

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



**TESIS DE GRADO**

**RELACION ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y**  
**ASERTIVIDAD EN MAESTROS DE LA UNIDAD**  
**E|DUCATIVA BOLIVIANO HOLANDES DE CIUDAD**  
**SATELITE DEL ALTO**

**POR: ALCIRA ISABEL ALVAREZ QUISPE**

**TUTOR: LIC CARLA ANDREA MORALES CHAVEZ**

**LA PAZ – BOLIVIA**  
**Diciembre, 2020**

## **DEDICATORIA**

A quien me dio la vida, alegrías en mi niñez, anhelos en la adolescencia, la posibilidad de crecer como profesional; lo que fui, lo que soy y lo que seré, a mis padres y a Dios.

A mi familia, quien me instó y dio su apoyo incondicional desde que emprendí este viaje a través de un mar de objetivos y metas.

A mis amigos que con sus alegrías y fuerzas, estuvieron para levantarme cuando sentía que iba a desmayar.

A los docentes, que tuvieron la misión de ayudar a construir los conocimientos y el perfil profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a las personas que me apoyaron incondicionalmente en este largo camino, mi familia, mis padres, hermanos, tíos, amigos y docentes de igual manera a quienes guiaron, acompañaron y aconsejaron en este proceso de formación.

A quienes hicieron posible la puesta en marcha de esta investigación: directivos, profesores de la institución que abrió las puertas, Unidad Educativa Boliviano Holandés de la ciudad Satélite del alto.

Para finalizar debo realizar una mención importante, agradecer eternamente a Dios y mi madre por su ejemplo de principios como el amor, la gratitud, lealtad y la lucha sin desmayo por ver a sus hijos ser mejores y útiles a la sociedad, la emergen como mi más grande héroe en este plano muy importante de percepciones y sensaciones únicas e irrepetibles.

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	4
II. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. ÁREA PROBLEMÁTICA.....	4
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.5. HIPÓTESIS.....	11
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	12
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2. INTELIGENCIA.....	14
2.1. PERSPECTIVAS DE ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA.....	15
2.1.1. PSICOMÉTRICA.....	15
2.1.2. LA PERSPECTIVA COGNITIVA.....	16
3. EMOCIÓN.....	18
3.1. TIPOS DE EMOCIONES.....	18
3.2. FUNCIÓN DE LAS EMOCIONES.....	19
3.2.1. FUNCIONES ADAPTATIVAS.....	19
3.2.2. FUNCIONES SOCIALES.....	20
4. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	20
4.1. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	20
4.2. EVOLUCION DEL CONCEPTO.....	22
4.2.1. MODELO DE SALOVEY Y MAYER.....	22
4.2.2. MODELO DE REUVEN BAR-ON.....	23
4.2.3. MODELO DE GOLEMAN.....	23

4.3.	DOMINIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	24
4.3.1.	DOMINIO PERSONAL.....	24
4.3.2.	DOMINIO SOCIAL.....	25
4.4.	COMPETENCIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	25
4.4.1.	AUTOCONCIENCIA.....	25
5.	ASERTIVIDAD.....	31
5.1.	TEORÍAS RELACIONADAS A LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	33
5.1.1.	TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN.....	33
5.1.2.	TEORÍA DE LA ASERTIVIDAD DE ALBERTI Y EMMONS.....	33
5.2.	TIPOS DE COMUNICACIÓN.....	34
5.2.1.	LA CONDUCTA PASIVA.....	34
5.2.2.	LA CONDUCTA AGRESIVA.....	35
5.2.3.	LA CONDUCTA ASERTIVA.....	35
5.3.	COMPONENTES DE LA CONDUCTA ASERTIVA.....	36
5.4.	DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	37
5.4.1.	DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS DE ASERTIVIDAD.....	37
5.4.2.	ASERCIÓN POSITIVA.....	38
5.4.3.	COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA O GESTUAL.....	38
5.4.4.	DIMENSIÓN 2: ESTILO ASERTIVO.....	39
5.5.	DERECHOS ASERTIVOS.....	40
	CAPÍTULO III.....	41
	METODOLOGÍA.....	41
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.2.	VARIABLES.....	42
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.3.1.	POBLACIÓN O UNIVERSO.....	45

3.3.2. MUESTREO.....	45
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
IV. CAPÍTULO.....	53
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	53
CAPÍTULO V.....	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	101
4. BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA.....	103
ANEXOS.....	106

**INDICE DE TABLAS:**

TABLA 1 CANTIDAD DE PARTICIPANTES SEGUN SEXO.....	53
TABLA 2 FRECUENCIA DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES.....	54
TABLA 3 RANGO DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES.....	55
TABLA 4 TOTAL DIMENSION: ATENCION EMOCIONAL.....	59
TABLA 5 TOTAL DIMENSION: CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS.....	60
TABLA 6 TOTAL DIMENSION: REPARACION EMOCIONAL.....	61
TABLA 7 PREGUNTA 1: PRESTO MUCHA ATENCION A LOS SENTIMIEMTOS.....	63
TABLA 8 PREGUNTA 2: NORMALMENTE ME PREOCUPO MUCHO POR LO QUE SIENTO.....	64
TABLA 9 PREGUNTA 3: NORMALMENTE DEDICO TIEMPO A PENSAR EN MIS EMOCIONES.....	65
TABLA 10 PREGUNTA 4: PIENSO QUE MERECE PRESTAR ATENCION A MIS EMOCIONES Y ESTADOS DE ANIMO.....	66
TABLA 11 PREGUNTA 5: DEJO QUE MIS SENTIMIENTOS AFECTEN LO QUE PIENSO.....	67
TABLA 12 PREGUNTA 6: PIENSO EN MI ESTADO DE ANIMO CONSTANTEMENTE.....	68
TABLA 13 PREGUNTA 7: A MENUDO PIENSO EN MIS SENTIMIENTOS.....	69
TABLA 14 PREGUNTA 8: PRESTO MUCHA ATENCION A COMO ME SIENTO.....	70
TABLA 15 PREGUNTA 9: TENGO CLARO MIS SENTIMIENTOS.....	71
TABLA 16 PREGUNTA 10: FRECUENTEMENTE PUEDO DEFINIR MIS SENTIMIENTOS.....	72
TABLA 17 PREGUNTA 11: CASI SIEMPRE SE COMO ME SIENTO.....	73
TABLA 18 PREGUNTA 12 NORMALMENTE CONOZCO MIS SENTIMIENTOS SOBRE LAS PERSONAS.....	74
TABLA 19 PREGUNTA 13 A MENUDO ME DOY CUENTA DE MIS SENTIMIENTOS EN DIFERENTES SITUACIONES.....	75
TABLA 20 PREGUNTA 14: SIEMPRE PUEDO DECIR COMO ME SIENTO.....	76

TABLA 21 PREGUNTA 15: A VECES PUEDO DECIR CUALES SON MIS EMOCIONES.....	77
TABLA 22 PREGUNTA 16: PUEDO LLEGAR A COMPRENDER MIS SENTIMIENTOS.....	78
TABLA 23 PREGUNTA 17: AUNQUE A VECES ME SIENTO TRISTE, SUELO TENER UNA VISION OPTIMISTA.....	79
TABLA 24 PREGUNTA 18: AUNQUE ME SIENTA MAL, PROCURO PENSAR EN COSAS AGRADABLES.....	80
TABLA 25 PREGUNTA 19: CUANDO ESTOY TRISTE, PIENSO EN TODOS LOS PLACERES DE LA VIDA.....	81
TABLA 26 PREGUNTA 20: INTENTO TENER PENSAMIENTOS POSITIVOS, AUNQUE ME SIENTA MAL.....	82
TABLA 27 PREGUNTA 21: SI DOY DEMASIADAS VUELTAS A LAS COSAS, COMPLICANDOLAS, TRATO DE CALMARME.....	83
TABLA 28 PREGUNTA 22: ME PREOCUPO POR TENER UN BUEN ESTADO DE ANIMO.....	84
TABLA 29 PREGUNTA 23: TENGO MUCHA ENERGIA CUANDO ME SIENTO FELIZ.....	85
TABLA 30 PREGUNTA 24: CUANDO ESTOY ENFADADO INTENTO CAMBIAR MI ESTADO DE ANIMO.....	86
TABLA 31 DIMENSION: COMUNICACIÓN.....	87
TABLA 32 DIMENSION: EMPATIA.....	88
TABLA 33 PREGUNTA 1: SOY ABIERTO Y FRANCO EN LO QUE RESPECTA A MIS SENTIMIENTOS.....	89
TABLA 34 PREGUNTA 6: ANTES DE JUZGAR O REACCIONAR ANTE ALGUIEN, SUELO PONERME EN SUS ZAPATOS.....	90



TABLA 35 PREGUNTA 7: ME GUSTA PONER ATENCION E IMPORTANCIA A LAS OPINIONES DE LOS DEMAS.....	91
TABLA 36 PREGUNTA 8: ME ES FACIL ESTABLECER UNA CONVERSACION.....	92
TABLA 37 PREGUNTA 9: CUANDO CONSIDERO QUE ALGO ES INCORRECTO, LO EXPRESO SIN MIEDO.....	93
TABLA 38 PREGUNTA 2: CUANDO ME DICEN QUE HAGA ALGO, ME GUSTA SABER EL PORQUE.....	94
TABLA 39 PREGUNTA 3: DURANTE UNA DISCUSION, NO TEMO DAR MIS PUNTOS DE VISTA.....	95
TABLA 40 PREGUNTA 4: NO TENGO DIFICULTADES CON DECIR "NO".....	96
TABLA 41 PREGUNTA 5: EXPRESO MIS OPINIONES SIN DIFICULTAD.....	97
TABLA 42 PREGUNTA 10: ME ES FACIL EXPRESAR Y EXPLICAR MIS IDEAS U OPINIONES.....	98

**INDICE DE GRAFICOS:**

GRAFICO 1 DISTRIBUICION DE PARTICIPANTES SEGUN SEXO.....53

GRAFICO 2 FRECUENCIA DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES.....55

GRAFICO 3 RANGO DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES.....56

GRAFICO 4 TOTAL DIMENSION: ATENCION EMOCIONAL.....59

GRAFICO 5 TOTAL DIMENSION: CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS.....60

GRAFICO 6 TOTAL DIMENSION: REPARACION EMOCIONAL.....61

GRAFICO 7 PREGUNTA 1: PRESTO MUCHA ATENCION A LOS SENTIMIEMTOS.....63

GRAFICO 8 PREGUNTA 2: NORMALMENTE ME PREOCUPO MUCHO POR LO QUE SIENTO.....64

GRAFICO 9 PREGUNTA 3: NORMALMENTE DEDICO TIEMPO A PENSAR EN MIS EMOCIONES.....65

GRAFICO 10 PREGUNTA 4: PIENSO QUE MERECE PRESTAR ATENCION A MIS EMOCIONES Y ESTADOS DE ANIMO.....66

GRAFICO 11 PREGUNTA 5: DEJO QUE MIS SENTIMIENTOS AFECTEN LO QUE PIENSO.....67

GRAFICO 12 PREGUNTA 6: PIENSO EN MI ESTADO DE ANIMO CONSTANTEMENTE.....68

GRAFICO 13 PREGUNTA 7: A MENUDO PIENSO EN MIS SENTIMIENTOS.....69

GRAFICO 14 PREGUNTA 8: PRESTO MUCHA ATENCION A COMO ME SIENTO.....70

GRAFICO 15 PREGUNTA 9: TENGO CLARO MIS SENTIMIENTOS.....71

GRAFICO 16 PREGUNTA 10: FRECUENTEMENTE PUEDO DEFINIR MIS SENTIMIENTOS.....72

GRAFICO 17 PREGUNTA 11: CASI SIEMPRE SE COMO ME SIENTO.....	73
GRAFICO 18 PREGUNTA 12 NORMALMENTE CONOZCO MIS SENTIMIENTOS SOBRE LAS PERSONAS.....	74
GRAFICO 19 PREGUNTA 13 A MENUDO ME DOY CUENTA DE MIS SENTIMIENTOS EN DIFERENTES SITUACIONES.....	75
GRAFICO 20 PREGUNTA 14: SIEMPRE PUEDO DECIR COMO ME SIENTO.....	76
GRAFICO 21 PREGUNTA 15: A VECES PUEDO DECIR CUALES SON MIS EMOCIONES.....	77
GRAFICO 22 PREGUNTA 16: PUEDO LLEGAR A COMPRENDER MIS SENTIMIENTOS.....	78
GRAFICO 23 PREGUNTA 17: AUNQUE A VECES ME SIENTO TRISTE, SUELO TENER UNA VISION OPTIMISTA.....	79
GRAFICO 24 PREGUNTA 18: AUNQUE ME SIENTA MAL, PROCURO PENSAR EN COSAS AGRADABLES.....	80
GRAFICO 25 PREGUNTA 19: CUANDO ESTOY TRISTE, PIENSO EN TODOS LOS PLACERES DE LA VIDA.....	81
GRAFICO 26 PREGUNTA 20: INTENTO TENER PENSAMIENTOS POSITIVOS, AUNQUE ME SIENTA MAL.....	82
GRAFICO 27 PREGUNTA 21: SI DOY DEMASIADAS VUELTAS A LAS COSAS, COMPLICANDOLAS, TRATO DE CALMARME.....	83
GRAFICO 28 PREGUNTA 22: ME PREOCUPO POR TENER UN BUEN ESTADO DE ANIMO.....	84
GRAFICO 29 PREGUNTA 23: TENGO MUCHA ENERGIA CUANDO ME SIENTO FELIZ.....	85
GRAFICO 30 PREGUNTA 24: CUANDO ESTOY ENFADADO INTENTO CAMBIAR MI ESTADO DE ANIMO.....	86
GRAFICO 31 DIMENSION: COMUNICACIÓN.....	87
GRAFICO 32 DIMENSION: EMPATIA.....	88
GRAFICO 33 PREGUNTA 1: SOY ABIERTO Y FRANCO EN LO QUE RESPECTA A MIS SENTIMIENTOS.....	89

GRAFICO 34 PREGUNTA 6: ANTES DE JUZGAR O REACCIONAR ANTE ALGUIEN, SUELO PONERME EN SUS ZAPATOS.....	90
GRAFICO 35 PREGUNTA 7: ME GUSTA PONER ATENCION E IMPORTANCIA A LAS OPINIONES DE LOS DEMAS.....	91
GRAFICO 36 PREGUNTA 8: ME ES FACIL ESTABLECER UNA CONVERSACION.....	92
GRAFICO 37 PREGUNTA 9: CUANDO CONSIDERO QUE ALGO ES INCORRECTO, LO EXPRESO SIN MIEDO.....	93
GRAFICO 38 PREGUNTA 2: CUANDO ME DICEN QUE HAGA ALGO, ME GUSTA SABER EL PORQUE.....	94
GRAFICO 39 PREGUNTA 3: DURANTE UNA DISCUSION, NO TEMO DAR MIS PUNTOS DE VISTA.....	95
GRAFICO 40 PREGUNTA 4: NO TENGO DIFICULTADES CON DECIR "NO".....	96
GRAFICO 41 PREGUNTA 5: EXPRESO MIS OPINIONES SIN DIFICULTAD.....	97
GRAFICO 42 PREGUNTA 10: ME ES FACIL EXPRESAR Y EXPLICAR MIS IDEAS U OPINIONES.....	98

## **RESUMEN**

La inteligencia emocional y la asertividad son dos habilidades emocionales que permiten el relacionamiento con el entorno, y a su vez, su desarrollo y práctica generan bienestar en las personas. Números estudios, los muestran como habilidades importantes en cualquier ámbito, en este caso, la investigación pretende mostrar estas capacidades y su correlación, en 67 maestros pertenecientes a una unidad educativa secundaria de la ciudad de La Paz. Para este objetivo se utilizó la metodología cuantitativa que permite la recolección de datos a partir de dos instrumentos validados y contextualizados, y el posterior análisis estadístico para demostrar la hipótesis planteada. Las pruebas utilizadas fueron el Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait MetaMood Scale) de Salovey, Mayer, adaptado de Fernández Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) y para la segunda variable, la Escala de evaluación Asertividad (EAA) de María Esther Moraga Padilla (2013). La investigación mostro en sus resultados, a partir del análisis estadístico utilizado que las variables tienen un 0,904 de correlación, la cual es indicada como una relación alta e intensa, es decir que ambas habilidades interactúan entre sí, se afectan y conectan. A partir de ello, se obtuvieron diferentes conclusiones en función al análisis de las dimensiones de los instrumentos; entre ellas, resulta interesante hacer notar que las tendencias más altas de comunicación, asertividad, reconocimiento emocional, y empatía, entre otros, es más alto en mujeres que en hombres. Es importante tomar la investigación como antecedente, de manera que se pueda adentrar mas en las diferencias y características mostradas, así como el ámbito de los diferentes actores educativos y sus características.

## **ABSTRACT**

Emotional intelligence and assertiveness are two emotional skills that allow environment relationships, and at the same time, their development and practice generate well-being in people. Numerous studies show them as important skills in any field, in this case, the research aims to show these skills and their correlation, in 67 teachers belonging to a secondary educational school in La Paz city. For this objective, the quantitative methodology was used that permits the data collection from two validated and contextualized instruments, and the subsequent statistical analysis to demonstrate the proposed hypothesis. The tests used were the TMMS-24 Emotional Intelligence Test (Trait MetaMood Scale) by Salovey, Mayer, adapted from Fernández Berrocal, P., Extremera, N. and Ramos, N. (2004) and for the second variable, the Scale Assertiveness Assessment (EAA) by María Esther Moraga Padilla (2013). The research showed in its results, from the statistical analysis used, that the variables have a 0.904 correlation, which is indicated as a high and intense relationship, that is, both skills interact with each other, affect and connect. Starting from this, different conclusions were obtained based on the analysis of the instruments; Among them, it is interesting to note that the highest tendencies of communication, assertiveness, emotional recognition, and empathy, among others, are higher in women than in men. It is important to take the research as a antecedent, so that it can delve deeper into the differences and characteristics shown, as well as the scope of the different educational actors and their characteristics.

## **INTRODUCCIÓN**

El ámbito psico- educativo es un campo de estudio bastante amplio, más aun cuando hablamos de investigación, ambos están íntimamente relacionados si es que no son uno mismo; se puede hablar de los métodos implicados, de teoría educativa o psicopedagógica, del proceso educativo e incluso de los actores educativos y es precisamente de estos últimos a los que la investigación toma como punto inicial de estudio, específicamente a los docentes quienes se constituyen en parte fundamental del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Las corrientes psico-educativas actuales remarcan la importancia de acercarse cada vez más a la formación de los maestros bajo un paradigma en el que no solo se deba buscar el aprendizaje de contenidos y el desarrollo de objetivos y competencias cognitivas, sino una oportunidad de que el maestro pueda contribuir a la formación integral del estudiante, con el desarrollo de habilidades sociales y emocionales, además de la construcción y el reforzamiento de una escala de valores, que le ayuden a mantener una convivencia pacífica y armónica con el medio que los rodea, y esta solo podría ser lograda cuando el docente pueda desarrollar esas habilidades.

Además de las situaciones teóricas , se presentan situaciones que en la práctica requieren de la actuación directa del maestro, en las aulas se presentan un sin número de situaciones donde no se puede solo aplicar habilidades cognitivas, situaciones como: conflictos en la convivencia escolar, deserción, bajo rendimiento académico, irrespeto entre los mismos estudiantes, entre otras; que influyen no solo en el clima de aula sino en el aprendizaje, pueden ser manejadas desde la formación emocional del docente. Este componente implica la habilidad para identificar, comprender y manejar las propias emociones; y ésta definitivamente podría ser utilizada de manera que contribuya muy significativamente en la comunicación e interacción general del maestro con los estudiantes, y solucionar diferentes problemáticas.

Para que el maestro pueda asumir este reto, es necesario que reconozca su propio desarrollo integral, donde lo emocional se hace esencial en su práctica pedagógica y es

necesario tener las habilidades para identificar, comprender y manejar las propias emociones; de manera que contribuya en la comunicación e interacción general con los estudiantes. La presencia de la inteligencia emocional que tienen los maestros frente a la práctica pedagógica, la resolución adecuada de conflictos, las expresiones de afecto, empatía, regulación emocional entre otros, ha suscitado investigaciones que buscan dar cuenta de la relevancia de la inteligencia emocional en la práctica pedagógica y la formación de los docentes.

La neurociencia moderna está descubriendo que ninguna ciencia es posible sin estudiar la competencia emocional: nuestras emociones básicas y universales, los procesos emocionales con los que venimos al mundo. (Punset, 2006)

En función a lo mencionado, la investigación presenta como objetivo principal, mostrar la relación que existe entre inteligencia emocional y la asertividad, estos dos aspectos son fundamentales en el ejercicio de la práctica maestros y su interacción con los demás actores educativos.

Los maestros se constituyen en un grupo de gran importancia pues sobre ellos recae la gran responsabilidad de estar en contacto con jóvenes en formación. Como indica Fernández Berrocal “La escuela del siglo XXI ha asumido y reflejado desde el inicio este debate y se ha comprometido con la doble misión de educar tanto la cabeza como el corazón, lo académico y lo emocional”. (Fernandez Berrocal L & Extremera Pacheco, 2005). En nuestro contexto, la formación de maestros se da en las Escuelas Superiores de Formación de Maestros, bajo la coordinación del Ministerio de Educación; formación que actualmente se rige bajo la Ley de Educación N° 070 “Avelino Siñani y Elizardo Pérez”. En el Título II, Capítulo II, Sección I en su artículo 33 donde mencionan los Objetivos de la formación superior de Maestras y Maestros es: formar profesionales críticos, reflexivos, autocríticos, propositivos, innovadores, investigadores, comprometidos con la democracia, las transformaciones sociales, la inclusión plena de todas las bolivianas y bolivianos. Y, además, desarrollar la formación integral de la maestra y el maestro con un alto nivel académico, en el ámbito de la especialidad y el ámbito pedagógico sobre la base del



conocimiento de la realidad, la identidad cultural y proceso socio-histórico del país. (Ley de Educación N°70 "Avelino Siñani y Elizardo Pérez", 2010). Por lo cual, la formación de los maestros debería contemplar tanto la formación académica como la emocional, ya que el objetivo de su formación es integral. Sin embargo, en la revisión de la ley completa existe muy poca referencia a nivel de formación o apoyo afectivo-emocional.

La investigación es de gran importancia, principalmente porque nos permite el acercamiento a dos variables psicológicas: la inteligencia emocional y asertividad, dentro de esta se podrán observar diferentes aspectos como la diferencia de las respuestas, los niveles de asertividad dentro de los subgrupos participantes, el manejo de emociones y demás; además que como aporte teórico establece un antecedente teórico y práctico para el estudio de aspectos emocionales en una población educativa. La división del estudio se maneja en diferentes partes; la primera parte comprendida en el capítulo 1, hace un acercamiento y establecimiento del problema como tal, donde se encontrarán las bases de la investigación, tales como el planteamiento y formulación del problema, los objetivos, la hipótesis de trabajo, y la justificación. En el capítulo 2, se puede apreciar el respaldo teórico que sustenta el estudio de las variables; en el capítulo 3, se encuentra el marco metodológico, el cual establece el enfoque, tipo y diseño de investigación, la definición de la población y además los instrumentos utilizados en el estudio. Posteriormente se encuentra el capítulo 4, que comprende los resultados que presenta la investigación, los cuales están representados en gráficos y descripciones, en función a la variable de estudio. Por último, en el capítulo 5, se presentan las conclusiones y recomendaciones resultantes de todo el proceso investigativo.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **I. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.1. ÁREA PROBLEMÁTICA**

En las últimas décadas, la educación viene experimentando un interesante cambio de paradigma. Mientras que en los años noventa se orientaba fundamentalmente al desarrollo cognitivo y la adquisición de conocimientos, actualmente ha reconocido la enorme necesidad de concebir al ser humano como un todo integrado; es decir, por los aspectos cognitivos, afectivos y morales que interactúan permanentemente con el entorno. (Buitrón Buitrón & Navarrete Talavera, 2008)

La inteligencia emocional y asertividad se consideran competencias afectivas y emocionales con características definidas, dos puntos clave dentro del desarrollo de las habilidades sociales, importantes e inherentes a los seres humanos y el grupo de maestros no es ajeno a él. De tal modo, son de suma importancia en el ámbito educativo también en cualquier actor educativo que participe en el proceso, en este caso el plantel docente ya que son la base para el desarrollo evolutivo y socio-emocional de sus estudiantes, el maestro se convierte en un referente que puede ser definitorio en la adopción de actitudes, comportamientos, emociones y sentimientos, por otro lado, el desarrollo de estas habilidades se constituye en un factor protector y que interviene en el mismo ejercicio de la profesión, ya sea en la práctica diaria como en el afrontamiento de situaciones excepcionales.

Los maestros, al igual que la población en general se ven cada día enfrentados a una crisis de violencia, el cambio de valores, la indisciplina, la poca motivación al estudio; todo esto relacionado con problemas a nivel familiar, social, político y demás. Por ello, es preciso que el maestro tenga pleno conocimiento de la incidencia de las habilidades emocionales dentro de su práctica pedagógica para promover el desarrollo integral del estudiante, las acciones y los acontecimientos que suceden día a día en el aula de clase, tener presente

que los gestos, las palabras o las intervenciones que realiza el maestro frente a los estudiantes marcan su comportamiento durante las actividades académicas y la disposición o actitud que asume respecto a la clase.

