



Relación entre las habilidades emocionales de las maestras de primera infancia con el ambiente laboral

Diana Mayerli Ariza Rojas

Milena Fandiño Diaz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Educación

Maestría en Innovaciones sociales en Educación

Bogotá, 04 de Diciembre de 2019

Relación entre las habilidades emocionales de las maestras de primera infancia con el ambiente laboral

Diana Mayerli Ariza Rojas

Milena Fandiño Díaz

Asesora

Ana Patricia León Urquijo

Dra. En Filosofía y Ciencias de la Educación

Universidad de Valencia España

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Educación

Maestría en Innovaciones sociales en Educación

Bogotá, 04 de diciembre de 2019

Agradecimientos

Dios tu amor y tu bondad no tiene fin, nos permites vivir y sonreír ante todos los logros que son el resultado de tu guía y tu luz. Este trabajo de tesis ha sido para nosotras una bendición más en nuestras vidas y te agradecemos Padre celestial por la meta cumplida.

Durante la realización de nuestro estudio tuvimos la fortuna de tener la guía y el apoyo de nuestra Asesora la Dra. Ana Patricia León Urquijo y a la que queremos agradecer por su gran apoyo, por su sabiduría, por su tiempo y por abrirnos las puertas en esta gran aventura de la cual aprendimos mucho. Es de reconocer que parte del desarrollo de este excelente trabajo no hubiese sido sin su gran experiencia y sabiduría.

¡Dios la bendiga siempre!

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Pedro y Alicia, esposo Fredy e hijos Sebastián y Santiago quienes han sacrificado su tiempo y han sentido mi ausencia. Gracias por creer en mí dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que Dios me da y sobre todo por hacerme sentir una mujer con muchas habilidades y capacidades para la vida y para mi ámbito laboral. No cabe duda que la fuerza y el motivo que me da para poder cumplir mis objetivos es el poder contar con una familia maravillosa como lo son ustedes. ¡Los amo!

A mis compañeros de la cuarta corte de la MISE por compartir su conocimiento, alegrías, tristezas y experiencias que hicieron de estos dos años momentos de aprendizaje y recuerdos memorables.

Diana Mayerli Ariza Rojas

*Lo que la mente puede concebir y creer,
y el corazón desear, puedes conseguirlo*

Norman Vincent Peale

Gracias a Dios por darme la oportunidad de seguir viviendo, por darme la sabiduría de luchar y la motivación de que todo se puede cuando estás tú; en nuestro corazón. Gracias a mi amado papito Guillermo por su gran ejemplo y aunque en este momento no está conmigo sé que desde la gloria del cielo me acompaña y se siente muy orgulloso de mi, gracias a mi querida mamita Mercedes, a mi amado esposito Sergio, a mi hijita querida Lizeth quienes me ayudaron incondicionalmente y siempre estuvieron allí para apoyarme y colaborar en todo lo que precise, a mis hermanas y a mi sobrino quienes también estuvieron pendientes de cada uno de mis pasos para que todo saliera bien. Gracias familia por confiar y creer en mí, gracias a Dios y a ustedes logro un sueño más en mi vida, los amo...

Milena Fandiño Diaz

Resumen Analítico Educativo RAE**1. Autores**

Diana Mayerly Ariza Rojas, Milena Fandiño Diaz

2. Director del Proyecto

Ana Patricia León Urquijo

3. Título del Proyecto

Relación entre las habilidades emocionales de las maestras de primera infancia con el ambiente laboral.

4. Palabras Clave

Ambiente laboral; Consigo mismas; Con la comunidad educativa; Habilidades emocionales; Maestras; Primera infancia.

