sociedad, en este proceso adopta ciertas actitudes que la exponen a múltiples riesgos, por tanto el enfrentamiento a situaciones de adversidad es diferente.

Los adolescentes han acumulado necesidades y destrezas y entran velozmente a probarlas con nuevos impulsos, capacidades físicas e instrumentos cognitivos; las respuestas se basan más en la propia comprensión de lo que es una situación de peligro potencial, en la autoeficacia para responder a los riesgos y en la toma de decisiones ante los problemas.

Todo esto menciona la Dra. Maldonado, Presidenta del Comité de Adolescencia. Sociedad Paceyña de Pediatría.

2.3. FAMILIA

La familia es la unidad básica de la sociedad y el primer núcleo social de convivencia para el ser humano. También es considerada como el eje vertebrador personal y social del individuo, de la sociedad en general. De la sociedad porque el vínculo existente entre familia y sociedad explica el lugar que ocupa esta entidad dentro de la organización social. En este sentido, la institución familiar no tendría cabida, según Lévi-Strauss, sin la existencia de la sociedad.

En la sociedad actual la infancia adquiere una importancia social que va en aumento, y en su cuidado la familia ya no posee la responsabilidad exclusiva sobre ella, sino que el Estado se convierte en la garantía de los derechos de los niños (Alberdi, 1999). Esta compartición de la responsabilidad sobre los infantes conduce a pensar y cuestionarse hasta qué punto es necesaria la presencia de la familia en el desarrollo de los niños si hay otras instituciones que velan por su atención.

En este sentido, el desarrollo económico y la mejora de las condiciones de vida dejan ver que la familia ha perdido algunas de sus dimensiones más instrumentalizadas, debido a que las han ido progresivamente adquiriendo otras instituciones. Otro dato que puede contribuir a aceptar como posible la decadencia de la familia es el de la reducción del tamaño de los hogares o el aumento del número de divorcios y de separaciones; aunque en estos últimos casos se reconoce la existencia de familias monoparentales.

A lo largo de años se han escuchado voces que anunciaban la desaparición de la familia a consecuencia de la pérdida de funciones y de la creación de entidades

destinadas al ejercicio de prácticas que hasta ese momento eran únicas de la familia o era en donde se aprendían.

Watson anunciaba que el matrimonio dejaría de existir en el año 1977. El sociólogo Ogburn en los años treinta sostenía que la familia había perdido la mayoría de sus funciones económicas y que en consecuencia los vínculos que la mantenían se iban debilitando. Bronfenbrenner aboca hacia la muerte de la familia a causa de que la vida moderna no permite momentos para estar en el hogar. Llegando a la época más actual, destacan autores como Cooper (1975, citado por Bel, 2000), quienes coincidían en justificar la desaparición de la familia como resultado de la creciente tasa de divorcios, descenso de la tasa de natalidad y los cambios de status, entre otros. Etzioni señalaba que en el año 1990 no existirían familias, y podemos constatar que esto no ha sucedido.

Podemos afirmar que ciertos aspectos han muerto en la institución familiar, aunque también van apareciendo funciones y dimensiones nuevas.

Por tanto, la familia es una institución flexible que se adapta y va tomando forma de acuerdo con las características de la realidad social. Los cambios sociales irrumpen en el sistema familiar y genera la necesidad de plantear situaciones para las que no existen modelos previos y se requiere de una remodelación y actualización del modelo familiar. De esta forma, la familia cumple unas funciones determinadas en consonancia con lo que le dictamina la sociedad de la que es partícipe.

2.3.1. Funciones de la familia

La familia cumple una serie de funciones, de las cuales no realizaremos un listado, sino que hablaremos de las que nos ocupa para el tema de nuestro estudio.

En este tema se puede observar que existen diversos autores que señalan diferentes funciones que cumple la familia. En este sentido, Flaquer señala que “la familia es un grupo humano cuya razón de ser es la procreación, la crianza y la socialización de los hijos” (Flaquer, 1998, pp. 24 citado por Gracia y Musito en Psicología social de la familia). También Gimeno (1999) afirma que la familia es un sistema cuya organización obedece al cumplimiento de dos funciones: el desarrollo personal de los

hijos y la socialización. Por otra parte, Pérez (2011) matiza que la institución familiar es un grupo complejo en continua evolución y que es un escenario en donde hay un sistema internalizado de relaciones, un marco para el aprendizaje y una matriz para el pensamiento.

Nosotros consideramos que, a partir de las conceptualizaciones comentadas en las líneas precedentes, se puede estipular que la institución natural cumple tres funciones:

- función de protección - función emocional - función educadora.

La función de protección comprende acciones que asumen los miembros y van desde la gestión y organización del hogar hasta el cuidado de los individuos que la componen, y más de los infantes, esto se menciona en el anuario Psicología de la universidad de Rosich, Barcelona año 2000. Esta función es la básica que ha de cubrir cualquier familia, aunque algunas presentan dificultades e incapacidad para alcanzar estas necesidades primarias a las que el niño tiene derecho (Gimeno, 1999).

Se puede decir que la protección ejercida hacia los menores es un instinto primario de supervivencia de la especie, y que por tanto, esta función no es exclusiva del ser humano. Consideramos que esta corresponde a una protección primaria porque es la básica para vivir, pero al mismo tiempo existe una protección más especializada y evolucionada relacionada con las dos funciones que se explican a continuación. La protección más avanzada se vincula al cuidado de los individuos de la familia hacia las agresiones externas de la sociedad.

Valoramos la función emocional de la familia como fuente esencial de desarrollo de todo sujeto con el fin de funcionar de la forma más óptima dentro del marco social. Thomas (1987) afirma que la familia constituye una estructura exclusiva, viva –evoluciona- y es partícipe en la formación del aparato psíquico de todos sus componentes, pero con una mayor acentuación en los niños. La función emocional de una familia sana se define por experiencias favorecedoras de mecanismos introyectivos, según los cuales, el sujeto goza de circunstancias que le enseñan progresivamente a afrontar y contener

ansiedades, identificar sentimientos y problemas, con la finalidad de gestionar la reparación y simbolización.

Además, los vínculos afectivos de los primeros años de vida configuran los pilares del desarrollo afectivo, social y cognitivo de la persona. Goleman (1996) apunta que la vida familiar es el primer colegio de aprendizaje emocional, es decir, es la cuna en la que el individuo comienza a sentirse él mismo y en donde se aprende la forma en la que los otros reaccionan ante los sentimientos manifestados. Es el espacio donde se aprende a pensar en los propios sentimientos, en las respuestas posibles que se pueden dar en una determinada situación y en la forma de interpretar y expresar las esperanzas y temores. Además, Páez, Fernández, Campos, Zubieta y Casullo (2006), vinculan empíricamente una asociación positiva entre la inteligencia emocional percibida como de rendimiento y el apego seguro caracterizado por la presencia estable de cuidadores, vínculos parentales cálidos, cohesión y flexibilidad. Estos autores añaden que el apego seguro y la alta inteligencia emocional se asocian a maneras de afrontamiento más adaptativas y a una mejor salud mental, por lo que se puede deducir que el sentirse estimado, respetado y aceptado -entre otras características propias de vínculos parentales cálidos, flexibilidad y calidez en el clima laboral- favorece la ejecución de conductas adaptativas y en resultado el número de actos antisociales se verían disminuidos. Esta función educadora también implica el proceso de socialización del individuo.

El ser humano interioriza las pautas de su entorno sociocultural mediante la socialización, y a través de este proceso la persona se adapta y acomoda a la sociedad. Se transforma en un componente más de la misma y con la competencia necesaria para desarrollar unas funciones que satisfagan las expectativas generadas (Gimeno, 1999). Cabe remarcar que desde esta perspectiva, el individuo es un sujeto activo (Bruner, 1997; Bandura, 1961), aunque no hay que olvidar que existen otros autores - Durkheim, por ejemplo según los cuales el individuo en el proceso de socialización tiene un rol pasivo porque únicamente se limita a hacer propios unos valores y normas establecidos por la sociedad. Aun existiendo esta perspectiva, optamos por considerar

al individuo como un sujeto activo porque en esa apropiación de valores y normas tiene lugar un aprendizaje y una puesta en práctica, hechos que no pueden acontecer si la persona no se involucra y sin poner un mínimo de motivación y atención. Es decir, no puede darse ese aprendizaje de valores y normas si no hay una participación del sujeto, si no se convierte en un simple objeto en el que se depositan cosas, sino que efectúa un feed-back y una proyección o respuesta de esa interiorización.

En este proceso de socialización la familia no es la única fuente que nutre al individuo, sino que hay otros agentes, pero si podemos afirmar que es uno de los más destacados. La institución familiar desarrolla en el individuo un conjunto de valores, actitudes, creencias y formas de actuar, entre otros, que contribuyen a la creación de una determinada forma de percibir o de introyectar la realidad, de percibirse al propio ser en ella y de actuar (Gimeno, 1999). La construcción social de la realidad como un mecanismo del devenir social del sujeto, proceso en donde la familia desempeña una función imprescindible. Como ya se mencionó, la socialización implica a una pluralidad de agentes, no siendo la familia la que posea la exclusividad de este proceso, pero sí uno de los más influenciadores.

Cada familia ofrece al infante ciertas posibilidades de elección. Las consecuencias del estilo educativo de los padres causarán efectos distintos en función de las estrategias seleccionadas y también dependerán de la forma de los factores que pertenecen a lo que se conoce como inteligencia emocional.

Las figuras paternas, en la familia tradicional, son el primer agente socializador para las emociones del menor. En este sentido, los niños aprenden competencias emocionales observando las interacciones emocionales de sus padres.

Es necesario señalar que los padres van configurando la identidad individual y social de los individuos (Kerr, 1981; Alberdi, 1999; Gimeno, 1999). Así mismo, investigaciones de Wenk y Cols (1994) afirman que la implicación de los padres es uno de los factores con más poder de influencia en la formación de la autoestima, de la satisfacción personal y de la salud mental. Incluso Dolto (1992) reivindica la importancia de los

padres debido a que “la originalidad del sujeto humano proviene del lugar que ocupa en el deseo de los demás, deseos que interpreta a través de las fantasías de satisfacción que conoce”.

Las figuras parentales se transforman en imágenes anticipadas de la intuición de lo que será el infante en el futuro, y esta circunstancia sucede mediante la función simbólica.

La imagen de sí mismo, ofrecida por los padres, va configurando el deseo del menor, que quiere absorberlo todo y hacerlo suyo. Con lo dicho anteriormente, podemos observar que la identidad individual y social del ser humano está determinada por el proceso de socialización que surge de la función educadora de la familia, y ésta viene configurada por la emocionalidad de sus miembros (función emocional).

2.3.2. Tipos de familia

En las últimas décadas han surgido diferentes tipos de familia, las cuales afrontan retos permanentes, entre ellos podemos considerar: sus roles y estructura interna, la crianza de los hijos/as, el ejercicio parental o maternal, etc. Estas situaciones se van generando por los diferentes cambios sociales y sus nuevos requerimientos. Es así que se puede hacer referencia a diferentes conceptos de formas de organización familiar, de parentesco y tipos de familia encontrando algunos aportes realizados por diferentes enfoques y autores, entre ellos se puede mencionar el realizado por: Minuchín y Fishman (1997) dentro del enfoque estructural a través del cual hacen referencia a la composición o configuración familiar destacando a las siguientes familias:

- **Pax de Deux** Es un tipo de familia conformada por dos integrantes, como por ejemplo: madre e hijo, la pareja anciana cuyos hijos ya han dejado el hogar. Suele decir que padecen del síndrome del niño vacío, un progenitor y su hijo único adulto que han vivido juntos desde la infancia de este.
- **De tres generaciones** Es un tipo de familia extensa formada por varias generaciones, generalmente tres, que viven en íntima relación, conformada por la presencia de padre/madre, abuelo/abuela y niño/os, o, progenitor soltero, abuelo y niño. Es probablemente la configuración familiar más típica en todo el mundo.

- **Con soporte** Está conformada por muchos niños en un hogar, por lo general los mayores reciben responsabilidades parentales. Estos niños parentales toman funciones de crianza de los demás niños como representantes de los padres.
- **Acordeón** Uno de los progenitores permanece alejado por lapsos prolongados de tiempo, el que permanece en el lugar asume funciones adicionales al cuidado de los niños durante una parte de cada ciclo.
- **Cambiantes** Son familias que cambian constantemente de residencia.
- **Huéspedes** Un niño es por definición miembro de una familia temporaria, un niño huésped no es miembro de la familia, en algunas situaciones suele generarse vínculos afectivos los mismos que se quebrarán cuando el niño debe mudarse a otro hogar o es devuelto a su familia de origen.
- **Nuclear** Dos adultos viven juntos con los hijos de la relación. Estas familias son cada vez más comunes en la sociedad actual, sobre todo por presiones económicas que obligan a las parejas a limitar el número de hijos y por una disminución de las relaciones con la familia extensa.
- **Extensa o extendida** Aparte de los miembros de la pareja y los hijos, también viven en la misma casa, parientes cercanos consanguíneos o políticos, como por ejemplo, primos, sobrinos, tíos. Aun cuando no existe convivencia, se considera como familia extensa a toda la red consanguínea de ambos cónyuges: abuelos, tíos y primos.
- **Reconstituida** Puede llamarse también simultánea, aparece cuando una familia nuclear sufre la ruptura de la pareja y el hombre o la mujer vuelven a formar pareja, algunas veces llevando sus propios hijos a la relación, por lo que se dan casos en los que en la nueva familia viven, por ejemplo, el hombre y los hijos de su anterior relación, la mujer y los hijos de su anterior relación y los hijos que nacen en esta nueva relación (coloquialmente: “los míos, los tuyos y los nuestros”).

Fuente: (Minuchín & Fishman, 1997) y (Ortiz, 2008, p. 200-201)

2.3.2.1. Familia Monoparental

Considerando que la investigación gira en torno a las familias monoparentales es necesario profundizar acerca del tema, es así que según Mazzeo (2007) las familias monoparentales son parte de una realidad que está en constante cambio y que va en aumento debido al incremento de divorcios y de separaciones de las parejas consensuales, los mismos que constituyen la primera causa del incremento de este tipo de familias, las que en su mayoría son de jefatura femenina.