Las habilidades sociales son un espectro amplio de conceptos y sobretodo prácticas de interrelación, Mayern y Solovey citados en Cabello y Col, en su artículo sobre Docentes emocionalmente inteligentes plantean este constructo como un conjunto de habilidades que abarcan desde los procesos psicológicos más básicos (percepción de las emociones con exactitud) hasta los más complejos (regulación de las emociones y promoción del crecimiento emocional e intelectual). Así, se trata de un modelo jerárquico en el que son necesarias las habilidades más básicas para llegar a las más complejas. (Cabello, Ruiz-Arana, & Fernandez-Berrocal, 2010)

La formación docente es un ámbito donde se puede enfocar el desarrollo de habilidades emocionales, sin embargo, no existen referentes claros sobre este punto; ya que tanto el currículo base de educación regular, así como , la malla curricular de formación de maestros no especifican la formación o el desarrollo a nivel personal ; existen pocas referencias al respecto pese a que como se mencionó anteriormente dentro de la ley que rige actualmente se especifica que la educación es integral. El modelo actual de educación denominado “Modelo socio comunitario productivo”, se desarrolla en base a fundamentos epistemológicos , basados en teorías psicológicas sociales como la de Vigotsky, experiencias pedagógicas contextualizadas , tales como el caso de la Escuela de Warisata y demás acontecimientos sociales-educativos relevantes a nivel nacional, sin embargo, no se toma en cuenta aspectos psicológicos y menos emocionales; lo cual es sin duda, una debilidad tanto en la formación de maestros como en la réplica e influencia sobre los estudiantes. Encontramos dentro de los Fundamentos del currículo cinco fundamentos:

- Fundamento político e ideológico: descolonización
- Fundamento filosófico: vivir bien
- Fundamento sociológico: condición plural

- Fundamento epistemológico: pluralidad epistemológica
- Fundamento psicopedagógico: aprendizaje comunitario (Ministerio de Educación, 2014)

La parte que más se relaciona a las variables de investigación la encontramos en el fundamento psicopedagógico , el cual hace referencia al aprendizaje comunitario, si bien no es explícito, se puede hacer relación a que la base de este fundamento está relacionado a la comunicación asertiva pues plantea “el dialogo como metodología de aprendizaje, exige que los sujetos que van a dialogar, maestros, estudiantes, y otros sujetos de la comunidad o entorno , se traten como iguales y no como subordinados en una relación de superior/inferior , o de conocedor/ignorante. Solo de ese modo horizontal se puede escuchar a los demás, en un sentido profundo”. (Ministerio de Educación, 2014)

Por otro lado, todos los aspectos que delimitan la educación y el ejercicio de los actores educativos está enmarcado en la Ley de Educación N° 070 Avelino Siñani y Elizardo Pérez, desde las bases , objetivos, lineamientos hasta la organización de los estamentos curriculares, sin embargo, cada año la organización curricular para educación regular y especial es actualizada. Si bien, ambos contemplan diferentes ideas sobre contenidos, metodologías y teorías de respaldo educativo, en la lectura y practica se puede evidenciar que no existen planteamientos claros, directos ni explícitos sobre el tema de educación emocional, es más, no son mencionados ni como términos de referencia, lo cual sin duda resulta en un vacío tanto teórico como practico para la formación y ejercicio del maestro. A nivel internacional, en cambio, se han planteado políticas educativas por medio de organizaciones mundiales que luchan por la educación, las cuales recalcan la importancia de las habilidades sociales, ya desde los años noventa, el claro ejemplo llega con el discurso de Jacques Delors de la UNESCO (1996), que propuso que la educación respondiera a las demandas sociales y fuera un mecanismo de prevención del conflicto humano. Este trabajo manifestaba la enorme preocupación por la incapacidad de las personas de convivir y tolerar las diferencias, citado en (Buitrón Buitrón & Navarrete Talavera, 2008)

## **1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En nuestro contexto , la formación y ejercicio de los maestros está subordinada a las decisiones gubernamentales, reguladas por el ministerio de educación, que en general se enfoca en aspectos teóricos y hasta administrativos , sin embargo, existe poca referencia a aspectos emocionales de los maestros de aula. Desde la psicología se busca tanto conocer como adentrarse en los fenómenos psicológicos de los diferentes actores educativos en base al estudio del aspecto tanto emocional como social en torno a un maestro en ejercicio. Sobre esto, Bisquerra (2005) realiza un estudio en España sobre la educación emocional en la formación del profesorado. El trabajo de investigación, en un marco de educar para la vida, propone la educación emocional, encaminada al desarrollo de competencias emocionales, las cuales se consideran competencias básicas para la vida. Se expone el concepto de educación emocional, con sus objetivos y contenidos. Para poder implantar programas de educación emocional se requiere una formación del profesorado. Se propone un programa para la formación inicial del profesorado en competencias emocionales. También se señala la importancia de la formación permanente. (Bisquerra, 2005)

Asimismo, Acevedo y colaboradores, en una investigación realizada en Lima con profesores al respecto de sus habilidades sociales, explica que, un porcentaje significativo de docentes no demuestran una comunicación Asertiva, podrían mostrar estilos extremos: agresividad o pasividad en su comportamiento habitual. Además, que, tan solo el 50% de los profesores declara conocer y controlar su vida afectiva y que por otro lado un porcentaje significativo de profesores que tienen una auto percepción negativa de su vida. (Acevedo, y otros, 2007)

En específico sobre la variable de estudio asertividad, Güell Barceló, Manuel (2011) en su artículo: “La comunicación asertiva a los docentes” muestra como la comunicación es un aspecto central en el acto educativo, no sólo dentro del aula, sino también en la relación con compañeros y compañeras. A menudo, los docentes muestran dificultades a la hora de motivar al alumnado, o a la hora de resolver algunos conflictos, tanto en el aula como

en la sala de profesores. Conocer con más detalle algunas técnicas asertivas nos permitirá mejorar nuestra tarea diaria, y aumentar nuestro bienestar en el trabajo.

Si bien estas son investigaciones relativamente recientes, el ámbito emocional en la educación ha sido estudiado desde hace ya décadas, concretamente en el ámbito de maestros se encuentra poca referencia y no contextualizada, ya que como se señaló anteriormente, las políticas educativas han respondido a demandas e ideologías gubernamentales, por lo que existen pocas investigaciones con nuestra población de maestros.

Este último, indica una clara preocupación desde la investigación sobre la emoción y relacionada a los procesos educativos, desde diferentes perspectivas y enfocados en los diferentes sujetos que participan en un proceso de aprendizaje, a partir de ello, es que se pone especial interés en el grupo de maestros, al ser importante conocer aspectos emocionales que caracterizan a este grupo, se podrá ampliar el campo de conocimiento sobre el plantel docente.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En una institución educativa intervienen diferentes actores, tales como estudiantes, padres de familia, docentes, directivas, administrativos y personal de servicios generales, los cuales de forma directa e indirecta participan dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje; teniendo en cuenta que el proceso formativo de un estudiante va más allá de la adquisición de conocimientos específicos, si no, la vivencia e interacción misma. Además, se debe considerar que cada uno de los actores educativos mencionados se convierte en un espectro de características variables, que de una u otra manera serán expresados en el campo educativo, y éstos a su vez tendrán incidencia de alguna manera con el entorno.

Así mismo lo indican Extremera y Fernandez: la función de los maestros es tan importante pues más allá de la formación basada en contenidos es importante su rol en la formación de capacidades socio-emocionales y la solución de conflictos interpersonales; la creación

de estrategias emocionales y la enseñanza de habilidades empáticas mostrando a los alumnos cómo prestar atención y saber escuchar y comprender los puntos de vista de los demás. (Extremera & Fernández-Berrocal, 2003)

En función a ello, la investigación toma en cuenta los aspectos emocionales de los maestros; al ser este un grupo tan particular pues están en interacción directa con estudiantes, padres y colegas, tal como indican (Abarca, Marzo y Sala, 2002; Vallés y Vallés, 2003) citados en (Extremera, 2003):

“(…) junto con la enseñanza de conocimientos teóricos y valores cívicos al profesor le corresponde otra faceta igual de importante: moldear y ajustar en clase el perfil afectivo y emocional de sus alumnos. De forma casi invisible, la práctica docente de cualquier profesor implica actividades como la estimulación afectiva y la expresión regulada de los sentimientos positivos y, más difícil aún, de las emociones negativas (ira, envidia, celos)”. (Extremera & Fernández-Berrocal, 2003)

Todo ello nos lleva a especificar las variables de estudio de la investigación: la inteligencia emocional y la asertividad, si bien son dos habilidades con una conceptualización separada una más enfocada en el manejo interno de las emociones y la otra en la expresión de las mismas, ambas enfocados en el bienestar emocional y social de cada persona. Es en este ámbito donde surge la problemática a estudiar, pues si bien ambos conceptos son cotidianamente entendidos, surge la necesidad de conocerlos en ámbito educativo, estableciendo una población específica.

La asertividad en maestros se constituye en una habilidad de suma importancia, pues esta define la forma de comunicación que podría tener con sus colegas y estudiantes, al ser esta una habilidad emocional y social que se divide en tres tipos (agresivo, pasivo y asertivo), necesariamente esta habilidad está relacionada a diferentes variables emocionales, una de ellas la inteligencia emocional, al ser este un aspecto amplio que además de considerar la capacidad de expresión, se adentra más allá en las emociones de las personas.

Por lo cual se propone las siguientes preguntas que guían la formulación de problema:

**Pregunta General:**

**¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y asertividad en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto?**

**Preguntas específicas:**

- ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional según las dimensiones de atención emocional, claridad de los sentimientos y reparación emocional en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto?
- ¿Cuáles son los niveles de comunicación asertiva en los maestros de la unidad educativa Boliviano Holandés de ciudad satélite del Alto?
- ¿Existen diferencias o similitudes entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones de asertividad en maestros de la unidad educativa Boliviano Holandés de ciudad Satélite del Alto?

**1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la asertividad en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mostrar los niveles de inteligencia emocional según las dimensiones de atención emocional, claridad de los sentimientos y reparación emocional en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto
- Determinar los niveles de asertividad según las dimensiones: Comunicación y empatía en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto.



- Comparar los resultados de las dimensiones de la inteligencia emocional con las dimensiones de asertividad en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **HIPOTESIS DE TRABAJO**

Existe relación entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de asertividad en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto

### **HIPOTESIS NULA**

No existe ningún tipo de relación entre los niveles de inteligencia emocional y los tipos de asertividad en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto

### **HIPOTESIS ALTERNATIVA**

Mientras mayores son los niveles de inteligencia emocional existe mejor nivel de asertividad en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto.

## 1.6. JUSTIFICACIÓN

El aula visto desde una perspectiva más amplia será un espacio donde confluyen individuos con historias personales, con vivencias propias , con ideas, creencias y emociones que no se pueden uniformar; es ahí donde cobra importancia el estudio de la forma en que estos son exteriorizados y compartidos con el grupo; el maestro no elude tal situación, y no solo en su relación con los estudiantes, ya que es un actor educativo que se relaciona con padres de familia, personal administrativo y además con otros maestros. Lo cual se convierte en una responsabilidad sumamente importante ya que esta definirá parte de su desempeño laboral como su satisfacción personal y laboral. El maestro debe estar atento a las necesidades socio-emocionales de sus estudiantes para brindarles acciones y respuestas efectivas que puedan convertirse en modelos de formación integral de sus estudiantes, de esta manera la inteligencia emocionales y asertividad del maestro puede influir positiva o negativamente en las interacciones presentadas en el aula, y por ende en su desarrollo tanto actual como posterior.

La investigación de forma general se adentra en el desarrollo de habilidades como la inteligencia emocional o la comunicación asertiva va más allá de su estudio o conocimiento, es necesario en primer lugar la asimilación de las capacidades implicadas, el autoconocimiento de debilidades y fortalezas y entrenamiento paralelo; todo adelante de ser una iniciativa personal debe pasar a ser un requisito indispensable para el ejercicio docente; por lo que , este estudio, se relacionaran las dos variables de inteligencia emocional y la asertividad , a partir de la aplicación de dos instrumentos que miden los niveles de cada uno y que mostrando los niveles de cada uno se podrá identificar diferentes dimensiones y sub-dimensiones.

La investigación, además, tiene gran relevancia pues brinda datos teóricos sobre los niveles actuales de habilidades sociales entre los maestros, si bien no se manipulan las variables es importante mostrar los datos reales, sean estos positivos o incompatibles a las teorías, de esta manera se genera un aporte importante para la población. Es estudio de las

variables, profundiza en el conocimiento de las relaciones, la forma en que estas dos se manifiestan.

El reto para nuestra sociedad y nuestro sistema educativo reside en saber extender esta formación a todos los docentes, para que no se trate de una formación anecdótica y puntual en algunos centros muy concretos llenos de sano romanticismo y entusiasmo. Un proceso de cambio que puede parecerle utópico, pero que el curso de los tiempos está convirtiendo en una necesidad imperiosa y no en un lujo superfluo. Para resolver las contradicciones y paradojas de la sociedad del siglo XXI necesitamos de una escuela saludable, competente y feliz, y esto será una misión imposible sin docentes emocionalmente inteligentes. (Cabello, Ruiz-Arana, & Fernandez-Berrocal, 2010)

La relevancia a nivel metodológico y práctico reside en que, este estudio muestra cómo se puede relacionar dos instrumentos, y en su análisis muestra la relación de dimensiones teóricas específicas de cada variable, además que cada instrumento brinda información sobre temas determinados, como las formas específicas de comunicación (agresiva, asertiva, pasiva), relacionadas a diferentes niveles de inteligencia emocional. El uso de instrumentos validados es también importante para realizar un estudio y brindar información que pueda ser fiable en esta región.

A nivel social, la investigación busca aportar desde la psicología al ámbito educativo, pues en definitiva los aspectos personales influyen en el proceso de enseñanza – aprendizaje; por lo que se busca que los resultados puedan ser de importancia para crear acciones que le den aún más importancia al aspecto psicológico de los maestros, quienes son fundamentales para una experiencia no solo adecuada sino feliz dentro de la etapa educativa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2. INTELIGENCIA

La inteligencia es un potencial biopsicológico para procesar información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura. Es la capacidad que posee todo ser humano para resolver problemas de la vida. (Aguado Vera, 2016)

La inteligencia es la capacidad de saber obtener conclusiones como producto de los procesos de análisis y síntesis. Está en relación al uso y predominio del raciocinio y conciencia sobre las emociones o instintos para un adecuado desarrollo y desenvolvimiento. Es la capacidad del ser humano para aprender, es decir, incluye procesos cognitivos y meta cognitivos, para captar nuevos conocimientos y asimilarlos como tales (Gardner, 2008)

Asimismo, la inteligencia se considera como la aptitud personal para enfrentarse a nuevas situaciones haciendo uso del pensamiento como medio. Está más orientada a la función de adaptación y acomodación a la relación interpersonal haciendo uso racional de las exigencias con una finalidad.

La inteligencia es un término que se ha estudiado desde muchas perspectivas, su definición a atravesado muchos cambios a lo largo del tiempo. Para Izquierdo, esta es definida a partir de dos características: *intus legere* expresa la capacidad de intuir. Para otros *legere inter* equivaldría a “discernir”, a “darse cuenta de algo”. Entonces, se puede afirmar que la inteligencia es la capacidad que tiene el ser humano para trascender el presente sensorial, para “comprender el mundo en que vive y adoptar una actitud creadora ante él”. (Izquierdo, 2004, pág. 95)

Además, Sternberg aporta a la definición clásica la idea del contexto y su influencia, refiere la importancia del contexto sociocultural y distinguir varios tipos de inteligencias: la inteligencia práctica (cotidiana y social), la creativa y la analítica (emocional y cognitiva).

A partir de ello, se entiende que la inteligencia es uno de los constructos que ha despertado mayor interés entre los profesionales de la Psicología al igual que la emoción, cada científico enfoca su entendimiento de lo que es la inteligencia de acuerdo a su área de trabajo, incorporando modelos anteriores o simultáneos a la constitución de la Psicología como ciencia.

## **2.1. PERSPECTIVAS DE ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA**

### **2.1.1. PSICOMÉTRICA**

La perspectiva psicométrica se ocupa del estudio de las diferencias individuales en las personas y las causas de estas diferencias. De esta concepción psicométrica se derivan tres de los principales conceptos relacionados con la inteligencia humana: CI, edad mental y factor G, también llamado inteligencia general.

Binet y Simón, diseñaron el primer test de inteligencia con el propósito de predecir el Rendimiento Académico de alumnos con riesgo de fracaso escolar. Para estos, la inteligencia suponía tener juicio, sentido práctico, iniciativa y facultad para adaptarse a las circunstancias cambiantes del ambiente, lo que supone tener habilidad de dirección, adaptación y sentido crítico . Luego, Stern en 1912, propuso medir lo que él llamo el “Cociente de Inteligencia” (CI), que es la proporción entre la edad mental y la edad cronológica multiplicada por 100 ( $CI = (Edad\ Mental / Edad\ Cronológica) \times 100$ ). Si la edad mental era superior a la cronológica, el índice era mayor a 100, y si la edad mental era menor que la cronológica, el índice era menor que 100, si se obtenía un índice igual a 100 la edad cronológica era igual a la mental. El CI sería mayor o menor en función de la diferencia en sentido positivo, entre la edad mental y la cronológica, estableciéndose de

este modo, diferentes categorías que etiquetaban a las personas en determinados criterios de inteligencia (Mesa Jacobo, 2015)

### 2.1.2. LA PERSPECTIVA COGNITIVA

Esta perspectiva fue fundamentada por Sternberg y Gardner La perspectiva cognitiva se centra en la manera en que los individuos procesan la información, en los procesos cognitivos subyacentes a la conducta inteligente y en los procesos cognitivos implicados en la resolución de tareas. Como figura más representativa en este campo encontramos a R. J. Sternberg con su Teoría de la Inteligencia “Triárquica” que consta de tres partes o subteorías explicativas: la analítica o componencial, la sintética o experiencial y la práctica o contextual:

- **La inteligencia componencial o analítica:** es la habilidad de la persona para aprender a hacer cosas nuevas, adquirir nueva información, asimilar el conocimiento explícito que se enseña, almacenar y recuperar la información y llevar a cabo tareas de forma rápida y efectiva. Esta se ocupa de los procesos internos elementales de la información que subyace al pensamiento inteligente, es decir se encarga de definir con precisión los componentes o mecanismos intelectuales que se utilizan en la resolución de problemas. Considera tres tipos de componentes generales: meta componentes, componentes de desempeño y componentes de adquisición de conocimiento.
- **Teoría experiencial, o inteligencia sintética:** es la capacidad de la persona para solucionar y actuar de forma creativa y perspicaz; permite resolver problemas nuevos de manera creativa. Se ocupa tanto de los aspectos externos de la inteligencia como de los internos; de cómo afecta la experiencia de una persona a su inteligencia y cómo la inteligencia afecta a los distintos tipos de experiencias.
- **-Teoría contextual, o inteligencia práctica:** entendida como la habilidad de la persona para emplear sus conocimientos prácticos y sentido común para adaptarse

al ambiente, llegando a reformar el entorno para aumentar sus posibilidades y minimizar sus dificultades. (Mesa Jacobo, 2015)

Dentro de esta perspectiva del estudio de la inteligencia, también encontramos a Howard Gardner , quien estimó que la tradicional definición de inteligencia basada en los resultados de pruebas psicométricas limitaba el entendimiento que se podía tener de la misma, pues trata una sola forma de Rendimiento Académico y no la amplia gama de capacidades que puede tener un individuo. Es posible que una persona que no obtenga puntuaciones altas en una prueba de rendimiento, tenga otras capacidades o potencialidades que no queden reflejadas en este tipo de instrumentos ,Gardner, 2003 citado en (Mesa Jacobo, 2015)

A partir de los datos obtenidos en sus estudios Gardner planteó que una competencia intelectual humana debía dominar un conjunto de habilidades para la solución de problemas, permitiendo al individuo resolver los problemas o las dificultades a las que se enfrenta, y que también debía dominar la habilidad de encontrar o crear problemas, estableciendo con ello las bases para la adquisición de nuevos conocimientos. Definió la inteligencia como “la capacidad de resolver problemas en un ámbito cultural o en una comunidad” y como “un potencial biopsicológico para procesar información, que se puede activar en un marco cultural, para resolver problemas o crear productos que tienen valor en una cultura”.

También propuso la existencia de varias inteligencias, relativamente independientes entre sí y asumiendo que la inteligencia es funcional y que se manifiesta de distintas maneras en distintos contextos. Las inteligencias propuestas fueron las siguientes: lingüística, lógico-matemática, espacial, cinestésico-corporal, musical, interpersonal, intrapersonal, y naturalista (Gardner, 2008).

### **3. EMOCIÓN**

Tal como afirma Reeve, “Una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia”. (Reeve, J. , 1994). Emoción se refiere a las reacciones complejas que según Barón constan de: “1) Respuestas Fisiológicas, como cambios en la presión sanguínea y las tasas cardiacas; 2) Estados Cognoscitivos Subjetivos, los sentimientos que describimos como gozo, ira, pena o excitación sexual; y 3) Reacciones Expresivas, como cambios en las expresiones faciales o la postura.” (Robert, 1997)

#### **3.1. TIPOS DE EMOCIONES**

- Ira: Enojo, mal genio, furia, resentimiento, hostilidad, animadversión, indignación, irritabilidad, violencia y odio. La sangre fluye a las manos y así resulta más fácil tomar un arma o golpear un enemigo, el ritmo cardíaco se eleva, lo mismo que el nivel de adrenalina, lo que garantiza que se podrá cumplir cualquier acción vigorosa.
- Miedo: Ansiedad, desconfianza, fobia, miedo, nerviosismo, inquietud, terror, preocupación, aprehensión, remordimiento, sospecha, pavor y pánico. La sangre va a los músculos esqueléticos, en especial a los de las piernas, para facilitar la huida. El organismo se pone en un estado de alerta general y la atención se fija en la amenaza cercana.
- Felicidad: Alegría, disfrute, alivio, deleite, dicha, diversión, estremecimiento, éxtasis, gratificación, orgullo, satisfacción y manía. Aumenta la actividad de los centros cerebrales que inhiben los sentimientos negativos y pensamientos inquietantes. El organismo está mejor preparado para encarar cualquier tarea, con buena disposición y estado de descanso general.



- Amor: Aceptación, adoración, afinidad, amabilidad, dar con desinterés, caridad, confianza, devoción, dedicación, gentileza y hasta obsesión. Se trata del opuesto fisiológico al estado de "lucha o huye" que comparten la ira y el miedo. Las reacciones parasimpáticas generan un estado de calma y satisfacción que facilita la cooperación.
- Sorpresa: Asombro, estupefacción, maravilla, shock. El levantar las cejas permite un mayor alcance visual y mayor iluminación en la retina, lo que ofrece más información ante un suceso inesperado.
- Disgusto: Fastidio, molestia, insatisfacción, impaciencia. La expresión facial de disgusto es igual en todo el mundo (el labio superior torcido y la nariz fruncida) y se trataría de un intento primordial por bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o escupir un alimento perjudicial.
- Tristeza: Aflicción, autocompasión, melancolía, desaliento, desesperanza, pena, duelo, soledad, depresión y nostalgia. El descenso de energía tiene como objeto contribuir a adaptarse a una pérdida significativa (resignación).
- Vergüenza: arrepentimiento, humillación, mortificación, remordimiento, culpa.
- Repulsión: Rechazo, aversión, asco, desdén, desprecio, menosprecio.

### **3.2. FUNCIÓN DE LAS EMOCIONES**

Todas las emociones tienen alguna función que les confiere utilidad y permite que el sujeto ejecute con eficacia las reacciones conductuales apropiadas y ello con independencia de la cualidad hedónica que generen. Incluso las emociones más desagradables tienen funciones importantes en la adaptación social y el ajuste personal.

#### **3.2.1. FUNCIONES ADAPTATIVAS.**

Dentro de la función adaptativa, encontramos que las emociones pueden preparar al organismo para que ejecute eficazmente la conducta exigida por las condiciones ambientales, movilizándolo la energía necesaria para ello, así como dirigiendo la conducta (acercando o alejando) hacia un objetivo determinado.

La emoción tiene la función adaptativa de facilitar la ejecución eficaz de la conducta necesaria en cada exigencia. Así, la cólera facilita las reacciones defensivas, la alegría la atracción interpersonal, la sorpresa la atención ante estímulos novedosos, etc. Por otro, dirige la conducta, en el sentido que facilita el acercamiento o la evitación del objetivo de la conducta motivada en función de las características de la emoción.

### **3.2.2. FUNCIONES SOCIALES**

Se destaca varias funciones sociales de las emociones, como son las de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta pro-social. Emociones como la felicidad favorecen los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que las iras pueden generar respuestas de evitación o de confrontación. De cualquier manera, la expresión de las emociones puede considerarse como una serie de estímulos discriminativos que facilitan la realización de las conductas apropiadas por parte de los demás. (Choliz, 2005).

## **4. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

### **4.1. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Howard Gardner publicó “Estructuras de la mente”, donde reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las inteligencias múltiples, bajo la cual establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes: inteligencia auditiva musical, inteligencia cenestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico matemática. (Aguado Vera, 2016) Asimismo, esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la inteligencia social de Thorndike: las inteligencias intrapersonal e interpersonal. Posteriormente en 1995 el autor incluyó la inteligencia naturista y en 1997, volvió a modificar su teoría de las inteligencias múltiples, agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial. (Gardner, 2008)

Gardner , además, afirma en su libro que “hay evidencias persuasivas sobre la existencia de varias competencias intelectuales humanas relativamente autónomas”, a las que posteriormente denominaría inteligencias humanas (Gardner, 2008) dando paso de esta manera, a implementación de una nueva idea de inteligencia que iba más allá de lo utilizado hasta entonces que estaba basado en lo cognitivo.

Posteriormente en 1990, Mayer y Salovey citados en (Buitrón Buitrón & Navarrete Talavera, 2008) fueron los primeros en acuñar el término de “inteligencia emocional”, definiéndola como “la forma de inteligencia social que implica la capacidad de supervisarse a uno mismo y a otros, sus sentimientos y emociones, para diferenciar entre ellos y utilizar esta información para conducir el pensamiento y la acción”. incluyó las inteligencias personales de Gardner en su definición básica de inteligencia emocional. Señaló, asimismo, cinco capacidades fundamentales:

1. Conocer las propias emociones: reconocer un sentimiento mientras ocurre.
2. Manejar las emociones: manejar los sentimientos para que sean los adecuados.
3. Encontrar la motivación: ordenar las emociones al servicio de un objetivo mayor, desarrollando la capacidad de “automotivarse”.
4. Reconocer las emociones de los demás: la empatía.
5. Manejar las relaciones: manejar las emociones de los demás dentro del contexto interpersonal y social. Estas habilidades se relacionan al liderazgo y la eficacia interpersonal.

Goleman , quien también trabajo sobre la teoría de la Inteligencia emocional brinda una definición para entender la inteligencia emocional ; considera a la inteligencia emocional como la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones de regular las emociones en sí mismo y en los demás. (Goleman D., 2005)

Según Ángela Albuérne la inteligencia emocional está relacionada con la capacidad que los humanos tenemos para reconocer los sentimientos de uno mismo y de los demás, y la motivación para tener relaciones personales e interpersonales de una manera adecuada (Albuérne Ruiz, 2014)

## **4.2. EVOLUCION DEL CONCEPTO**

### **4.2.1. MODELO DE SALOVEY Y MAYER**

En el año 1990 Mayer y Salovey, dentro de una perspectiva cognitiva, acuñan el término de Inteligencia emocional definiéndolo como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos”, Salovey y Mayer, 1990. p. 239 citados en (Mesa Jacobo, 2015).

Este modelo distingue un conjunto de tres procesos adaptativos: a) la evaluación y expresión de las emociones; b) la regulación de la emoción; y c) la utilización de la emoción de manera adaptativa. Los dos primeros procesos están subdivididos en apreciaciones de “uno mismo” y “de los demás”, pues Salovey y Mayer consideraban muy importantes la percepción y regulación emocional que los individuos realizaban tanto a nivel personal como hacia los demás.

El modelo de habilidad de Mayer y Salovey considera que la IE se conceptualiza a través de cuatro habilidades básicas, que son: “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” Mayer y Solovey, 1997 citado en (Fernandez Berrocal L & Extremera Pacheco, 2005)

Salovey (en prensa) resalta que en el contexto escolar los alumnos se enfrentan diariamente a situaciones en las que tienen que recurrir al uso de las habilidades

emocionales para adaptarse de forma adecuada a la escuela. Por supuesto, los profesores deben también emplear su IE durante su actividad docente para guiar con éxito tanto sus emociones como las de sus alumnos. (Fernandez Berrocal L & Extremera Pacheco, 2005, pág. 68)

#### **4.2.2. MODELO DE REUVEN BAR-ON**

Este autor plantea un concepto que si bien está basado en los anteriores , busca de alguna manera darle una característica propia al dar énfasis a factores sociales , por lo cual la llama inteligencia socio-emocional Siendo este un modelo mixto, su conceptualización va más allá de estar únicamente basado en la inteligencia, sino que considera un conjunto de factores emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general de adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente. Considera que la relación de las personas con el medio ambiente es consecuencia de una capacidad que se centra en comprender, ser consciente, controlar y expresar las emociones de una manera adecuada y esto depende, según el autor de las características de la personalidad.

Para Bar-on la inteligencia emocional será “conjunto interrelacionado de competencias sociales y emocionales, habilidades y facilitadores que determinan cómo nos entendemos y nos expresamos efectivamente, entendemos a los otros y nos relacionamos con ellos, y hacemos frente y resolvemos las demandas del día a día”. (Bernal & Ferrándiz)

#### **4.2.3. MODELO DE GOLEMAN**

En 2002, Goleman propuso un modelo de inteligencia emocional que incluyó cuatro aptitudes agrupadas en dos grandes tipos de competencias: la personal y la social. La primera impactaría directamente en el tipo de relación que uno entabla consigo mismo; en la segunda, la competencia social definiría el tipo de vínculos que se establecen con los otros.

