

# INFLUENCIA DE UN AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAJE EN EL FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES EMOCIONALES EN LOS EDUCADORES

Jenny Cuesta Montañez<sup>1</sup>

## Resumen

El artículo presenta los resultados de una investigación sobre el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional (IE) en un grupo de educadores, mediante interacción a través de un Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA).

Durante el proceso investigativo se llevó a cabo un diagnóstico sobre el estado de la Inteligencia Emocional en un grupo de educadores colombianos. Se tuvieron en cuenta cinco habilidades emocionales que se articulan en el marco de la Inteligencia Emocional: la automotivación, el autoconocimiento, el autocontrol, la empatía y la destreza social (Salovey &

Mayer, 1990). Como resultado del diagnóstico se identificaron espacios de mejoramiento relacionados principalmente con el autocontrol y la empatía, sobre los cuales se hizo especial énfasis.

Las cinco habilidades emocionales se trabajaron dentro de un AVA diseñado con una perspectiva pedagógica enfocada desde el constructivismo social<sup>2</sup>. La investigación mostró que de manera posterior al proceso formativo se fortalecieron las habilidades emocionales mencionadas anteriormente, sobre todo en aspectos relacionados con la capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y las de los demás.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Tic y Ambientes Virtuales de Aprendizaje.

---

<sup>1</sup> Licenciada en Educación preescolar. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Especialista en Informática y Multimedia Universidad los Libertadores. Candidata a Magister en Informática Educativa Universidad de la Sabana  
jecumon@gmail.com

---

<sup>2</sup> El constructivismo social exalta la dimensión social del aprendizaje y plantea que un ambiente de aprendizaje favorable es aquel donde existe una relación activa entre el educador, los estudiantes y las actividades de aprendizaje, las cuales proveen oportunidades para que los estudiantes construyan su propio conocimiento, gracias a la interacción con los otros. Con las diferentes actividades propuestas en el AVA diseñado se buscó que los participantes se vieran implicados activamente en su aprendizaje dándole significado a lo aprendido por medio de la experimentación en realidades concretas y haciendo uso del pensamiento crítico, el diálogo y cuestionamiento continuo.

## **Abstract**

This article presents the results of an educational research about the strengthening of Emotional Intelligence (EI) in a group of teachers, related with the interaction through a Virtual Learning Environment (VLE).

During the research process was carried out an analysis of the state of Emotional Intelligence in a group of Colombian teachers. Five emotional skills were taken into account articulated in the framework of Emotional Intelligence: self-motivation, self-knowledge, self-control, empathy and social skills (Salovey & Mayer, 1990). As a result of a diagnosis stage some areas of improvement were identified related mainly with self-control and empathy, on which special emphasis was made.

These five emotional skills were involved within a virtual learning environment designed from a pedagogical perspective focused on social constructivism. The research revealed that after the training process ended, emotional skills were strengthened, especially in aspects related to the ability to perceive, comprehend and regulate self emotions and those of others.

## **Key Words:**

Emotional Intelligence, ICT, Virtual Learning Environment.

## **INTRODUCCIÓN**

Los educadores hoy en día experimentan de forma creciente una variedad de trastornos y síntomas relacionados con la ansiedad, la ira, la depresión y el síndrome *Bournout*<sup>3</sup>. “Estos problemas de salud mental se agravan en algunos casos con la aparición de diferentes alteraciones fisiológicas (úlceras, insomnio, dolores de cabeza), como consecuencia de la presencia de diversos estresores propios del ámbito laboral” (Duran, Extremera, & Rey, 2001).

Algunas investigaciones han analizado la relación entre inteligencia emocional y el ajuste personal del educador, señalando que la inteligencia emocional del profesor regula el nivel del burnout relacionado con la actividad docente (Extremera, Fernandez-

---

<sup>3</sup> *El Síndrome de “Bournout”, también llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, se caracteriza por agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal. Puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas (Maslach, C., & Jackson, S. E., 1986)*

Berrocal, & Duran, 2003). Además, el profesorado experimenta con más frecuencia un mayor número de emociones negativas que positivas en su ámbito laboral (Emmer, 1991).