Para Ortiz (2008) la familia monoparental es aquella en la que un solo progenitor ya sea el padre o la madre está a cargo de sus hijos porque algún miembro de la pareja ha dejado la familia por diferentes circunstancias como: fallecimiento, por viaje, separación o divorcio. En este tipo de familia, el progenitor que se queda a cargo del cuidado de sus hijos, puede sentirse sobrecargado porque tienen que cumplir con dos roles y funciones a la vez.

Para Landero (1997), el “origen” de la formación de las familias monoparentales, puede ser dado por la “ruptura” o disolución del vínculo conyugal, ya sea por divorcio, separación o abandono “decidido” por iniciativa de alguno de los cónyuges o de ambos cuando la pareja estaba casada o unida (“unión libre”) en cualquier tipo de familia (nuclear, extensa, huéspedes, cambiantes.), con lo cual se dio la disolución del vínculo existente, independientemente de los motivos o causas que hayan llevado a esta situación de hecho; también por viudez. Asimismo por el hecho de ser “madre soltera” (soltera con hijos, nunca casada o unida), independientemente de si fue abandonada o decisión voluntaria y consciente de ello o no.

Borrajo Iniesta, S. (1998), define a la familia monoparental como aquella que está constituida por un adulto que vive con sus hijos y la formación de este tipo de familia se haya dado por cualquiera de estas situaciones: El fallecimiento de uno de los cónyuges en un matrimonio con hijos pequeños, la ruptura de la pareja, quedando los hijos al cuidado de uno de los padres y madre soltera con uno o más hijos fuera del matrimonio; por ende, la familia monoparental aparece como resultado de una separación o divorcio

entre padres que participan en las tareas de formación y cuidado de sus hijos. Se podría concluir entonces señalando que la no convivencia entre la pareja es una de las circunstancias primordiales para que una familia sea considerada de tipo monoparental. Existiendo así un acuerdo entre los autores de la literatura revisada que el grupo de familia monoparental se constituye con la presencia de un solo progenitor ya sea hombre o mujer.

2.3.2.1.1. Familias monoparentales encabezadas por mujeres

Para Chant (1988), citado por Landero (1997) la formación de las familias encabezadas por mujeres, en términos generales, se debe, por un lado, a la “pobre” o nula aportación económica del hombre a los gastos del hogar, ya sea por falta de empleo o por irresponsabilidad. Por otro lado a la ausencia parcial o definitiva del hombre del hogar; ante lo que la mujer se ve “forzada” a ejercer la responsabilidad de ser “jefa” de su hogar, tanto en el aspecto económico, como en otros ámbitos de la toma de decisiones y de poder dentro del hogar, dependiendo de la condición de su relación con su “cónyuge”, y por consiguiente de su “estado civil”. Aunque hay que tener en cuenta que “ la formación de las familias encabezadas por mujeres no se debe necesariamente a una iniciativa masculina, sino a la iniciativa de las mujeres por sí mismas”

El hecho de ser la “cabeza de la familia”, está dado no únicamente por la jefatura declarada con base en los valores de autoridad, etc., sino también, en la situación que en la actualidad el progenitor o la progenitora aparte de ser madre o padre, son los responsables de la manutención económica y/o de la administración de presupuesto de su “nueva familia”, de la toma de decisiones a su interior (toma de poder), de la socialización y educación de los hijos y de las tareas domésticas. Es decir, se convierten en “jefes(as)” de familia en ambos sentidos una vez que se ha dado la “disolución conyugal”, lo que implica asumir múltiples roles en condiciones muy desfavorables, tanto en lo económico, como en lo emocional y afectivo (Landero, 1997). Otros autores también indican que la ruptura entre las mujeres y los varones tienen distintas consecuencias ya que los varones están más predispuestos a volver a contraer matrimonio, mientras que en el caso de las mujeres y considerando que la mayoría de ellas

se quedan con la custodia de sus hijos esta situación que dificulta o condiciona la posibilidad de establecer una nueva unión o contraer nupcias.

Este universo de familias monoparentales de jefatura femenina es sensible por su composición ya que se atribuye limitaciones a la capacidad de conseguir ingresos, siendo ella la que tiene que buscar recaudar los recursos y al mismo tiempo realizar el trabajo doméstico que necesita la familia. Por consiguiente esas mujeres sufren de una fragilidad económica que es parte de la forma en la que está organizada la familia monoparental.

Crisis específicas en las familias monoparentales Según Minuchín (1982) la familia debe enfrentar el desafío de cambios tanto internos como externos y mantener, al mismo tiempo, su continuidad, apoyando a estimular el crecimiento de sus miembros mientras se adapta a una sociedad en transición. Estas no son fáciles de enfrentar.

Varias investigaciones muestran que este tipo de familia puede generar algunos efectos negativos que producen problemas en los padres, lo que afecta la realización de una paternidad efectiva. Así, por ejemplo, se ha encontrado diferencias entre las madres que afrontan la educación de sus hijos solas, con las mujeres que viven con sus parejas, es decir, las madres que viven solas con sus hijos sufren con mayor frecuencia desventajas socioeconómicas, mayores problemas de ansiedad y depresión, tienen un mayor nivel de estrés, mayores dificultades con sus hijos y tienen menor contacto con los amigos y la familia (Sánchez & Váldez, 2011).

A partir de que el progenitor o progenitora asume solo o sola la paternidad se generan algunas tensiones típicas que resultaron ser las relativas a enfermedad y cuidado de los hijos, aumentadas en los últimos años por las ya mencionadas exigencias de la vida urbana, todo lo cual implica una elevación de las tensiones económicas por el significativo aumento de los gastos ocasionados por el proceso de gestación, parto y crianza, lo cual puede tener también efectos laborales negativos, en especial cuando ha habido complicaciones de salud o cuando la atención de los pequeños se convierte en una interferencia para el desempeño de ciertas funciones que podrían representar un

ascenso en la carrera de la mujer. Todas esas tensiones se incrementan en las familias de madre soltera y en las familias monoparentales, de modo que el éxito para afrontarlas dependerá del acceso a los recursos respectivos. No es de extrañar entonces que el abandono de menores por parte de las madres de escasos recursos se incremente en esta etapa, con los consiguientes riesgos para la salud y el desarrollo de los niños (Hernández, 1998, p. 126).

La ausencia de uno de los padres hace pesar sobre el que permanece a cargo de los hijos las responsabilidades propias de la crianza en la vida cotidiana. Además de los recursos meramente económicos requeridos, hay que buscar adecuadas formas de mantenimiento para los recursos emocionales necesarios para afrontar la paternidad, tanto cuando se cuenta con la colaboración de los dos cónyuges, como cuando los miembros deben adaptarse a la vida familiar monoparental y a los conflictos conyugales previos y posteriores a la ruptura, los mismos que convergen en una acumulación de tensiones que se incrementan en proporción al bajo nivel económico, ocupacional y educativo de los padres, especialmente de las madres jefes de hogar, quienes pueden quedar abrumadas ante tantas demandas y tan pocos recursos para afrontarlas, como ocurre en las familias en extrema pobreza, donde suele haber un mayor número de hijos en edad preescolar y escolar, de modo que ese desbordamiento de exigencias produce.

2.4. ADOLESCENCIA

2.4.1. Definición

La etimología de la palabra adolescencia “adolecere” -crecer o madurar expresa la principal característica de esta etapa del ciclo vital.

La adolescencia es un período de transición entre la niñez y la etapa adulta en donde no únicamente se da un cambio biológico, sino que la transformación surge a nivel social, emocional y cognitivo.

Es un período relevante para el desarrollo psicológico; es un recorrido en el cual la actividad psicológica supone una labor de procesamiento que requiere un nuevo

aprendizaje. Se producen cambios muy significativos en las pautas de significado de sí mismo y del mundo; por lo que se necesita que no se pierda en la fantasía e imaginación y que establezca contacto con las propias posibilidades reales (Muñoz y Morales, 2008). A su vez, Abadi (1996), el adolescente está en una etapa de riesgo que es ocasionado por la separación e individuación respecto a los padres con el fin de obtener una identidad y un proyecto de vida independiente.

Habitualmente se ha considerado la adolescencia como un tiempo turbulento y de tensión (storm/ stress) centrada en cambios biológicos (Freud, 1958; Hall, 1904), de crisis de identidad (Erikson, 1959) y, podemos añadir, de nuevos descubrimientos, que se caracterizaba por trastornos emocionales, de alienación psicológica y de enfrentamiento o conflicto con las figuras paternas (Calzada, Altamirano y Ruíz, 2001).

La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural psicólogos en utilizar el método científico en psicología, ya establecía que la adolescencia es un período de estrés emocional producido por los cambios psicológicos importantes y rápidos.

La literatura habla de la adolescencia como un período de crisis, el término de crisis debe emplearse únicamente para referirse a situaciones muy dolorosas. Hay otras definiciones sobre la adolescencia que utilizan el vocablo de crisis, refiriéndose a un estado momentáneo de desorganización en donde la persona suele afrontar inadecuadamente situaciones problemáticas (Slaikeu, 1988). Kimmel y Weiner (1998) la definen como un periodo de transiciones que comprende desde el final de la infancia (marcado por los cambios físicos) hasta el comienzo de la edad adulta (identificado por la capacidad para hacer frente a nuevos roles sociales).

Bajo este mismo planteamiento se encuentra Fierro (1986) quién indica que además de ser una etapa de transición, comienza en cambios físicos que indican el inicio de la pubertad, pero que es difícil determinar cuando acaba esta etapa. Es en este sentido, en el que, por ejemplo, Nicolson y Ayers (2002) afirman que la adolescencia suele comenzar entre los 10 y 13 años y finaliza entre los 18 y 22 años. Por otra parte,

Aguirre (1994) prolonga hasta los 29 años la adolescencia, situando su comienzo a la edad de 11 años.

Las diferencias observadas en las edades de inicio y conclusión de la adolescencia podría entenderse como un fenómeno social y no tanto cognitivo y físico, si se parte de la premisa de ciertas definiciones que conciben a la adolescencia como un periodo de inadaptación. En este sentido Alves (1998) afirma que la adolescencia es el producto de las interacciones sociales dadas y de cómo se organiza el sistema social.

De esta forma la adolescencia será lo que la sociedad necesite que sea, y como señala Perinat (2003) la evolución económica es el mecanismo productor del estatus adolescente. Por ejemplo, en épocas pasadas el inicio en el mundo laboral, el matrimonio o el vivir independientemente, por ejemplo, se llevaba a cabo a edades más tempranas, pero cada vez los jóvenes se van independizando y dejan el hogar familiar a una edad más tardía, forman parte del mercado laboral con una especialización, lo que requiere de más años de educación y formación, y en consecuencia los años de escolaridad obligatoria aumentan. Por ejemplo, en el contexto español, hace alrededor de dos décadas la enseñanza obligatoria se extendió de los doce a los dieciséis años.

En las diferentes etapas que comprende la adolescencia se dan cambios propios de determinadas edades, de tal forma que cada período de edad posee unas cualidades determinadas.

La adolescencia es una realidad ilimitada gracias a las diferencias individuales originadas por la edad, el sexo, el tipo de carácter, la personalidad, los contextos de aprendizaje, el ambiente familiar y social en que viven, etc. No obstante, se han establecido algunas características comunes en las distintas etapas de la adolescencia.

En el estudio de la adolescencia los diversos autores la dividen en etapas. Esta clasificación corresponde a un hecho razonable: no es lo mismo un adolescente de doce o trece años que un adolescente de diecinueve; sus características y necesidades son bien distintas. Teniendo en cuenta este dato sería una equivocación referirse a adolescencia

de forma general, sin mencionar las distintas etapas, que tienen un valor temporal aproximativo.

Aguirre extiende la adolescencia hasta los 35 años por los cambios sociales que se están dando en este grupo de población, ya que se observa que las personas se casan o viven en pareja o se independizan de sus padres a edades más tardías que antes, alrededor de los 30- 40 años (Alberdi, 1999).

Otro factor a considerar es que la esperanza de vida va en aumento, por lo que la vida se alarga y en consecuencia sus etapas.

Desde la perspectiva actual podemos considerar la adolescencia como una etapa adaptativa de evolución en la que hay una acomodación del desarrollo, estabilidad emocional y un nuevo equilibrio frente al desequilibrio de los momentos.

2.4.2. Etapas de la Adolescencia

A continuación mencionamos a los autores más relevantes en el estudio de la adolescencia y sus divisiones.