Para Daniel Goleman, “las emociones son en esencia impulsos para actuar, son planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado”. La teoría fue

denominada como el modelo de las competencias emocionales planteado por Daniel Goleman, esta, presenta una combinación de habilidades basadas en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos cognitivos y no cognitivos (Goleman, 1998). Lo que lo diferencia de los demás modelos es que su teoría de rendimiento va dirigida mayormente al ámbito empresarial y se centra en el pronóstico de la excelencia laboral. Este modelo consta de 5 habilidades básicas: conocer las emociones propias, tener conciencia de sí mismo, habilidad de manejar las emociones o de autorregularse, la habilidad para motivarse así mismo, la habilidad para reconocer las emociones de otros, empatía y la habilidad para manejar las relaciones y emociones ajenas.

Estos dominios son desarrollados por el autor y se presentan como los siguientes factores:

- La autoconciencia consiste en el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos.
- El automanejo se refiere al manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas.
- La conciencia social supone el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros.
- el manejo de las relaciones es la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte social

### **4.3. DOMINIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

#### **4.3.1. DOMINIO PERSONAL**

- a. **Conciencia de uno mismo:** comprender profundamente las emociones, fortalezas y debilidades, valores y motivaciones. Se sustenta en el desarrollo de tres habilidades: la conciencia emocional, la valoración personal y la confianza en uno mismo.

- b. **Autogestión:** regular los afectos y emociones para actuar con lucidez y claridad, según las demandas de cada situación. En tal sentido, además de la capacidad de regular la expresión de las emociones, se necesitan habilidades como la transparencia, la capacidad de adaptarse a entornos cambiantes y responder con iniciativa y optimismo, y la orientación hacia el logro a través del esfuerzo.

#### **4.3.2. DOMINIO SOCIAL**

- c. **Conciencia social:** ser capaces de comprender los sentimientos ajenos y tomarlos en cuenta durante el proceso de toma de decisiones. Se resalta el rol de la empatía, pero se requiere también del desarrollo de habilidades complementarias, como la facultad de tomar conciencia en la organización de los grupos humanos y la actitud de servicio.
- d. **Gestión de las relaciones:** regular las emociones de las otras personas; inspirarlas y movilizarlas en la dirección adecuada. Para ello, resulta indispensable ser capaz de establecer vínculos auténticos y duraderos, gestionar los conflictos, y trabajar en equipo en favor de los cambios deseables.

#### **4.4. COMPETENCIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Goleman 2002, “Se puede entender la competencia emocional como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales”.

Bisquerra en su investigación sobre la inteligencia emocional, muestra las diferentes capacidades involucradas en función a los dominios mencionados con anterioridad, entre los cuales podemos encontrar :

##### **4.4.1. AUTOCONCIENCIA**

Implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Las competencias emocionales que dependen de la autoconciencia son:

- 4.4.1.1. **Conciencia emocional:** Capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado.
- 4.4.1.2. **Autoeficacia Emocional:** capacidad de auto-eficacia emocional: el individuo se ve a sí mismo que se siente como se quiere sentir. Es decir, la auto-eficacia emocional significa que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituye un balance emocional deseable. En esencia, uno vive de acuerdo con su «teoría personal sobre las emociones» cuando demuestra auto-eficacia emocional que está en consonancia con los propios valores morales.
- 4.4.1.3. **Autoconfianza:** un fuerte sentido del propio valor y capacidad.
- 4.4.1.4. **Dar nombres a las propias emociones:** Habilidad para utilizar el vocabulario emocional y los términos expresivos habitualmente disponibles en una cultura para etiquetar las propias emociones.
- 4.4.1.5. **Autocontrol:** Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, impulsos y recursos, es decir, tener la capacidad para manejar emociones de forma apropiada.
- 4.4.1.6. **Autocontrol:** mantener vigiladas las emociones perturbadoras y los impulsos. Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento, los estados emocionales incide en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, conciencia).



- 4.4.1.7. **Expresión emocional:** capacidad para expresar las emociones de forma apropiada. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma presentarse a sí mismo.
- 4.4.1.8. **Regulación Emocional:** los propios sentimientos y emociones deben ser regulados. Esto incluye autocontrol de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo) y tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (estrés, ansiedad, depresión), entre otros aspectos.
- 4.4.1.9. **Habilidades de Afrontamiento:** Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de auto-regulación que mejoren la intensidad y la duración de tales estados emocionales.
- 4.4.1.10. **Competencias para generar emociones positivas:** capacidad para experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir) y disfrutar de la vida. Capacidad para autogestionar su propio bienestar subjetivo para una mejor calidad de vida.
- 4.4.1.11. **Autonomía personal (autogestión):** Dentro de la autonomía personal se incluyen un conjunto de características relacionadas con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional

- 4.4.1.12. **Autoestima:** tener una imagen positiva de sí mismo; estar satisfecho de sí mismo; mantener buenas relaciones consigo mismo.
- 4.4.1.13. **Automotivación:** capacidad de auto -motivarse e implicarse emocionalmente en actividades diversas de la vida personal, social, profesional, de tiempo libre, etc.
- 4.4.1.14. **Actitud positiva:** capacidad para auto motivarse y tener una actitud positiva ante la vida. Sentido constructivo del yo (self) y de la sociedad; sentirse optimista y potente (empowered) al afrontar los retos diarios; intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.
- 4.4.1.15. **Responsabilidad:** intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos. Asumir la responsabilidad en la toma de decisiones.
- 4.4.1.16. **Análisis crítico de normas sociales:** capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de las masas media, relativos a normas sociales y comportamientos personales.
- 4.4.1.17. **Buscar ayuda y recursos:** capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y saber acceder a los recursos disponibles apropiados.
- 4.4.1.18. **Empatía:** Implica tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros, lo que genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.
- 4.4.1.19. **Comprensión de las emociones de los demás:** capacidad para percibir con precisión las emociones y perspectivas de los demás. Saber servirse de las claves situacionales y expresivas (comunicación verbal y no verbal) que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional.

Capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.

4.4.1.20. **Desarrollar a los otros:** estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.

4.4.1.21. **Servicio de orientación:** anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales de los compañeros.

4.4.1.22. **Potenciar la diversidad:** cultivar las oportunidades de simpatía a través de distintos tipos de personas.

4.4.1.23. **Conciencia política:** ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

#### 4.4.2. **DESTREZAS SOCIALES:**

Es la capacidad de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base de liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

4.4.2.1. **Dominar las habilidades sociales básicas:** escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, pedir disculpas, actitud dialogante, etc.

4.4.2.2. **Respeto por los demás:** intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.

4.4.2.3. **Comunicación receptiva:** Capacidad para entender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión;

en resumen, saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.

4.4.2.4. **Comunicación expresiva:** Capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.

4.4.2.5. **Compartir emociones:** conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas por: a) el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva; y b) el grado de reciprocidad o simetría en la relación. De esta forma, la intimidad madura viene en parte definida por el compartir emociones sinceras, mientras que una relación padre-hijo puede compartir emociones sinceras de forma asimétrica.

4.4.2.6. **Asertividad:** mantener un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad; esto implica la capacidad para decir «no» claramente y mantenerlo, para evitar situaciones en las cuales uno puede verse presionado, y demorar actuar en situaciones de presión hasta sentirse adecuadamente preparado. Capacidad para defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos.

4.4.2.7. **Comportamiento pro-social y cooperación:** capacidad para aguardar turno; compartir en situaciones diádicas y de grupo; mantener actitudes de amabilidad y respeto a los demás.

4.4.2.8. **Identificación de problemas:** capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión y evaluar riesgos, barreras y recursos.

4.4.2.9. **Solución de conflictos:** capacidad para afrontar conflictos sociales y problemas interpersonales, aportando soluciones positivas e informadas a los problemas.

4.4.2.10. **Negociación:** capacidad para resolver conflictos en paz, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.

## 5. ASERTIVIDAD

El término asertividad se ha venido aplicando desde diferentes perspectivas y en diferentes grupos de estudio, pues se ha visto su gran relevancia no solo como estudio sino como práctica.

La asertividad, se deriva del latín “asserere”, “assertum”, que significa afirmar. Es así que asertividad significa afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismos, aplomo, comunicación segura y eficiente. En contexto la asertividad es definida como la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. (García, E y Magaz, A, 1992).

Según Bravo y Martínez citado en Acevedo:

- “Ser asertivo(a) significa ser capaces de afirmar y defender nuestros derechos, y expresar nuestros sentimientos, pensamientos, convicciones, deseos, de manera directa, honesta, apropiada y flexible. Implica respeto por uno mismo y por los demás”
- “Constituye una forma activa de relacionarse y de abordar la vida que implica confianza en las propias capacidades, sentido de libertad, espontaneidad, firmeza y apertura hacia los demás” (Acevedo, y otros, 2007)

La asertividad es un concepto restringido, un área, muy importante desde luego, que se integra dentro del concepto más amplio de habilidades sociales. Por lo tanto, la asertividad

es un aspecto de las habilidades sociales; es el “estilo” con el que se interactúa (Monjas, 2006).

Por su parte, Walter Riso (2002), quien también en sus estudios menciona y desarrolla un concepto sobre una persona asertiva como aquella que es “...capaz de ejercer y/o defender sus derechos personales, como por ejemplo, decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y/o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular, como hace el sumiso, y sin manipular ni violar los derechos de los demás, como hace el agresivo.” . (Riso, 2002, pág. 23)

Para Macias y Camargo , la asertividad es una reflexión sobre los procesos de comunicación verbal y no verbal en las interrelaciones de las personas en su vida cotidiana y en particular en la convivencia en la escuela, el desarrollar la capacidad de defender los derechos asertivos y generar una actitud crítica frente a las situaciones conflicto en que puede llegar a verse involucrado el ser humano durante su existencia. (del Carmen Macias Rodriguez & Camargo Reinoso, 2013)

Además, Aguilar añade que son actitudes que resultan ser eficaces en la que el emisor y receptor expresan sus ideas, sentimientos ideas, emociones sin discriminar los derechos de los demás, en la comunicación se expresan intereses o necesidades se debe manejar la empatía con frecuencia y moderación, es importante que el emisor y receptor dialoguen en un mismo idioma, también es imprescindible demostrar una actitud asertiva inspirando confianza al receptor en un clima favorable, cuando viertes palabras con conciencia moral, entonces la otra parte también encontrado en un ambiente de clima favorable el receptor demostrará con la misma actitud. (Aguilar Loyola, 2018)

Se puede entender, entonces que, asertividad hace referencia a una manera de interactuar efectivamente con otros, aun en momentos en que las relaciones interpersonales se vuelven tensas, la asertividad se refiere tanto a lo que se dice como a la forma en que se hace lo que afecta no a quien recibe el mensaje, la asertividad en la comunicación es

distante de cargas emocionales, ya que si están marcadas por estas la comunicación se torna pasiva o agresiva.

## **5.1. TEORÍAS RELACIONADAS A LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

### **5.1.1. TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN**

Modelo de Shannon y Weaver Shannon y Weaver (1949) consideran que la comunicación es una de las fuentes más importantes de la transmisión de los mensajes. Estos autores propusieron un modelo básico lineal sencillo que a lo largo de los tiempos ha venido modificándose, pero lo entendemos claramente este proceso de comunicación ya que es muy conocida. Elementos de la comunicación.

Este modelo hasta la actualidad se entiende a pesar de haber sufrido cambios en su denominación y diseño gráfico. Los autores afirman que el transmisor, la señal (canal) y el receptor van de la mano ya que son fundamentales en la comunicación, al mismo tiempo se pueden producir interferencias durante la comunicación. Los autores afirman que existe 3 aspectos que van de la mano: el transmisor, señal (canal) y receptor, así también sostienen que durante la señal existe la interferencia. Es así que la comunicación es importante para el intercambio de ideas, sentimientos, pensamientos, emociones, pero expresarlo con respeto y debidamente acompañado con los valores morales que son virtudes, es fundamental que para que haya una comunicación deben tener un dominio de un mismo código, pues al contrario no habría una fluidez en la comunicación ni una interlocución correspondiente. Entonces es primordial el dominio de manejo de una lengua determinada para una comunicación.

### **5.1.2. TEORÍA DE LA ASERTIVIDAD DE ALBERTI Y EMMONS**

Alberti y Emmons (1978) definen como: “El comportamiento que sucede en un entorno interpersonal que se apasiona primordialmente por la transacción de pretensión de mejora personal y que disminuye la pérdida de soporte por fracción del (los) receptor (es) de la

(s) conducta (s)”. (p.265) El comportamiento que desarrolla una persona en base a sus necesidades primordiales, actuar siempre a la defensiva apropiada, expresar amablemente ideas, sentimientos, emociones verdaderas o demostrar los derechos propios, pero sin violentar los derechos del prójimo. De esta manera los autores demuestran que el individuo asertivo está enfocado principalmente en ser honestos en base a sus necesidades más primordiales, realizar lo coherente pensando uno mismo, pero a la vez sin esa conducta no dañe o viole a los demás.

## **5.2. TIPOS DE COMUNICACIÓN**

Dentro de los tipos de comunicación, encontraremos tres tipos de comunicación que además incluyen diferentes conductas en las relaciones interpersonales.

### **5.2.1. LA CONDUCTA PASIVA**

Es un estilo de huida. Implica la violación de los propios derechos al no ser capaz de expresar honestamente sentimientos, pensamientos y opiniones y por consiguiente, permitiendo a los demás que violen sus sentimientos, o expresando los pensamientos y sentimientos propios de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan fácilmente no hacer caso (Garcia, E y Magaz, A, 1992)

- Utiliza con frecuencia expresiones de sumisión y auto culpa.
  - Tiende a desvalorizarse a sí misma.
  - No manifiesta lo que desea, dando la razón a los demás para evitarse problemas y para agradecerles.
  - Acepta ideas o tareas no deseadas acumulando con ello resentimiento e irritación.
  - Tiende a expresar las quejas siempre fuera de contexto, de lugar y de persona.
- (Vasquez Lorenti, 2013)



### **5.2.2. LA CONDUCTA AGRESIVA**

Es un estilo de lucha, implica la defensa de los derechos personales y la expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera tal que a menudo es deshonesto, normalmente inapropiada, y siempre viola los derechos de la otra persona (García, E y Magaz, A, 1992).

La persona agresiva viola los derechos de los otros, se mete en las elecciones de los demás, es conflictivo, humilla y desprecia a los otros, es explosivo, impredeciblemente hostil y autoritaria.

- Actúa con exigencias.
- Acusa, amenaza e intimida a las personas.
- Interrumpe con frecuencia no permitiendo que los demás puedan expresar su opinión.
- Tiende al ataque personal.
- Toma decisiones en nombre de otros sin consentimiento previo y siendo consciente de ello.
- Apremia y considera que la única opinión acertada es la propia. (Vasquez Lorenti, 2013)

### **5.2.3. LA CONDUCTA ASERTIVA**

Implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenaza o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas (Monjas, 2006).

La persona asertiva elige por ella misma, protege sus propios derechos y respeta los derechos de los otros, consigue sus objetivos sin herir a los demás, es expresiva socialmente y emocionalmente, se siente bien con ella misma y tiene confianza en sí misma. El objetivo de la conducta asertiva no es conseguir lo que el sujeto quiere, sino comunicarlo de forma clara y directa (Fensterhein, H y Baer, J, 1976) (Caballo, 1993).

- Expresar clara y honestamente los sentimientos y pensamientos personales ya sean estos positivos o negativos.
- Aceptar los sentimientos y pensamientos de los demás.
- Manifestar de forma abierta las preferencias y gustos
- Utilizar Feedback positivo en sus interacciones así como aceptar halagos y cumplidos sin sentirse incómodo.
- Discrepar ante las opiniones ajenas cuando no se está de acuerdo, manifestando las propias.
- Solicitar aclaraciones o interrogantes de las cosas cuando no se entienden.
- Decir no cuando decide decir no.

### **5.3. COMPONENTES DE LA CONDUCTA ASERTIVA.**

Conger y Mc Fall, (1981), Señalan que puede hablarse de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta, tales como:

#### **- Contenido verbal:**

Duración de la conversación, contacto visual, sonrisas, movimientos de brazos y piernas, expresión facial y corporal, gestos, entonación. Se han realizado algunas investigaciones referentes a la evaluación de habilidades sociales, las cuales muestran que se le da un mayor valor a los aspectos verbales (Román y Bellack, 1980; Conger y Mc Fall, 1981; Trown, 1980). Las respuestas activas a través del sistema motor pueden tener dos manifestaciones básicas: motora verbal y no verbal.

#### **- Conducta motora verbal:**

La expresión del sujeto puede analizarse en dos subgrupos de componentes: En primer lugar puede analizarse el contenido en sí, o sea, la que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos). Dicho contenido define el tipo de respuesta expresando oposición,

afecto o requerimiento. En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralingüísticos). El sistema de procesamiento cognitivo (imágenes, pensamientos; es el resultado o conclusión de una serie de pasos previos en el procesamiento de la información donde interactúan varios factores) al igual que el sistema de procesamiento autonómico, (tiene como función principal preparar el organismo para una acción eficiente, la cual involucra las respuestas fisiológicas inervadas principalmente al sistema nervioso autónomo que a su vez activan el sistema motor) pueden distorsionar la entonación, disminuir sustancialmente el volumen de voz, incluso inhibir totalmente el contenido.

**- Conducta motora no verbal:**

Sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal. Igualmente pueden verse afectados por el sistema autonómico y cognitivo, aunque el autonómico parece inferir de manera más directa y frecuente, bien sea activando el sistema motor esquelético, produciendo la retirada física de la situación o simplemente distorsionando la expresión facial y corporal (temblores, rigidez y movimientos excesivos) y el contacto visual (evitación de miradas, intermitencia o bajas de vista).

## **5.4. DIMENSIONES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

### **5.4.1. DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS DE ASERTIVIDAD**

De acuerdo con Ferrero y Martín (2013), las estrategias de asertividad son cuando: El educador, como ser de comunicación, contribuye a que otros pueden construir y se afirmen en sí mismos; además, lo hace con su propia persona, y si ambos intercambian logros en un ambiente rico en lenguaje y expresión. La comunicación entre personas se basa en las diferencias entre ellas, pero también implica cierta igualdad, pues cada emisor debe poder convertirse, en ese mismo momento, en receptor cuando le responde su interlocutor. (pp. 26- 27)

Las estrategias asertivas son procesos para: Aprender a pensar, sentir y comportarse de forma asertiva hay que desarrollar unas estrategias internas (auto mensajes, disminución de ansiedad, reestructuración cognitiva...) y unas estrategias externas (conductas de afrontamiento asertivo).

#### **5.4.2. ASERCIÓN POSITIVA**

Según Tobón (2015), estrategias para favorecer la aserción positiva es cuando los estudiantes tienen comunicación asertiva cuando se expresan con amabilidad respetando los derechos, sentimientos y opiniones de los demás, actúan en consecuencia, comunican sus sentimientos e ideas sin agredir ni ofender a nadie manteniendo el respeto a los demás. (p. 282)

Lo que se busca es que la persona sea capaz de observar o estar atento a las conductas de otras personas, y expresar directa, abierta y libremente su aprecio por las mismas; no basta con reconocer a los demás, es necesario expresarlo de manera verbal o no verbal, es diseñar una serie de conocimientos para afrontar situaciones de conflicto, y se utilizaran diferentes estrategias según las situaciones dadas, para distintos escenarios que requieren empeño para que el resultado sea

#### **5.4.3. COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA O GESTUAL**

La comunicación es fundamental para la interrelación en sociedad, sea lingüístico o no lingüístico, cada ser consciente se comunica de acuerdo como haya evolucionado en su afán de transmitir sus necesidades, encuentra en su camino de vida y así evoluciona y domina una forma de comunicación, en la actualidad con el uso de la tecnología se comunican expresando palabras entrecortadas solo las utiliza las iniciales de una palabra.

Según Ferrero y Martín, (2013), la comunicación lingüística o gestual es cuando: Nos comunicamos usamos diferentes códigos, uno lingüístico y otro no lingüístico. El primero

es un conjunto de signos que necesita el lenguaje verbal, es decir, de las palabras articuladas, sea en su forma oral o escrita; el segundo no necesita las palabras, usa el lenguaje del cuerpo y el lenguaje de la voz, lo que algunos autores llaman “el paralenguaje”; de esta forma nos comunicamos: lo que decimos y hacemos tiene determinado sentido para el que escucha y ve. (p. 39)

Se entiende que la comunicación no verbal es actuar del ser con empatía, con emociones sinceras, con veracidad; sin agresividad o ansiedad, pues el actuar de manera correspondiente con respeto, siempre defendiendo la justicia personal y de la sociedad para que vivamos en una cultura de seguridad y confianza, el lenguaje es un código y la comunicación lo realizamos de diferentes formas verbal, escrito, gestual, el lingüístico es la forma de comunicación verbal o escrita, palabras articuladas en un mismo código; el no lingüístico se entiende una comunicación con el cuerpo, mediante (gestos, mimos, imágenes, colores señales, etc.)

#### **5.4.4. DIMENSIÓN 2: ESTILO ASERTIVO**

Para laborar con la asertividad es bueno interrelacionarla como un conjunto de pensamiento, sentimiento y conducta que nos hacen sentir respetados y respetemos a los que nos rodean; estos denominados “tres sistemas de respuesta” ninguna de ello se puede separar, es imprescindible si queremos conocernos mejor, el cambio es de uno mismo, si nosotros lo hacemos los demás lo harán, según sea nuestra actitud.

De acuerdo con Ferrero y Martín (2013), estilo asertivo es: Una actitud (integrativo - democrática), es: El emisor opta por comunicarse expresando de modo directo sus sentimientos; hace frente a negativas o críticas sin hacer uso de actitudes aversivas para los demás. Se siente autoeficaz al considerarse capaz de hacer algo que cree y desea hacer; existe complementariedad entre el lenguaje verbal y el no verbal. (p. 25) Un estilo asertivo se refiere a que se debe reaccionar con asertividad y no con agresividad, mientras respondemos asertivamente el receptor también se controlará y lo hará de la misma forma, así esté actuando con agresividad, entonces debemos mantener un temperamento

moderado y un autocontrol necesario para demostrar una actitud de pasividad, pero esto no quiere decir que nuestros derechos sean pisoteados, si no que sean respetados, pues el estilo asertivo es ser capaz de contrarrestar la agresividad del que lo haga, entonces tener una paciencia y controlar el incidente con la máxima expresión de la asertividad. El manejo de asertividad es un tema importante en una comunicación, permiten crear un clima positivo, y actúa pensando en sí mismo y en los demás, si una persona crea un clima favorable, el hecho es cuando uno demuestra o inspira un ambiente de clima positivo, uno mismo se hace querer y uno mismo se desprestigia según sea su comportamiento o actitud.

### **5.5. DERECHOS ASERTIVOS**

Los derechos asertivos , son principios que resultan de la teoría de la asertividad , en la cual se indican situaciones que son aceptables para uno mismo y para el otro. Estos son:

- 1) A ser tratado con respeto.
- 2) A decir no y no sentirse culpable.
- 3) A actuar en forma que promueva tu dignidad y auto-respeto.
- 4) A expresar tus pensamientos y sentimientos.
- 5) A darte tiempo para calmarte y pensar.
- 6) A cambiar de punto de vista.
- 7) A pedir lo que quieres.
- 8) A hacer menos de lo que eres humanamente capaz de hacer.
- 9) A pedir información.
- 10) A cometer errores.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque de investigación es cuantitativo de acuerdo al método a los objetivos y al procesamiento de resultados, “es aquel en el que se recogen y analizan los datos cuantitativos sobre variables, cuyos datos son medibles y cuantificables”. (Hernandez Sampieri, 2006)

##### **3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es correlacional porque busca medir la relación de ambas variables “la investigación correlacional tiene, en alguna medida un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa”. (Hernandez Sampieri, 2006)

##### **3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizará un diseño transversal debido a que los resultados se mostraran en un tiempo determinado, en un solo momento.

Además, estará enmarcado dentro del diseño de investigación no experimental-correlacional, no se manipulará las variables, pero sí se establecerá la relación entre las variables a partir del análisis estadístico, según Hernández “Se trata de un diseño donde no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables.” (Hernandez Sampieri, 2006)

Los diseños correlacionales tratan de medir la relación entre variables en un tiempo determinado en los mismo sujetos (se trata de ver primero si existe o no correlación), y luego se analiza la correlación, responde a una formula :  $(X1 - X2)$ . (Peña, 2005, pág. 147)

### **3.2. VARIABLES**

**Variable 1:** Inteligencia Emocional

**Variable 2:** Asertividad

#### **3.2.1. DEFINICION DE VARIABLES**

##### **VARIABLE: 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Es la capacidad que tienen las personas para reconocer, entender y manejar sus propias emociones, así como las de las personas a su alrededor. De esta manera se facilitan las relaciones interpersonales, así como la obtención de metas, el manejo del estrés y la resolución de problemas (Muñoz, 2019)

##### **VARIABLE: 2 ASERTIVIDAD**

Según Hare (2003) la asertividad se trata de una habilidad de comunicación como cualquier otra, que puede aprenderse. Según Güell (2006) la asertividad es la habilidad social de poder decir: “yo soy así”, “eso pienso, creo, opino” “estos son mis sentimientos sobre este tema” “estos son mis derechos”. Y dice todo esto respetando a los demás y a sí mismo.



### 3.2.2. OPERALIZACION DE VARIABLES

V1	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Atención Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para sentir</li> <li>• Capacidad de expresar los sentimientos</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nada de acuerdo = 1</li> <li>• Algo de acuerdo = 2</li> <li>• Bastante de acuerdo = 3</li> <li>• Muy de acuerdo = 4</li> <li>• Totalmente de acuerdo = 5</li> </ul>	Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait MetaMood Scale). Autor: Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai. (Adaptación de FernándezBerrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMs-48) de Salovey, Mayer Goldman, Turvey y Palfai (1995)
	Claridad de los sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de los propios estados emocionales.</li> <li>• uso del conocimiento emocional para la toma de decisiones</li> </ul>	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16		
	Reparacion Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación de los estados emocionales de manera correcta.</li> <li>• Habilidad para estar abierto tanto a los estados emocionales positivos como negativos.</li> </ul>	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24		

V2	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
ASERTIVIDAD	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para expresarse</li> <li>• comunicar ideas</li> <li>• comprender las ideas de los demás</li> </ul>	2,3,4,5,10		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para poder imaginarse la situación de los demás</li> <li>• capacidad de sentir como si estuviera en el lugar de ese otro</li> </ul>	1,6,7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre = 4</li> <li>• A veces = 3</li> <li>• Casi nunca = 2</li> <li>• Nunca = 1</li> </ul>	Escala de Evaluación Asertividad (EAA) Autor: Moraga (2013).

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. POBLACIÓN O UNIVERSO**

La presente investigación tomará en cuenta a la Unidad Educativa Boliviano Holandés de ciudad Satélite del Alto, la población específica con la que se trabajara son los maestros de la misma que constan de un total de 67 sujetos entre ellas 46 mujeres y 21 varones

#### **3.3.2. MUESTREO**

Tomando en cuenta que la unidad educativa cuenta con 67 maestros que forman y en vista de que el estudio se desarrollará en esta única unidad, la población que se estudiará estará conformada por la totalidad de la población de maestros.