Por otra parte, un estudio de la Universidad Javeriana<sup>4</sup>, llevado a cabo en colegios distritales del norte de Bogotá, mostró preocupantes resultados que evidencian la importancia del fortalecimiento de la inteligencia emocional en los educadores para contrarrestar los factores emocionales y de contexto que aquejan a gran parte de la población docente en los colegios de Bogotá (Colombia). “Estamos ante un problema de salud que tiene amplias repercusiones sobre la persona misma, con enormes implicaciones sobre la interacción docente-alumno, y con ello sobre la calidad de la enseñanza”. (Gomez, Rodriguez, Padilla, & Abella, 2009). El estudio mostró la existencia del Síndrome de Agotamiento Profesional que se refleja en síntomas como

---

<sup>4</sup> Estudio realizado por el psiquiatra Carlos Gómez Restrepo, quien tomó como muestra a 343 docentes de tres colegios distritales en Bogotá (Colombia). El objetivo del estudio fue conocer a fondo la frecuencia y las características del síndrome de agotamiento profesional, que en otros países afecta de 15 a 80% de los maestros.

cansancio extremo, fatiga y molestias, que afectan a uno de cada cinco educadores.

Ante esta problemática y de cara al planteamiento del proyecto de investigación, se reconoció a la I. E como un factor relevante, entendiéndola como un conjunto de habilidades que el educador debe aprender a administrar, en especial por dos grandes razones: primero, porque las aulas de clase son el modelo socio-emocional adulto<sup>5</sup> de mayor impacto para los estudiantes; y segundo, porque a raíz de diferentes investigaciones<sup>6</sup> se ha demostrado que unos adecuados niveles de IE ayudan a encarar con mayor éxito los

---

<sup>5</sup> Los profesores son un modelo adulto a seguir por sus alumnos en tanto son la figura que posee el conocimiento, pero también la forma ideal de ver, razonar y reaccionar ante la vida. (Extremera, N., & Fernandez-Berrocal, P. (2003). p.1.).

<sup>6</sup> Investigaciones realizadas por Mearns y Cain en el 2003 encontraron que profesores estadounidenses, tanto de secundaria como de primaria, con altas expectativas sobre la regulación de sus emociones negativas utilizaban más estrategias de afrontamiento activo para enfrentarse a las situaciones laborales estresantes, experimentaban menos consecuencias negativas del estrés y sus puntuaciones en su realización personal por el trabajo eran mayores. En España han examinado el papel de la inteligencia emocional, evaluada a través de una medida de auto-informe (Trait Meta-Mood Scale (TMMS)), y ciertas estrategias de afrontamiento como la supresión de pensamientos en la aparición del burnout y el desajuste emocional en profesores de enseñanza secundaria ( Extremera, N., Fernandez-Berrocal, P., & Duran, A. (2003).

contratiempos cotidianos y el estrés laboral al que se enfrentan los docentes en el contexto educativo actual (Extremera & Fernandez-Berrocal, 2003).

En consecuencia, se formuló la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cómo puede contribuir un Ambiente Virtual de Aprendizaje<sup>7</sup> a fortalecer la inteligencia emocional en los docentes<sup>8</sup>?**

#### **Acerca de la inteligencia emocional**

Con el ánimo de establecer el origen de este concepto se ha llegado a establecer su punto de inflexión más importante en la obra de Gardner, "Inteligencias Múltiples", quien revoluciona el concepto de inteligencia a través de la teoría de Inteligencias Múltiples al introducir ocho tipos de inteligencia, entre las que se destacan la Inteligencia Interpersonal y la

---

*7 Entendiendo por AVA el espacio donde confluyen estudiantes y docentes para interactuar psicológicamente con relación a ciertos contenidos, utilizando para ello métodos y técnicas previamente establecidas con la intención de adquirir conocimientos, desarrollar habilidades, actitudes, y en general, incrementar algún tipo de capacidad o competencia (Gonzalez, O., & Flores, M., 2000).*

*8 En este caso los docentes desempeñan el papel de estudiantes en el AVA*

Intrapersonal; la primera permite diferenciar los estados de ánimo e intenciones de los demás y la segunda da acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, capacitando para discriminar entre las emociones, ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta (Gardner, 1993). Mayer & Salovey definen la I.E como "la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para entender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad para regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual" (Mayer & Salovey, 1997, p. 10). Para Salovey existen cinco habilidades dentro la I.E, tres de ellas corresponden a la inteligencia Intrapersonal (autoconocimiento, autocontrol, automotivación), y las otras dos a la Interpersonal (empatía y destreza social). Estas cinco habilidades se tomaron como las categorías de análisis para la investigación.

Extremera y Fernández Berrocal (2003) definen la I. E como "la habilidad para

percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y la de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual".

A su vez, Goleman la define como "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones" (Goleman, 1996).