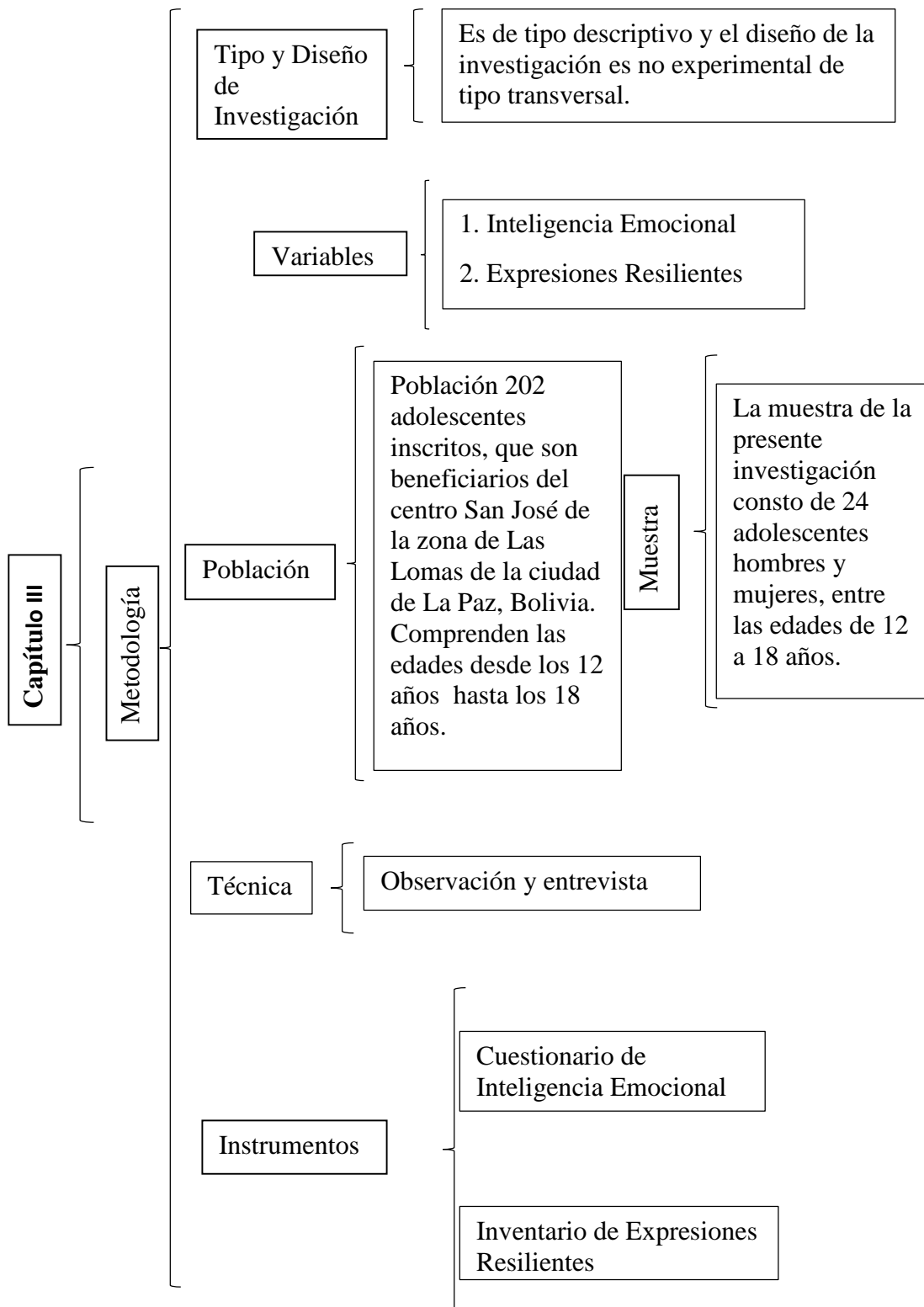
- Gallego (2007): Adolescencia inicial (11-13 años), Adolescencia media (14-16 años) y Adolescencia tardía (17-19 años).
- Castillo (2004):
Pubertad o adolescencia inicial: 11-13 años en chicas; 12-14 años en chicos
Adolescencia media: 13-16 años en chicas 14-17 años en chicos
Adolescencia superior: 17-20 años en chicas 17-21 años en chicos.
- Steinberg (1999): Adolescencia temprana 11-14 años, Adolescencia media 15-17 años y Adolescencia tardía 18-21 años.
- OMS: Adolescencia temprana de los 12-14 años (a partir de los 11 adolescencias)
Adolescencia tardía 15-19 años.

2.4.3. Características de la adolescencia

Las características de 11 a 13 años son: Transformaciones físicas, como inicio de la pubertad, aumento de talla y ensanchamiento, aparición del vello, la primera menstruación. Marcadas diferencias interindividuales, es una época de tensión: tics, manías, (atención a un posible crecimiento de la ansiedad). Disminución de la capacidad intelectual: aparición de inteligencia práctica, altibajos en el rendimiento académico, independencia de criterio. Juicio propio y espíritu crítico, desobediente, exagerado amor propio, gran susceptibilidad, avidez de experiencias, afán de aventuras y curiosidad.

Las características de 14 a 16 años son: Desarmonía física, cambio de voz, vello, crecimiento, aumento de la talla, aumento de los órganos genitales del varón, aparición de la primera polución, impulso sexual acentuado. Introversión, descubrimiento del yo, se siente incomprendido y centro de todo, se somete a la autoridad cuando la reconoce interiormente. Busca modelos de conducta con los que identificarse, propensión al ligue y al enamoramiento.

Las características de 17 a 19 años Físico más armónico, mejora en el rendimiento escolar, mejora en la capacidad de concentración, interés por un ideal de vida, preocupación por el porvenir, preocupaciones políticas. Aparición del noviazgo, indica Gallego en el año 2007.



CAPITULO III

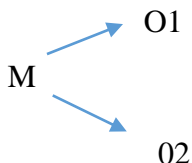
METODOLOGÍA

1. TIPOS Y DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN

1.2. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, ya que aquí se buscan especificar las propiedades importantes de las personas o grupos; además, se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández. Fernández y Baptista, 2010).

El diagrama del diseño es el siguiente:



Donde:

O1 = Observación de la Inteligencia Emocional.

O2 = Observación de las Expresiones Resilientes.

M = Muestra

1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal.

No experimental, el estudio tiene como particularidad observar a los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. Hernández, 2003, p. 267.

Investigación transversal, que recopilan datos en un momento único. Sampieri.

2. VARIABLES

V1 Inteligencia Emocional

V2 Expresiones Resilientes

2.1. Definición de variables

(V1)Inteligencia Emocional “el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, como hacemos que las emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados” Weisinger 1998.

(V2)Resiliencia “la define como la capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas o incluso ser transformado por ellas” Grotberg 2006.

2.2. Operalización de Variables

Variable 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADOR | MEDIDOR | ESCALAS | INSTRUMENTOS |
|------------------------|----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| INTELIGENCIA EMOCIONAL | Autoconocimiento | Conocimiento de las Emociones | 1-6-11-12-13-14-15-17-18-19-20-21 | Casi nunca A veces Regularmente | Cuestionario de Inteligencia Emocional Dr. Hendiré Weisinger (2011) |
| | Control de emociones | Manejo adecuado de las emociones | 1-2-3-4-5-7-9-10-13-27 | Casi siempre | |
| | Automotivación | Perseverar en las metas propuestas | 7-22-23-25-26-27-28 | Siempre | |
| | Empatía | Comprender los sentimientos de otros | 8-10-16-18-34-35-37-38-39-40-41-44-45 | (Método de Escalamiento o de Likert) | |

| | | | | | |
|--|-----------------------------|---|---|--|--|
| | Habilidades sociales | Participar, organizar y trabajar con otros | 8-10-16-19-20-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-42-43-44-45 | | |
|--|-----------------------------|---|---|--|--|

Variable 2 EXPRESIONES RESILIENTES

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADOR | MEDIDOR | ESCALAS | INSTRUMENTOS |
|--------------------|---|------------------|--|---------------------|---|
| RESILIENCIA | Factores de soporte externo | Yo Tengo | Existencia o ausencia de personas en su entorno | Siempre | Inventario de expresiones Resilientes (Dra.Edith Grotberg) |
| | Fuerzas internas personales | Yo Soy | Capacidades personales autonómicas | Casi siempre | |
| | Las habilidades sociales | Yo Estoy | Manejarse adecuadamente en sociedad | A veces | |
| | Características con las que está dispuesto a hacer | Yo Puedo | Visión de futuro | Nunca | |

3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.Población

La población es un grupo de posibles participantes al cual usted desea generalizar los resultados de estudio (J. Salkind 1998)

La población a estudiarse son 202 adolescentes inscritos, que son beneficiarios del centro San José de la zona de Las Lomas de la ciudad de La Paz, Bolivia. Comprenden las edades desde los 12 años hasta los 18 años.

3.2.Muestra

La presente investigación tuvo una muestra no probabilística del tipo intencional, con muestra disponible. La representatividad de la muestra se basa en la opinión o intención particular del investigador. La muestra de la presente investigación consto de 24 adolescentes hombres y mujeres, entre las edades de 12 a 18 años. Que corresponden a los criterios de selección de la presente investigación.

Prueba Piloto

La prueba piloto se realizó con 6 adolescentes hombres y mujeres, que asistieron al campeonato de futbol realizado en el Centro San José de Las Lomas, en el mes de Julio por vacaciones escolares. Se seleccionó a estos 6 participantes debido a que cumplían con los criterios de selección. Luego de la aplicación de los instrumentos con la ayuda del programa SPSS 18, se realizó el análisis de fiabilidad.

Resumen del procesamiento de los casos

| | N | % |
|-----------------|---|-------|
| Validos | 6 | 100,0 |
| Casos Excluidos | 0 | ,0 |
| Total | 6 | 100.0 |

a. Eliminación por la lista basada en todas las variables del procedimiento.

| Instrumento | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|-------------------------|------------------|-----------------|
| Inteligencia Emocional | 0,95 | 45 |
| Expresiones Resilientes | 0,827 | 21 |

Estadísticos de fiabilidad

3.2.1. Criterios de Selección

Para seleccionar nuestra muestra de la población utilizamos los siguientes criterios:

- Hombres y mujeres que se encuentren en la edad de 12 a 18 años.

- Adolescentes de familias monoparentales, dirigida por madres.
- Adolescentes que asistan dos veces por semana al centro.
- Adolescentes que estén el centro mínimamente 3 años.

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Técnicas

4.1.1. Observación

Es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

4.1.2. Entrevista

Es una de las técnicas básicas y fundamentales para el trabajo del psicólogo. Existen entrevistas: abiertas, cerradas y semi estructuradas. Para realizar este trabajo y obtener los datos demográficos, se realizó una entrevista estructurada.

4.2. Instrumento

Para conocer y acceder a la realidad del fenómeno de esta investigación se emplea la técnica de cuestionario mediante la tasación de una batería de test. De esta forma se obtienen datos objetivos (libres de cualquier subjetividad en referencia a la observación) y con capacidad para ser medidos de la realidad a estudiar y el conocimiento derivado es considerado objetivo. La observación y la medida son los aspectos fundamentales de la metodología cuantitativa junto con la estadística.

4.2.1. Cuestionario de Inteligencia Emocional

El instrumento utilizado en esta investigación, fue el cuestionario de Inteligencia Emocional el cual evalúa el nivel de la capacidad del sujeto en las cinco aptitudes o categorías.

Autor: Diseñado por el Dr. Hendiré Weisenger

Objetivo: evaluar el nivel de la capacidad del sujeto en las cinco aptitudes o competencias personales y sociales de la Inteligencia Emocional como:

autoconocimiento, control de emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Esta prueba consta de 45 ítems, con cinco alternativas de respuestas como:

- Casi nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

Los cuestionarios de tipo escala likert, según Hernández, Fernández (2006, p. 310), “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. El instrumento y escala de medición, se debe básicamente al alto nivel de precisión y confiabilidad que éste posee al momento de recopilación y análisis, además de presentar una cantidad de alternativas de respuestas fáciles de seleccionar por parte de los participantes involucrados en el estudio.

Los ítems que evalúan cada aptitud o competencia personal y social son:

| Nº | COMPETENCIA PERSONAL | ÍTEMS |
|----|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. | Autoconocimiento | 1-6-11-12-13-14-15-17-18-19-20-21 |
| 2. | Autocontrol Emocional | 1-2-3-4-5-7-9-10-13-27 |
| 3. | Motivación | 7-22-23-25-26-27-28 |

| Nº | COMPETENCIA SOCIAL | ÍTEMS |
|----|----------------------|--|
| 4. | Empatía | 8-10-16-18-34-35-37-38-39-40-41-44-45 |
| 5. | Habilidades Sociales | 8-10-16-19-20-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-42-43-44-45 |

La **aplicación** de este cuestionario es colectiva, con duración de 30 a 40 minutos.

Consigna: Antes de responder, piensa en una situación real en la que hayas tenido que utilizar las siguientes capacidades descritas en cada ítems, la misma a la que deberás marcar con una **X** en los puntajes señalados de uno a cinco puntos.

Para evaluar esta prueba se tomó en cuenta los puntajes de uno a cinco puntos en cada ítem, los cuales determinan lo siguiente:

Interpretación del puntaje

- | | | |
|-------------|-----------|--|
| I. | 1 – 45 | Ausencia del manejo de la capacidad. |
| II. | 46 – 90 | Existe deficiencia en el manejo de la capacidad |
| III. | 91 – 115 | Existe bajo nivel del manejo de la capacidad |
| IV. | 116 – 180 | El manejo de la capacidad es variable . |
| V. | 181 – 225 | Existe un adecuado manejo de capacidad. |

Interpretación del puntaje de competencia personal

1. Autoconocimiento

- | | | |
|-------------|---------|--|
| I. | 1 - 12 | Ausencia del manejo de la capacidad. |
| II. | 13 - 24 | Existe deficiencia en el manejo de la capacidad |
| III. | 25 - 36 | Existe bajo nivel del manejo de la capacidad |
| IV. | 37 – 48 | El manejo de la capacidad es variable . |
| V. | 49 – 60 | Existe un adecuado manejo de capacidad. |

2. Autocontrol emocional

- | | | |
|-------------|---------|--|
| I. | 1 - 10 | Ausencia del manejo de la capacidad. |
| II. | 11 – 20 | Existe deficiencia en el manejo de la capacidad |
| III. | 21 – 30 | Existe bajo nivel del manejo de la capacidad |
| IV. | 31 – 40 | El manejo de la capacidad es variable . |
| V. | 41 – 50 | Existe un adecuado manejo de capacidad. |

3. Motivación

- | | | |
|--------------|---------|--|
| VI. | 1 - 7 | Ausencia del manejo de la capacidad. |
| VII. | 8 - 14 | Existe deficiencia en el manejo de la capacidad |
| VIII. | 15 – 21 | Existe bajo nivel del manejo de la capacidad |

- IX.** 22 – 28 El manejo de la capacidad es **variable**.
- X.** 29 – 35 Existe un **adecuado** manejo de capacidad.

4. Empatía

- I.** 1 - 13 **Ausencia** del manejo de la capacidad.
- II.** 14 – 26 Existe **deficiencia** en el manejo de la capacidad
- III.** 27 – 39 Existe **bajo** nivel del manejo de la capacidad
- IV.** 40 – 52 El manejo de la capacidad es **variable**.
- V.** 53 – 65 Existe un **adecuado** manejo de capacidad.