Por lo tanto, la técnica utilizada para la selección de esta población fue el de conveniencia que por definición permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen & Manterola, 2017)

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

La técnica utilizada en la investigación es la de la aplicación de pruebas o instrumentos validados. La cual consiste en : la aplicación de instrumentos entre los cuales se encuentran el cuestionario y las escalas de actitudes, los cuales están compuestos por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición, y que son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

#### **3.4.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

- **Nombre del instrumento:** Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait MetaMood Scale).

- **Autor:** Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai. (Adaptación de Fernández Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer Goldman, Turvey y Palfai (1995))
- **Forma de administración:** Se puede aplicar de forma individual o colectiva
- **Tiempo de aplicación:** unos 10 minutos aproximadamente
- **Número de elementos:** 24 ítems
- **Significación:** Evaluar la Inteligencia Emocional percibida. Los 24 ítems deben ser puntuados con una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1= Nada de acuerdo, hasta 5= Totalmente de acuerdo).
- **Tipificación:** Baremación en centiles según el sexo y la edad.
- **Material:** Manual, escala y baremos
- **Dimensiones que evalúa:** La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional (IE) con 8 ítems cada una de ellas, estas dimensiones son:
  1. **Atención emocional o percepción emocional**, cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en una forma adecuada.
  2. **Claridad emocional o Comprensión de sentimientos**, se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.
  3. **Reparación emocional o Regulación emocional**, cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.

Para evaluar dicho formato y obtener así la puntuación de cada factor, hay que sumar los ítems, del 1 al 8 para el factor de atención emocional, del 9 al 16 para el factor de claridad emocional y del 17 al 24 para el factor de reparación emocional

- **Análisis de Fiabilidad:**

La validez interna del TMMS-24 en su versión en español logró un Alpha de Cronbach de 0.90. Su fiabilidad para cada componente es: Percepción ( $\alpha = 0,90$ ); comprensión ( $\alpha = 0,90$ ) y regulación ( $\alpha = 0,86$ ). Asimismo, presenta una fiabilidad

test-retest adecuada (Percepción = .60; comprensión = .70 y regulación = .83)” (Extremera & Fernández-Berrocal, 2005, p. 103).

El TMMS-24 fue traducido al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos en el año 2004. La escala mantiene los ítems que presentan mayor consistencia interna y al igual que en la versión extensa, las tres dimensiones se correlacionan de forma apropiada (Fernández Berrocal y Extremera, 2005).

En la investigación de dichos autores, la fiabilidad por cada ítem fue la siguiente:

- Atención emocional:  $\alpha = 0.90$
- Claridad emocional:  $\alpha = 0.90$
- Reparación emocional:  $\alpha = 0.86$

Si bien la validación es apta para el contexto de aplicación, y existen diversos estudios de validación en la región latinoamericana, se procedió a la realización de la validación por jueces expertos.

## **PROCESO DE CONTEXTUALIZACION**

**Nombre del instrumento:** Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait MetaMood Scale).

**Autor:** Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai. (Adaptación de Fernández Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMs-48) de Salovey, Mayer Goldman, Turvey y Palfai (1995)

### **Jueces expertos:**

#### **❖ Lic. Elizabeth Peralta**

- Licenciada en psicología clínica, recursos humanos. Docente encargada del Servicio de atención en psicología clínica y de la salud de la Universidad Mayor de San Andrés

❖ **Lic. Janet Acuña Pomar**

- Licenciada en psicología educativa. Docente, educación superior, fue vice rectora de la sub sede de la Universidad San Francisco de Asis de la ciudad del Alto, actualmente Directora Nacional de la carrera de Psicología de la Universidad San Francisco de Asis.

❖ **Doc. Oliver Peñafiel Muñoz**

- Psicólogo clínico. Doctor en hipnoterapia, formación sistémica, Actualmente docente en la Universidad Católica Boliviana y fundador de la Asociación de Hipnoresiliencia de Bolivia

**Criterios de evaluación:**

- Redacción y ortografía
- Coherencia en el ítem
- Uso del lenguaje adecuado
- Mide lo que pretende relación variable, dimensión, ítem Induce a la respuesta (sesgo)
- Debe mantenerse Eliminarsse o Modificarse

**Evaluación de jueces:**

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>Juez 1</b>		<b>Juez 2</b>		<b>Juez 3</b>	
El inventario contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<u>SI</u>	NO	<u>SI</u>	NO	<u>SI</u>	NO
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	<u>SI</u>	NO	<u>SI</u>	NO	<u>SI</u>	NO
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	<u>SI</u>	NO	<u>SI</u>	NO	<u>SI</u>	NO
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a agregar.	<u>SI</u>	NO	<u>SI</u>	NO	<u>SI</u>	NO

### **CAMBIOS O ADECUACIONES REALIZADAS:**

- ninguna
- ninguna
- ninguna
- ninguna

#### **3.4.2. ASERTIVIDAD:**

- **Nombre :** Escala de evaluación Asertividad (EAA)
- **Autor:** María Esther Moraga Padilla
- **Objetivo:** Evaluar el nivel de asertividad en los colaboradores
- **Áreas de medición:** Este cuestionario se divide en 10 Ítems y mide el nivel de asertividad a través de los siguientes indicadores:
  - **Comunicación:** es la capacidad de expresarse, comunicar ideas, comprender las ideas de los otros y no tener resistencia a las discusiones y solución de problemas (ítems 2,3,4,5,10).
  - **Empatía:** capacidad de ponerse en la situación de los demás. Es la habilidad de pensar en los otros, pensar antes de actuar y ponerse en la situación del compañero para tratar de entenderlo (ítems 1,6,7,8,9).
- **Tiempo de resolución:** Sin límite de tiempo, aproximadamente 10 minutos.
- **Forma de aplicación:** Auto aplicación
- **Forma de calificación:** Se suma cada columna según las respuestas de los sujetos utilizando una escala que se clasifica de la siguiente manera:

Siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

Donde la puntuación máxima es 40 y la mínima 10 puntos. Por lo tanto, el puntaje final se clasifica según los siguientes rangos:

- 60 – 45 Nivel de asertividad Alto: Habilidad de expresar ideas y sentimientos sin problema en todo momento. Es la capacidad de poner límites pudiendo decir “NO” cuando lo desee siempre respetando a los demás. Es sentir completa confianza en sí mismo y en la posibilidad de decidir qué hacer, conociendo el momento adecuado para expresarse.
- 44 – 30 Nivel de asertividad Medio Habilidad para expresarse y dar a conocer sentimientos. Posee confianza en sí mismo y está consciente que su libertad termina en donde comienzan los derechos de los demás.
- 29-15 Nivel de asertividad Bajo No se posee la habilidad y confianza para expresar sentimientos, opiniones, ideas, etc. en situaciones donde quisiera expresarlas. Consiste en no pensar en los demás o en sí mismo con tal de evitar discusiones y problemas innecesarios. Podría decirse que puede caer en la agresividad o en la sumisión.
- **Reactivos:** 10 ítems
- **Puntaje máximo y puntaje mínimo:** Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 10
- **Fiabilidad con esta muestra:** Puntuación alfa C. de 0.634

(Moraga Padilla, 2013)

## **PROCESO DE CONTEXTUALIZACION**

**Nombre :** Escala de evaluación Asertividad (EAA)

**Autor:** María Esther Moraga Padilla

### **Jueces expertos:**

#### **❖ Lic. Elizabeth Peralta**

- Licenciada en psicología clínica, recursos humanos. Docente encargada del Servicio de atención en psicología clínica y de la salud de la Universidad Mayor de San Andrés



❖ **Lic. Janet Acuña Pomar**

- Licenciada en psicología educativa. Docente, educación superior, fue vice rectora de la sub sede de la Universidad San Francisco de Asis de la ciudad del Alto, actualmente Directora Nacional de la carrera de Psicología de la Universidad San Francisco de Asis.

❖ **Doc. Oliver Peñafiel Muñoz**

- Psicólogo clínico. Doctor en hipnoterapia, formación sistémica, Actualmente docente en la Universidad Católica Boliviana y fundador de la Asociación de Hipnoresiliencia de Bolivia

**Criterios de evaluación:**

- Redacción y ortografía
- Coherencia en el ítem
- Uso del lenguaje adecuado
- Mide lo que pretende relación variable, dimensión, ítem Induce a la respuesta (sesgo)
- Debe mantenerse Eliminarsse o Modificarse

**Evaluación de jueces:**

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>Juez 1</b>		<b>Juez 2</b>		<b>Juez 3</b>	
El inventario contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<u>SI</u>	NO	SI	NO	SI	NO
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	<u>SI</u>	NO	SI	NO	SI	NO
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	<u>SI</u>	NO	SI	NO	SI	NO
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a agregar.	<u>SI</u>	NO	SI	NO	SI	NO

### **CAMBIOS O ADECUACIONES REALIZADAS:**

- ninguna
- ninguna.
- ninguna
- ninguna

### **3.5. PROCEDIMIENTO**

Una vez aprobado el tema de investigación se procedió de la siguiente manera:

- Se seleccionó la muestra a trabajar con la autorización de la autoridad de la Unidad Educativa.
- Se seleccionó los dos instrumentos a utilizar.
- Se procede a la validación de jueces expertos para la aplicación del instrumento.
- Se le comunica al personal que fueron seleccionados para este estudio, y se les explicara generalidades del mismo.
- Se aplicaron los instrumentos a la muestra seleccionada.
- Se tabularon los resultados obtenidos.
- Se analizó los resultados obtenidos estadísticamente, para así lograr la resolución de los instrumentos.
- Se procede a la elaboración del informe final de investigación.

## IV. CAPÍTULO

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

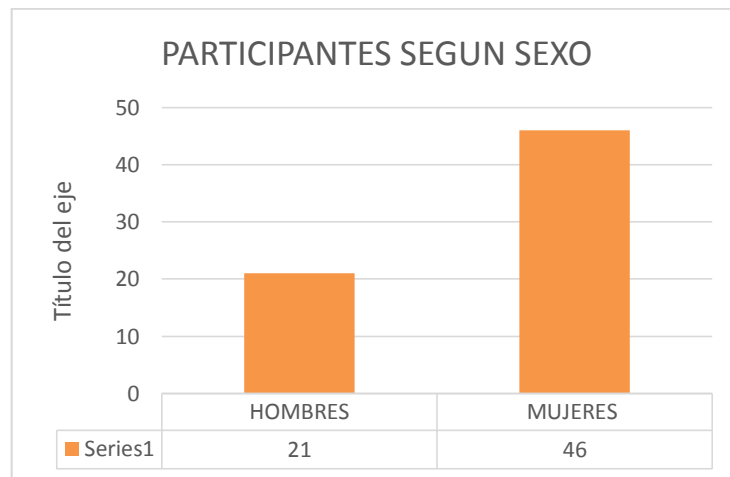
**TABLA 1**

CANTIDAD DE PARTICIPANTES SEGUN SEXO

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRES	21	31%
MUJERES	46	69%

**GRAFICO 1**

*DISTRIBUICION DE PARTICIPANTES SEGUN SEXO*

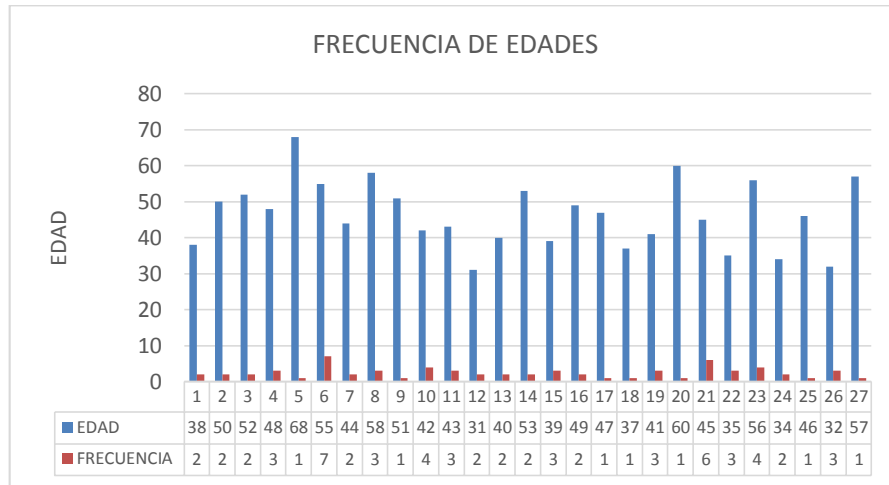


**TABLA 2***FRECUENCIA DE EDADES SEGUN LOS PARTICIPANTES***RANGOS DE EDAD**

SUJETO	EDAD	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA
1	38	2	2	0.03
2	50	2	4	0.06
3	52	2	6	0.09
4	48	3	9	0.13
5	68	1	10	0.15
6	55	7	17	0.25
7	44	2	19	0.28
8	58	3	22	0.33
9	51	1	23	0.34
10	42	4	27	0.40
11	43	3	30	0.45
12	31	2	32	0.48
13	40	2	34	0.51
14	53	2	36	0.54
15	39	3	39	0.58
16	49	2	41	0.61
17	47	1	42	0.63
18	37	1	43	0.64
19	41	3	46	0.69
20	60	1	47	0.70
21	45	6	53	0.79
22	35	3	56	0.84
23	56	4	60	0.90
24	34	2	62	0.93
25	46	1	63	0.94
26	32	3	66	0.99
27	57	1	67	1.00
TOTAL		67		

## GRAFICO 2

### FRECUENCIA DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES



## TABLA 3

### RANGO DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES

#### RANGOS DE CANTIDAD

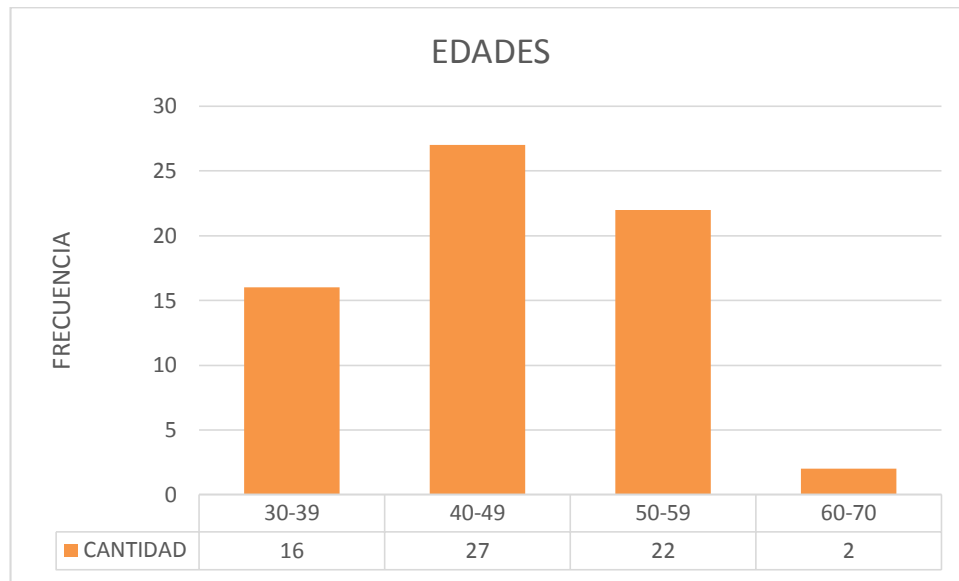
#### EDAD

<b>30-39</b>	16
<b>40-49</b>	27
<b>50-59</b>	22
<b>60-70</b>	2
<b>TOTAL</b>	67

En la tabla Nro. 3 se puede ver los rangos de edad de los participantes de forma general, encontramos cuatro subgrupos de edades, entre los cuales resaltan el grupo de 40 a 49 años.

### GRAFICO 3

#### RANGO DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES



En el grafico 3 se aprecia el resultado en función a la tabla nro. 3 en la cual se observan de forma gráfica los rangos edad pertenecientes a los participantes, se puede observar que el rango edad de mayor participación es el de 40 a 49 años, seguido por el de 50 a 59, luego el de 30 a 39 y por último y con menor participación el de 60 a 70 años de edad.

### RESULTADOS GENERALES

#### CORRELACIONES GENERAL ENTRE LAS DOS PRUEBAS

Para poder determinar el nivel de correlación o dependencia, se ha utilizado la Correlación de Pearson, ya que este estadístico es el que mejor se acomoda a las características de las variables de estudio; para poder obtener estas correlaciones se utilizó el programa estadístico SPSS versión 21.

En la siguiente Tabla tenemos la correlación entre las encuestas de Asertividad y Inteligencia Emocional, vemos que ambas encuestas se encuentran altamente correlacionadas con el 90,4%, esto nos indica que tienen alta dependencia entre las

variables que se han tomado en cuenta para este estudio. Para poder obtener esta correlación solo se tomó en cuenta las calificaciones generales o totales de cada encuesta, debido a que no se consideró en la encuesta las calificaciones totales o generales, hemos recurrido al cálculo de la calificación promedio de todas las preguntas o variables.

		<b>ASERTIVIDAD</b>
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Correlación de Pearson	<b>,904**</b>
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	67
<b>** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).</b>		

En la siguiente Tabla tenemos las correlaciones por secciones de las dos encuestas para poder observar el comportamiento y la relación entre las mismas; se observa que todas las secciones se encuentran altamente correlacionadas entre sí, en otras palabras, la atención emocional influye positivamente en la claridad de los sentimientos, si la atención emocional incrementa o mejora la claridad de los sentimientos también mejorara. Y algo similar pasara con las demás variables.

## **RESULTADOS SEGÚN LAS VARIABLES DE ESTUDIO**

### **COMPROBACION DE HIPOTESIS**

Para la comprobación de hipótesis, el resultado se basara en los resultados estadísticos, en este caso, en función al tipo de investigación, y los objetivos, se utilizó la prueba estadística de Pearson, la cual indica un 0,904\*\*, la cual indica una relación intensa, entonces:

Se acepta la hipótesis de trabajo, por lo tanto, se interpreta que mientras mayores son los niveles de inteligencia emocional existe mejor nivel de asertividad en los maestros de la Unidad Educativa Boliviano Holandés de Ciudad Satélite del Alto

Lo cual es respaldado con el siguiente cuadro de correlaciones:

<b>CORRELACIONES</b>						
		ATENCIÓN EMOCIONAL	CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS	REPARACIÓN EMOCIONAL	EMPATÍA	COMUNICACIÓN
<b>Atención emocional</b>	Correlación de Pearson		,674**	,775**	,728**	,779**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000
	N		67	67	67	67
<b>Claridad de los sentimientos</b>	Correlación de Pearson			,835**	,835**	,814**
	Sig. (bilateral)			0,000	0,000	0,000
	N			67	67	67
<b>Reparación emocional</b>	Correlación de Pearson				,813**	,828**
	Sig. (bilateral)				0,000	0,000
	N				67	67
<b>Empatía</b>	Correlación de Pearson					,851**
	Sig. (bilateral)					0,000
	N					67
<b>Comunicación</b>	Correlación de Pearson					
	Sig. (bilateral)					
	N					

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**RESULTADOS DE LA PRUEBA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS -24,  
EN FUNCIÓN A LAS DIMENSIONES QUE SE MIDEN:**

**ATENCIÓN EMOCIONAL**

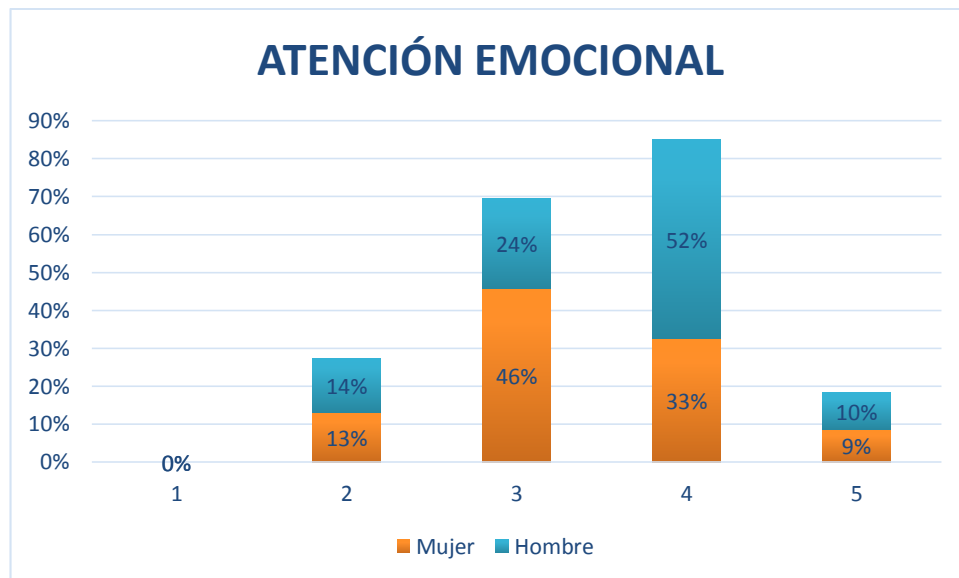
**TABLA 4**

*DIMENSION: ATENCION EMOCIONAL*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>TOTAL</b>	1				0%	0%	0%
	2	9	6	3	13%	13%	14%
	3	26	21	5	39%	46%	24%
	4	26	15	11	39%	33%	52%
	5	6	4	2	9%	9%	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 4**

*TOTAL DIMENSION: ATENCION EMOCIONAL*



En la tabla 4 y el grafico 4 se puede apreciar la totalidad en función a la dimensión de atención emocional, se puede apreciar que los hombres en un 52% tendrían una mayor atención emocional, a diferencia de las mujeres que son representadas en el 46%.

## TOTAL, DIMENSIÓN CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS

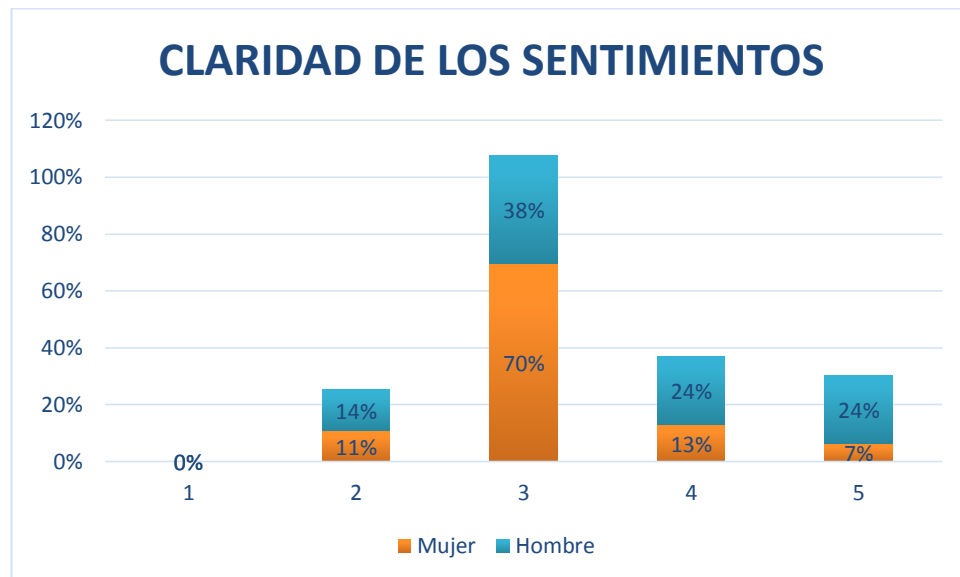
**TABLA 5**

*TOTAL DIMENSION: CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS*

CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS	DE	SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
	1				0%	0%	0%
	2	8	5	3	12%	11%	14%
	3	40	32	8	60%	70%	38%
	4	11	6	5	16%	13%	24%
	5	8	3	5	12%	7%	24%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 5**

*TOTAL DIMENSION: CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS*



En el grafico 5 y la tabla 5, en referencia a la claridad de sentimientos se puede notar que la tendencia es más alta en mujeres es de 70% en cambio en los hombres este llega a un

38% , por lo cual se puede ver que en la mayoría de mujeres refiere mejor comprensión de sentimientos.

## DIMENSIÓN REPARACIÓN EMOCIONAL

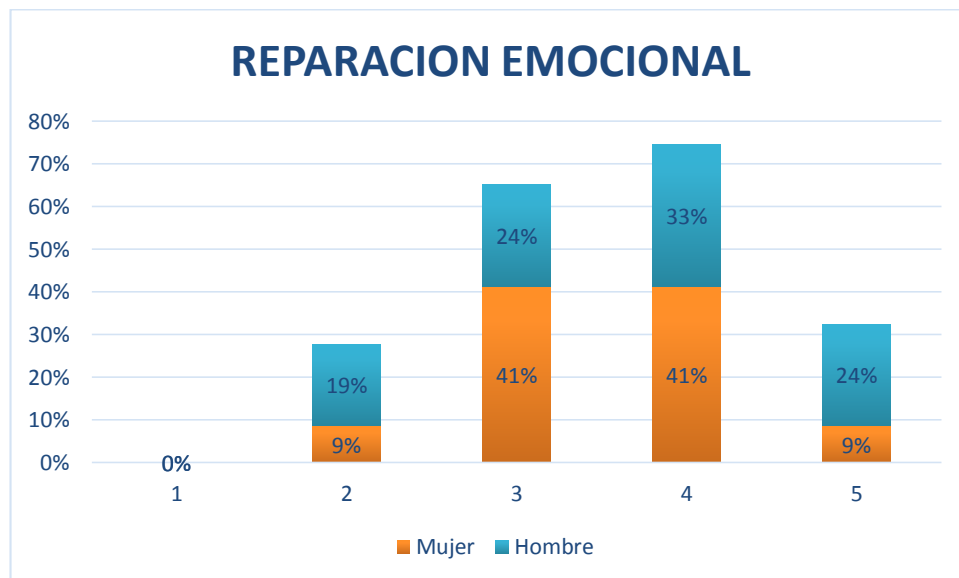
**TABLA 6**

*TOTAL DIMENSION: REPARACION EMOCIONAL*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>REPARACION EMOCIONAL</b>	1				0%	0%	0%
	2	8	4	4	12%	9%	19%
	3	24	19	5	36%	41%	24%
	4	26	19	7	39%	41%	33%
	5	9	4	5	13%	9%	24%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 6**

*TOTAL DIMENSION: REPARACION EMOCIONAL*



En el caso de la reparación emocional se observa una tendencia mayor en el grupo de mujeres con el 41 %, en el caso de los hombres el porcentaje alcanza un 33%, lo cual indicaría que las mujeres tienen una mayor habilidad para el manejo de sus emociones, así como su procesamiento.

### **1. DIMENSIÓN ATENCION EMOCIONAL**

La dimensión de atención emocional mide la capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada. Esta dimensión contempla las primeras 8 preguntas del cuestionario, a continuación, se presentan los datos obtenidos en función a la calificación de puntajes y frecuencias de cada pregunta correspondiente a la dimensión. Además, también se podrá observar la diferenciación entre el grupo de hombres y mujeres.