### **Docencia, inteligencia emocional y TIC**

"La capacidad para identificar, comprender y regular las emociones es fundamental entre el profesorado, ya que estas habilidades terminan influyendo en los procesos de aprendizaje que orienta, en su salud física, en la calidad de las relaciones interpersonales que sostiene y en su rendimiento académico y laboral" (Brackett, Alster, Wolfe, Katulak, & Fale, 2007), (Brackett & Caruso, 2007)

En su oficio, un educador pone en práctica diferentes habilidades tales como la toma de decisiones, la resolución de conflictos, el manejo de la comunicación, el trabajo en equipo, entre otras. Ahora bien, no solo

debe ponerlas en práctica sino también articularlas a diversas habilidades emocionales con el fin de enfrentar adecuadamente los desafíos cotidianos que ofrece el oficio, habituarse al contexto, prevenir la ansiedad, el estrés, etc.

Mediante el fortalecimiento de las habilidades emocionales propias, como el autoconocimiento, el autocontrol y la automotivación, se puede neutralizar la influencia de los factores que determinan el estrés, modificando las percepciones de las situaciones que lo generan y adecuando los comportamientos laborales a unos patrones de estrés positivo<sup>9</sup> A su vez, las habilidades emocionales sociales como la empatía y la destreza social permiten proyectar hacia el contexto de la persona sus actitudes y emociones, estableciendo condiciones favorables para el trabajo en equipo y permitiendo en ocasiones, la modificación de algunos factores estresantes en el ámbito laboral.

Por otra parte, en los últimos años las Tecnologías de la Información y la

---

<sup>9</sup> Se entiende el estrés positivo como la adecuada activación necesaria para culminar con éxito una determinada situación complicada.(  
<http://www.blogseitb.com/inteligenciaemocional/2007>)

Comunicación (TIC) se han convertido en un importante factor de impulso para casi todos los campos de la vida del ser humano. La Educación no es la excepción, pues se han venido implementando espacios de encuentro entre las tecnologías y las ciencias humanas, que reconocen un ámbito de complementariedad en esta materia, sobretudo en la dimensión emocional del ser humano. (Alderete, 2009).

Uno de estos espacios de encuentro entre educación y tecnologías es la educación virtual, la cual se entiende como un esquema de enseñanza - aprendizaje apoyado por recursos tecnológicos y que se basa en la convicción de que las personas adecuadamente motivadas y orientadas son capaces de construir conocimientos y desarrollar competencias y habilidades. Lo anterior se consigue mediante la aplicación de estrategias basadas ya sea en el auto-aprendizaje o en el autoestudio supervisado o coordinado por profesores facilitadores (Careaga & Contreras, 2006).

*“La enseñanza virtual aporta unas ventajas que pueden*

*justificar su rápida expansión: la posibilidad de utilizar materiales multimedia, la fácil actualización de los contenidos, la interactividad, acceso al curso desde cualquier lugar y en cualquier momento, la existencia de un feed-back de información inmediato, de manera que el profesor conoce si el alumno responde al método y alcanza los objetivos fijados inicialmente”* (Gallego & Martinez, 2003, p. 3).

No obstante las ventajas anteriormente expuestas, una en particular se presenta de especial relevancia para esta investigación: la exploración y fortalecimiento de la dimensión emocional del ser humano a través del uso de las TIC en educación (Alderete, 2009).

## **DESARROLLO DEL PROYECTO**

Algunos antecedentes muestran que es posible generar transformaciones en la inteligencia emocional mediante procesos

formativos de corta duración (Lopez & Sulbarán, 2004).

La investigación se diseñó como un proceso de naturaleza cualitativa, desarrollada como un estudio de caso, en el cual se observó la transformación de las habilidades emocionales de los educadores participantes durante un período de 5 meses.

El proceso de formación de un grupo de educadores que involucró unos ciertos recursos, unas mediaciones y por supuesto los mismos participantes fueron los que constituyeron el caso a investigar. No es intención de este proyecto llegar a generalizaciones que no son propias de la naturaleza de un estudio de caso, pero si comprender los hechos que sucedieron en el marco de la incorporación de las TIC en un proceso formativo muy particular y que representa un asunto de especial relevancia para la práctica docente en la actualidad: el manejo y el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los educadores.

No obstante que la investigación se presenta de naturaleza cualitativa, no se

descartó el manejo de datos cuantitativos que permitieron un enriquecimiento de la información en su conjunto.

El objetivo general del proyecto fue identificar la influencia de un Ambiente Virtual de Aprendizaje en el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional en un grupo de profesores colombianos, a través del desarrollo de actividades de autoconocimiento, automotivación, autocontrol, empatía y destreza social.

Para lograr el objetivo mencionado, la investigación se trazó en tres momentos o fases distintas, a saber:

1. Fase de identificación del estado y necesidades de fortalecimiento de las habilidades emocionales en los educadores participantes.
2. Fase de diseño e implementación de un Ambiente Virtual de Aprendizaje que involucrara la información arrojada por la fase anterior.
3. Fase de identificación de la incidencia del proceso formativo del AVA con respecto a las habilidades emocionales de los participantes.