5. Habilidades Sociales

- I.** 1 - 20 **Ausencia** del manejo de la capacidad.
- II.** 21 – 40 Existe **deficiencia** en el manejo de la capacidad
- III.** 41 – 60 Existe **bajo** nivel del manejo de la capacidad
- IV.** 61 – 80 El manejo de la capacidad es **variable**.
- V.** 81 – 100 Existe un **adecuado** manejo de capacidad.

PROCESO DE VALIDACIÓN

Según Hernández (2010, P. 201-103) el término de validez, “se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”. Para la validación de este cuestionario se sometió a la evaluación y corrección de dos jueces expertos, que cuentan con la experiencia de trabajar varios años con la población de la presente investigación. (Ver anexos)

PROCESO DE CONFIABILIDAD

Para la confiabilidad de este instrumento, se realizó una prueba piloto con 6 adolescentes de ambos sexos, que tienen las mismas características de la población de estudio, dando como resultado: 0,95 Alfa de Cronbrach excelente, eso quiere decir que este cuestionario es adecuado para aplicarlo a nuestra población.

Cuestionario N° 1 Inteligencia Emocional

| | |
|------------------------|-------------------------|
| Inteligencia Emocional | Alfa de Cronbach |
| | 0,95 |

4.2.2. Inventario de Expresiones Resilientes

Este cuestionario refleja las cuatro fuentes de la resiliencia, donde nace donde se expresa la resiliencia, por lo que optamos por este título en la presente investigación, expresiones resilientes.

Autora: Dra. Edith Grotberg

Que refleja las cuatro fuentes de la resiliencia que son: Yo Tengo (factores externos), Yo soy (fuerzas internas de uno mismo), yo puedo (habilidades sociales) y yo estoy. El inventario cuenta con confiabilidad y validez para determinar.

Consta de 21 reactivos con cuatro alternativas de respuestas como:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Los parámetros de puntuación están dados:

Interpretación del puntaje

| | | | |
|-------------|---|---|--|
| De -1 a -42 | = | 0 | Ausencia de factores resilientes |
| De 0 a 21 | = | 1 | Factores resilientes neutros |
| De 22 a 30 | = | 2 | Presencia de factores resilientes |
| De 31 a 42 | = | 3 | Alta presencia de factores resilientes |

PROCESO DE VALIDACIÓN

Para la validación de este instrumento se sometió a la evaluación y corrección de dos jueces expertos, que cuentan con la experiencia de trabajar varios años con la población de la presente investigación. El licenciado en Psicología, director general del Centro San José de Las Lomas y la Psicóloga de la misma institución. (Ver anexos)

PROCESO DE CONFIABILIDAD

Según Hernández (2003, P.354), la confiabilidad se refiere “al grado en que su aplicación repetida a los mismos sujetos u objetos, produce iguales resultados”. Se realizó una prueba piloto con 6 adolescentes de ambos sexos, que tienen las mismas características de la población de estudio. Este cuestionario cuenta con un coeficiente de Alfa de Cronbach bueno.

Cuestionario N° 2 Expresiones Resilientes

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| Expresiones Resilientes | Alfa de Cronbach |
| | 0,827 |

5. PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo del presente trabajo, según la metodología de la investigación y el proceso de la determinación de selección de la muestra se realizaron los pasos siguientes:

Primera fase: Organización institucional, se coordinó con las autoridades del centro “San José de Las Lomas”, se explicó el proceso y los alcances de la investigación.

Segunda fase: la identificación y selección de muestra se coordinó con la encargada de psicopedagogía.

Tercera fase: antes de la aplicación de instrumentos a la muestra, se realizó la validación de los cuestionarios y prueba piloto.

Cuarta fase: Análisis de datos, para esta fase se utilizó el programa SPSS 18, para la obtención de datos precisos.

Quinta fase: Análisis y descripción de resultados.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se comenta los resultados obtenidos con el cuestionario de Inteligencia emocional del doctor Hendire Weisenger, el cual se encargó de medir la inteligencia emocional en general así también las competencias personales que inciden en los adolescentes seleccionados del centro integral San José de Las Lomas. Para la medición de la resiliencia se aplicó el cuestionario Expresiones o Factores Resilientes de Edith Grotberg.

La presentación de resultados de los cuestionarios de manera cuantitativa, esto quiere decir la información numérica, mediante porcentajes, uso de cuadros y gráficos, se utilizó el programa SPSS 18, para un análisis estadístico preciso.

A continuación se presentan los datos demográficos de la población de estudio.

1. DATOS DEMOGRÁFICOS

Se ha considerado necesario mencionar estos datos para tener un mejor entendimiento de los resultados de la investigación. Los datos a ser expuestos son:

- Edad
- Sexo
- Grado escolar
- Tipo de familia

TABLA 1**EDAD**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válidos | | | | |
| 12,00 | 7 | 29,2 | 29,2 | 29,2 |
| 13,00 | 5 | 20,8 | 20,8 | 50,0 |
| 14,00 | 4 | 16,7 | 16,7 | 66,7 |
| 15,00 | 3 | 12,5 | 12,5 | 79,2 |
| 16,00 | 1 | 4,2 | 4,2 | 83,3 |
| 17,00 | 2 | 8,3 | 8,3 | 91,7 |
| 18,00 | 2 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

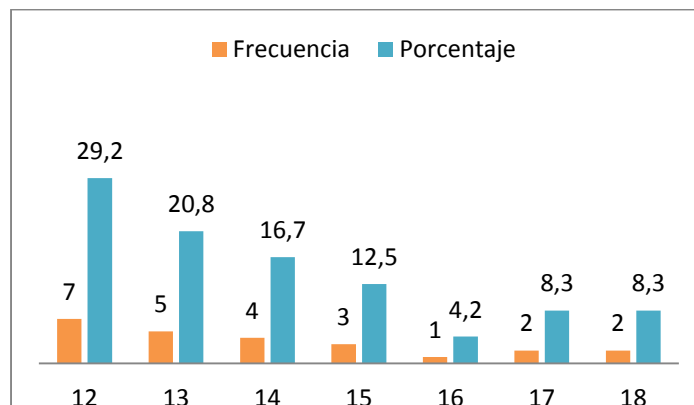


Figura 1
Elaboración propia

La edad de la población investigada se encontraba dentro del rango de 12 a 18 años. Siendo la mayor frecuencia con 7 participantes con el porcentaje de 29,2% la edad de 12 años, el 20,8% (5s) indicaron tener 13 años, el 16,7% (4s) se encontraban en la edad de 14 años, el 12,5% (3s) indicaron que se encontraba en la edad de 15 años, en las edades de 17 y 18 años se encontraban con 8,3% (2s) y la edad de 16 años con un solo participante tiene la menor frecuencia y un 4,2%.

Estos datos nos indican que los adolescentes del Centro Integral de Las Lomas en su mayoría se encontraban en un rango de 12 a 18 años, y que existió un porcentaje mayor de adolescentes que tienen 12 años de edad.

TABLA 2

SEXO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válidos | F | 9 | 37,5 | 37,5 | 4,2 |
| | M | 15 | 62,5 | 62,5 | 37,5 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

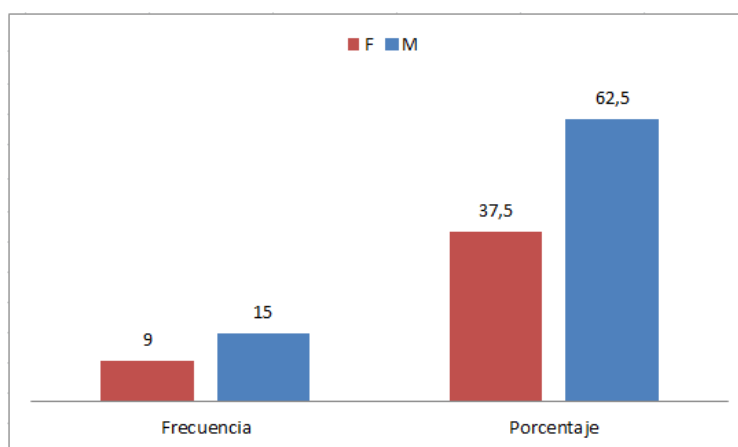


Figura 2

Elaboración propia

Observamos que una cantidad significativa del 62,5% (15s) son de sexo masculino y el 37,5% (9s) de sexo femenino.

TABLA 3
GRADO ESCOLAR

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| 1° Sec. | 5 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| 2° Sec. | 7 | 29,2 | 29,2 | 50,0 |
| 3° Sec. | 2 | 8,3 | 8,3 | 58,3 |
| 4° Sec. | 4 | 16,7 | 16,7 | 75,0 |
| 5° Sec. | 1 | 4,2 | 4,2 | 79,2 |
| 6° Prim. | 3 | 12,5 | 12,5 | 91,7 |
| 6° Sec. | 2 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

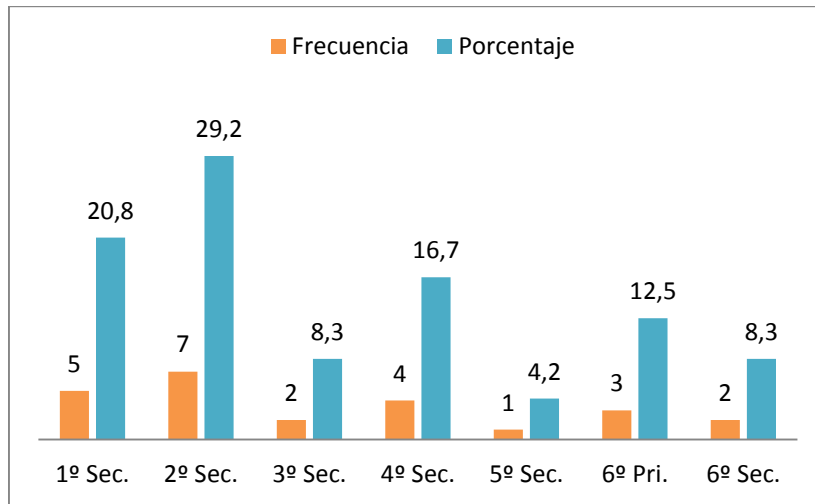


Figura 3
Elaboración propia

La siguiente tabla y grafico describe que un 29,2% (7s) estaba cursando el 2° secundaria, el 20,8% (5s) estaba en 1° de secundaria, 16,7% (4s) se encontraba en 4° de Secundaria, el 12,5% (3s) en 6° de primaria, el 8,3% (2s) secundaria 3° y 6° y solo el 4,2% (1s) se encontraba en el curso 5° de secundaria.

TABLA 4
TIPO DE FAMILIA

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válidos | 24 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

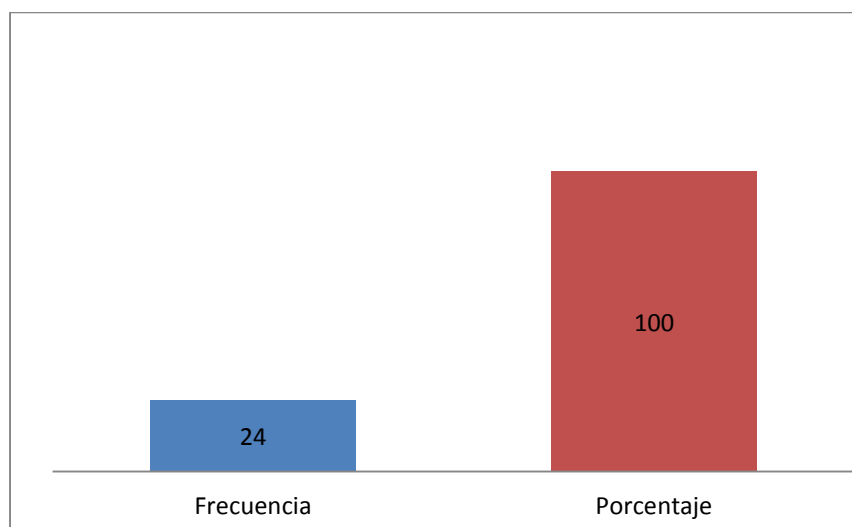


Figura 4
Elaboración propia

Con respecto al tipo de familia, como requisito de la investigación seleccionamos adolescentes de tipo de familia monoparental, que solo vivan con un solo progenitor, es por ello que el 100%, los 24 adolescentes pertenecen a este tipo de familia.

2. CUESTIONARIO N°1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

TABLA 5

INTELIGENCIA EMOCIONAL

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| DEFICIENCIA | 1 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| BAJO NIVEL | 1 | 4,2 | 4,2 | 8,3 |
| Válidos VARIABLE | 9 | 37,5 | 37,5 | 45,8 |
| ADECUADO | 13 | 54,2 | 54,2 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

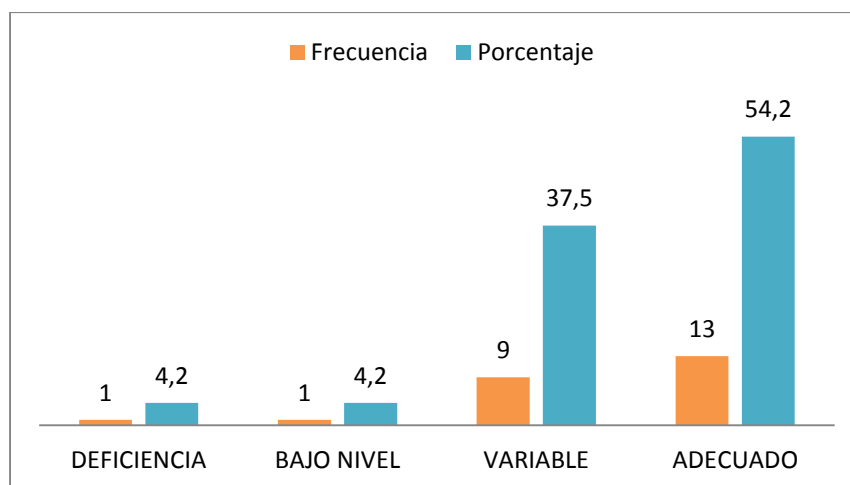


Figura 5
Elaboración propia

En el gráfico 5 se puede observar que la mayoría de los adolescentes más de la mitad de la población (13s) presentan un nivel adecuado de inteligencia emocional con un 54,2%, así mismo un 37,5% (9s) presentaron IE variable y el 4,2%, con la frecuencia de (1s)

presenta por un lado deficiencia y el otro con el mismo porcentaje y frecuencia bajo nivel de IE.