**PREGUNTA NRO. 1 – PRESTO MUCHA ATENCION A LOS SENTIMIENTOS DE OTROS**

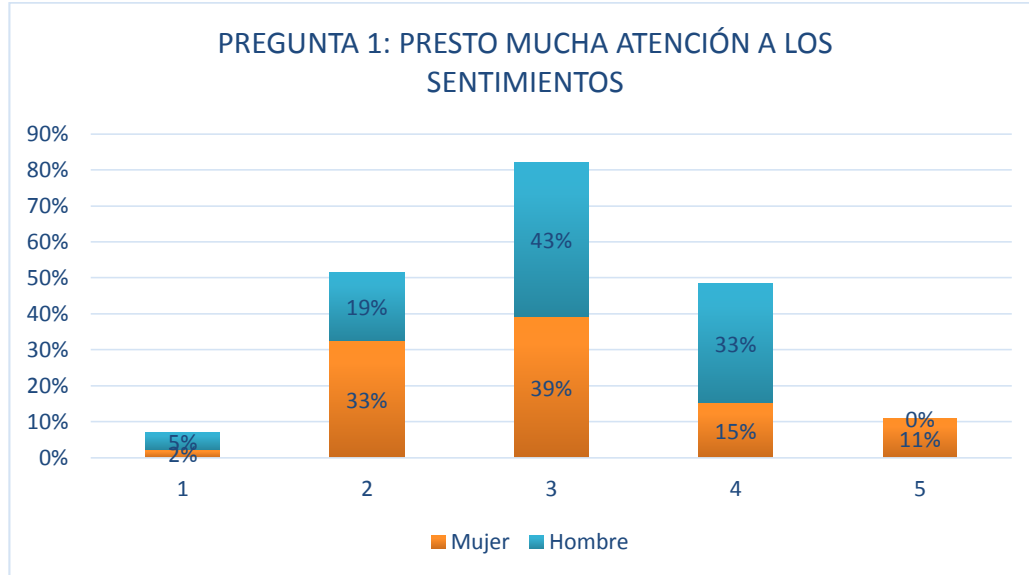
**TABLA 7**

*PREGUNTA 1: PRESTO MUCHA ATENCION A LOS SENTIMIENTOS*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
1	1	2	1	1	3%	2%	5%
	2	19	15	4	28%	33%	19%
	3	27	18	9	40%	39%	43%
	4	14	7	7	21%	15%	33%
	5	5	5	0	7%	11%	0%
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 7**

*PREGUNTA 1: PRESTO MUCHA ATENCION A LOS SENTIMIEMTOS*



En la tabla 7 y el grafico 7, se puede observar la frecuencia de resultados que oscila en su mayoría en 3 puntos, lo cual indica que la mayoría de los profesores de la unidad educativa indican que están bastante de acuerdo en que prestan mucha atención a lo que sienten, este resultado se puede evidenciar alto tanto en hombre como en mujeres.

**PREGUNTA 2: NORMALMENTE ME PREOCUPO MUCHO POR LO QUE SIENTO**

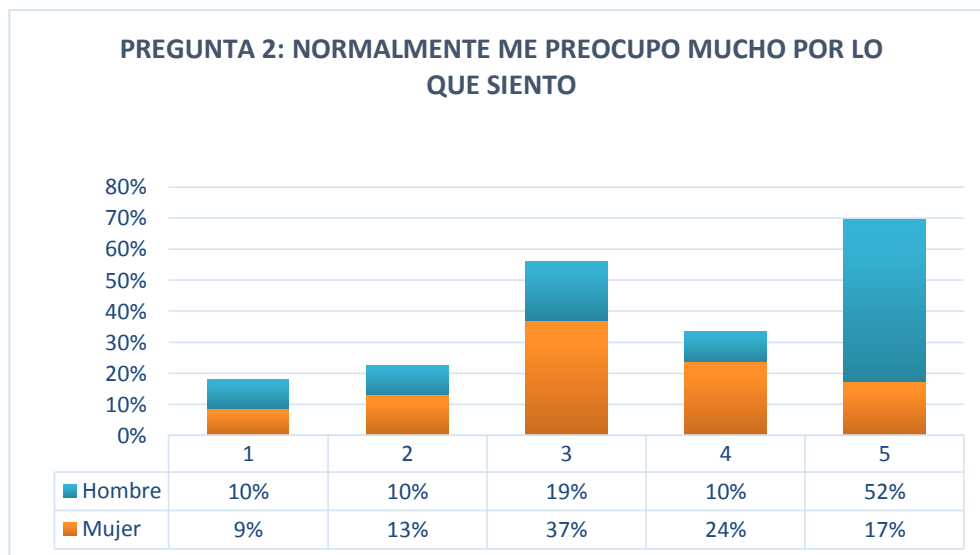
**TABLA 8**

*PREGUNTA 2: NORMALMENTE ME PREOCUPO MUCHO POR LO QUE SIENTO*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
1	6	4	2	9%	9%	10%	
2	8	6	2	12%	13%	10%	
3	21	17	4	31%	37%	19%	
4	13	11	2	19%	24%	10%	
5	19	8	11	28%	17%	52%	
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**GRAFICO 8**

*PREGUNTA 2: NORMALMENTE ME PREOCUPO MUCHO POR LO QUE SIENTO*



En la tabla 8 y el grafico 8 se puede observar la cantidad porcentual y de frecuencia en relación a la pregunta 2, en este caso existe una diferencia en función al género y se presenta en que el grado más alto en hombres de 19 % en que se están bastante de acuerdo en con esta afirmación, sin embargo, en las mujeres el puntaje de Totalmente de acuerdo tiene el 52% , es decir, que más de la mitad de mujeres se preocupan mucho por lo que sienten.

**PREGUNTA 3: NORMALMENTE DEDICO TIEMPO A PENSAR EN MIS EMOCIONES**

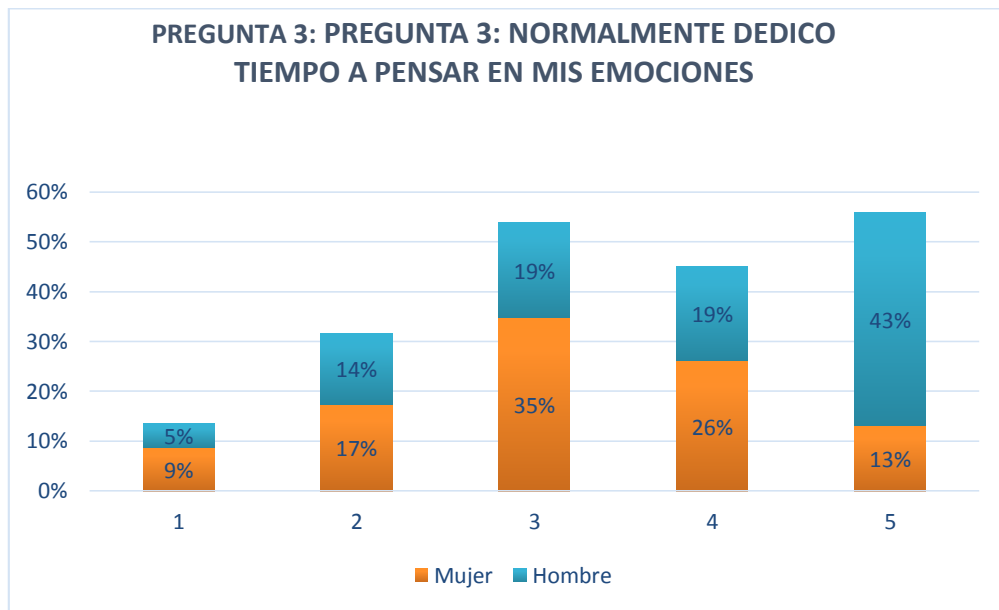
**TABLA 9**

*PREGUNTA 3: NORMALMENTE DEDICO TIEMPO A PENSAR EN MIS EMOCIONES*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
3	1	5	4	1	7%	9%	5%
	2	11	8	3	16%	17%	14%
	3	20	16	4	30%	35%	19%
	4	16	12	4	24%	26%	19%
	5	15	6	9	22%	13%	43%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 9**

*PREGUNTA 3: NORMALMENTE DEDICO TIEMPO A PENSAR EN MIS EMOCIONES*



En la pregunta 3, tanto en la tabla como en grafico se puede evidenciar que la mayoría de hombres está bastante de acuerdo con la afirmación, sin embargo, las mujeres expresan una tendencia alta (totalmente de acuerdo) en que dedican tiempo a pensar en lo que siente

**PREGUNTA 4: PIENSO QUE MERECE LA PENA PRESTAR ATENCION A MIS EMOCIONES Y ESTADOS DE ANIMO**

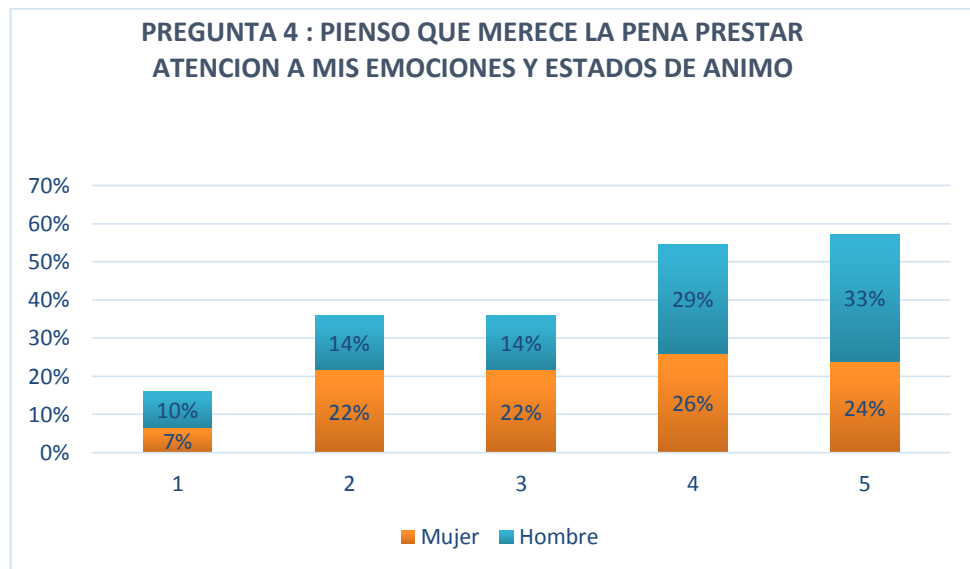
**TABLA 10**

*PREGUNTA 4: PIENSO QUE MERECE LA PENA PRESTAR ATENCION A MIS EMOCIONES Y ESTADOS DE ANIMO*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
4	1	5	3	2	7%	7%	10%
	2	13	10	3	19%	22%	14%
	3	13	10	3	19%	22%	14%
	4	18	12	6	27%	26%	29%
	5	18	11	7	27%	24%	33%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 10**

*PREGUNTA 4: PIENSO QUE MERECE PRESTAR ATENCION A MIS EMOCIONES Y ESTADOS DE ANIMO*



En la pregunta 4 se puede ver que el 33 % de las mujeres, indica que está totalmente de acuerdo en que merece la pena prestar atención a sus emociones y estados de ánimo, sin embargo, la mayoría de hombres en un 26 % indican que están bastante de acuerdo.



**PREGUNTA 5: DEJO QUE MIS SENTIMIENTO AFECTEN LO QUE PIENSO**

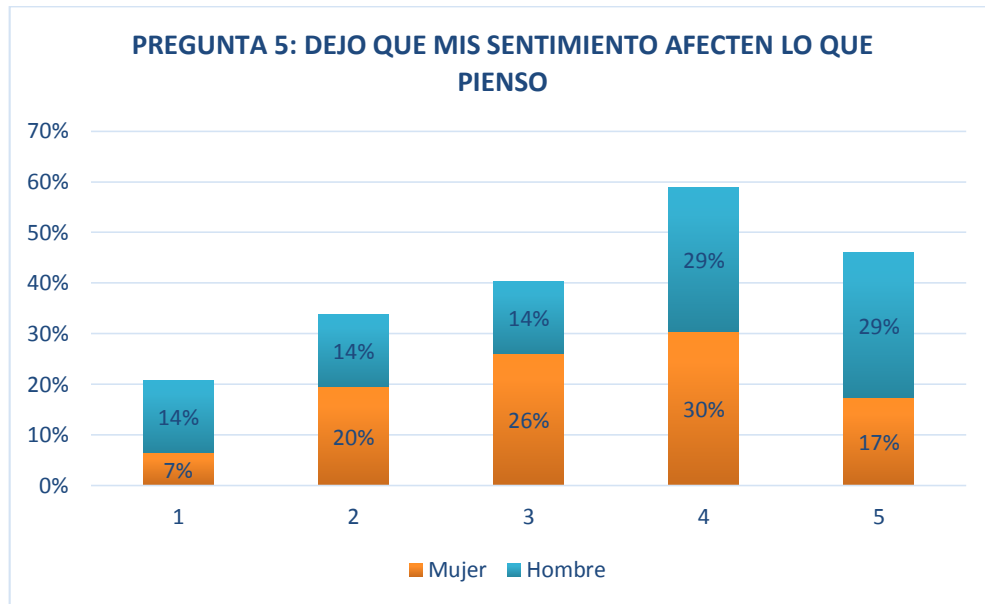
**TABLA 11**

*PREGUNTA 5: DEJO QUE MIS SENTIMIENTOS AFECTEN LO QUE PIENSO*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA</b>	1	6	3	3	9%	7%	14%
<b>5</b>	2	12	9	3	18%	20%	14%
	3	15	12	3	22%	26%	14%
	4	20	14	6	30%	30%	29%
	5	14	8	6	21%	17%	29%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 11**

*PREGUNTA 5: DEJO QUE MIS SENTIMIENTOS AFECTEN LO QUE PIENSO*



La pregunta 5, descrita en la tabla 11 y el grafico 11 muestra la tendencia sobre la afirmación de “dejo que mis sentimientos afecten lo que pienso”, se puede ver cómo tanto el 30% de mujeres, como el 29% de hombres, indican que están bastante de acuerdo.

## PREGUNTA 6: PIENSO EN MI ESTADO DE ÁNIMO CONSTANTEMENTE

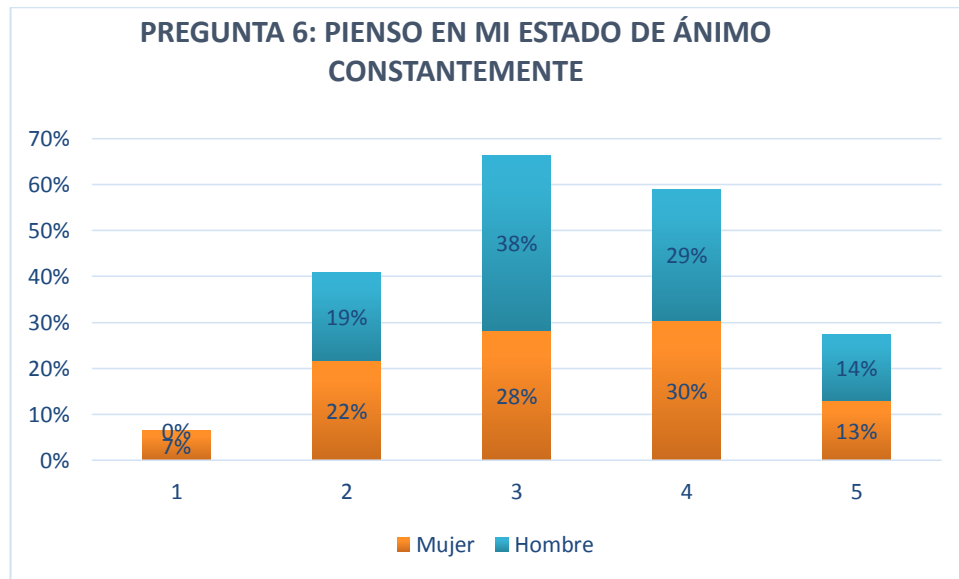
**TABLA 12**

*PREGUNTA 6: PIENSO EN MI ESTADO DE ANIMO CONSTANTEMENTE*

PREGUNTA 6		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
1		3	3	0	4%	7%	0%
2		14	10	4	21%	22%	19%
3		21	13	8	31%	28%	38%
4		20	14	6	30%	30%	29%
5		9	6	3	13%	13%	14%
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 12**

*PREGUNTA 6: PIENSO EN MI ESTADO DE ANIMO CONSTANTEMENTE*



En tabla 12 y el grafico 12, se observa la tendencia de los profesores en relación a la pregunta sobre si piensan en su estado de ánimo constantemente, en el caso de las mujeres un 38% indica que está bastante de acuerdo con esto, y en caso de los hombres un 30% indica que está muy de acuerdo, si bien en cantidad existe una diferencia remarcable entre hombres y mujeres, se puede ver que los hombres puntúan más alto o con mayor concordancia esta afirmación.

**PREGUNTA 7: A MENUDO PIENSO EN MIS SENTIMIENTOS**

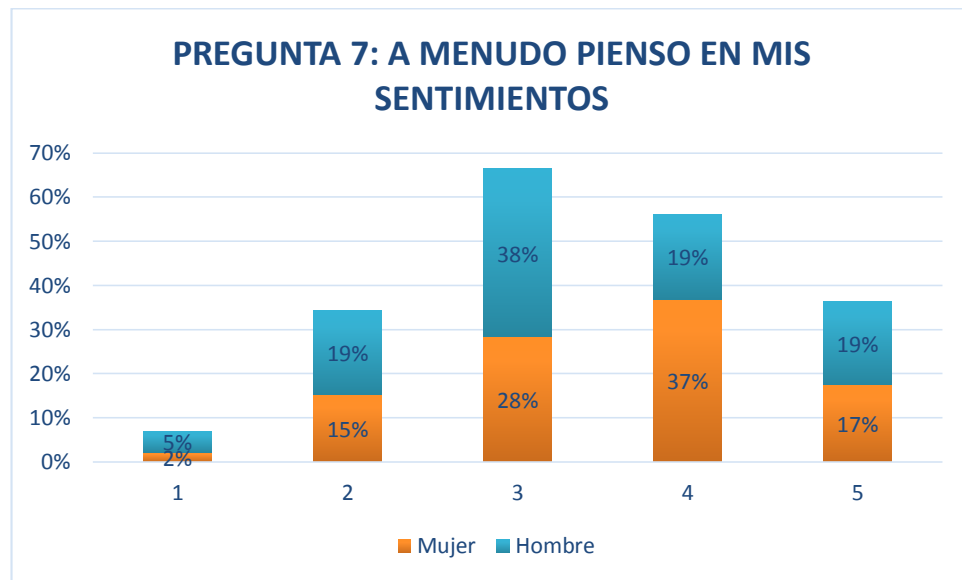
**TABLA 13**

*PREGUNTA 7: A MENUDO PIENSO EN MIS SENTIMIENTOS*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
7	1	2	1	1	3%	2%	5%
	2	11	7	4	16%	15%	19%
	3	21	13	8	31%	28%	38%
	4	21	17	4	31%	37%	19%
	5	12	8	4	18%	17%	19%
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 13**

*PREGUNTA 7: A MENUDO PIENSO EN MIS SENTIMIENTOS*



En la tabla 13 como en el grafico 13, se evidencia una tendencia media a la aseveración sobre el sobre pensamiento en torno a los sentimientos, en el caso de los hombres llega a un 38%, sin embargo, el porcentaje es más alto en el grupo de mujeres, así como en acuerdo es de 37%.

**PREGUNTA 8: PRESTO MUCHA ATENCIÓN A CÓMO ME SIENTO**

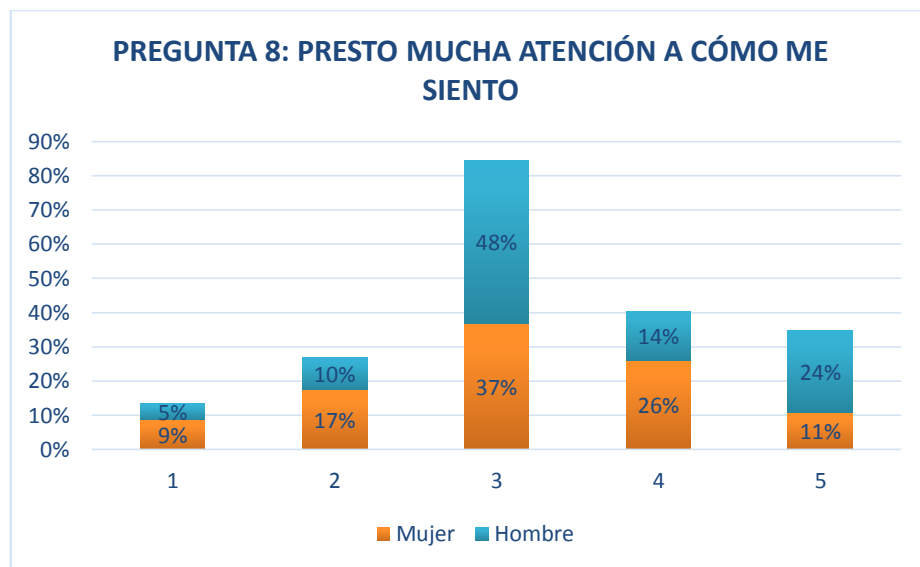
**TABLA 14**

*PREGUNTA 8: PRESTO MUCHA ATENCION A COMO ME SIENTO*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 8</b>	1	5	4	1	7%	9%	5%
	2	10	8	2	15%	17%	10%
	3	27	17	10	40%	37%	48%
	4	15	12	3	22%	26%	14%
	5	10	5	5	15%	11%	24%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 14**

*PREGUNTA 8: PRESTO MUCHA ATENCION A COMO ME SIENTO*



El grafico 14, así como su tabla muestra que tanto hombres como mujeres están bastante de acuerdo en cuanto a la evaluación de los propios sentimientos, en ambos casos están bastante de acuerdo con esta afirmación.

**CLARIDAD DE LOS SENTIMIENTOS**

La dimensión sobre la denominada claridad de los sentimientos está referida a la comprensión de los propios estados emocionales, así como el uso e influencia de estos en la toma de decisiones y conductas al respecto. Está distribuida desde la pregunta 9 a la 16.

## PREGUNTA 9 : TENGO CLAROS MIS SENTIMIENTOS

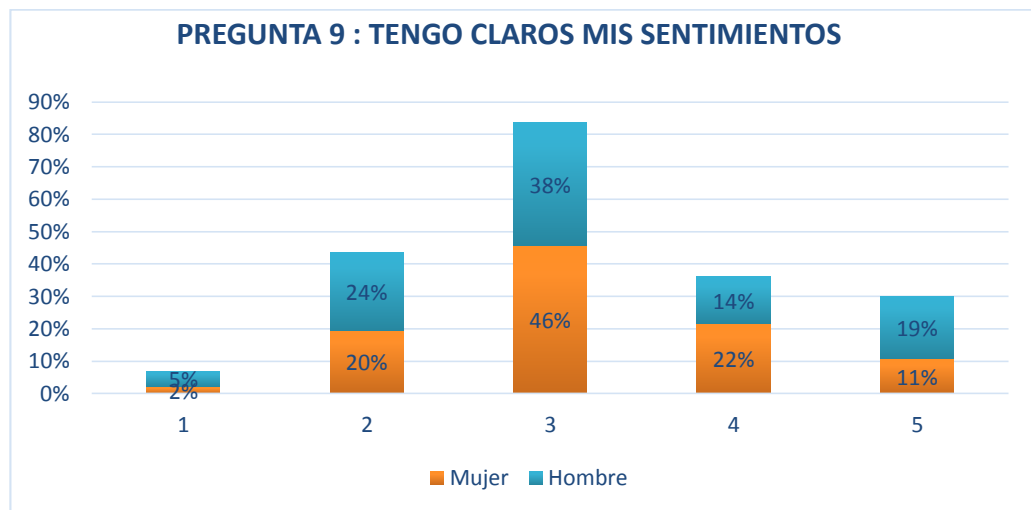
**TABLA 15**

*PREGUNTA 9: TENGO CLARO MIS SENTIMIENTOS*

PREGUNTA 9		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
1	2	1	1	3%	2%	5%	
2	14	9	5	21%	20%	24%	
3	29	21	8	43%	46%	38%	
4	13	10	3	19%	22%	14%	
5	9	5	4	13%	11%	19%	
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**GRAFICO 15**

*PREGUNTA 9: TENGO CLARO MIS SENTIMIENTOS*



En relación a la pregunta 9, sobre la claridad de sentimientos, tanto hombres como mujeres refieren estar muy de acuerdo con esto, sin embargo, en un puntaje 3 que indicaría poco o medio convencimiento de esto.

**PREGUNTA 10: FRECUENTEMENTE PUEDO DEFINIR MIS SENTIMIENTOS**

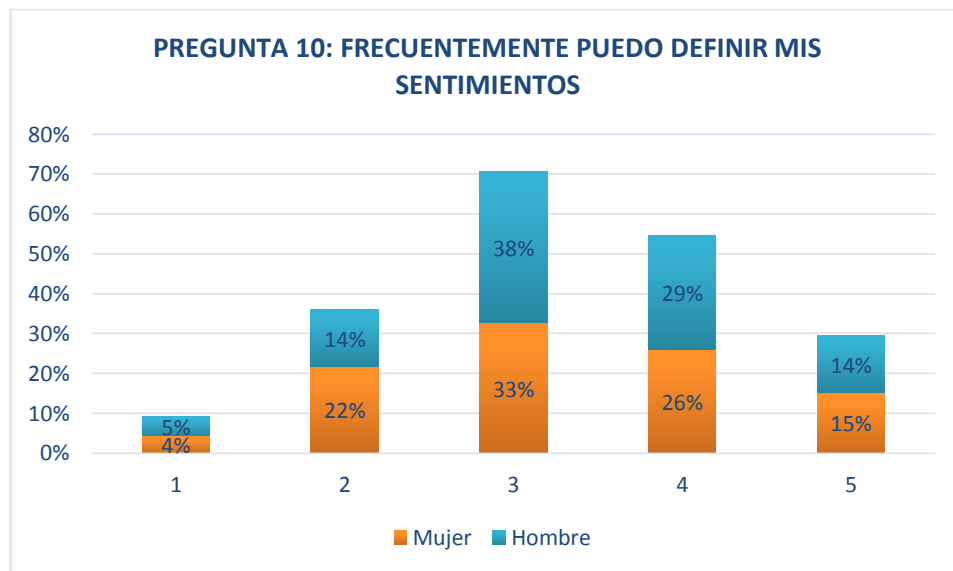
**TABLA 16**

*PREGUNTA 10: FRECUENTEMENTE PUEDO DEFINIR MIS SENTIMIENTOS*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 10</b>	1	3	2	1	4%	4%	5%
	2	13	10	3	19%	22%	14%
	3	23	15	8	34%	33%	38%
	4	18	12	6	27%	26%	29%
	5	10	7	3	15%	15%	14%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 16**

*PREGUNTA 10: FRECUENTEMENTE PUEDO DEFINIR MIS SENTIMIENTOS*



La pregunta 10 indica que tanto mujeres en 33% y hombres en un 38 % se encuentran bastante de acuerdo en que pueden definir sus propios sentimientos. Se muestran además los puntajes más bajos con un 1 % en hombres y un 5% en mujeres, es decir que existe diferencia en cuanto a la capacidad de definir sentimientos.