Las categorías de análisis tenidas en cuenta en la investigación a lo largo de las 3 fases fueron las cinco habilidades emocionales propuestas por Mayer y Salovey (1997), las cuales se describen brevemente a continuación:

**Categoría 1: Autoconocimiento.** Grado en que la persona comprende sus emociones y sentimientos, así como sus correspondientes causas.

**Categoría 2: Automotivación.** Abarca asuntos relativos al uso de las emociones. Comprende la capacidad de prepararse mentalmente para actuar. Un participante con una elevada puntuación en esta categoría tiene facilidad para orientarse por objetivos y se caracteriza por contar con un gran espíritu de iniciativa.

**Categoría 3: Autocontrol.** Incorpora asuntos relacionados con el grado en que el individuo es capaz de controlar sus emociones en situaciones de fuerte carga emocional, así como la capacidad de re-dirigir y jerarquizar el pensamiento, teniendo como

base los sentimientos y emociones asociadas.

**Categoría 4: Empatía.** Incorpora ítems relacionados con la transmisión de las emociones y la simpatía de los participantes con las personas con que se relacionan. Incluye la capacidad de comportarse empáticamente frente a los estímulos presentados en los estados físicos y psicológicos de los otros (Salovey & Mayer, 1990)

**Categoría 5: Destreza social.** Corresponde a la comprensión de las emociones de los otros.

### **Fase 1: Identificación (diagnóstico)**

En esta fase se realizaron las siguientes actividades:

- *Selección de los participantes.*

Se seleccionaron diez educadores de diferentes áreas que prestan sus servicios en distintos centros educativos: un coordinador y profesores de las áreas de danza, dibujo artístico, preescolar, gimnasia, teatro, biología, inglés, matemáticas y lenguas modernas. Esta



muestra fue intencional no probabilística, toda vez que la investigación no tenía un interés de generalización sobre sus hallazgos, sino que perseguía profundizar en la comprensión de las transformaciones, en este caso, de las habilidades emocionales de los participantes.

- *Aplicación de instrumentos de recolección de datos.*

Para identificar el estado de las habilidades emocionales del grupo de educadores se aplicaron dos instrumentos: un test, y una encuesta<sup>10</sup>, los cuales fueron validados por expertos en la materia.

El test aplicado permitió caracterizar las habilidades emocionales a través de una estimación de la I.E de la persona frente a diferentes situaciones, mediante 10 preguntas con cuatro alternativas de respuesta. Las adaptaciones validadas en el test tuvieron como propósito fortalecer la pertinencia de las preguntas frente a las características de la población

participante y a los objetivos de la investigación.

Por su parte, la encuesta constó de 50 preguntas de opción múltiple referentes a las cinco habilidades emocionales, cada una con cinco alternativas de respuesta. Se utilizaron preguntas de opción múltiple, ya que son las indicadas para evaluar el nivel de conocimiento que un individuo tiene acerca de un dominio del contenido determinado (para este caso, la Inteligencia Emocional)(Rodriguez I. , 2005)

**Ejemplo de pregunta del test:**

Perteneces al grupo de directivos de una Institución y recibes la llamada de un padre de familia extremadamente enfadado. Qué haces?

A	Le cuelgas. No te pagan por soportar abusos de nadie
B	Escuchas al Padre de familia y subrayas que estás tomando nota de cómo se siente.
C	Explicas al padre que está siendo injusto y que tu sólo estás tratando de realizar tu trabajo, y que preferirías que el no volviera a comportarse de esa manera.
D	Dices al padre que entiendes lo frustrado que esto debe ser para él y le ofreces algo específico que tú podrías hacer para ayudarlo a resolver su problema.

<sup>10</sup> El instrumento utilizado fue una adaptación del cuestionario aplicado por Idalia Rodrigues en Maracaibo (Venezuela), el cual fue validado por jueces expertos en el área correspondiente.

## Ejemplo de cuestionario

n	ITEM	Casi			
		Siempre	siempre	rara vez	Nunca
1	Dudo de mis convicciones				
2	Me resigno frente a las dificultades				
3	Conozco las cualidades que busco de mis amigos				
4	Culpo a otros de mis errores				
5	Busco apoyo cuando me siento inseguro				
6	Siento angustia cuando no hago nada				
7	Defiendo mis opiniones en público.				
8	Soy susceptible a lo que sucede en mi trabajo				
9	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal				
10	Me planteo metas cada vez más altas				

## Fase 2: Diseño e implementación del AVA

Con base en la aplicación de instrumentos y los resultados obtenidos en la fase anterior, se diseñó el Ambiente Virtual de Aprendizaje, denominado “HAZ UN CLIC A TU CORAZON”.