5. Resumen del Proyecto

El estudio habilidades *emocionales de las maestras de primera infancia con el ambiente laboral* es de enfoque cualitativo de alcance descriptivo y diseño metodológico transversal descriptivo tiene como propósito determinar la relación de las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras con el ambiente laboral de un Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá. El instrumento que se utiliza es la entrevista abierta que se aplica a 6 maestras de este establecimiento educativo. Las fases del estudio son: diseño de la entrevista, recolección de la información directamente de las maestras que se registra en grabación de audio que posteriormente se transcribe, se levanta la base de datos que se organizan en una matriz de acuerdo con cada ítem, se analizan las respuestas y se discuten de acuerdo con las bases teóricas.

Se encuentra que en las habilidades emocionales consigo mismas en el auto control lo confunden con comportamientos pasivos de tolerancia sin actuar de manera asertiva ante las situaciones que se presentan. La conciencia emocional la confunden con el autodominio del control de sus emociones ante situaciones positivas y negativas. Consideran que tiene un compromiso con sus obligaciones contractuales que se manifiestan en la puntualidad, pero en cuanto al ambiente laboral se afecta por la recarga de funciones y poco reconocimiento por parte de las directivas. Tratan de destacarse en presencia de las directivas; reconocen el éxito en su crecimiento profesional y tener una mejor estabilidad económica, pero consideran que no lo han logrado por la contratación inestable que las afecta emocionalmente en su rol profesional. En cuanto a la autoestima desarrollo de la autoestima dicen que es positiva porque son creativas e innovadoras para mejorar el desarrollo de los niños. En la comunicación creen que son efectivas,

pero prefieren algunas no manifestarse para no entrar en diferencias con los otros. La felicidad la conciben en el bienestar familiar, el desempeño de sus funciones laborales y lograr las metas que se proponen, pero en el ambiente laboral manifiestan ciertas inconformidades por el exceso laboral que interfiere el tiempo de descanso y con su familia. En el liderazgo no todas lo ejercen, pero quienes lo visibilizan lo hacen por intereses de obtener beneficios por parte de la administración. La mayoría dicen ser propositivas, pero no siempre logran llevar a feliz éxito lo que desean realizar. Presenta evaluaciones que dan cuenta del desarrollo de sus funciones, pero no tienen en cuenta los sentimientos ni las emociones en los diferentes espacios.

En cuanto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras dicen prestar atención integral con respecto a su formación, pero les hace falta lograr mayor tolerancia frente a situaciones de desaires de algunos padres de familia y acudientes porque éstos no cumplen con los pactos de convivencia como llevar y recoger los niños en los horarios acordados, la entrega de documentos y certificados médicos, la participación en reuniones y el apoyo a los procesos educativos de los niños, toda vez que esto afecta las habilidades emocionales de las maestras, porque genera infirmitad e impotencia ante los repetidos sucesos que conllevan al desgaste y el mismo incumplimiento de las maestras para lograr organizar las carpetas de seguimiento de los niños, esto desmejora el ambiente laboral con la comunidad educativa interna (administrativos) y externa (padres y acudientes). Se puede decir que las habilidades emocionales de las maestras se ven afectas por el tipo de contratación por prestación de servicios, que las obligan a realizar funciones fuera de su tiempo de trabajo y tratar que las directivas del Jardín vean en ellas personas proactivas y creativas, pero que no siempre logran alcanzar y realizar las actividades propuestas, bien sea por falta de tiempo o porque no encuentran los recursos para realizarlas.

6. Grupo y Línea de Investigación en la que está inscrita

Innovaciones educativas y cambio social. Pedagogía social.

7. Objetivo General

Determinar la relación de las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras con el ambiente laboral de un Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá.

8. Problemática: Antecedentes y pregunta de investigación

La problemática se centra en que se observa que las maestras de la primera infancia de un Jardín Infantil de la Secretaría de Integración Social, algunas veces se desequilibran ante diversas situaciones que las incomodan en las interacciones sociales. El exceso de funciones que requieren del tiempo personal y familiar de ella incide en la inconformidad que se manifiesta algunas veces en la comunicación directa con los padres de familia o acudientes, con las compañeras de trabajo, con las directivas y con los niños. Se han realizado estudios previos sobre las relaciones del clima organizacional y su relación con la inteligencia emocional en los maestros (Cortés y Gutiérrez, 2019); habilidades sociales de desempeño de los maestros (Guzmán y Herrera, 2017); habilidades emocionales de estudiantes universitarios (Suárez y Wilches, 2014), fortalecimiento de las habilidades emocionales de los educadores y la interacción en los ambientes virtuales (Chiappey