**PREGUNTA 11: CASI SIEMPRE SÉ CÓMO ME SIENTO**

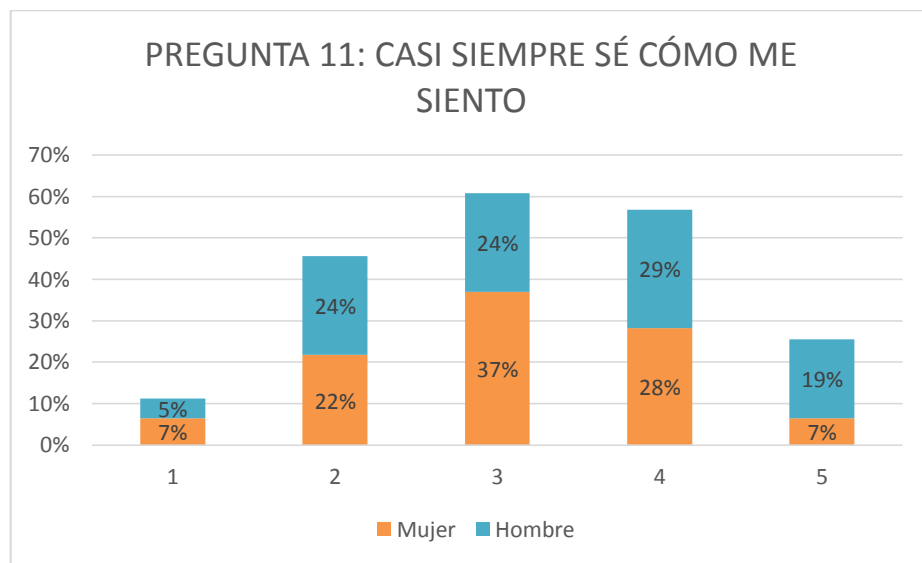
**TABLA 17**

*PREGUNTA 11: CASI SIEMPRE SE COMO ME SIENTO*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 11</b>	1	4	3	1	6%	7%	5%
	2	15	10	5	22%	22%	24%
	3	22	17	5	33%	37%	24%
	4	19	13	6	28%	28%	29%
	5	7	3	4	10%	7%	19%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 17**

*PREGUNTA 11: CASI SIEMPRE SE COMO ME SIENTO*



La tabla y grafico 17 muestran que tanto hombres como mujeres en la mayoría de la población, considera que puede reconocer y saber cómo se siente. En este caso su mayoría son las mujeres con un 37%, mientras que solo un 24% de los hombres reconocen como se siente.

**PREGUNTA 12 : NORMALMENTE CONOZCO MIS SENTIMIENTOS SOBRE LAS PERSONAS**

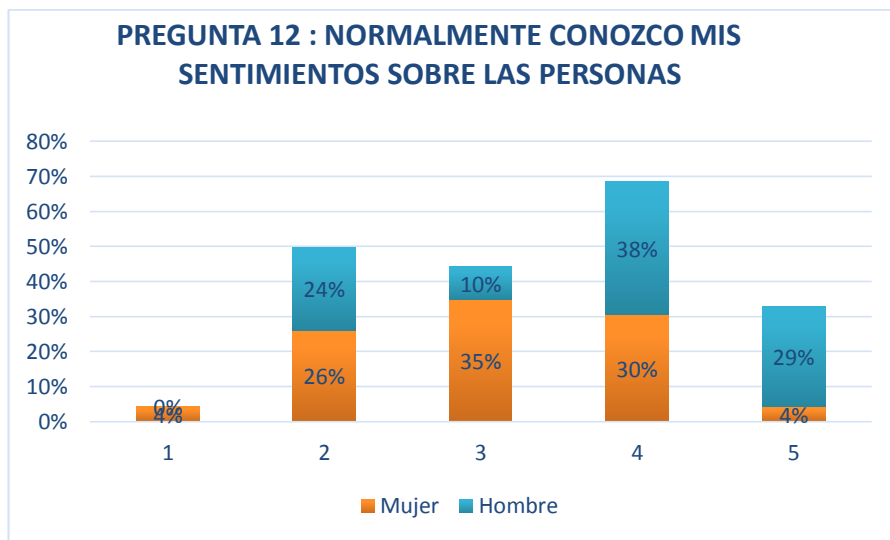
**TABLA 18**

*PREGUNTA 12: NORMALMENTE CONOZCO MIS SENTIMIENTOS SOBRE LAS PERSONAS*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
12	1	2	2	0	3%	4%	0%
	2	17	12	5	25%	26%	24%
	3	18	16	2	27%	35%	10%
	4	22	14	8	33%	30%	38%
	5	8	2	6	12%	4%	29%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 18**

*PREGUNTA 12 NORMALMENTE CONOZCO MIS SENTIMIENTOS SOBRE LAS PERSONAS*



En la tabla 18 como en el grafico correspondiente, se muestra que para las mujeres en su mayoría es fácil reconocer sentimientos de otros, pese que tienen un menor porcentaje que el de los hombres de un 35%, calificado como bastante de acuerdo (3), en cambio los hombres calificaron muy de acuerdo (4) por lo que su porcentaje es mayor con un 38%, lo que hace suponer que es un tanto más fácil reconocer sentimientos ajenos para los hombre.



**PREGUNTA 13: A MENUDO ME DOY CUENTA DE MIS SENTIMIENTOS EN DIFERENTES SITUACIONES**

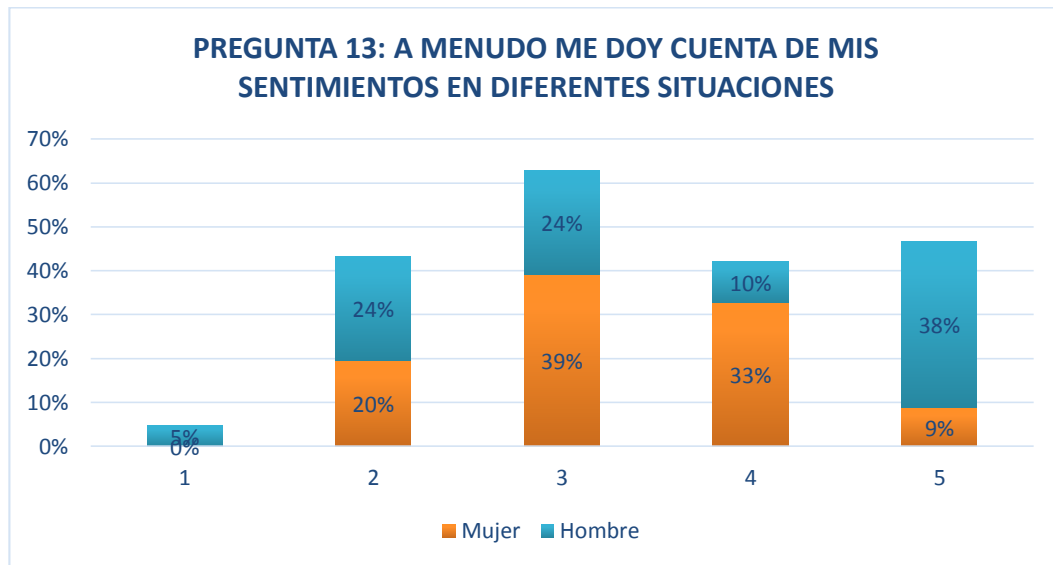
**TABLA 19**

*PREGUNTA 13: A MENUDO ME DOY CUENTA DE MIS SENTIMIENTOS EN DIFERENTES SITUACIONES*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 13</b>	1	1	0	1	1%	0%	5%
	2	14	9	5	21%	20%	24%
	3	23	18	5	34%	39%	24%
	4	17	15	2	25%	33%	10%
	5	12	4	8	18%	9%	38%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 19**

*PREGUNTA 13 A MENUDO ME DOY CUENTA DE MIS SENTIMIENTOS EN DIFERENTES SITUACIONES*



Tanto en la tabla como en el grafico 19 se puede observar que las mujeres tiende a darse cuenta e identificar sus sentimientos de manera neutra, respondiendo bastante de acuerdo (3) un 39%, en cambio los hombres tienden a responder totalmente de acuerdo (5) esto que significa, que ellos tienen más facilidad de darse cuenta de sus sentimientos, un 38%.

**PREGUNTA 14 : SIEMPRE PUEDO DECIR CÓMO ME SIENTO**

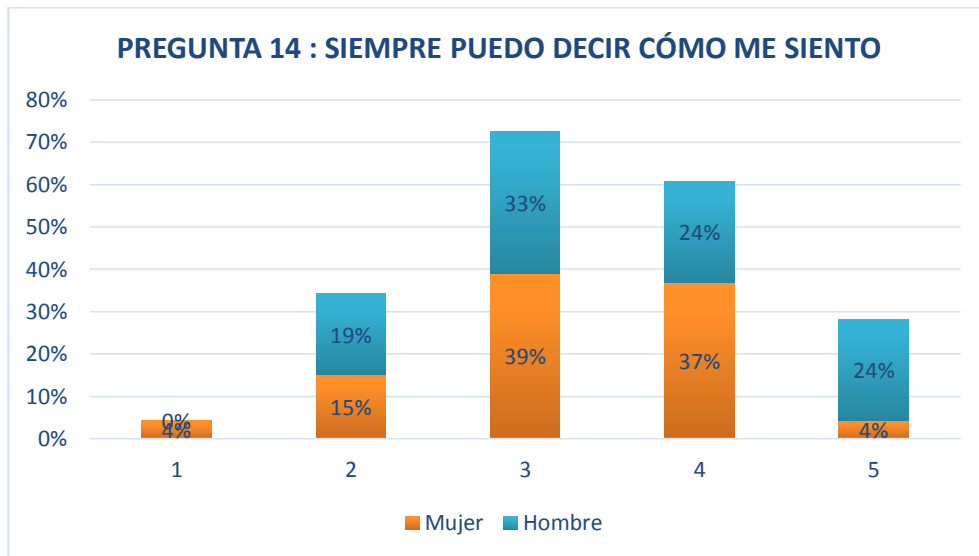
**TABLA 20**

*PREGUNTA 14 SIEMPRE PUEDO DECIR COMO ME SIENTO*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 14</b>	1	2	2	0	3%	4%	0%
	2	11	7	4	16%	15%	19%
	3	25	18	7	37%	39%	33%
	4	22	17	5	33%	37%	24%
	5	7	2	5	10%	4%	24%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 20**

*PREGUNTA 14: SIEMPRE PUEDO DECIR COMO ME SIENTO*



La pregunta 14 está representada en la tabla 20 y el grafico 20, en la cual se puede observar la tendencia tanto en hombres como mujeres que están de acuerdo en que siempre pueden expresar como se sienten, llama la atención que este porcentaje es más alto en mujeres con un 39%, y en hombres un 33%.

**PREGUNTA 15: A VECES PUEDO DECIR CUÁLES SON MIS EMOCIONES**

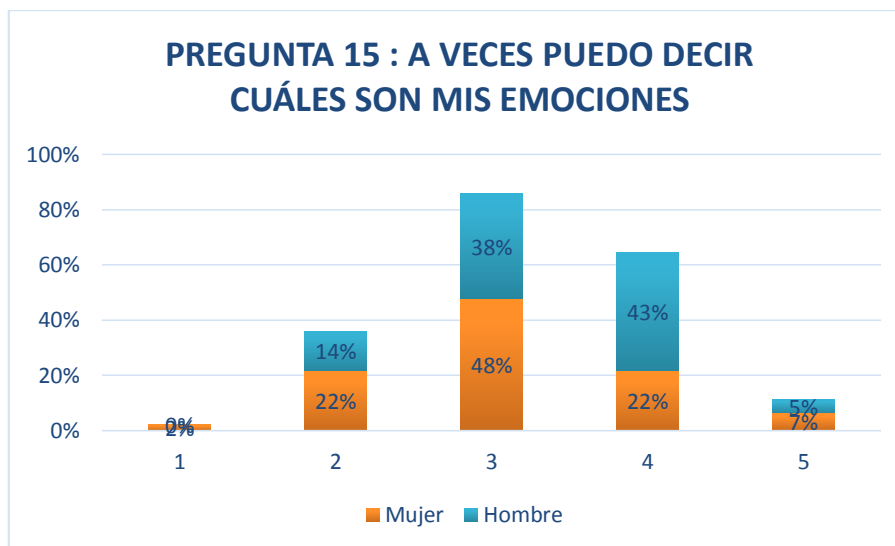
**TABLA 21**

*PREGUNTA 15: A VECES PUEDO DECIR CUALES SON MIS EMOCIONES*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 15</b>	1	1	1	0	1%	2%	0%
	2	13	10	3	19%	22%	14%
	3	30	22	8	45%	48%	38%
	4	19	10	9	28%	22%	43%
	5	4	3	1	6%	7%	5%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 21**

*PREGUNTA 15: A VECES PUEDO DECIR CUALES SON MIS EMOCIONES*



En el caso de poder expresar las emociones se nota una diferencia entre el grupo de hombres y de mujeres, en el caso de los hombres un 43 % con un puntaje más alto indican que son capaces de decir lo que sienten, en el caso de las mujeres el 48% considera que lo hace.

**PREGUNTA 16: PUEDO LLEGAR A COMPRENDER MIS SENTIMIENTOS**

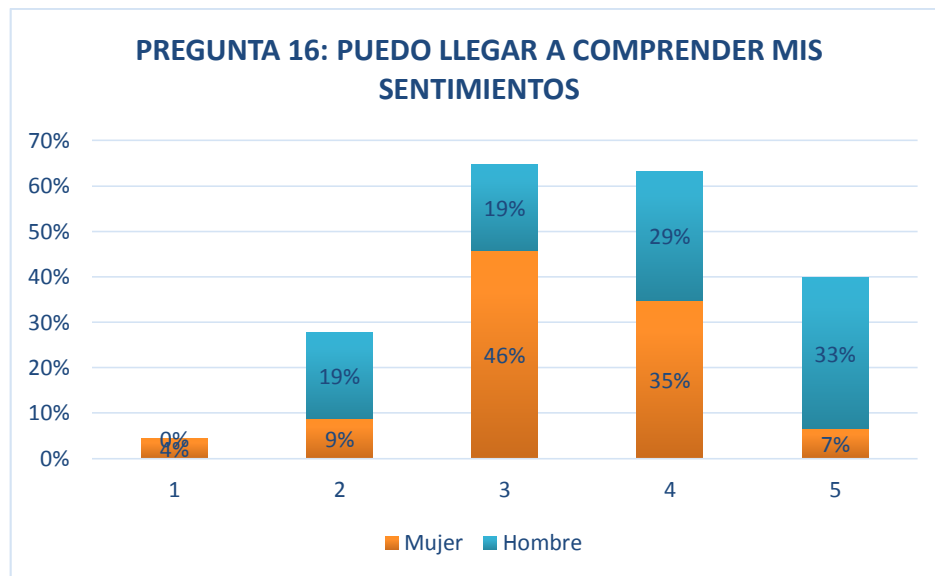
**TABLA 22**

*PREGUNTA 16: PUEDO LLEGAR A COMPRENDER MIS SENTIMIENTOS*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 16</b>	1	2	2	0	3%	4%	0%
	2	8	4	4	12%	9%	19%
	3	25	21	4	37%	46%	19%
	4	22	16	6	33%	35%	29%
	5	10	3	7	15%	7%	33%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 22**

*PREGUNTA 16: PUEDO LLEGAR A COMPRENDER MIS SENTIMIENTOS*



El grafico y la tabla 22 , referido a la comprensión de los sentimientos propios, indica que la mayoría de los varones 46% indican que comprenden sus sentimientos, sin embargo en un 33% las mujeres están totalmente de acuerdo con eso, es decir existe mayor claridad al respecto en el grupo de mujeres.

## REPARACION EMOCIONAL

Esta dimensión está constituida por indicadores como la regulación de estados emocionales de forma correcta, el reconocimiento y forma de actuar frente a pensamientos negativos y positivos. Comprende las preguntas 17 a 24.

### PREGUNTA 17: AUNQUE A VECES ME SIENTO TRISTE, SUELO TENER UNA VISIÓN OPTIMISTA

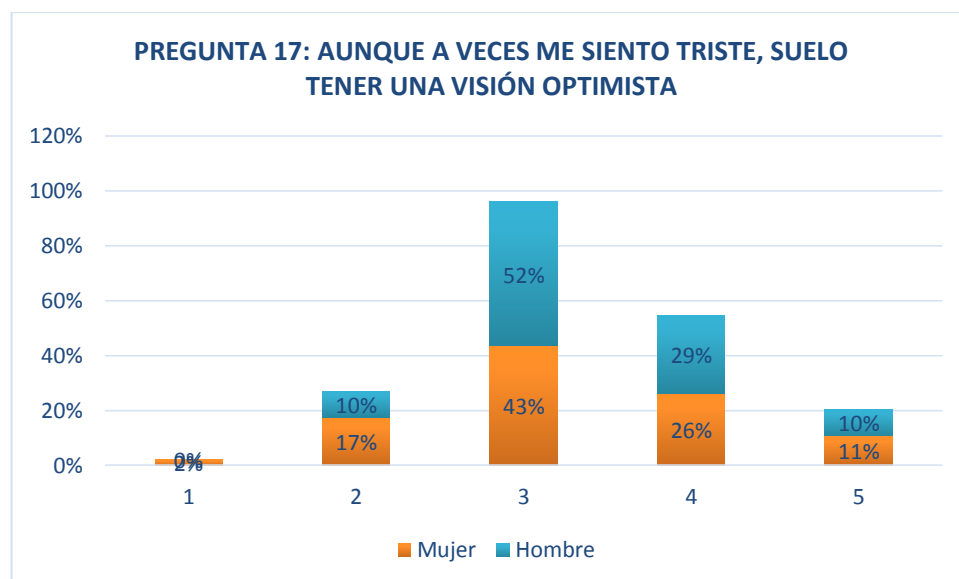
**TABLA 23**

*PREGUNTA 17: AUNQUE A VECES ME SIENTO TRISTE, SUELO TENER UNA VISION OPTIMISTA*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 17</b>	1	1	1	0	1%	2%	0%
	2	10	8	2	15%	17%	10%
	3	31	20	11	46%	43%	52%
	4	18	12	6	27%	26%	29%
	5	7	5	2	10%	11%	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 23**

*PREGUNTA 17: AUNQUE A VECES ME SIENTO TRISTE, SUELO TENER UNA VISION OPTIMISTA*



En el grafico 23 y la tabla respectiva se aprecia que la mayoría de hombres en un 52% están de acuerdo en que tener una visión optimista, aunque estén tristes, en el caso de las mujeres se puede observar un porcentaje menor 43%.

**PREGUNTA 18: AUNQUE ME SIENTA MAL, PROCURO PENSAR EN COSA AGRADABLES**

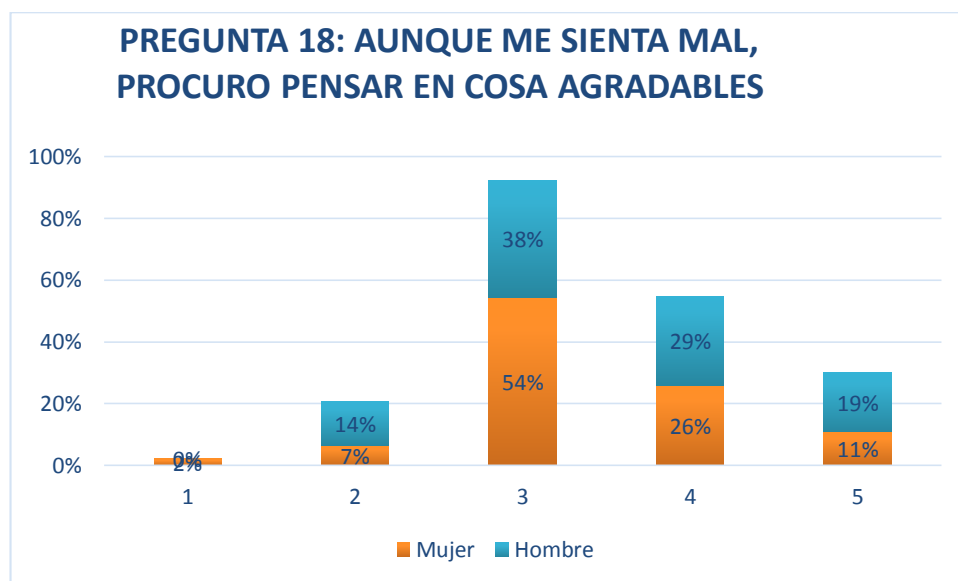
**TABLA 24**

*PREGUNTA 18: AUNQUE ME SIENTA MAL, PROCURO PENSAR EN COSAS AGRADABLES*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 18</b>	1	1	1	0	1%	2%	0%
	2	6	3	3	9%	7%	14%
	3	33	25	8	49%	54%	38%
	4	18	12	6	27%	26%	29%
	5	9	5	4	13%	11%	19%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 24**

*PREGUNTA 18: AUNQUE ME SIENTA MAL, PROCURO PENSAR EN COSAS AGRADABLES*



En la tabla 24 y el grafico 24 se aprecia que tanto hombres como mujeres en mayoría están de acuerdo en que procuran pensar en cosas positivas o agradables aun sintiéndose mal.

**PREGUNTA 19: CUANDO ESTOY TRISTE, PIENSO EN TODOS LOS PLACERES DE LA VIDA**

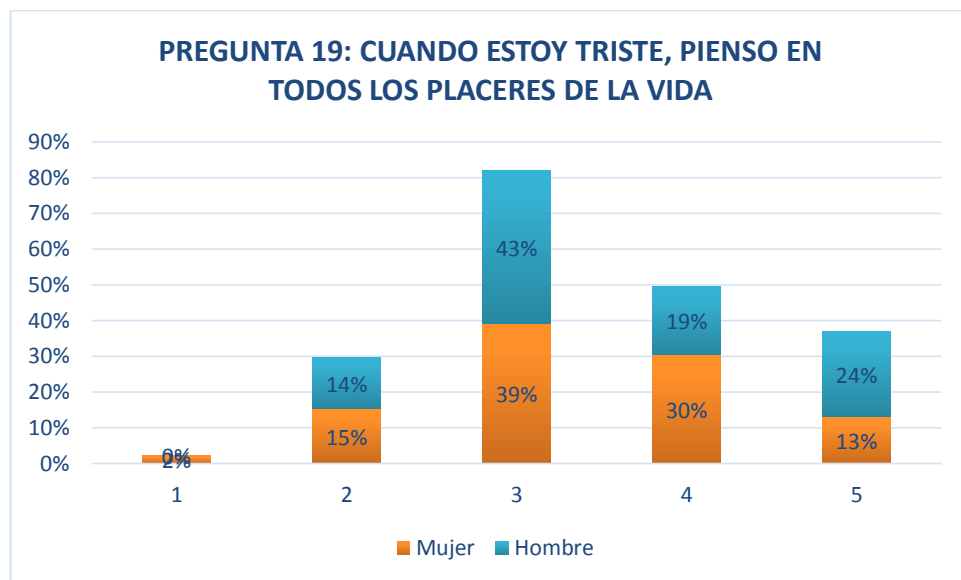
**TABLA 25**

*PREGUNTA 19: CUANDO ESTOY TRISTE, PIENSO EN TODOS LOS PLACERES DE LA VIDA*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
19	1	1	1	0	1%	2%	0%
	2	10	7	3	15%	15%	14%
	3	27	18	9	40%	39%	43%
	4	18	14	4	27%	30%	19%
	5	11	6	5	16%	13%	24%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 25**

*PREGUNTA 19: CUANDO ESTOY TRISTE, PIENSO EN TODOS LOS PLACERES DE LA VIDA*



En la tabla 25 y el correspondiente grafico se puede ver como el 43% de los hombres refieren pensar en los placeres de la vida cuando se sienten tristes, de la misma forma un porcentaje de mujeres 39% .

**PREGUNTA 20: INTENTO TENER PENSAMIENTOS POSITIVOS, AUNQUE ME SIENTA MAL.**

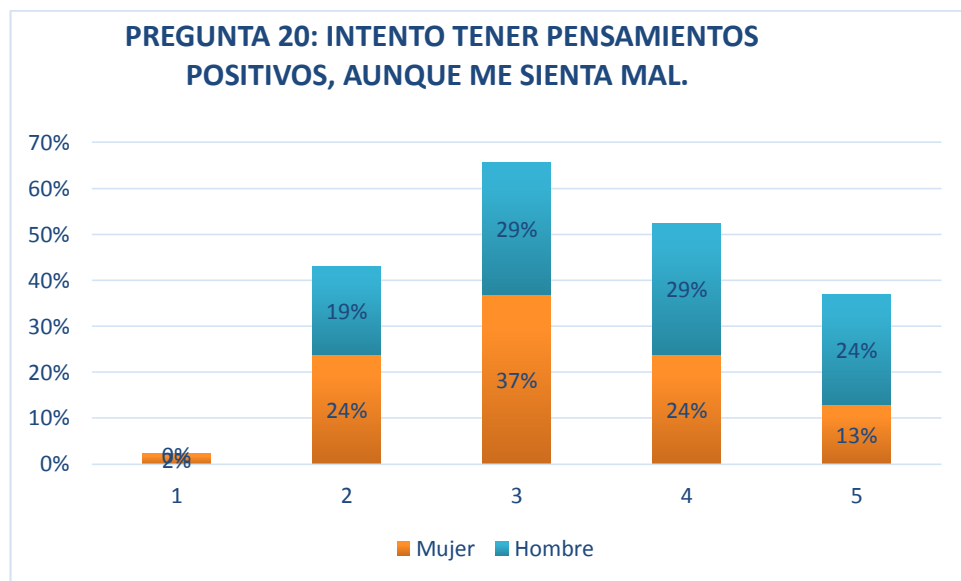
**TABLA 26**

*PREGUNTA 20: INTENTO TENER PENSAMIENTOS POSITIVOS, AUNQUE ME SIENTA MAL*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
20	1	1	1	0	1%	2%	0%
	2	15	11	4	22%	24%	19%
	3	23	17	6	34%	37%	29%
	4	17	11	6	25%	24%	29%
	5	11	6	5	16%	13%	24%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 26**

*PREGUNTA 20: INTENTO TENER PENSAMIENTOS POSITIVOS, AUNQUE ME SIENTA MAL*





La tabla y grafico 26 muestran tanto hombre como mujeres intentan mantener pensamientos positivos, aunque se sientan mal, en una mayor cantidad se muestran en mujeres con un 37% y en hombres en un 29%, con un puntaje de 3.

**PREGUNTA 21: SI DOY DEMASIADAS VUELTAS A LAS COSAS, COMPLICÁNDOLAS, TRATO DE CALMARME**

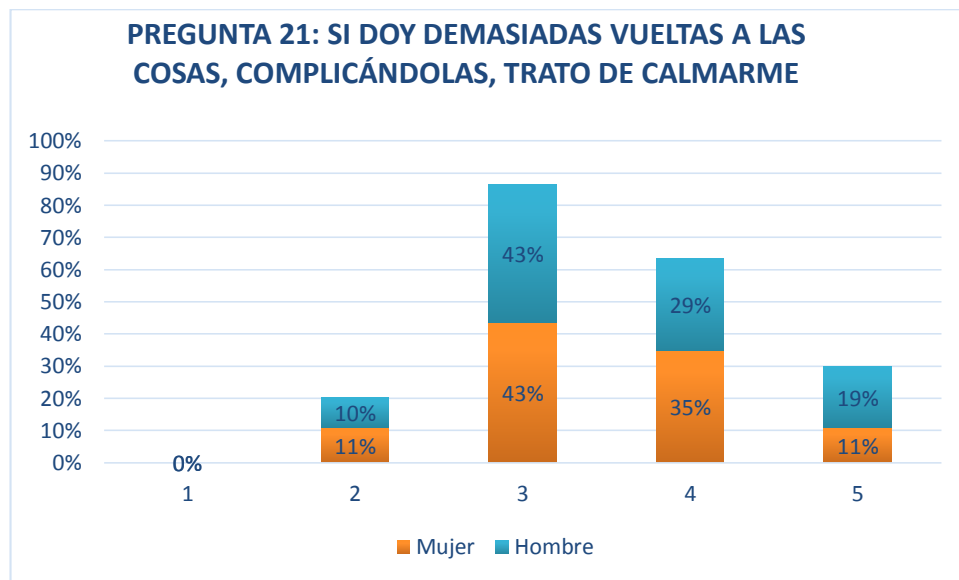
**TABLA 27**

*PREGUNTA 21: SI DOY DEMASIADAS VUELTAS A LAS COSAS COMPLICANDOLAS, TRATAO DE CALMARME*

PREGUNTA	1	SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
21	2	7	5	2	10%	11%	10%
	3	29	20	9	43%	43%	43%
	4	22	16	6	33%	35%	29%
	5	9	5	4	13%	11%	19%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 27**

*PREGUNTA 21: SI DOY DEMASIADAS VUELTAS A LAS COSAS, COMPLICANDOLAS, TRATO DE CALMARME*



El manejo de emociones al que se refiere la pregunta 21, muestra una tendencia de 43% tanto en hombre como mujeres, en que cuando se sienten complicados con alguna

decisión, toman como recurso el calmarse. Ningún porcentaje se muestra en desacuerdo con esta afirmación.