El propósito de este AVA fue tomar conciencia de la existencia e importancia de la I.E y reconocer su función dentro de las

relaciones humanas en el mundo tanto laboral docente como personal, con el ánimo de fortalecerla.

Aunque se verán más adelante en detalle los resultados de la Fase de Diagnóstico, la información extraída evidenció la importancia de hacer énfasis en dos de las cinco habilidades emocionales: Automotivación y empatía. Esto permitió orientar el diseño de las actividades de aprendizaje a desarrollar en el AVA de manera que se tuvieran en cuenta especialmente el fortalecimiento de habilidades intra e interpersonales, las cuales están íntimamente relacionadas con la Automotivación y la empatía.

El diseño del AVA tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Tanto los contenidos como la metodología empleada deberían permitir que los participantes fortalecieran sus habilidades emocionales. El ambiente virtual se organizó en cinco módulos: Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Destreza Social. En cada uno de ellos se incluyó una

explicación teórica concisa y se planteó la ejecución de actividades prácticas relacionadas con situaciones reales y cercanas al contexto de los participantes, que permitieran la socialización y el debate en colaboración.

2. Algunas de las actividades realizadas tuvieron como referente el modelo utilizado en el curso de formación diseñado por el Laboratorio de Emociones de la Universidad de Málaga, cuyo propósito era que el profesorado mejorara sus habilidades emocionales para que a la vez, este desarrollo repercutiera en su vida personal y laboral.

3. Los módulos fueron planeados para ser impartidos en un periodo de cinco meses de forma virtual y para ello se utilizó la plataforma “Moodle”, diseñada bajo los principios del constructivismo social<sup>11</sup> en el cual es el estudiante el encargado de construir su propio aprendizaje, este conocimiento se construye como resultado de factores de carácter interno y externo, ambientales y sociales. Las actividades de aprendizaje y la articulación de

---

<sup>11</sup> También conocido como constructivismo dialéctico.

herramientas y recursos dentro del AVA se diseñaron bajo los lineamientos del constructivismo social, sobre todo atendiendo conceptos clave como la “zona de desarrollo próximo” (Vigotsky, 1985) y la noción de aprendizaje como proceso activo y social que permite la construcción de nuevo conocimiento sobre conocimientos previos (Bruner, 1990).

4. Se previó utilizar en el AVA las siguientes herramientas:

- *Foro*: El propósito de las actividades diseñadas para usar con esta herramienta fue la ejercitación del pensamiento crítico-creativo.

- *Chat*: Las actividades diseñadas se enfocaron en hacer posible mantener conversaciones en tiempo real (sincrónico) y participar en los debates para compartir puntos de vista sobre los componentes de los módulos.

- *Consultas*: para permitir compartir puntos de partida.

- *Glosario*, el cual serviría de referente para la colaboración de los participantes del curso.

- *Talleres:* que facilitarían el aprendizaje y la evaluación cooperativa.

Las herramientas suministradas soportaron el desarrollo de las diferentes actividades y prácticas formativas de carácter colaborativo, comprendiéndolas como experiencias de aprendizaje que tenían lugar en interacción con un contexto en el que los participantes se interrelacionaban, propiciando un ambiente de aprendizaje acorde con el constructivismo social y encaminado hacia el fortalecimiento de las habilidades emocionales comprendidas en esta investigación.

5. En el Ambiente Virtual de Aprendizaje también se incluyeron enlaces a otros sitios de interés en los que los participantes podían ampliar sus conocimientos.

El curso se puede revisar en <http://hazunclikatucorazon.edummoot.com>

### **Fase 3: Identificación de incidencias**

En esta fase se aplicaron nuevamente los instrumentos (test y cuestionario), con el fin de identificar algunas transformaciones ocurridas durante la interacción en el AVA.

Para el procesamiento de los resultados se tuvo en cuenta la diferencia de desempeño entre el pos-test y el pre-test para cada pregunta y por participante, analizando la evolución de las respuestas.

Los resultados obtenidos se triangularon con las observaciones consignadas en el diario de campo, lo cual permitió identificar a su vez, posibles factores externos al AVA y aquellos propios del mismo que intervinieron en dichas transformaciones.

La aplicación de estos instrumentos se llevó a cabo de manera presencial, individual e informal, buscando un acercamiento afectivo, que nos llevara a compartir y tener un contacto directo con cada uno de los participantes para observar aspectos adicionales que pudieran complementar la información arrojada por los instrumentos.

La información proveniente tanto del test como de la encuesta se tabuló y graficó para efectos de su interpretación. Dicha información, complementada con la observación consignada en el diario de campo, permitió diseñar una entrevista semiestructurada, la cual se llevó a cabo de

manera presencial, con cada uno de los participantes.