y Cuesta, 2013); docentes emocionalmente inteligentes (2010); socialización de las competencias emocionales en hombres, mujeres y sus implicaciones (Sánchez, Montañés y Latorre, 2008); ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa (Palomera y Gil, 2006); docentes emocionalmente inteligentes (Cabello, Ruiz, Fernández, 2010); Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional (Trujillo y Rivas, 2005); La educación emocional en la formación del profesorado (Bisquerra, 2005); La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones (Fernández y Extremera, 2005); El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional (Extremera, Fernández, 2004); Inteligencia emocional y burnout en maestras (Extremera, Fernández y Durán, 2003); Competencias emocionales de las maestras de primera infancia y su influencia en el desempeño de las funciones educativas (Bernal, 2019). La formulación del problema está dirigida a ¿Cómo influyen las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras en el ambiente laboral de un Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá?

9. Referentes conceptuales

Las bases teóricas que se presentan cinco apartados de acuerdo con los objetivos de investigación: Las habilidades emocionales de las maestras de educación inicial con la fundamentación teórica de Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995), Baron (1997), Litvack, McDougal y Romney (1997 citado en Garaigordobil y García, 2006), Goleman (1998), (Bisquerra, 2001, citado en Villanueva y Valenciano, 2012), Mayer y Salovey (2001 citado en Villanueva y Valenciano, 2012), Begoña (2003), Prado (2004 citado en De Souza Barcelar, 2008), Sánchez y Pena (2005), Garaigordobil y García (2006), Villanueva y Valenciano (2012), Arrieta, Córdoba, Maestre y Niño (2015), Reyes (2016 citado en Cuadra y Herrera, 2017) y Mego (2019). Estas habilidades emocionales comprenden dos aspectos: las habilidades consigo misma en las que hace referencia a autocontrol, desarrollo de la autoestima, conciencia emocional, confianza en sí misma, comunicación, compromiso, optimismo, autodominio, felicidad, éxito y evaluación. Las habilidades con la comunidad educativa describen la empatía, orientación al servicio, asertividad, flexibilidad, responsabilidad, actitud, puntualidad, respeto, obediencia, confianza, curiosidad y soluciones. Estas habilidades permiten que las maestras se conozcan, ayuden a expresar y controlar sus emociones.

El papel de la comunicación en las habilidades emocionales con fundamentos teóricos de García (1995 citado en Ramos, Gómez y García, 2015), Camacho y Sáenz (2000 citado en Segovia et al., 2010), Duarte (2005, citado en Ramos et al., 2015), Sanz (2005 citado en Segovia et al., 2010), Angeletti y García (2008 citado en Ramos et al., 2015), Segovia, Gallego, García y Rodríguez (2010), López y Martínez (2012 citado en Ramos et al., 2015), Cruz (2014), Ramos, Gómez y García (2015) y Macià (2016). Nos muestra la importancia de comunicar, manifestar y conocer las emociones tanto consigo mismo y de los demás para tener empatía y manejar un buen ambiente de trabajo con toda la comunidad educativa.

Desempeño en el ambiente laboral de las maestras de primera infancia con soporte teórico de Martín (1999 citado en Sulca, 2018), Fischman (2000 citado en Sulca, 2018), Fernández

(2002), Ponce (2005 citado en Sulca, 2018), Oliver (2007 citado en Sulca, 2018), Ministerio de educación (2012 citado en Sulca, 2018), Santos (2014) y Sulca (2018). El desempeño y las habilidades emocionales como factor para que las maestras mantengan buenas relaciones interpersonales y creen un ambiente cálido, tranquilo y en equipo.