Estos resultados nos mostraron que una la totalidad 54,2% de los adolescentes presentaron un adecuado nivel de Inteligencia Emocional, siendo que esta es necesaria para el buen funcionamiento de la persona a nivel social.

TABLA 6
INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN GENERO

| | | INTELIGENCIA EMOCIONAL | | | | |
|------------------|-------------|------------------------|------------|-------------|-------------|------------|
| | | Deficiencia | Bajo Nivel | Variable | Adecuado | Total |
| Masculino | Frecuencia | 1 | 1 | 3 | 10 | 15 |
| | % Total | 4,1 | 4,1 | 12,5 | 41,7 | 62,4 |
| Femenino | Frecuencia | 0 | 0 | 6 | 3 | 9 |
| | % Total | 0 | 0 | 25 | 12,5 | 37,5 |
| TOTAL | Recuento | 1 | 1 | 9 | 13 | 24 |
| | % del Total | 4,1 | 4,1 | 37,5 | 54,2 | 100 |

FRECUENCIA

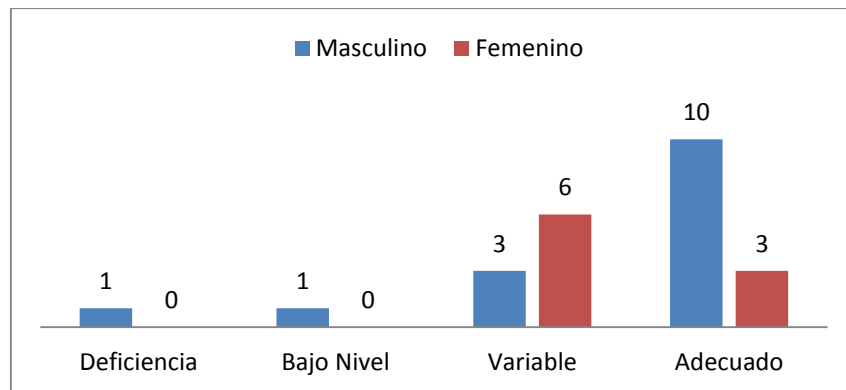


Figura 6
Elaboración propia

Los datos hallados muestran que de los 15 sujetos varones: 10 de ellos tenía una capacidad de IE adecuado, 3 varones mostraron IE variable y de los 2 varones restantes 1 sujeto mostro deficiencia de IE y el otro mostro bajo nivel de IE.

En cuanto a las mujeres (9s) tenían capacidad de IE variable 6 de ellas y 3 de ellas IE adecuado.

PORCENTAJE

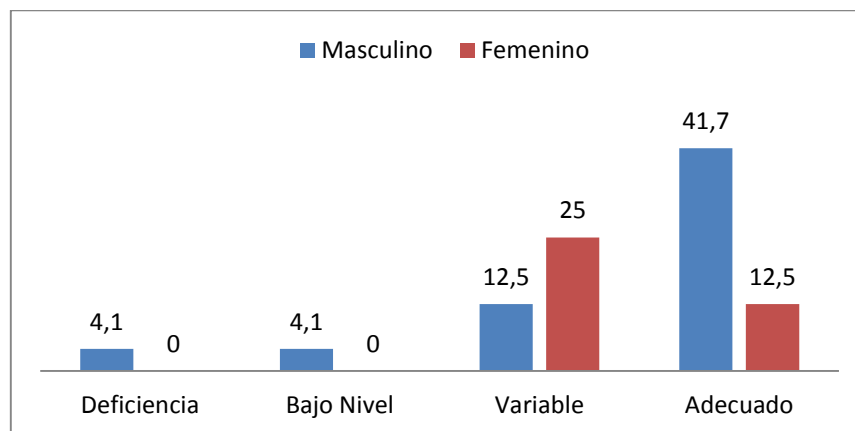


Figura 7
Elaboración propia

Los datos hallados en la gráfica muestran que un 41,7% de los hombres tenía capacidad de IE adecuado y que solo en los hombres existía deficiencia de IE y bajo nivel de IE, con un 4,1%. En las mujeres un 25% de ellas tenía IE variable y el 12,5% IE adecuado. Ninguna de ellas mostro deficiencia o bajo nivel de IE.

INTELIGENCIA EMOCIONAL POR ÁREAS

TABLA 7

AUTOCONOCIMIENTO

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| DEFICIENCIA | 2 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| BAJO NIVEL | 6 | 25,0 | 25,0 | 33,3 |
| Válidos VARIABLE | 9 | 37,5 | 37,5 | 70,8 |
| ADECUADO | 7 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

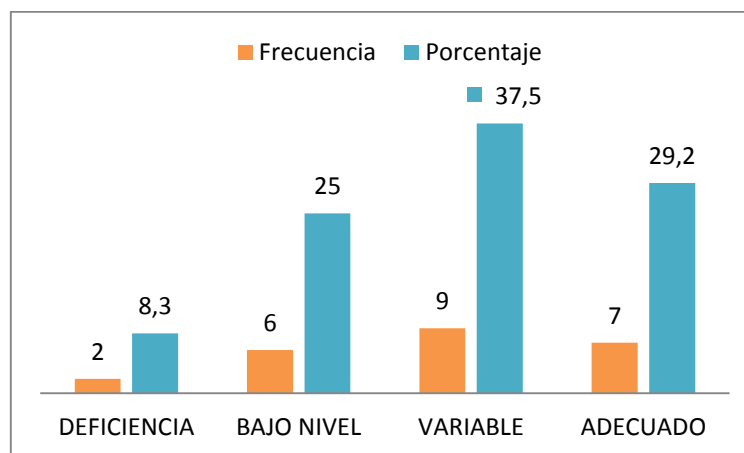


Figura 8

Elaboración propia

Los datos hallados muestran que el 37,5%, y un 8,3% un nivel de autoconocimiento deficiente.

Los resultados obtenidos del cuestionario de Inteligencia Emocional, en la dimensión de autoconocimiento nos dan a conocer que un 37,5% (9s) prestaron variabilidad en esta dimensión, el 29,2% (7s) presentaron un adecuado autoconocimiento, el 25% (6s) bajo nivel de auto conocimiento y un 8,3% (2s) deficiencia en esta dimensión.

Por lo tanto se puede decir a nivel general que un 37,5% 9 sujetos presentaron un nivel de autoconocimiento variable y como se indicó anteriormente el autoconocimiento es

conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones; es apreciar y dar nombre a las emociones.

TABLA 8
AUTOCONTROL EMOCIONAL

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| DEFICIENCIA | 1 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| BAJO NIVEL | 10 | 41,7 | 41,7 | 45,8 |
| Válidos VARIABLE | 11 | 45,8 | 45,8 | 91,7 |
| ADECUADO | 2 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

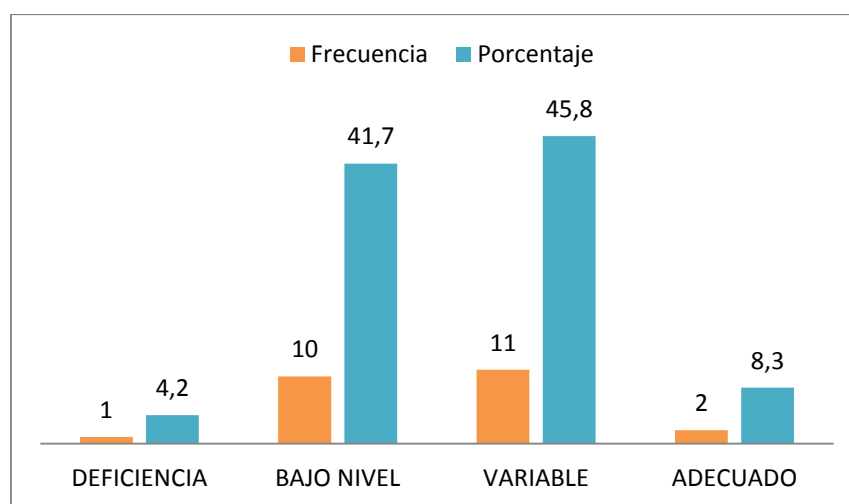


Figura 9
Elaboración propia

En esta dimensión se observa que un 45,8% (11s) de los adolescentes debieron mejorar su autocontrol porque fue variable, un 41,7% (10s) presentaron un bajo nivel de autocontrol, un 8,3% (2s) presentaron un adecuado autocontrol y un 4,2% (1s) presentaron deficiencia de autocontrol emocional.

Por lo tanto se puede decir que a nivel general en un 45,8% (11s) representando a la mayoría de los adolescentes presentaron un nivel variable de autocontrol sobre sus emociones. Cuya característica es manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.

TABLA 9
MOTIVACIÓN

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| DEFICIENCIA | 1 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| BAJO NIVEL | 6 | 25,0 | 25,0 | 29,2 |
| VARIABLE | 13 | 54,2 | 54,2 | 83,3 |
| ADECUADO | 4 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

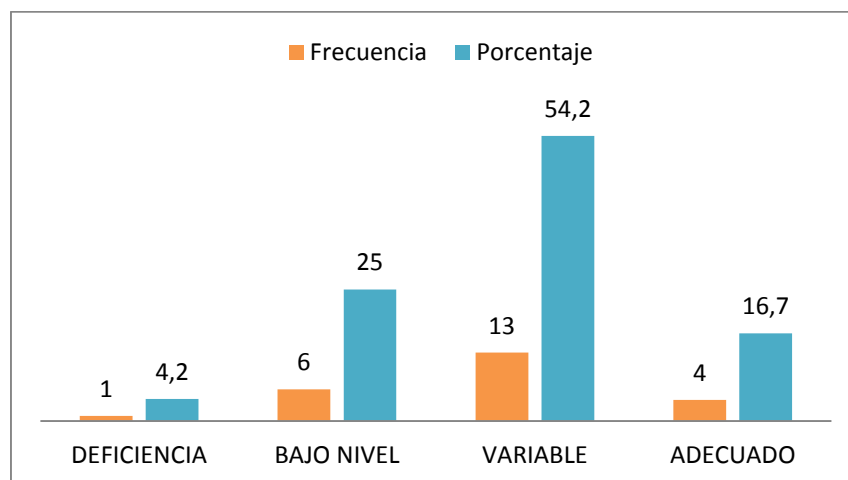


Figura 10
Elaboración propia

Otro de los componentes importantes de la Inteligencia Emocional es la capacidad de motivación y de acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que un 54,2% (13s) de los adolescentes mostraron variable su motivación, un 25% (6s) presentaron una bajo

nivel de motivación, un 16,7% (4s) demostraron una adecuada motivación y un 4,2% (1s) deficiencia en esta dimensión de IE.

Por lo tanto se puede decir que a nivel general con un 54,2 % que representa a un total de 13 adolescentes presentan una motivación variable de IE. Lo que nos indica que la muestra de tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utilizando el potencial que cada persona posee, en los sujetos es variable.

TABLA 10
EMPATÍA

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| DEFICIENCIA | 2 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| BAJO NIVEL | 5 | 20,8 | 20,8 | 29,2 |
| Válidos VARIABLE | 9 | 37,5 | 37,5 | 66,7 |
| ADECUADO | 8 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

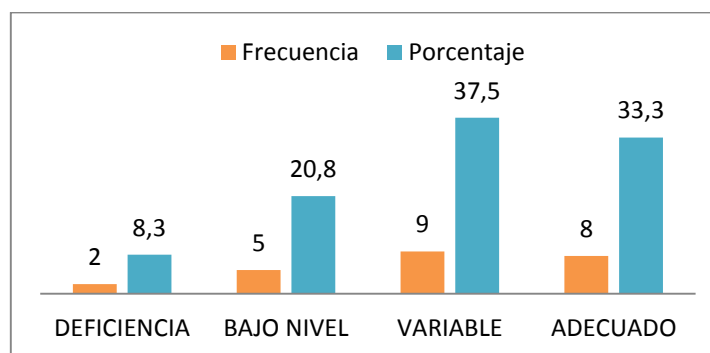


Figura 11
Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la dimensión de Empatía nos dan a conocer que un 8,3% (2s) muestra deficiencia por lo que deberán mejorar su empatía y prestaron bajo nivel de empatía, un 20,8% (5s), presentaron una adecuada empatía un 33,3% (8s) y por último el 37,7% (9s) presentan una empatía variable.

Por lo tanto se puede decir a nivel general que un 37,7% 9 sujetos presentaron una capacidad variable de empatía y como se indicó anteriormente la empatía es la aptitud social que consiste en captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos; requiere la predisposición para admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente.

TABLA 11
HABILIDADES SOCIALES

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| DEFICIENCIA | 2 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| BAJO NIVEL | 5 | 20,8 | 20,8 | 29,2 |
| Válidos VARIABLE | 12 | 50,0 | 50,0 | 79,2 |
| ADECUADO | 5 | 20,8 | 20,8 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

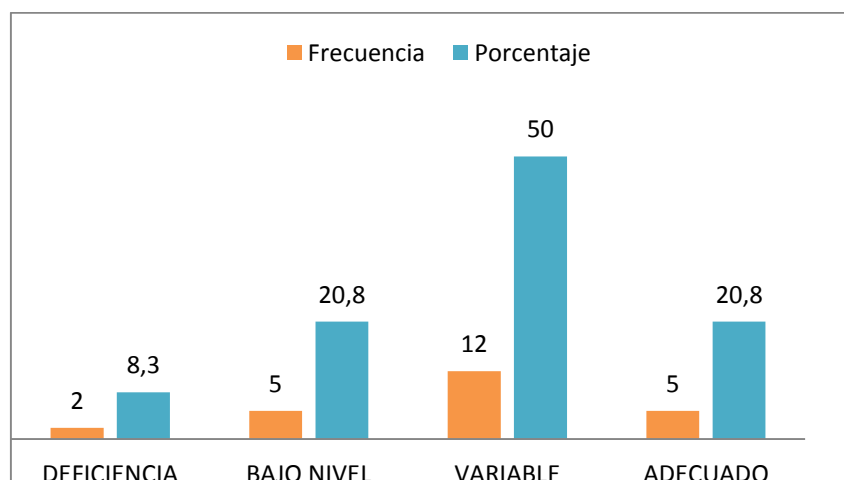


Figura 12
Elaboración propia

Los datos hallados muestran que un 50,0% de la población y un 8,3%

En esta dimensión se observa que un 50% (12s) de los adolescentes tiene un nivel de habilidades sociales variable, el 20,8% (5s) presenta un bajo nivel de habilidades sociales, con el mismo porcentaje y frecuencia 5 sujetos presentaron una adecuada capacidad de habilidades sociales y por último un 8,3% (2s) tenía un nivel de habilidades sociales deficiente.