En la entrevista los participantes describieron lo que pensaban y sentían ante las diferentes situaciones que se les presentaron a lo largo del proceso de formación mediado por el AVA, además de la descripción, reconocieron que mucho después de interactuar con el AVA y al presentársele situaciones difíciles utilizaron diferentes estrategias tanto para manejar sus emociones, como para dar solución a los problemas presentados.

La aplicación de estos instrumentos permitió tener realimentación sobre la importancia de conocer las diferentes habilidades emocionales, así como sobre las estrategias utilizadas para el manejo de sus emociones.

## **RESULTADOS**

Las interacciones consignadas en el diario de campo durante la fase de diagnóstico también permitieron identificar que el manejo de la plataforma era en un obstáculo de tipo logístico que había que superar de manera urgente. Para poder

superar esa dificultad se realizó una capacitación virtual sobre las diferentes herramientas que contenía el AVA, la cual se llevó a cabo por medio de chats y herramientas de mensajería instantánea como skype; también se envió por correo un ebook con la explicación de las herramientas que contenía el AVA y la forma de trabajar con ellas.

La primera aplicación de instrumentos se llevó a cabo, como ya se mencionó, en la fase inicial de diagnóstico.

Aplicados todos los instrumentos se analizó la información obtenida, para lo cual se contó con el acompañamiento de una psicóloga con especialización en IE. El análisis de los datos se realizó primero en forma individual para cada uno de los participantes y luego se hizo una lectura de todo el grupo. Dada la importancia de la categorización dentro del proceso de análisis de los datos (Rodríguez, Gil, & García, 1999), la información arrojada fue seleccionada y agrupada según las categorías correspondientes a las 5 habilidades emocionales.

La interpretación de los resultados permitió identificar el rango en el que cada categoría (habilidad emocional) se encontraba, según la escala utilizada. Los datos indicaron que el grupo de profesores tenía la habilidad de Autoconocimiento en un nivel medio-alto, las habilidades de Autocontrol y Destreza Social en un nivel medio-medio y las habilidades de Automotivación y Empatía en un nivel medio-bajo, siendo estas dos últimas las que deberían atenderse con mayor intensidad dentro del AVA.

En general, la fase de diagnóstico mostró que los participantes dudaban de sus capacidades, asumían actitudes poco asertivas al actuar en situaciones desequilibrantes y eran bastante susceptibles ante dificultades laborales.

Con base en esta información se diseñó e implementó el AVA, en el cual los participantes interactuaron durante 5 meses. Para su diseño se empleó una metodología activa, participativa y flexible, donde la actitud de los participantes fue determinante en la creación del clima emocional que permitiera desarrollar una mayor confianza, generando así las

condiciones que favoreciendo la expresión de sus sentimientos y emociones.

Durante ese tiempo se desarrollaron foros de discusión, diversas actividades de autoevaluación y actividades de diagnóstico para mejorar su autoconocimiento.

En esta fase de la investigación fue evidente la capacidad que iban desarrollando los participantes para exponer abiertamente sus ideas e impresiones sobre su proceso personal. Una serie de mejoras en sus habilidades intrapersonales y sociales que habían descubierto, las atribuyeron a lo que habían aprendido en los grupos de trabajo. Así mismo, manifestaron una mayor conciencia de sus propias emociones y de cómo esto podía contribuir para favorecer un clima saludable en su vida personal y laboral.

Al finalizar el curso se aplicó de nuevo el test y la encuesta de forma presencial, con el fin de contrastar el estado inicial del grupo con el estado al momento de la finalización del curso.

Cabe recordar que los resultados de los instrumentos aplicados se triangularon con la información producto de la observación directa y el registro en diario de campo por

parte del investigador. Lo anterior permitió elevar el nivel de confiabilidad al momento de la interpretación de la información y posibilitó también la identificación de posibles sesgos o anomalías en los datos. Ahora bien, algunos autores expresan sus inquietudes acerca de la validez de la aplicación de un mismo test en más de una oportunidad para un mismo grupo de personas. Para el caso de este estudio, estas consideraciones no presentan este riesgo ya que el test no mide el nivel de apropiación de información (el cual puede ser sesgado por el conocimiento previo de la prueba) sino que determina la actuación de la persona de acuerdo a situaciones hipotéticas, que no conllevan intrínsecamente valores absolutos o respuestas de bien o mal.

La interpretación que se llevó a cabo con relación a las diferentes categorías de análisis incluyó los siguientes aspectos:

1. Autoconocimiento: El cual abarca ítems relacionados con el conocimiento de las emociones. Se tuvo en cuenta especialmente la atención a las emociones propias, a la comprensión de sus sentimientos

y emociones, como también a sus respectivas causas.