**PREGUNTA 22: ME PREOCUPO POR TENER UN BUEN ESTADO DE ÁNIMO**

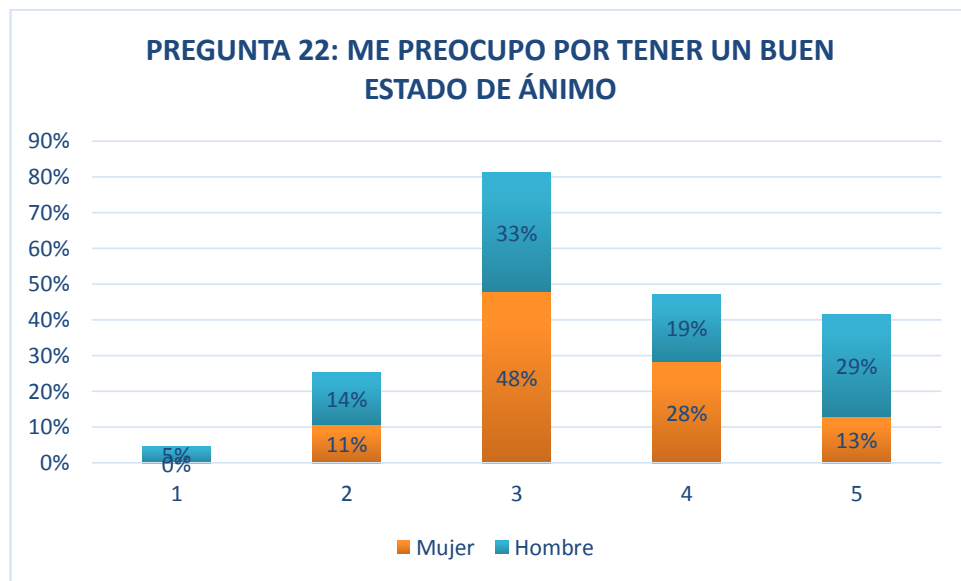
**TABLA 28**

*PREGUNTA 22: ME PREOCUPO POR TENER UN BUEN ESTADO DE ANIMO*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 22</b>	1	1	0	1	1%	0%	5%
	2	8	5	3	12%	11%	14%
	3	29	22	7	43%	48%	33%
	4	17	13	4	25%	28%	19%
	5	12	6	6	18%	13%	29%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 28**

*PREGUNTA 22: ME PREOCUPO POR TENER UN BUEN ESTADO DE ANIMO*



En la tabla y grafico 28 , se muestra una notable tendencia en que tanto hombre como mujeres muestran preocupación sobre su estado de ánimo y este regulado o sea positivo,

también se puede observar que 5% de los hombres consideran que nunca representa una preocupación.

**PREGUNTA 23 : TENGO MUCHA ENERGÍA CUANDO ME SIENTO FELIZ**

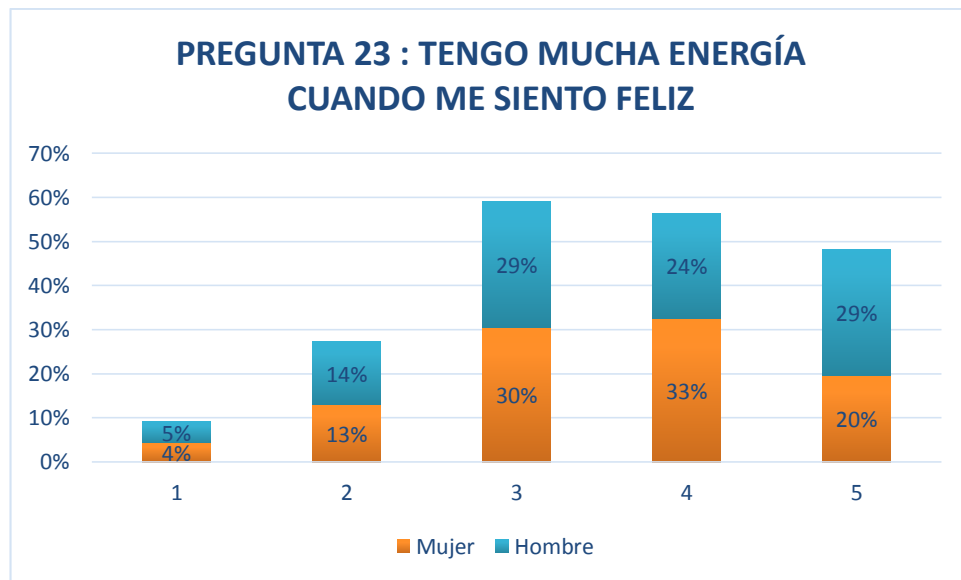
**TABLA 29**

*PREGUNTA 23: TENGO MUCHA ENERGIA CUANDO ME SIENTO FELIZ*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 23</b>	1	3	2	1	4%	4%	5%
	2	9	6	3	13%	13%	14%
	3	20	14	6	30%	30%	29%
	4	20	15	5	30%	33%	24%
	5	15	9	6	22%	20%	29%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 29**

*PREGUNTA 23: TENGO MUCHA ENERGIA CUANDO ME SIENTO FELIZ*



La pregunta 23, representada en el gráfico y tabla 29 indica que las mujeres están muy de acuerdo en que tienen mucha energía cuándo se sienten felices, la mayoría 29% de los hombres con un puntaje de 5 también indican tener más energía.

**PREGUNTA 24: CUANDO ESTOY ENFADADO INTENTO CAMBIAR MI ESTADO DE ÁNIMO**

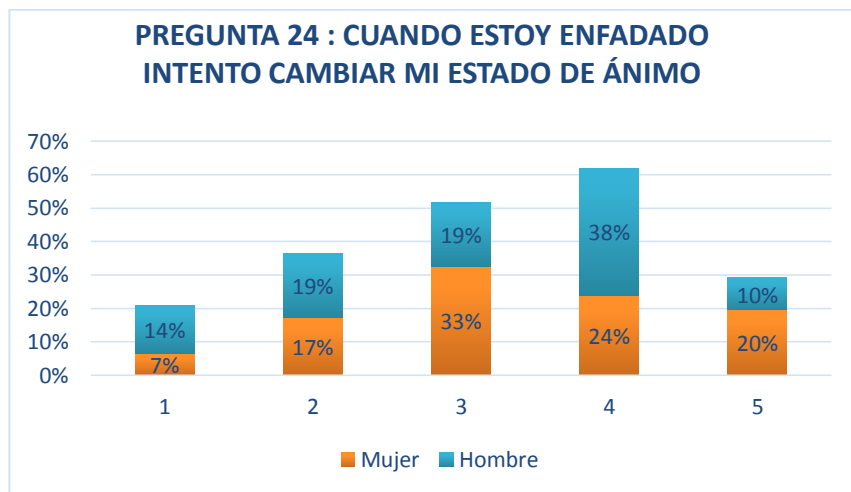
**TABLA 30**

*PREGUNTA 24: CUANDO ESTOY ENFADADO INTENTO CAMBIAR MI ESTADO DE ANIMO*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
24	1	6	3	3	9%	7%	14%
	2	12	8	4	18%	17%	19%
	3	19	15	4	28%	33%	19%
	4	19	11	8	28%	24%	38%
	5	11	9	2	16%	20%	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 30**

*PREGUNTA 24: CUANDO ESTOY ENFADADO INTENTO CAMBIAR MI ESTADO DE ANIMO*



En el grafico 30 se puede apreciar que el nivel de concordancia del grupo en cuanto a la regulación de las emociones, en el caso de las mujeres un 33 % esta bastante de acuerdo, y en el caso de los hombres un 38 % puntúa más alto en esta afirmación.

**RESULTADOS DE LA PRUEBA DE ASERTIVIDAD (EAA), EN FUNCIÓN A LAS DIMENSIONES QUE SE MIDEN:**

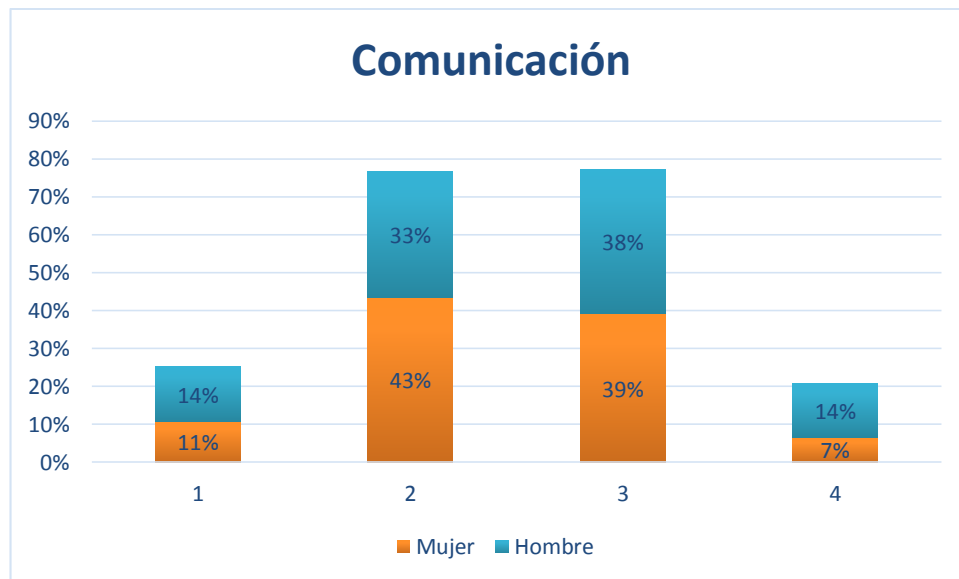
**TABLA 31**

*DIMENSION: COMUNICACION*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>COMUNICACIÓN</b>	1	8	5	3	12%	11%	14%
	2	27	20	7	40%	43%	33%
	3	26	18	8	39%	39%	38%
	4	6	3	3	9%	7%	14%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 31**

*DIMENSION: COMUNICACION*



La tabla 31 muestra que para el 43% de las mujeres es más alta la capacidad de comunicación, sin embargo, la mayoría de hombres con el 38% tiene poca capacidad o es bajo en la habilidad de comunicación.

**DIMENSION: EMPATIA**

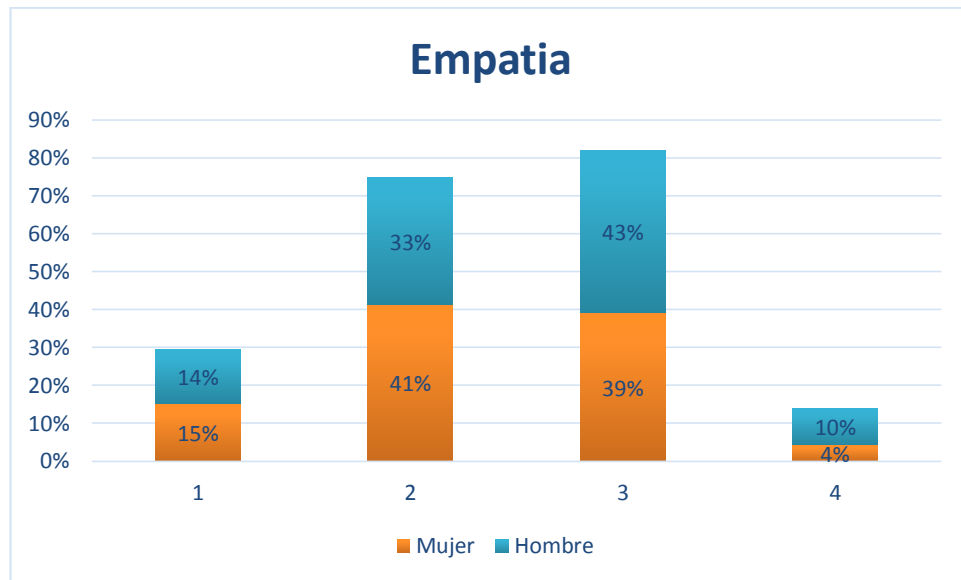
**TABLA 32**

*DIMENSION: EMPATIA*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBR	TOTAL	MUJER	HOMBR
				E			E
<b>EMPATIA</b>	1	10	7	3	15%	15%	14%
	2	26	19	7	39%	41%	33%
	3	27	18	9	40%	39%	43%
	4	4	2	2	6%	4%	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 32**

*DIMENSION: EMPATIA*



En relación a la habilidad de empatía, se puede notar que el 41 % de las mujeres indican que casi siempre son empáticas en cambio el 39% de los hombres indica que casi nunca pueden practicar habilidades relacionadas a la empatía.

## DIMENSION EMPATÍA

Capacidad de ponerse en la situación de los demás. Es la habilidad de pensar en los otros, pensar antes de actuar y ponerse en la situación del compañero para tratar de entenderlo (ítems 1,6,7,8,9).

### PREGUNTA 1: SOY ABIERTO Y FRANCO EN LO QUE RESPECTA A MIS SENTIMIENTOS

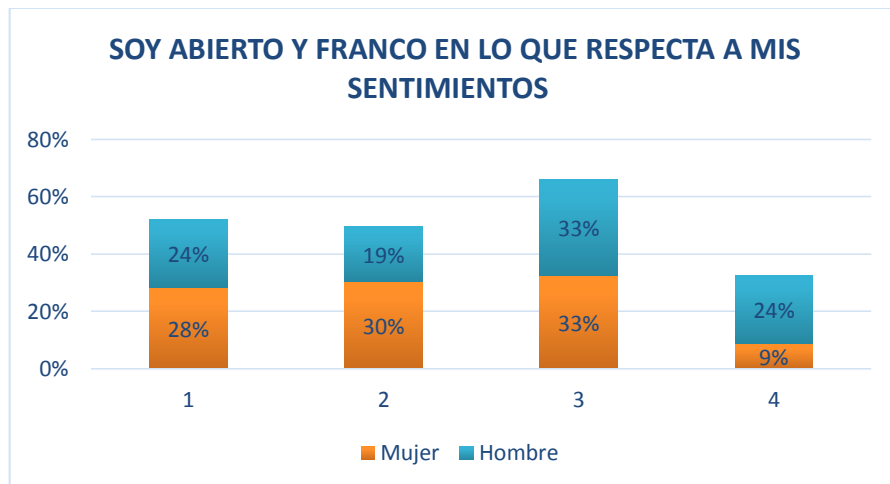
**TABLA 33**

*PREGUNTA 1: SOY ABIERTO Y FRANCO EN LO QUE RESPECTA A MIS SENTIMIENTOS*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
1	1	18	13	5	27%	28%	24%
	2	18	14	4	27%	30%	19%
	3	22	15	7	33%	33%	33%
	4	9	4	5	13%	9%	24%
	TOTAL	67	46	21	100%	100%	100%

**GRAFICO 33**

*PREGUNTA 1: SOY ABIERTO Y FRANCO EN LO QUE RESPECTA A MIS SENTIMIENTOS*



La tabla 33 y el grafico correspondiente, indican que la tendencia tanto en hombres como en mujeres en un 33% en la afirmación sobre ser sincero con los sentimientos propios.

**PREGUNTA 6: ANTES DE JUZGAR O REACCIONAR ANTE ALGUIEN, SUELO PONERME EN SUS ZAPATOS**

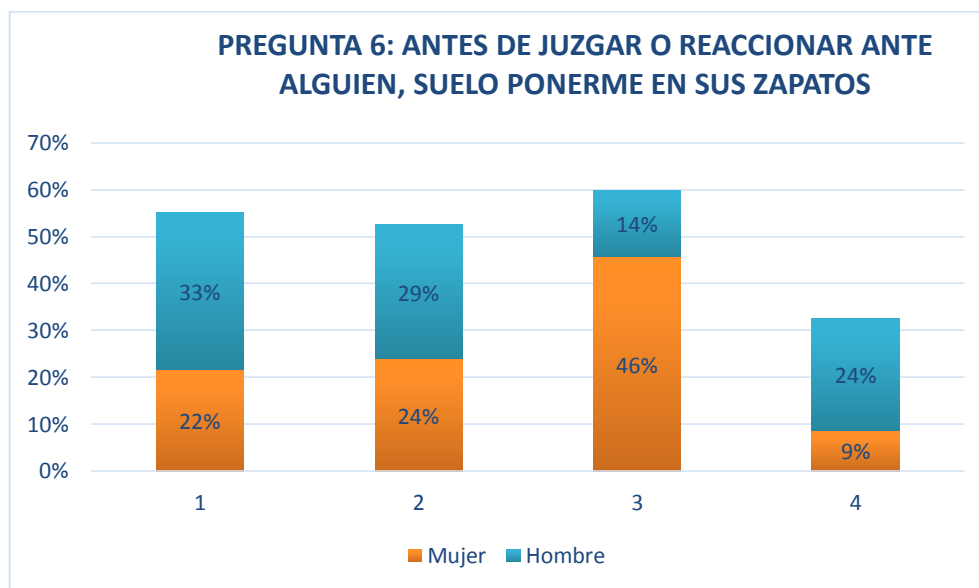
**TABLA 34**

*PREGUNTA 6: ANTES DE JUZGAR O REACCIONAR ANTE ALGUIEN, SUELO PONERME EN SUS ZAPATOS*

PREGUNTA		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
6	1	17	10	7	25%	22%	33%
	2	17	11	6	25%	24%	29%
	3	24	21	3	36%	46%	14%
	4	9	4	5	13%	9%	24%
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 34**

*PREGUNTA 6: ANTES DE JUZGAR O REACCIONAR ANTE ALGUIEN, SUELO PONERME EN SUS ZAPATOS*



En la tabla 34 y el correspondiente gráfico, se puede ver otra de las preguntas relacionadas a la dimensión de empatía, en esta se puede ver como en la población de mujeres el 46% está de acuerdo en esta afirmación, en cambio en el caso de los hombres el 33%.



**PREGUNTA 7: ME GUSTA PONER ATENCIÓN E IMPORTANCIA A LAS OPINIONES DE LOS DEMÁS**

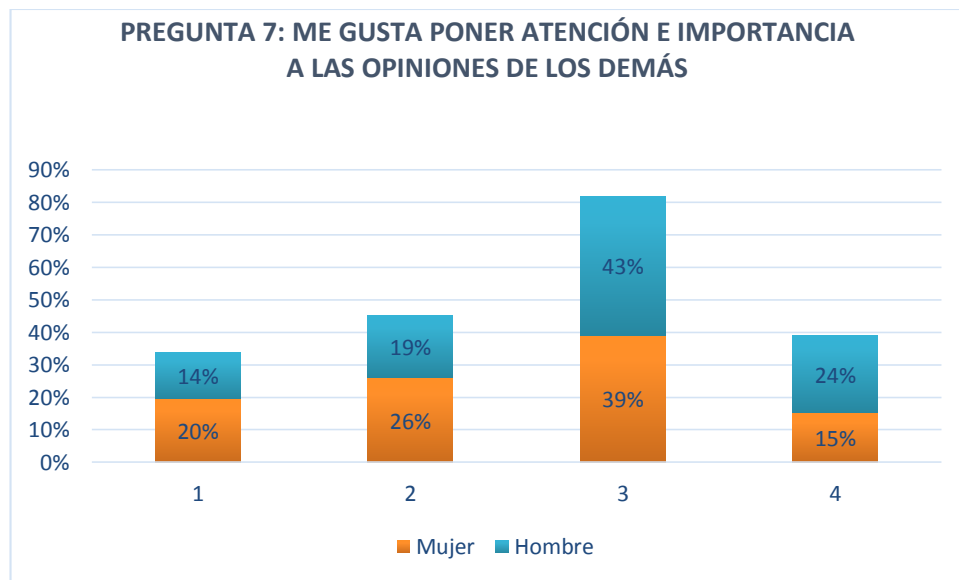
**TABLA 35**

*PREGUNTA 7: ME GUSTA PONER ATENCION E IMPORTANCIA A LAS OPINIONES DE LOS DEMAS*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 7</b>	1	12	9	3	18%	20%	14%
	2	16	12	4	24%	26%	19%
	3	27	18	9	40%	39%	43%
	4	12	7	5	18%	15%	24%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 35**

*PREGUNTA 7: ME GUSTA PONER ATENCION E IMPORTANCIA A LAS OPINIONES DE LOS DEMAS*



La pregunta 7 representada en la tabla 35 y el grafico 35, muestra la habilidad y el gusto para poner atención a las opiniones ajenas, en este caso 43 % de los hombres indican que es de gran importancia y 39% de mujeres están de acuerdo también en es de gran importancia y están de acuerdo con esta afirmación.

**PREGUNTA 8: ME ES FÁCIL ESTABLECER UNA CONVERSACIÓN**

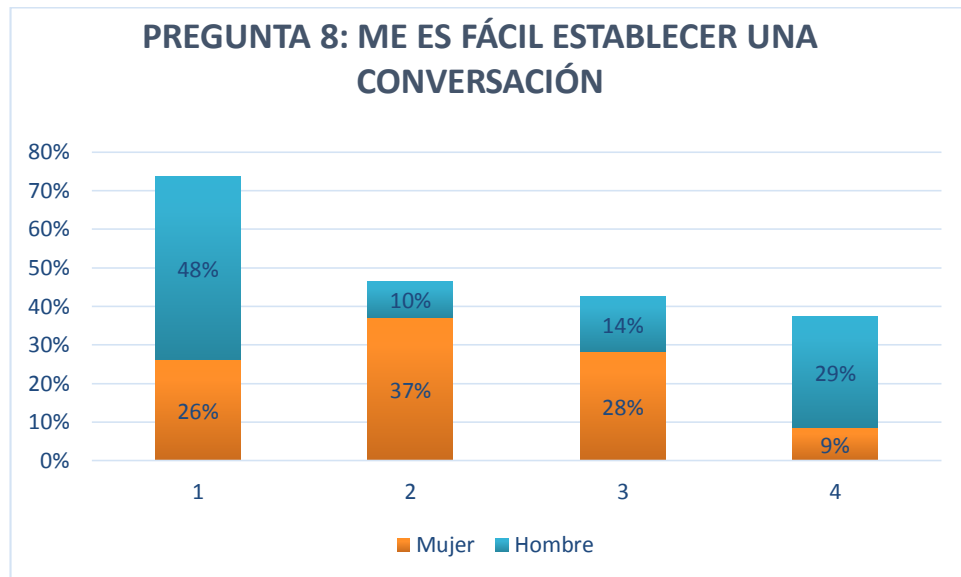
**TABLA 36**

*PREGUNTA 8: ME ES FACIL ESTABLECER UNA CONVERSACION*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 8</b>	1	22	12	10	33%	26%	48%
	2	19	17	2	28%	37%	10%
	3	16	13	3	24%	28%	14%
	4	10	4	6	15%	9%	29%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 36**

*PREGUNTA 8: ME ES FACIL ESTABLECER UNA CONVERSACION*



En la tabla 36 y el grafico 36, se puede ver la capacidad de entablar una conversación, en este caso 48 % de los hombres indican que nunca le es fácil, y 37% de las mujeres indican que casi nunca les es fácil

**PREGUNTA 9: CUANDO CONSIDERO QUE ALGO ES INCORRECTO, LO EXPRESO SIN MIEDO**

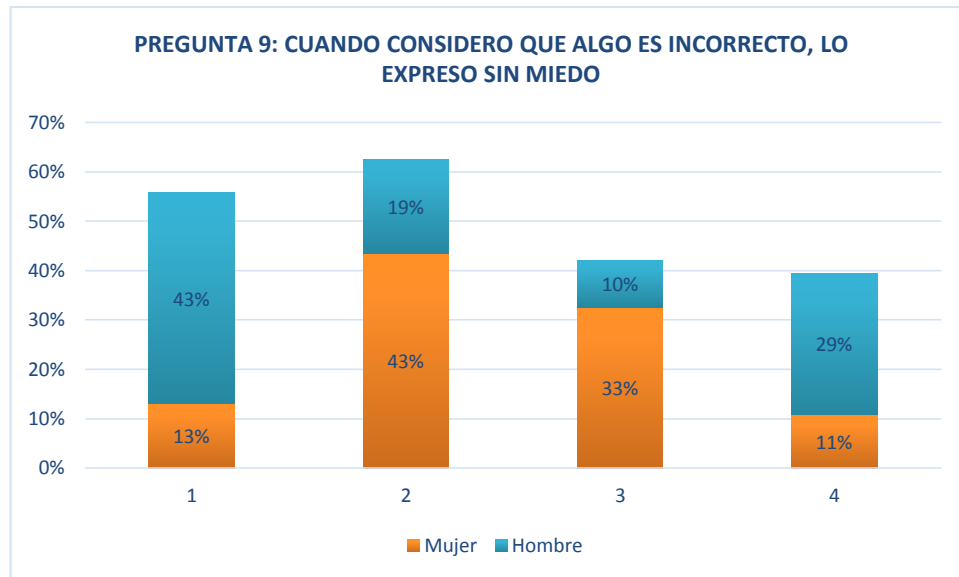
**TABLA 37**

*PREGUNTA 9: CUANDO CONSIDERO QUE ALGO ES INCORRECTO, LO EXPRESO SIN MIEDO*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 9</b>	1	15	6	9	22%	13%	43%
	2	24	20	4	36%	43%	19%
	3	17	15	2	25%	33%	10%
	4	11	5	6	16%	11%	29%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 37**

*PREGUNTA 9: CUANDO CONSIDERO QUE ALGO ES INCORRECTO, LO EXPRESO SIN MIEDO*



La pregunta 9, está referida a la expresión de desacuerdos e ideas contrarias, en este caso se puede ver una notable diferencia entre hombres y mujeres, en el caso de las mujeres el 43% de las mujeres indican que casi nunca pueden expresar este desacuerdo, y 43 % de los hombres indican que nunca son capaces de expresar o hacer notar situaciones incorrectas.

## COMUNICACIÓN

Es la capacidad de expresarse, comunicar ideas, comprender las ideas de los otros y no tener resistencia a las discusiones y solución de problemas (ítems 2,3,4,5,10).