Por lo tanto se puede decir que a nivel general en un 50% (12s) representando a la mayoría de los adolescentes presentaron un nivel de habilidades sociales variable. Cuya característica es la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, así como tratar de manera satisfactoria a los demás ya que de esto dependerá la capacidad de cultivar relaciones, reconocer conflictos y solucionarlos y encontrar el tono adecuado para percibir el estado de ánimo de las otras personas.

3. CUESTIONARIO N°2 EXPRESIONES RESILIENTES

TABLA 12

EXPRESIONES RESILIENTES

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| AUSENCIA | | 0 | 0 | 0 |
| NEUTROS | 10 | 41,6 | 41,67 | 41,67 |
| PRESENCIA | 8 | 33,3 | 33,33 | 75 |
| ALTA PRESENCIA | 6 | 25 | 25 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0% | 100,0 | |

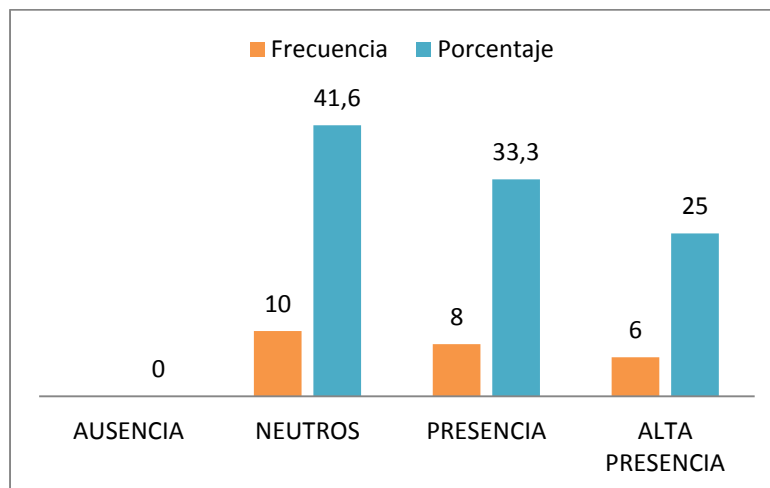


Figura 13

Elaboración propia

A partir de los resultados obtenidos y como se puede observar en la gráfica 13, el 41,6% (10s) de los entrevistados mostraron un nivel neutral de resiliencia, asimismo se puede ver que un 33,3% (8s) indicaron presencia de expresiones resilientes, un 25% (6s) indicaron alta presencia de expresiones resilientes y con puntuación del 0% (0s) nos indican que en la muestra del estudio no existe ausencia de esta variable.

Estos resultados nos mostraron que del total de la población 41,6%, 10 sujetos tenían Expresiones resilientes Neutras. Conociendo que esta variable hace referencia a tres niveles diferentes: Soporte social (yo tengo), habilidades (yo puedo) y fortaleza interna (yo soy y yo estoy).

TABLA 13

EXPRESIONES RESILIENTES POR GÉNERO

| | | RESILIENCIA | | | | |
|------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|------------|
| | | Ausencia | Neutros | Presencia | Alta Presencia | Total |
| Masculino | Frecuencia | 0 | 7 | 4 | 4 | 15 |
| | % Total | 0 | 29,2 | 16,7 | 16,7 | 62,6 |
| Femenino | Frecuencia | 0 | 3 | 4 | 2 | 9 |
| | % Total | 0 | 12,5 | 16,7 | 8,3 | 37,5 |
| TOTAL | Recuento | 0 | 10 | 8 | 6 | 24 |
| | % del Total | | 41,7 | 33,4 | 25 | 100 |

FRECUENCIA

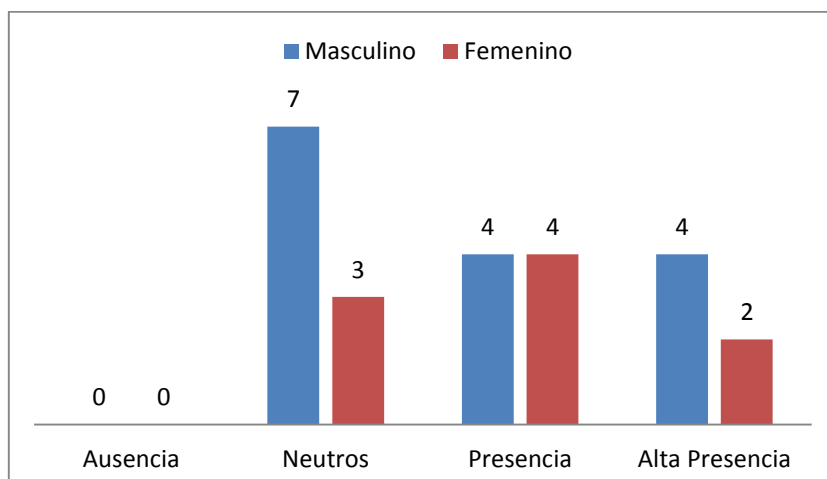


Figura 14

Elaboración propia

Los datos hallados muestran que de los 15 participantes varones; 7 de ellos tenían expresiones resilientes neutros. Y de los 8 restantes; (4s) mostraron presencia de ER y 4 sujetos alta presencia de ER.

En las 9 mujeres, 4 de ellas tenían presencia de ER, seguido con la frecuencia de 3 sujetos el nivel neutro de ER, también cabe mencionar que dos de ellas mostraron alta presencia de ER.

PORCENTAJE

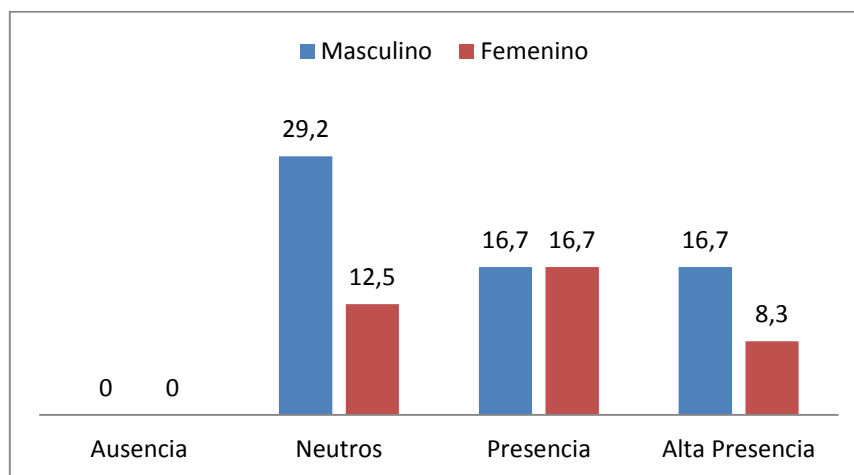


Figura 15
Elaboración propia

Los datos hallados en la gráfica 15 muestran que un 29,2% de los varones presenta factores resilientes neutros, 16,7% tenía presencia de ER y el mismo porcentaje 16,7% en los varones presento alta presencia de Expresiones Resilientes.

En las mujeres el 16,7% indico presencia de ER, el 12,5% mostro ER neutras y el 8,3% presento alta presencia de ER. Cabe mencionar que tanto en hombres como mujeres no existe ausencia de expresiones resilientes.

EXPRESIONES RESILIENTES POR ÁREA O SOPORTE

TABLA 14
YO TENGO

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SIEMPRE | 10 | 41,7 | 41,7 | 41,7 |
| CASI SIEMPRE | 8 | 32,5 | 32,5 | 74,2 |
| A VECES | 4 | 16,7 | 16,7 | 90,9 |
| NUNCA | 2 | 9,2 | 9,2 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

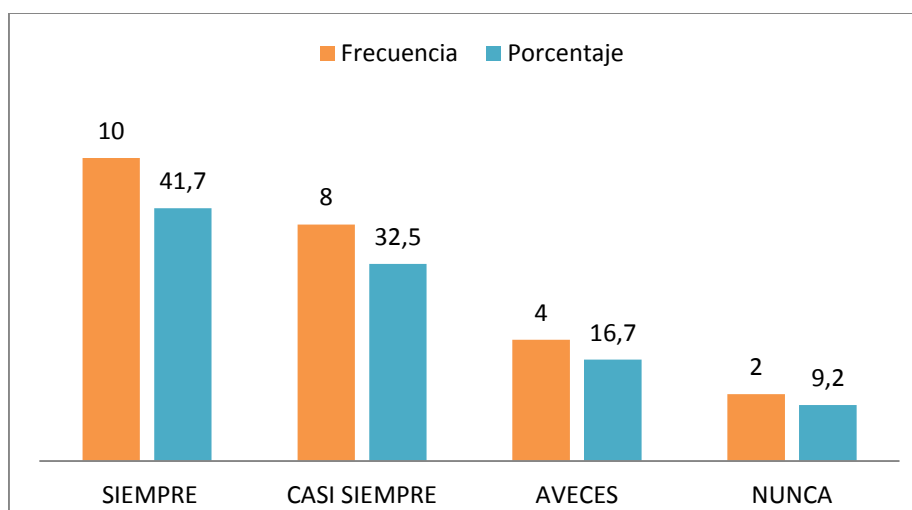


Figura 16

Elaboración propia

En los resultados obtenidos en el cuestionario de Expresiones Resilientes, en el área de soporte “Yo tengo” se puede observar que un 41,7% (10s) siempre encontraba un soporte social, el 32,5% (8s) casi siempre tenía soporte social, el 16,7 (4s) a veces tenía soporte social y el 9,2% (2s) nunca tenía soporte social.

Se puede establecer que los adolescentes en su mayoría con un 41,7% 10 sujetos encontraron en su entorno un soporte para expresar resiliencia.

TABLA 15

YO SOY

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| SIEMPRE | 10 | 41,7 | 41,7 | 41,7 |
| CASI SIEMPRE | 9 | 35,8 | 35,8 | 77,5 |
| A VECES | 4 | 18,3 | 18,3 | 95,8 |
| NUNCA | 1 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

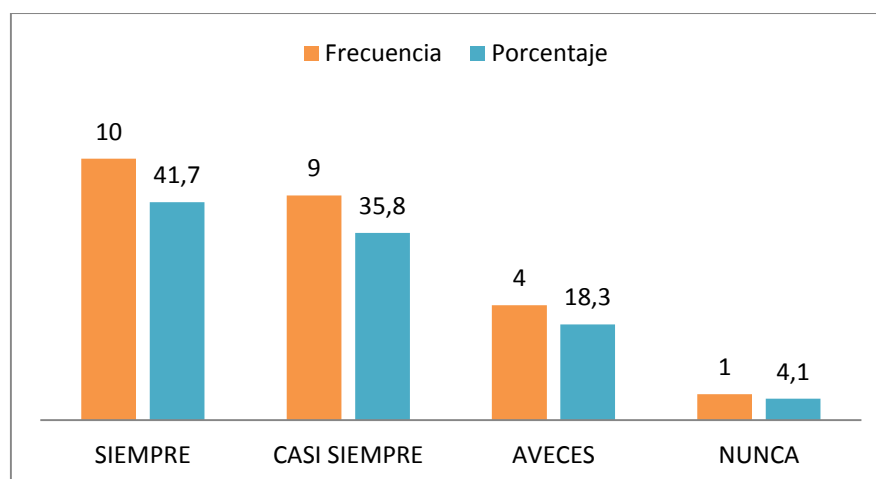


Figura 17
Elaboración propia

Los resultados obtenidos en el cuestionario de Expresiones Resilientes, en el área de soporte Yo soy se puede observar que un 41,7% (10s) indicaron que siempre encuentran un área de soporte en ellos mismos, el 35,8% (9s) indicaron que casi siempre, el 18,3% (3s) indicaron que a veces y el 4,1% (1s) indico que nunca expresa un soporte resiliente interno.

Por lo cual se puede determinar que los adolescentes en su mayoría con un 41,7% presentaron siempre una fortaleza interna para expresar su resiliencia.

TABLA 16
YO ESTOY

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SIEMPRE | 11 | 46,8 | 46,8 | 46,8 |
| CASI SIEMPRE | 8 | 34,4 | 34,4 | 81,2 |
| A VECES | 3 | 12,5 | 12,5 | 93,7 |
| NUNCA | 2 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

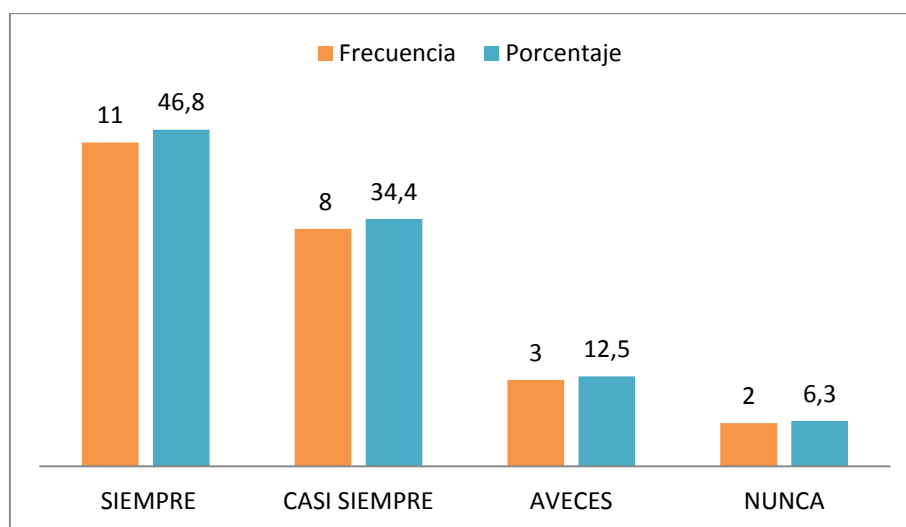


Figura 18
Elaboración propia

En la gráfica anterior se pueden observar los resultados obtenidos en el cuestionario de expresiones resilientes, en el área de soporte de yo estoy, que corresponde también a fortaleza interna, se puede observar que un 46,8% (11s) presentaron siempre un soporte interno, un 34,4% (8s) manifestaron un soporte interno casi siempre, un 12,5% (3s) indico que a veces presenta un soporte interno y un 6,3 % (2s) nunca tenía un soporte interno.