2. Automotivación: Contiene ítems relacionados al uso de las emociones y abarca la capacidad de auto motivarse.
3. Autocontrol: Los ítems se relacionan al grado en que la persona es capaz de controlar sus emociones en situaciones de una alta carga emocional.
4. Empatía: Contiene ítems correspondientes a la forma de interactuar con diferentes personas.
5. Destreza social: Los ítems correspondientes se relacionan con el manejo de las emociones ante diferentes dificultades propias del contexto.

Una vez aplicado el instrumento y organizados los datos del pre-test y el post-test, se procedió al análisis estadístico, primero en forma individual y luego de manera grupal, para cada una de las categorías de análisis; para esto se utilizó un tratamiento estadístico de frecuencias absolutas, estableciendo las tendencias en los participantes. Luego se calcularon las

puntuaciones directas de cada uno de ellos y se determinó la posición de cada ítem calculado teniendo en cuenta el promedio de respuestas.

En el análisis cualitativo de los datos se detallaron los resultados de cada ítem y se reafirmó la identificación de las principales tendencias observadas una vez aplicado el instrumento, de acuerdo a las categorías de análisis.

El análisis se expresó mediante tablas, en las cuales se identificaron los patrones de transformación, según las categorías definidas para el análisis de la inteligencia emocional. Dichos patrones permitieron identificar las diferencias entre el estado inicial y el final para cada una de las categorías analizadas.

Los datos obtenidos permitieron encontrar un aumento en el rango de ubicación de cada una de las 5 categorías de análisis de la investigación. El Autoconocimiento pasó de un rango medio-alto a un rango alto, el Autocontrol y la Destreza Social pasaron de un rango medio-medio a un rango medio-alto, y la Automotivación y la Empatía pasaron de un rango medio-bajo a un rango medio-alto.

Los resultados anteriores mostraron que los educadores participantes fueron capaces de reconocer, comprender la importancia de los sentimientos y controlar sus emociones, reconociendo algunas formas para el manejo de los temores, de la ansiedad de la y tristeza, manejar los sentimientos en situaciones de fuerte carga emocional, así como de re-dirigir y jerarquizar su pensamiento, teniendo como base los sentimientos y emociones propias y las de los demás.

## **CONCLUSIONES**

- A través de la observación realizada a lo largo de la experiencia investigativa y apoyándose en los registros de participación de los participantes se encontró que la intervención de los asistentes en los foros fue uno de los factores más relevantes para el fortalecimiento de las habilidades emocionales. El AVA diseñado para esta experiencia se convirtió en una comunidad virtual de aprendizaje que favoreció los procesos de interacción y de resolución de problemas, convirtiéndose en un espacio social



colaborativo que contribuyó a contextualizar el aprendizaje y a darle un mayor significado e importancia al fortalecimiento de las competencias emocionales.

- Para asegurar el éxito de los procesos formativos virtuales es vital adelantar procesos previos de familiarización que permitan a los participantes tener un adecuado manejo logístico y tecnológico de los distintos recursos y herramientas disponibles.
- La autoevaluación permanente dentro del AVA es importante como medio para resaltar habilidades de Autoconocimiento, de Autocontrol y de Automotivación.
- La información obtenida muestra que las habilidades emocionales salieron fortalecidas con el proceso formativo. Sin embargo, la interpretación de la información y sobre todo la observación del proceso y las conversaciones directas sostenidas con los

participantes permitieron concluir que no existe un único factor al cual atribuirle el fortalecimiento de dichas habilidades. Más bien es la conjunción o articulación de varios factores, entre ellos: el diseño de las actividades, el tipo y énfasis de los contenidos de los módulos, la interacción entre los participantes y las herramientas y distintos recursos disponibles en el AVA.

- Debido a la naturaleza abierta y flexible del chat y del foro, estas herramientas se convirtieron en aplicaciones que ayudaron a potenciar habilidades emocionales como la “empatía” y “autocontrol” e hicieron posible a los participantes relacionarse, compartir y aportar diversidad de ideas, experiencias y opiniones con relación a una misma situación o problemática dada, tanto en su ambiente laboral como personal.
- La mayor parte del aprendizaje se dio a través de actividades dinámicas como foros, chats, talleres y otras actividades colaborativas e

individuales, las cuales fomentaron el pensamiento reflexivo, la creatividad, la resolución de problemas y la toma de conciencia de las propias emociones; de esta manera se fortalecieron habilidades emocionales fundamentales como el autocontrol, la Automotivación y la empatía.