### PREGUNTA 2: CUANDO ME DICEN QUE HAGA ALGO, ME GUSTA SABER EL PORQUÉ

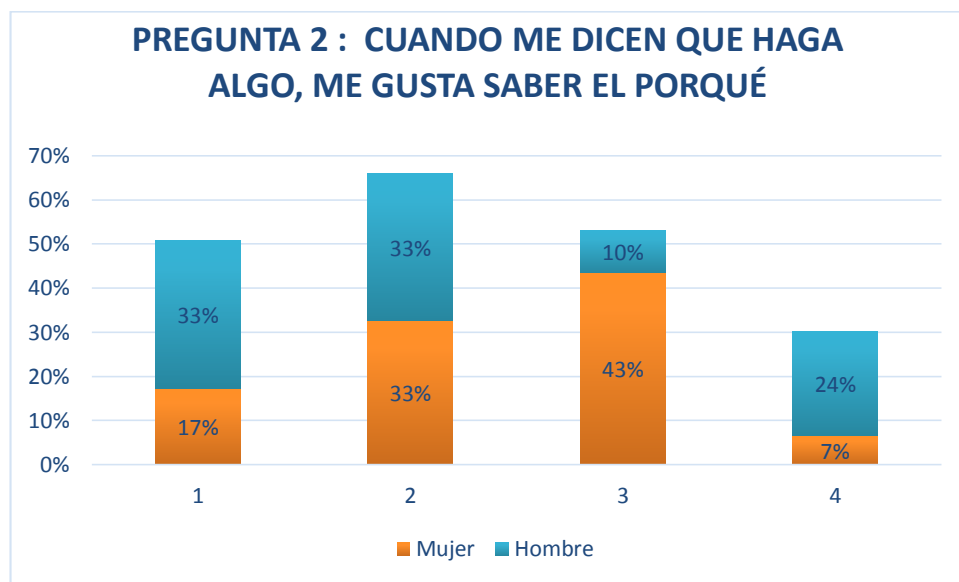
**TABLA 38**

PREGUNTA 2: CUANDO ME DICEN QUE HAGA ALGO, ME GUSTA SABER EL PORQUE

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 2</b>	1	15	8	7	22%	17%	33%
	2	22	15	7	33%	33%	33%
	3	22	20	2	33%	43%	10%
	4	8	3	5	12%	7%	24%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 38**

*PREGUNTA 2: CUANDO ME DICEN QUE HAGA ALGO, ME GUSTA SABER EL PORQUE*



El grafico y la tabla 38 de la pregunta 2 , muestran como existe diferencia en cuanto a la necesidad de conocer razones y explicaciones, en el caso de las mujeres el 43% indica que casi siempre, en cambio la mayoría de hombres , el 33% indica que casi nunca necesitan razones.

**PREGUNTA 3: DURANTE UNA DISCUSIÓN, NO TEMO EN DAR MIS PUNTOS DE VISTA**

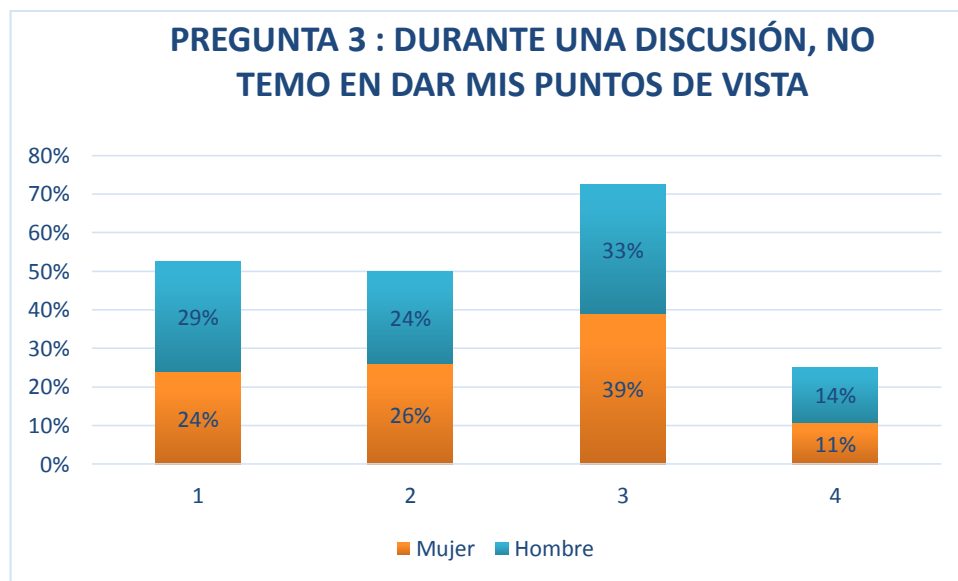
**TABLA 39**

*PREGUNTA 3: DURANTE UNA DISCUSION, NO TEMO DAR MIS PUNTOS DE VISTA*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 3</b>	1	17	11	6	25%	24%	29%
	2	17	12	5	25%	26%	24%
	3	25	18	7	37%	39%	33%
	4	8	5	3	12%	11%	14%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 39**

*PREGUNTA 3: DURANTE UNA DISCUSION, NO TEMO DAR MIS PUNTOS DE VISTA*



La pregunta 3 representada en la tabla 39, muestra la capacidad de expresar emociones, en este caso, el 39 % de las mujeres indica que a veces pueden dar sus puntos de vista sin temor, en el caso de los hombres el 33 % también indica que les es complicado dar estos puntos de vista.

**PREGUNTA 4: NO TENGO DIFICULTADES CON DECIR "NO"**

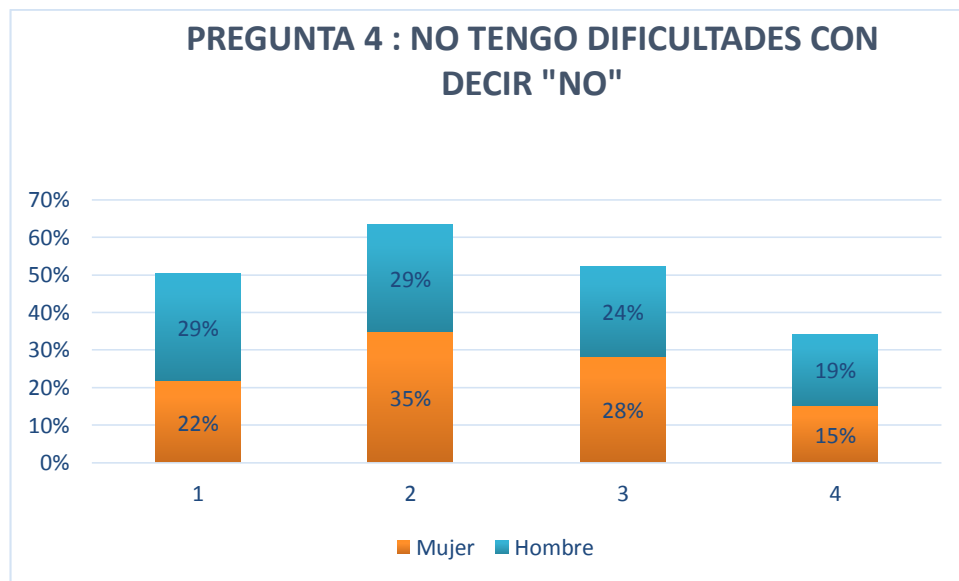
**TABLA 40**

*PREGUNTA 4: NO TENGO DIFICULTADES CON DECIR "NO"*

	PREGUNTA	SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
4	1	16	10	6	24%	22%	29%
	2	22	16	6	33%	35%	29%
	3	18	13	5	27%	28%	24%
	4	11	7	4	16%	15%	19%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 40**

*PREGUNTA 4: NO TENGO DIFICULTADES CON DECIR "NO"*



La pregunta 4 referida a la capacidad de decir no, en la tabla 40 y el grafico 40 se puede ver que en el caso de los hombres el 29% de la población considera que casi nunca no les

es difícil decir no, en el caso de las mujeres el 35% también indican que en algunas ocasiones pueden dar negativas.

**PREGUNTA 5: EXPRESO MIS OPINIONES SIN DIFICULTAD**

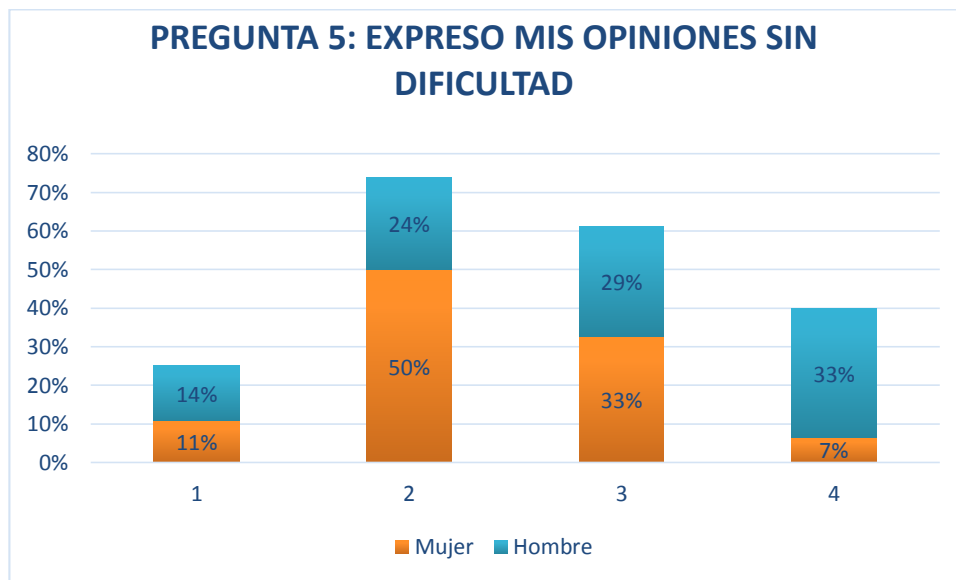
**TABLA 41**

*PREGUNTA 5: EXPRESO MIS OPINIONES SIN DIFICULTAD*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 5</b>	1	8	5	3	12%	11%	14%
	2	28	23	5	42%	50%	24%
	3	21	15	6	31%	33%	29%
	4	10	3	7	15%	7%	33%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 41**

*PREGUNTA 5: EXPRESO MIS OPINIONES SIN DIFICULTAD*



En el caso de la expresión de opiniones, se muestra en la tabla 41 y además el grafico 41, que el 50 % de las mujeres casi no tienen dificultad para expresar opiniones y en el caso de los hombres el puntaje más alto está en que siempre les es fácil expresar estas opiniones.

**PREGUNTA 10: ME ES FÁCIL EXPRESAR Y EXPLICAR MIS IDEAS U OPINIONES**

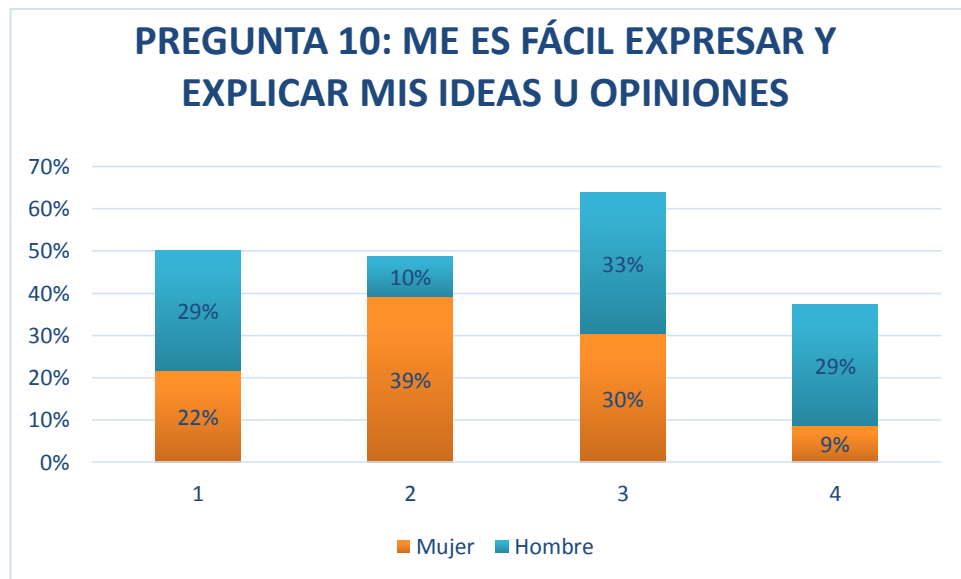
**TABLA 42**

*PREGUNTA 10: ME ES FACIL EXPRESAR Y EXPLICAR MIS IDEAS U OPINIONES*

		SEXO			SEXO		
		TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE
<b>PREGUNTA 10</b>	1	16	10	6	24%	22%	29%
	2	20	18	2	30%	39%	10%
	3	21	14	7	31%	30%	33%
	4	10	4	6	15%	9%	29%
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 42**

*PREGUNTA 10: ME ES FACIL EXPRESAR Y EXPLICAR MIS IDEAS U OPINIONES*



En la pregunta 10, mediante la tabla y el grafico se puede notar que el 39% de las mujeres indican que casi nunca le es fácil expresar ideas y opiniones, en cambio el 33% de los hombres refieren que a veces pueden expresar con facilidad su opinión.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación determino que existe una profunda y estrecha relación entre las dos variables que se plantearon, es decir que una depende de la otra. Los maestros de la unidad educativa, sin embargo, mostraron diferencias en cuanto a género. Se podría hacer una diferenciación en función a los objetivos específicos planteados:

- El nivel de inteligencia emocional medio o promedio, y contando con todas las dimensiones que mide el instrumento determina que es una relación casi perfecta determinada por el coeficiente de correlación de Pearson, este resultado se enmarca en un 0.96 de correlación. Esto en referencia a la primera hipótesis o general planteada por la investigación, por lo tanto, en relación a la primera hipótesis podemos concluir que existe asociación estadística entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los docentes de la unidad educativa boliviano holandés.

En relación a los objetivos específicos, se puede dar las siguientes especificaciones:

- Los niveles de inteligencia emocional, se pueden observar en función a las tres dimensiones que mide el instrumento: en función a la dimensión de atención emocional, se puede apreciar que los hombres en un 52% tendrían una mayor atención emocional, a diferencia de las mujeres que son representadas en el 46%. La claridad de sentimientos se puede notar que la tendencia es más alta en mujeres es de 70% en cambio en los hombres este llega a un 38%, por lo cual se puede ver que la mayoría de mujeres refiere mejor comprensión de sentimientos. En el caso de la reparación emocional se observa una tendencia mayor en el grupo de mujeres con el 41 %, en el caso de los hombres el porcentaje alcanza un 33%, lo cual indicaría que las mujeres tienen una mayor habilidad para el manejo de sus

emociones, así como su procesamiento. Lo cual indicaría que las mujeres presentan grados más altos de atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional en comparación al grupo de hombres de la población.

- La segunda medición, u objetivo específico se relacionó a la asertividad, la cual fue medida en base a dos dimensiones de estudio, la comunicación y la empatía, las mujeres tienen un nivel más alto en la capacidad de comunicación, sin embargo, la mayoría de hombres no tendría un alto nivel de desarrollo de esta habilidad.
- Las mujeres serían más empáticas que los hombres, pues obtuvieron un puntaje mayor en esta dimensión de estudio.
- Se concluye que los niveles de asertividad serán diferenciados en subgrupos, las mujeres tendrían grados más altos en la capacidad de comunicación y empatía, pues ellas calificaron de forma más alta habilidades específicas y relacionadas a esta dimensión.

## RECOMENDACIONES

Al realizar los estudios para determinar el nivel de inteligencia emocional y asertividad, es importante evaluar cada una de sus dimensiones, el nivel medio o adecuado puede ocultar los resultados específicos reales de cada dimensión. De esta manera las acciones a tomar en cuenta serán más específicas y de mejor manejo en su aplicación, además su capacidad de potenciar áreas o situaciones de riesgo será más eficaz ya que será orientada a dimensiones con falencias.

- Para futuros estudios, se debería determinar no solo el nivel de asertividad en el grupo o población, sino profundizar en los tipos o estilos comunicativos predominantes, ya que, en la práctica educativa será de vital importancia orientar acciones a mejorar los diferentes estilos que manejan los profesores al poder comunicar ideas, y para ello es necesario conocer los tipos de comunicación ya sean pasivos, agresivos o asertivos.
- Se recomienda realizar otras investigaciones utilizando estas mismas variables o incluir otras, que permitan evaluar su relación, y no solo entre variables nuevas de estudio, sino también entre actores educativos, para poder profundizar la direccionalidad de la comunicación así como el impacto ente los diferentes entre considerando que ellos son el elemento esencial en el proceso de enseñanza aprendizaje y los verdaderos autores del cambio de los futuros profesionales.

La adquisición de las competencias o habilidades sociales son necesarias en la formación de los estudiantes, por lo que el docente debe también poseerlas, para llegar a ser su principal transmisor, ya que estas se aprenden por imitación. Por lo tanto, se recomienda para este grupo de estudio:

- Los docentes deben recibir capacitaciones continuas que le permitan comprender la importancia de estas en la educación integral de los alumnos y el papel primordial que él representa. Fernández-Berrocal y Ruiz Aranda (2008)

analizaron: La inteligencia emocional en educación”, describiendo que en la última década ha habido un conjunto de estudios que se han centrado en analizar el papel de la inteligencia emocional en el bienestar psicológico de los alumnos.

- En el ámbito educativo se debe brindar atención primordial al estudio de las variables psicológicas y emocionales en todos los actores educativos, ya sea por separado o en su interacción, ya que el proceso educativo debe contemplar una formación integral.
- Se debe tener en cuenta que la metodología utilizada se limita a los resultados estadísticos, es importante, ampliar el tipo y enfoque de estudio, en este caso a un tipo mixto, de manera que se puedan integrar instrumentos y técnicas cualitativas que permitan profundizar en las variables.

#### 4. BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- Acevedo, L. M., Rolando, S., Caballero, S., Bustamante, R., Bocanegra, M., Espinoza, L. A., & Garcia, A. (Junio-diciembre de 2007). Habilidades Sociales en la formación profesional del docente. *Investigacion Educativa*, vol. 11(20), 115-128.
- Aguado Vera, J. M. (2016). *Inteligencia Emocional en los docentes de instituciones educativas de la ciudad de Pampas*. Huancayo-Perú: Universidad Nacional del Centro de Peru.
- Aguilar Loyola, M. A. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018*. Perú: Escuela de Postgrado Cesar Vallejo.
- Albuérne Ruiz, Á. (2014). *Inteligencia Emocional y Estrés Percibido en personal educativo. (Tesis de grado)*. Obtenido de Escuela de Magisterio María Zambrano, Universidad de Valladolid: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5852/1/TFG-B.518.pdf>
- Bernal, J., & Ferrándiz, C. (s.f.). *Competencia socio-emocional en alumnos de 6º de educación primaria. Trabajo presentado en la III Jornada de Investigación e Innovación en Educación Infantil y Educación Primaria*. . Obtenido de Servicio de la universidad de Murcia .
- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, Vol. 19(Nº 3), 95 -114.
- Buitrón Buitrón, S., & Navarrete Talavera, P. (2008). El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 4(1), 1-8.
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: Siglo XXI de España.
- Cabello, R., Ruiz-Arana, D., & Fernandez-Berrocal, P. (2010). *Docentes emocionalmente inteligentes*. Recuperado el mayo de 2019, de REIFOP: <http://www.aufop.com>
- Choliz, M. (2005). *Psicología de la Emoción: El Proceso Emocional*, . Obtenido de Dpto de Psicología Básica Universidad de Valencia: [www.uv.es/~choliz](http://www.uv.es/~choliz)
- del Carmen Macias Rodriguez, E., & Camargo Reinoso, G. M. (2013). Comunicación Asertiva entre docentes y estudiante en la institución educativa. *UNIMINUTO*.

- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). *Importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*. Obtenido de Revista Iberoamericana de Educación : <https://rieoei.org/historico/deloslectores/759Extremera.PDF>
- Fensterhein, H y Baer, J. (1976). *No digas si cuando quieres decir no*. Barcelona: Grijaldo.
- Fernandez Berrocal L, P., & Extremera Pacheco, N. (diciembre de 2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Obtenido de Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado , vol. 19, núm. 3, pp. 63-93: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Garcia, E y Magaz, A. (1992). *Autoinforme de Conducta Asertiva (ADCA-1)*. Madrid: CEPE.
- Gardner, H. (2008). *Estructuras de la mente*. Mexico: Fondo de cultura economica .
- Goleman D., C. C. (2005). *Inteligencia Emocional en el trabajo, como seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona. España: Kairós, S. A. .
- Goleman, D. (2002). *La Inteligencia Emocional*. Printing Books.
- Hernandez Sampieri, R. F. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGrsw Hill.
- Izquierdo, C. (2004). *Aprendizaje Inteligente*. México: Editorial Trillas.
- Ley de Educacion N°70 "Avelino Siñani y Elizardo Perez"*. (2010). La Paz- Bolivia : Ministerio de Educacion .
- Manuel, S. (Enero de 2008). *Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE) Validación de la Escala de Inteligencia Emocional Autoinformada*. Obtenido de SOSA, C. Manuel (2008). Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE) Validación de la Escala de Inteligencia Emocional Autoinformada, Tesis de doctorado Universidad Complutense de Madrid: <http://eprints.ucm.es/8685/1/T30581.pdf>.
- Mesa Jacobo, J. R. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de personalidad e inteligencia psicometrica en adolescentes*. Obtenido de Universidad de Murcia : <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1>
- Ministerio de Educación. (2014). *Cuaderno de formacion 1: Modelo sociocomunitario productivo*. La Paz- Bolivia : Equipo PROFOCOM.

- Monjas, M. (2006). *Programa de enseñanza de Habilidades Sociales (PEHIS)*. España: CEPE.
- Moraga Padilla, M. E. (2013). *Relacion entre el nivel de asertividad y actitud aboral en los trabajadores de una empresa productora de alimentos* . Guatemala de la Asuncion : Universidad Rafael Landivar .
- Muñoz, A. (2019). *Inteligencia Emocional. About Español*.
- Hare, B. (2003). *Sea Asertivo la habilidad directiva clave para comunicar eficazmente*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Güell, M. (2006). *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Técnicas asertivas para el profesorado y formadores (2ª .ed.)*. Barcelona: Graó de Irif, S.L. Hare, B. (2003).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Tecnicas de muestreo sobre una poblacion a estudio*. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peña, L. (2005). *Investigacion psicopedagogica* . Tarija : Universidad Autonoma Juan Misael Saracho.
- Punset, E. (2006). *El alma esta en el cerebro* . España : Ediciones Destino.
- Reeve, J. . (1994). *Motivación y emoción*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Riso, W. (2002). *Cuestión de dignidad*. Colombia: New Book .
- Robert, B. (1997). *Fundamentos de Psicología*. México: Pearson .
- Sosa, M. (2008). *Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE) Validación de la Escala de Inteligencia Emocional Autoinformada*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <http://eprints.ucm.es/8685/1/T30581.pdf>.
- Vasquez Lorenti, J. A. (2013). *Tesis: inteligencia emocional y su influencia en el desarrollo de la comunicacion asertiva en adolescentes de tercero de bachillerato del nivel secundario educativo*. Guayaquil: Universidad Estatal de Guayaquil.

## **ANEXOS**



## FICHA TECNICA PARA LA EVALUCION DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

<b>Nombre</b>	Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait MetaMood Scale).
<b>Autor</b>	Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai
<b>Objetivo</b>	Evaluar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores
<b>QUE MIDE?</b>	<p>La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional (IE) con 8 ítems cada una de ellas, estas dimensiones son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Percepción emocional</i>, cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en una forma adecuada.</li> <li>2. <i>Comprensión de sentimientos</i>, se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.</li> <li>3. <i>Regulación emocional</i>, cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.</li> </ol>

<b>Tiempo de Resolucion</b>	Sin límite de tiempo, aproximadamente 10 minutos.
<b>Forma de Aplicacion</b>	De forma individual o grupal
<b>Forma de calificacion</b>	Para evaluar dicho formato y obtener así la puntuación de cada factor, hay que sumar los ítems, del 1 al 8 para el factor de <b>atención emocional</b> , del 9 al 16 para el factor de <b>claridad emocional</b> y del 17 al 24 para el factor de <b>reparación emocional</b> .
<b>Reactivos</b>	24 ítems
<b>Puntaje maximo y puntaje minimo</b>	1= Nada de acuerdo, hasta 5= Totalmente de acuerdo
<b>Fiabilidad con esta muestra</b>	Puntuación Alpha de Cronbach de 0.90. (Fernández Berrocal y Extremera, 2005).
<b>Proceso de constectualizacion Jueces Expertos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lic. Elizabeth Peralta</li> <li>• Lic. Janet Acuña Pomar</li> <li>• Doc. Oliver Peñafiel Muñoz</li> </ul>



8	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5

21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5

**ANEXO 2****FICHA TECNICA PARA LA EVALUCION DE ASERTIVIAD**

<b>Nombre</b>	Escala de evaluacion de Asertividad (EAA)
<b>Autor</b>	Mara Esther Moraga Padilla
<b>Objetivo</b>	Evaluar el nivel de asertividad en los colaboradores
<b>Que mide?</b>	<p>Este cuestionario se divide en 10 Ítems y mide el nivel de asertividad a través de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicación:</b> es la capacidad de expresarse, comunicar ideas, comprender las ideas de los otros y no tener resistencia a las discusiones y solución de problemas (ítems 2,3,4,5,10).</li><li>• <b>Empatía:</b> capacidad de ponerse en la situación de los demás. Es la habilidad de pensar en los otros, pensar antes de actuar y ponerse en la situación del compañero para tratar de entenderlo (ítems 1,6,7,8,9).</li></ul>
<b>Tiempo de Resolucion</b>	Sin límite de tiempo, aproximadamente 10 minutos.
<b>Forma de Aplicacion</b>	Auto aplicacion

<p><b>Forma de calificación</b></p>	<p>Se suma cada columna según las respuestas de los sujetos utilizando una escala que se clasifica de la siguiente manera:</p> <p><b>Siempre = 4</b>  <b>A veces = 3</b>  <b>Casi nunca = 2</b>  <b>Nunca = 1</b></p> <p>Donde la puntuación máxima es 40 y la mínima 10 puntos.</p> <p>Por lo tanto, el puntaje final se clasifica según los siguientes rangos:</p> <p><b>60 – 45 Nivel de asertividad Alto</b>  Habilidad de expresar ideas y sentimientos sin problema en todo momento. Es la capacidad de poner límites pudiendo decir “NO” cuando lo desee siempre respetando a los demás. Es sentir completa confianza en sí mismo y en la posibilidad de decidir qué hacer, conociendo el momento adecuado para expresarse.</p> <p><b>44 – 30 Nivel de asertividad Medio</b>  Habilidad para expresarse y dar a conocer sentimientos. Posee confianza</p>
-------------------------------------	--

	<p>en sí mismo y está consciente que su libertad termina en donde comienzan los derechos de los demás.</p> <p><b>29-15 Nivel de asertividad Bajo</b></p> <p>No se posee la habilidad y confianza para expresar sentimientos, opiniones, ideas, etc. en situaciones donde quisiera expresarlas. Consiste en no pensar en los demás o en sí mismo con tal de evitar discusiones y problemas innecesarios. Podría decirse que puede caer en la agresividad o en la sumisión.</p>
<b>Reactivos</b>	10 Ítems
<b>Puntaje maximo y puntaje minimo</b>	<p>Puntaje máximo: 40</p> <p>Puntaje mínimo: 10</p>
<b>Fiabilidad con esta muestra</b>	<p>Puntuación alfa C. de 0.634</p> <p>(Moraga Padilla, 2013)</p>
<b>Proceso de contextualizacion Jueces Expertos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lic. Elizabeth Peralta</li> <li>• Lic. Janet Acuña Pomar</li> <li>• Doc. Oliver Peñafiel Muñoz</li> </ul>



### ESCALA DE ASERTIVIDAD (EAA)

**GENERO:**

**EDAD:** -----

FEMENINO -----

MASCULINO -----

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrara 10 afirmaciones, marque con una X la respuesta que más se apegue a sus características personales, NO HAY RESPUESTAS BUENAS O MALAS, Emplear el tiempo que sea necesario.

No	DESCRIPCION	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	SIEMPRE
1	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos				
2	Cuando me dicen que haga algo, me gusta saber el porque				
3	Durante una discusión, no temo en dar mis puntos de vista				
4	No tengo dificultad con decir "NO"				
5	Expreso mis opiniones sin dificultad				
6	Antes de juzgar o reaccionar ante alguien, suelo ponerme en sus zapatos				
7	Me gusta poner atención e importancia a las opiniones de los demás				
8	Me es fácil establecer una conversación				
9	Cuando considero que algo es incorrecto, lo expreso sin miedo				
10	Me es fácil expresar y explicar mis ideas u opiniones				