Estos resultados mostraron que los adolescentes en su mayoría un 46,8% (11s) presentaron siempre fortaleza interna para expresar su resiliencia.

TABLA 17
YO PUEDO

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SIEMPRE | 10 | 42,3 | 42,3 | 42,3 |
| CASI SIEMPRE | 8 | 33,9 | 33,9 | 76,2 |
| A VECES | 4 | 14,3 | 14,3 | 90,5 |
| NUNCA | 2 | 7,2 | 7,2 | 100 |
| Total | 24 | 100 | 100 | |

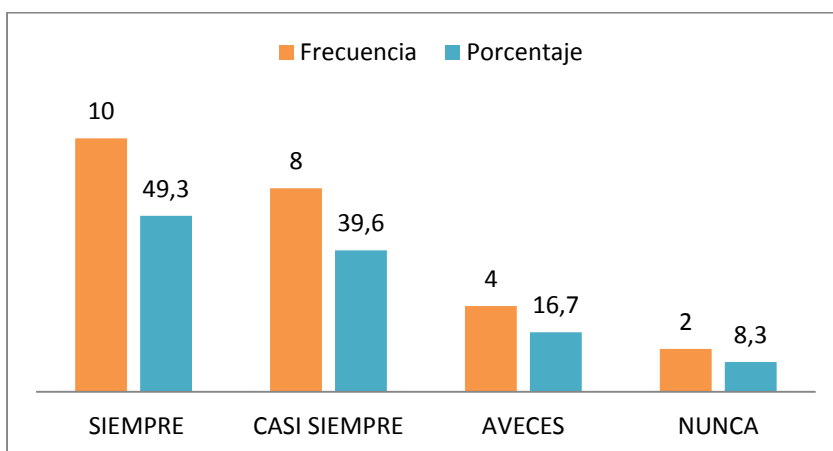


Figura 19
Elaboración propia

En la figura 19 el área de soporte yo puedo, de las expresiones resilientes nos dan a conocer que un 49,3% (10s) de los adolescentes siempre cuenta con habilidades para expresar su resiliencia, un 39,6% (8s) presentaron casi siempre habilidades sociales, un 16,7% (4s) a veces presentaron habilidad social y un 8,3% (2s) nunca presentan habilidades sociales para expresar su resiliencia.

Las dimensiones que presentó el cuestionario de Inteligencia Emocional del Dr. Hendire Weisenger, tuvo como resultados los siguientes porcentajes:

- Dimensión Autoconocimiento, 37,5% es variable (Ver figura 8)
- Dimensión Autocontrol Emocional, 45,8% es variable. (Ver figura 9)
- Dimensión Motivación, 54,2% es variable. (Ver figura 10)
- Dimensión Empatía, 37,5% es variable. (Ver figura 11)
- Dimensión Habilidades Sociales, 50,0% es variable. (Ver figura 12)

Estos porcentajes implican que la inteligencia emocional de las y los adolescentes del centro Integral San José de las lomas, manejan una adecuada inteligencia emocional. Significa que saben divertirse, son felices y seguros de sí mismo.

La Inteligencia emocional, en cuanto al género, nos indica que en los estudiantes de sexo masculino predomina la capacidad de inteligencia emocional adecuado, en cuanto a las participantes del sexo femenino presentan con mayor frecuencia capacidad de inteligencia emocional. (Ver figuras, 6 y 7)

Las dimensiones que presentó el cuestionario de Expresiones o Factores resilientes de Edith Grotberg, tuvo como resultados los siguientes porcentajes:

- Área de Soporte “Yo tengo”, 41,7% de la población siempre tiene un soporte externo. (Ver figura 16)
- Área de Soporte “Yo soy”, 41,7% de la población siempre tiene fuerzas emocionales internas. (Ver figura 17)
- Área de Soporte “Yo estoy”, 46,8% de la población siempre está dispuesto hacer características resilientes. (Ver figura 18)
- Área de Soporte “Yo puedo”, 42,3% de la población siempre intenta tener buenas relaciones sociales. (Ver figura 19)

Estos porcentajes implican que las expresiones resilientes de las y los adolescentes del centro Integral San José de las lomas, tienen expresiones resilientes neutras. Significa que en algunas ocasiones son resilientes.

Las Expresiones Resilientes, en cuanto al género, nos indica que en los estudiantes de sexo masculino predominan los factores resilientes neutros, en cuanto a las participantes

del sexo femenino emparejan la presencia y a la vez neutralidad de factores resilientes. En ambos géneros se pudo encontrar alta presencia de factores resilientes. (Ver figuras, 14 y 15)

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

La presente investigación se realizó con una muestra constituida por 24 adolescentes varones y mujeres que asisten regularmente al Centro Integral San José de Las Lomas, caracterizado por brindar apoyo biopsicosocial a población de escasos recursos económicos. Se hizo la aplicación de instrumentos que nos ayudaron a conocer la Inteligencia Emocional y las Expresiones resilientes.

Fue positivo el trabajo que se hizo con los sujetos, a continuación pasamos a exponer las conclusiones más importantes a las que llegamos después de realizar la investigación. Las mismas se exponen respondiendo cada uno de los objetivos planteados:

- Los resultados permiten observar que la mayoría de las y los adolescentes muestran un nivel de Inteligencia Emocional adecuado, ya que los mismos se encuentran rodeados de su familia que a pesar de ser monoparental, con un solo progenitor, llegaron a identificar y regular sus propias emociones. Son parte de una comunidad que los apoya, aprecia y los motiva para que se desarrollen integralmente, como se menciona en el marco teórico que la inteligencia emocional se desarrolla en la interacción entre las personas, que debemos tener en cuenta las diferencias individuales, y que la inteligencia emocional se puede aprender y mejorar.
- En cambio las expresiones resilientes son de nivel neutro, eso quiere decir que no existe un buen desarrollo de la resiliencia, ya que la mayoría de las y los adolescentes, se encuentra en un estado de confort, porque el centro les apoya económicamente, salud, estudios y tiene espacios recreativos, que reduce y llega a suplir las necesidades, generando un ambiente cómodo adecuado para el desarrollo del sujeto. Generando un ajuste psicosocial neutral ante situaciones adversas.

De acuerdo a los objetivos específicos el estudio llego a los siguientes datos:

- En cuanto al primer objetivo específico se diagnosticó que si existe la presencia de Inteligencia emocional, en los sujetos de estudio, como menciona Fernández-Berrocal & Ruiz (2008) las personas emocionalmente más inteligentes tienden a ser más hábiles para identificar, comprender y manejar sus propias emociones, y asimismo las de los demás, en este sentido la inteligencia emocional permitiría tener un mejor manejo y desarrollo de las relaciones interpersonales”.
- En cuanto al segundo objetivo específico se determinó que los niveles de inteligencia emocional son adecuados, es mayor a la media, esto indica que las y los adolescentes cuentan con una serie de competencias que determinan el modo en que se relacionan con ellos mismos y el modo que se desarrollan con los demás, lo que los habilitara a realizar trabajos, responsabilidades más complejas con éxito, según Goleman en el año 2004 indica que mientras más complejo es un trabajo, más importante es la inteligencia emocional.
- Del constructo de inteligencia emocional deriva el desarrollo de competencias emocionales. La competencia es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia. En el concepto de competencia se integra el saber, saber hacer y saber ser. Salovey y Mayer (1990), consideran que la competencia de la inteligencia emocional engloba habilidades como:

Conocer las propias emociones. El principio de Sócrates «conócete a ti mismo» nos habla de esta pieza clave de la inteligencia emocional. Se trataría de autoconocimiento.

Manejar las emociones: La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones y es fundamental en las relaciones interpersonales. Se trataría de autocontrol.

Motivarse a sí mismo: Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionadas. Se trataría de automotivación.

Reconocer las emociones de los demás. La empatía es fundamental y se basa en el conocimiento de las propias emociones, y a partir de ello seremos capaces de captar las señales que nos indican lo que los demás sienten.

Establecer relaciones sociales. El arte de establecer buenas relaciones con los demás. Estas cinco competencias personales que inciden en la inteligencia emocional: autoconocimiento, control de emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales, en su mayoría se encuentran entre estos dos rangos: variable y adecuado.

- En cuanto al cuarto objetivo específico relacionado a valorar la presencia de expresiones resilientes los datos generales de la investigación determinan que en los 24 participantes de esta investigación existe la presencia de expresiones resilientes, siendo la habilidad de recomposición y mantenimiento de los mecanismos de adaptación frente a la adversidad, recurriendo a todas las posibilidades para lograr un equilibrio entre factores protectores y de riesgo, al mismo tiempo pone en evidencia fortalezas y aspectos positivos que posibilitan un desarrollo más saludable, para las y los adolescentes.
- En cuanto a la variable expresiones resilientes se obtuvo un nivel neutro de expresiones resilientes, este resultado nos da un panorama poco favorable, ya que la resiliencia debe ser desarrollada porque es una capacidad con la que todos nacemos, y si de cierta forma se obtuvo neutralidad es que las y los adolescentes no están desarrollando esta capacidad vital para todo ser humano. Las instituciones u organizaciones sin fines de lucro, que ayudan a la población de bajos recursos económicos, puede llegar a frenar o neutralizar esta capacidad, por el ambiente y tipos de proyectos, ya que podrían llevar a un estado de confort a los sujetos, anulando las capacidades innatas que tiene todo ser humano, ya que la resiliencia es un proceso de desarrollo saludable y dinámico de los seres humanos, en el cual la personalidad y la influencia del ambiente interactúan recíprocamente.
- A continuación identificaremos las áreas de soporte de las expresiones resilientes, las cuales son: soporte social (yo tengo), habilidades (yo puedo) y fortaleza interna (yo soy y yo estoy), esta interacción de factores resilientes no es estática, sino todo

lo contrario. Tiene un carácter dinámico que permite trabajar para potenciarla y reforzarla, por lo que se parte del mismo lenguaje para identificar las condiciones que poseen los sujetos; las respuestas tienen mayor frecuencia y porcentaje en los incisos de siempre y casi siempre, esto quiere decir que las y los adolescentes encuentran apoyo en sí mismos y en su entorno.

- Como conclusión final, se indica que se ha cumplido satisfactoriamente con el objetivo general y los objetivos específicos propuestos en el trabajo de investigación.

2. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado el análisis correspondiente a cada una de las capacidades que influyen a la Inteligencia Emocional y los factores que expresan la resiliencia en las y los adolescentes que asisten al centro integral San José de la zona Las Lomas se puede exponer las siguientes recomendaciones:

- Frente a la inexistencia de investigaciones en relación a este tema, no existen trabajos que describan estas dos variables en nuestro contexto boliviano sería interesante aplicar esta misma investigación en poblaciones más grandes, para continuar con líneas futuras de investigación.
- Realizar investigaciones que proporcione datos de validez y fiabilidad en relación a Inteligencia emocional y Expresiones resilientes, con el fin de obtener y tener instrumentos que tengan puntuaciones y baremos nacionales.
- Se recomienda a todo el personal del Centro Integral San José de las Lomas, aplicar el Test de Inteligencia Emocional y el Cuestionario de expresiones resilientes pues resultan instrumentos de medición valiosos, con los cuales se podrá conocer y comparar resultados de las nuevas poblaciones con las que empezó a trabajar el centro, ya que existen estudios que respaldan la influencia de los educadores en sus estudiantes, de tal manera que las dimensiones intra personales, mejoren para afianzar la dimensión interpersonal.
- Como los dos cuestionarios aplicados, se pueden medir las dimensiones de la inteligencia emocional y conocer áreas de soporte de las expresiones resilientes,

con los resultados se pueden tomar decisiones para realizar talleres de formación integral, personal y en equipos de trabajo. Según sea, las necesidades que cada población de estudio pueda tener, con los resultados adquiridos.

- En el caso de la tutoría los resultados obtenidos de estos Test nos pueden brindar, orientaciones para planes de mejora disciplinarios, que les puedan ayudar a los estudiantes, a resolver conflictos emocionales o tomar decisiones para trabajar charlas de orientación en: escuela de padres, o en las reuniones anuales que se tiene con los padres de familia.
- Sería interesante conocer las respuestas de las variables inteligencia emocional y expresiones resilientes por los progenitores y confrontarlas con las respuestas que proporcionarían sus hijas e hijos.
- Se recomienda analizar las técnicas de afrontamiento e inteligencia emocional de las educadoras, ya que ellas son las que transcurren la mayor parte del tiempo con las y los adolescentes y representan un modelo de pensamiento y actuación.
- Para concluir se recomienda ampliar esta investigación aplicando anualmente estas pruebas a la población para conocer los avances o retrocesos en la población beneficiaria, porque según la misión y visión del Centro estas dos variables son transversales para el cumplimiento de la misma, así reestructurar y mejorar la metodología de sus proyectos.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- ALBERDI, I.: (1999). La nueva familia española. Madrid. Taurus. pp.60.
- BEL BRAVO, María Antonia, La familia en la historia, Madrid, Encuentro, 2000.
- BISQUERRA, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: Praxis - Wolters Kluwer.
- BOYATZIS, R. E. y SAATCIOGLU, A. A 20-year view of trying to develop emotional, social and cognitive intelligence competencies in graduate management education. Journal of Management Development, Vol. 27, nº 1, 2008, p. 92-108.
- CABRERA, M. (2011). Inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario de una institución educativa de la Región Callao. Tesis de magíster. Lima: Universidad Nacional de San Martín.
- CALZADA León R. Altamirano Bustamante N. Ruiz Reyes ML. (2001) La adolescencia. Acta Pediátrica de México; 22 (4): 288-91.
- CASTILLO, G. (2004). El adolescente y sus retos. La aventura de hacerse mayor. Madrid: Pirámide.
- CHILE: CEANIM. LANDERO, H. (2000). Las familias monoparentales: Sus características y tipología. Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. IV, núm. 90-91, 9-23.
- CICCHETTI, D. and COHEN. (1995) The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. DOI: 10.1111/1467-8624.00164.
- CYRULNIK, Boris (2001). La maravilla del dolor. Barcelona-España: Granica.
- DÍAZ, E. (2009). Estudio sobre inteligencias inter- e intrapersonales como instrumentos de desarrollo de la disposición a comunicarse en el aula. Tesis doctoral. España: Universidad de Huelva.
- ENRÍQUEZ, H. (2011). Inteligencia emocional plena: hacia un programa de regulación emocional basado en la conciencia plena. Tesis doctoral. España: Universidad de Málaga.