- La interactividad en la comunicación en el AVA hizo posible la participación activa en el proceso de adquisición del conocimiento. Se generó un espacio de aprendizaje colaborativo, donde los educadores expresaron vivencias y alternativas de solución de conflictos, se intercambiaron consejos, de tal forma que el aporte de ideas desde varios puntos de vista permitió el fortalecimiento de competencias emocionales como la empatía y la destreza social.
- Los debates permitieron valorar el respeto ante las opiniones ajenas, incrementar el reconocimiento o valoración de las diferencias, y

evidenciar el manejo adecuado de algunas habilidades como la empatía.

- Como lo afirma la literatura especializada en la materia, los docentes emocionalmente más inteligentes, es decir, aquellos con una mayor capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y las de los demás, tendrán los recursos necesarios para afrontar mejor los eventos estresantes de tipo laboral y manejar más adecuadamente las respuestas emocionales negativas que surgen en las interacciones con compañeros de trabajo, padres y estudiantes. Aunque los límites de esta investigación no permiten verificar esta hipótesis, sería interesante hacer un estudio posterior de seguimiento a los participantes para identificar su desempeño en materia de inteligencia emocional aplicada en sus contextos habituales de desempeño.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alderete, M. J. (2009). Las TICs y la dimensión afectiva y emocional. *Mendomatica:Revista Digital de Matemática* (18), 1-14.
- Brackett, M. A., & Caruso, D. R. (2007). *Emotionally literacy for educators*. NC: SEL-Media.
- Brackett, M., Alster, B., Wolfe, C., Katulak, N., & Fale, E. (2007). Creating an Emotionally Intelligent School Disctrict: A Skills-Based Approach. En R. Bar-On, J. Maree, & M. J. Elias, *Educating people to be emotionally intelligent* (págs. 123-137). Westport: Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group.
- Bruner, J. (1990). *Actos de significado. Mas allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza. Col. Psicología Minor.
- Careaga, M., & Contreras, G. (2006). Incorporación de una plataforma virtual para acceder al aprendizaje:una experiencia de formación on-line, para los docentes de la Universidad San Sebastián. *Nova Educa 2006*. Miami: Nova SouthEastern University.
- Chadwick, C. (2004). Porque no soy constructivista. *Contexto Educativo* (31).
- Duran, A., Extremera, N., & Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en Educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (17), 45-62.
- Emmer, E. T. (1991). Teacher Efficacy in Classroom Management and Discipline. *Educational and Psychological Measurement*, 51, 755-765.
- Extremera, N., & Fernandez-Berrocal, P. (2003). La Inteligencia Emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación* , 97-116.
- Extremera, N., Fernandez-Berrocal, P., & Duran, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social* , 260-265.
- Gallego, A., & Martinez, E. (2003). Estilos de aprendizaje y E-learning. Hacia un mayor rendimiento académico. *RED. Revista de Educación a Distancia* (7), online.
- Gardner, H. (1993). *Inteligencias Múltiples. La Teoría en la práctica*. Barcelona: Paidos.

Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

Gomez, C., Rodriguez, V., Padilla, A., & Abella, C. (2009). El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38 (2), 279-293.

Gonzalez, O., & Flores, M. (2000). *El trabajo docente: enfoques innovadores para el diseño de un curso*. México: Ed. Trillas.

Grennon, J., & Brooks, M. (1993). *In search of understanding: the case for constructivist classrooms*. Alexandria, USA: ASCD.

Lopez, E., & Sulbarán, M. (2004). *Diseño de un Programa de Adiestramiento basado en Inteligencia Emocional*. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Relaciones Industriales. Maracaibo: Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). ¿What is emotional intelligence? En P. Salovey, & D. (. Sluyter, *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators* (págs. 3-31). New York: Basic Books.

Papert, S., & Harel, I. (1991). Situar el construccionismo. En S. Papert, & I. Harel, *Construccionismo* (págs. 1-20). Boston: Ablex Publishing Corporation.

Rodriguez, G. e. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe.

Rodriguez, I. (2005). *Programa de adiestramiento en inteligencia emocional*. Recuperado el 18 de 05 de 2010, de Tecana American University :  
[http://www.tauniversity.org/tesis/Tesis\\_Idalia\\_Rodriguez.pdf](http://www.tauniversity.org/tesis/Tesis_Idalia_Rodriguez.pdf)

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition, and Personality*. New York: Harper.

Seitzinger, J. (2006). Be constructive: Blogs, podcasts, and wikis as constructivist learning tools. *Learning Solutions e-Magazine*, online.

UNESCO. (2004). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la formación docente.*

*Guía de planificación.* Montevideo: UNESCO.

Vigotsky, L. (1985). *Pensamiento y lenguaje.* Buenos Aires: Pléyade.