- GALLEGO, M. (2007). Identidad y Hegemonía: el tango y la cumbia como "constructores" de la nación. *Papeles del CEIC*, (2).
- GARDNER, H. Multiple intelligences: The theory in practice. New York: Basic Books, 1993, 320 p. ISBN: 978-0465047680.
- GIMENO, A. (1999) La familia: el desafío de la diversidad. Barcelona, Ariel.
- GONZÁLEZ, N., VALDEZ, J. & ZAVALA, Y. (2005). Resiliencia en adolescentes mexicanos *Enseñanza e Investigación en Psicología*, Vol. 13, Núm. 1, enero-junio, 2008 Universidad Veracruzana Xalapa, México.
- GOLEMAN, D. (1995b). What's your emotional intelligence quotient? You'll soon find out. *Utne Reader*, November/December.
- GOLEMAN, D. (1996). Inteligencia Emocional. España: Kairós
- GOLEMAN, D. (1998). Working with emotional intelligence, Nw York: Bantman.
- GOLEMAN, D (2004). Emotional Intelligence: perspectives on a theory of performance. En C. Cherniss & D. Goleman (Eds), *The emotionally intelligent workplace* (112-145). San Francisco: Jossey-Bass
- GUILLÉN DE MALDONADO, RUTH. (2005). Resiliencia en la adolescencia. *Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría*, 44(1), 41-43. Recuperado en 05 de noviembre de 2017, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-06752005000100011&lng=es&tlng=es.
- GROTBORG, E. H. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy*. Barcelona: Gedisa.
- GROTBORG, E. (2003). Nuevas tendencias en resiliencia. Paidós. Heresi, M. (2010). Buenos tratos y la función del padre en el desarrollo emocional de niños, niñas y adolescentes. *Abriendo caminos.*, 63,64.
- HERNÁNDEZ, S. FERNÁNDEZ, C. & Baptista, P. (2010: 344). Metodología de la investigación. 5ta. Edición. México.

- HERNÁNDEZ, A. (1998). Familia, Ciclo Vital y Psicoterapia Sistémica Breve. Bogotá: El Buho. Kotliarenc, M., Cáseres, I., & Alvarez, C. (1996). Resiliencia Construyendo en adversidad.
- HENDERSON, E. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy*. Madrid: Gedisa.
- HENDERSON, N. & Milstein, M. (2003). *Resiliencia en la escuela*. Buenos Aires: Paidós
- HEREDIA, Helen, S., (2007), Inteligencia Emocional en Adolescentes Infractores de Ley de la Ciudad de La Paz, Tesis de Grado UCB, La Paz – Bolivia.
- HOWARD GARDNER. (1983). Surprise but not coherence: Sensitivity to verbal humor in right-hemisphere patient. *Brain and Language*, Vol. 18, Núm. 1, January 1983, Pages 20-27.
- INE (Instituto Nacional de Estadística), Proyecciones de población de ambos sexos según edad, (2012 - 2020)
- J.L. ZACCAGNINI “Usos y abusos de la inteligencia emocional”, VIII Jornadas de la Sociedad Española para la Investigación de las Diferencias Individuales (SEIDI), que se celebran en Madrid; y en el I Congreso Internacional Multidisciplinar sobre Trastornos por Déficit de Atención y Trastornos de la Conducta.
- KAPLAN, H. (1999). Toward an understanding of resilience: A critical review of definitions and models. En M. Glantz & J. Johnson (eds.) *Resilience and development: positive life adaptations*, (pp. 17–84). Nueva York: Plenum Publishers.
- KIMMEL, D. y Weiner, I. (1998) *La adolescencia: una transición al desarrollo*. Barcelona: Ariel Psicología.
- LANDERO Orduña, Mireya, "Las necesidades básicas. Una reflexión en torno a la justicia social", *Bien común y gobierno*, año 4, núm 37, 1997, pp. 17–24.
- LEIVA, L., PINEDA, M., & ENCINA, Y. (2013). Autoestima y apoyo social como predictores de la resiliencia en un grupo de adolescentes en vulnerabilidad social. *Revista de Psicología*, 111-123. Disponible en:

<http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/30859/32798>.

- LEUNER, B. Emotional intelligence and emancipation. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, Vol. 15, 1966, p. 193-203.
- LOSANA, A., & LATOUR, M. (2012). Resiliencia. Conceptualización e Investigaciones en Argentina. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 84-97.
- LUTHAR, S. and CUSHING, G. (1999). Neighborhood influences and child development: A prospective study of substance abusers' offspring. Published online: 01 December 1999, Volume 11, Issue 4 pp. 763-784.
- MÁRTIN, D., & BOECK, K. (2002). QE –O que é a Inteligência Emocional. Lisboa: Pergaminho.
- MAYA, J. (2006). En busca de resultados. Argentina: Universidad del Aconcagua.
- MAYER, J. D., SALOVEY, P., Y CARUSO, D. (2000). Emotional Intelligence. En Bisquerra Alzina, R. (2003): Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa* (21), 7-43.
- MAZZEO, V. (2007). Los cambios en la organización Familiar: el incremento de las familias monoparentales en la Ciudad de Buenos Aires a partir de los ochenta. *Población de Buenos Aires. . Población de Buenos Aires. , 63-74*.
- MAZZEO, V. (2011). Las familias monoparentales en Argentina: la importancia de la jefatura femenina. *Diferencias regionales, 1980-2001. Serie de Investigaciones N 11, ALAP, 179-200*.
- MELILLO, A. NR Suárez. Descubriendo las propias fortalezas. Buenos Aires, 2001 - bibliopsi.org
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES. (2007). Acontecimientos vitales estresantes, resiliencia y ajuste adolescente. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 53-62.
- MINUCHIN, S. (1982). *Familias y Terapia Familiar* (3 ed.). Buenos Aires-Argentina: Gedisa S.A.

- MINUCHÍN, S., & FISHMAN, C. (1997). *Técnicas de Terapia Familiar*. Barcelona-España: Paidós Ibérica S.A.
- MORELATO, G. (2011). Maltrato infantil y desarrollo: hacia una revisión de los factores de resiliencia. *Pensamiento Psicológico*, 83-96.
- MORENO, A. (2011). La promoción de la resiliencia en el vínculo establecido entre adolescentes y educadores en la práctica psicomotriz educativa. Barcelona: Universidad de Barcelona. Munist, M., Santos, H., Kotliarenco, M. A., Suárez, E.
- MUÑOZ, G. & Morales, M. (2008). Fiabilidad y validez de un cuestionario para medir en estudiantes universitarios la asociación de la ansiedad y depresión con factores académicos y psicosocio familiares durante el curso 2004-2005. *Revista Española de Salud Pública*, 82(2), 189-200. Recuperado en 06 de noviembre de 2017, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272008000200005&lng=es&tlng=es.
- OROS, L. (2009). El valor adaptativo de las emociones positivas. Una Mirada al funcionamiento Psicológico de los niños pobres. *Interamerican Journal of Psychology*. 43 (2), pp. 288–296.
- ORTIZ, E. (2008). Comunidad Educativa: ámbito de colaboración entre la familia y la escuela. En Maquilón, J.J, Mirete, A.B., Escabajar, A y Gímenez, A.M. (Coords.), *Cambios educativos y formativos para el desarrollo humano y sostenible* (pp.71-79). Universidad de Murcia.
- PÁEZ, D., Fernández, I.; Campos, M.; Zubieta, E. y Casullo, M. M. (2006). Apego seguro, vínculos parentales, clima familiar e inteligencia emocional: Socialización, Regulación y bienestar. *Ansiedad y Estrés*, 12, 329-341.
- PEÑA, N. (2009). Fuentes de resiliencia en estudiantes de Lima y Arequipa. *Liberabit. Revista de psicología*, 15, 59-64.
- PÉREZ LO PRESTI, ALIRIO; REINOZA DUGARTE, MARIANELA; (2011). El educador y la familia disfuncional. *Educere*, Septiembre-Diciembre, 629-634.

- Rosich Universidad de Barcelona (2000) Anuario de Psicología, El bienestar psicológico de los preadolescentes vol. 31, no 2,73-86, Facultat de Psicologia.
- RICE, F. (1997). El estudio del desarrollo humano durante el ciclo vital. 2da. Edición. México. Disponible en <https://books.google.com. Pe/books>.
- RUTTER, M. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. Volume 14, Issue 8, December 1993, Pages 626-631.
- SLAIKEU, K. (1988).Intervención en crisis, (1a. ed.)México: El Manual Moderno.
- SALGADO, A.C. (2005) Métodos e Instrumentos para medir la Resiliencia: Una alternativa peruana. *Liberabit. Revista de Psicología*, 11,41-48.
- SALOVEY, P. & MAYER, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- SÁNCHEZ Escobedo, P., & Valdés Cuervo, Á. (2003). Una aproximación a la relación entre el rendimiento académico y la dinámica y estructura familiar en estudiantes de primaria. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 13 (2), 177-196.
- TINTAYA P. (2009). Proyecto de Investigación: Cuaderno para el estudiante. La Paz Bolivia.
- THOMAS (1987). Evaluación de la familia. Jornada de trabajo de CEPP: “Psicoterapia de familia. Barcelona, 1987.
- TURNER, J. (2005). La cultura es la luz de los ojos de América Latina. En R. Cassigoli y J. Turner (Eds). *Tradición y emancipación cultural en América Latina* (11-15). México: Siglo XXI Editores.
- UGARRIZA, N. y Pajares (2003). Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en la Muestra de Lima Metropolitana. Ed. Libro Buen Amigo. Lima.
- VAN GHENT, D. *The English novel: Form and function*. New York: Harper & Row, 1961, 314 p. ISBN: 0061310506.
- VERA, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del Psicólogo*, 27, 3-7.

- WECHSLER DAVID, HALPER FLORENCE AND JAROS EUGENIA. *Sychometric study of insulin-treated schizophrenics*, September 1940, Volume 14, [Issue 3](#), pp 466–476.
- WERNER, EMMY E. (1989). High-risk children in young adulthood: a longitudinal study from birth to 32 years. *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 59, n.1, pp. 72-81.

WEbGRAFÍA

www.inteligencia-emocional.org/aplicaciones_prácticas/articulos_educacion.htm

www.monografias.com/trabajos15/inteligencia-emocional/inteligenciaemocional.shtml

www.calidadevida.com.ar/inteligencia_emocional.htm

www.sht.com.ar/archivo/liderazgo/emocional.htm - 44k

www.campus-oei.org/revista/deloslectores/527Ariola.pdf

<http://www.innatia.com/s/c-organizacion-familiar/a-que-es-la-familia-monoparental.html>

Goleman, D. (2006) *Inteligencia Emocional*. España: Kairós. Disponible en <https://books.google.com.pe/books>

<http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/30859/32798>

ANEXOS

INVENTARIO DE EXPRESIONES RESILIENTES

Edad:

Sexo: Femenino - Masculino

Curso:

Por favor lee con atención y contesta con toda sinceridad marcando con una X en los cuadros de respuestas que crees que son las que más se identifiquen contigo.

| | | AFIRMACIONES | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|----------|-----|---|---------|--------------|---------|-------|
| YO TENGO | 1. | Yo tengo personas alrededor en quienes confié y quienes me quieren incondicionalmente. | | | | |
| | 2. | Yo tengo personas que me ponen límites para que aprenda a evitar peligros o problemas. | | | | |
| | 3. | Yo tengo personas que me muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder. | | | | |
| | 4. | Yo tengo personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo. | | | | |
| | 5. | Yo tengo personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender. | | | | |
| YO SOY | 6. | Yo soy una persona por la que otros sienten aprecio y cariño. | | | | |
| | 7. | Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto. | | | | |
| | 8. | Yo soy respetuoso de mí mismo y de mi prójimo. | | | | |
| | 9. | Yo soy capaz de aprender lo que mis maestros me enseñan. | | | | |
| | 10. | Yo soy agradable y comunicativo con mis familiares y vecinos. | | | | |
| YO ESTOY | 11. | Yo estoy dispuesto a responsabilizarme de mis actos. | | | | |
| | 12. | Yo estoy seguro de que todo va a salir bien. | | | | |
| | 13. | Yo estoy triste, lo reconozco y lo expreso con la seguridad de encontrar apoyo. | | | | |
| | 14. | Yo estoy rodeado de compañeros que me aprecian. | | | | |
| YO PUEDO | 15. | Yo puedo hablar de cosas que me asustan o inquietan. | | | | |
| | 16. | Yo puedo buscar la manera de resolver mis problemas. | | | | |
| | 17. | Yo puedo controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien. | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|
| 18. | Yo puedo buscar el momento apropiado para hablar con alguien o actuar. | | | | |
| 19. | Yo puedo encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito | | | | |
| 20. | Yo puedo equivocarme y hacer travesuras sin perder el afecto de mis padres. | | | | |
| 21. | Yo puedo sentir afecto y expresarlo. | | | | |