Relación de las habilidades emocionales consigo mismas en el ambiente laboral con bases teóricas de Goleman (1995), Mayer y Salovey (1997), Berrocal y Extremera (2002), Bisquerra (2002 citado en Villanueva y Valenciano, 2012), Mantilla (2012) y Martínez (2014). La importancia de reconocer las habilidades emocionales en el quehacer pedagógico para su desarrollo integral dentro del ambiente laboral.

Relación de las habilidades emocionales con la comunidad educativa en el ambiente laboral con sustentos teóricos de Mayer y Salovey (1993 citado en Araujo y Leal, 2007), Goleman (1999 citado en Araujo y Leal, 2007), Gil'Adí (2000 citado en Araujo y Leal, 2007), Extremera, Fernández y Berrocal (2004 citado en Barrientos, 2016), Goleman (2006), Hen y Walter (2012), Hen y Walter (2012); Jones, Bouffard y Weissbourd (2013, citado en Barrientos, 2016) y Extremera y Fernández-Berrocal (2004 citado en Barrientos, 2016) La incidencia de las habilidades emocionales y las relaciones sociales para generar espacios de empatía, tolerancia y buenas relaciones interpersonales para brindar un buen servicio a la comunidad educativa.

10. Metodología

Esta investigación es de enfoque cualitativo porque recurre a información recolectada de 6 maestras de la primera infancia que laboran en un Jardín Infantil del Distrito Capital, para conocer y analizar las habilidades emocionales en el desempeño de ambiente laboral. Este enfoque evalúa el desarrollo natural de los sucesos porque no hay manipulación ni estimulación de la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2016), se realizan descripciones detalladas de las entrevistas abiertas.

Fases de investigación

Fase I: Ubicación de la muestra de estudio, se solicita a las maestras participar del estudio y aceptan mediante consentimiento informado.

Fase II: Diseño de la entrevista abierta sobre habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa.

Fase III: Recolección de información: las entrevistas se graban en audios para ser transcritas, analizadas e interpretadas.

Fase IV: Procesamiento de la información: se ingresa las preguntas y las respuestas de las maestras en una tabla que permita comparar las respuestas y extraer los aspectos comunes y divergentes.

Fase V: Análisis e interpretación de los resultados: se interpretan y discuten los resultados de acuerdo con las bases teóricas, se redactan las conclusiones y las perspectivas.

Fase VI: organización del informe final y la presentación de éste en una puesta en escena para la comunidad educativa.

El instrumento que se utilizan es la entrevista abierta, se fundamenta en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla, en este estudio los investigadores conducen las entrevistas, se toman datos cualitativos porque no se realiza una observación directa (Hernández, et al., 2016), las categorías son habilidades emocionales consigo misma y con la comunidad educativa.

11. Recomendaciones y Prospectiva

Pese a la formación académica de 4 o 5 años en educación superior sobre la forma de educar a la primera infancia, las maestras no están preparadas para afrontar algunas situaciones negativas y positivas que hacen que sus habilidades emocionales salgan a flote de forma no asertiva y otras veces las reprimen.

Se sugiere que la institución brinde espacios de formación a maestras, directivos, padre de familia y acudientes en cuanto a las habilidades emocionales para que las reconozcan, las analicen y las reflexionen para que puedan saber cómo reaccionar ante diferentes situaciones que requieren de esas habilidades para mejorar el ambiente laboral.

12. Conclusiones

Las maestras desconocen el significado de las habilidades emocionales, se les dificulta el reconocimiento de ellas mismas y con la comunidad educativa, por lo tanto, tratan de manifestar un bienestar emocional superficial, de conformismo y algunas veces el ambiente laboral se enturbia por querer que vean en ellas actitudes que no poseen, pero que tratan de destacarse en presencia de los administrativos, esto incomoda a las compañeras de trabajo. Pero el tipo de contratación, por servicios prestados, que es por periodos limitados de tiempo las obligan a tener aceptación por parte de las personas que deciden si se renuevan los contratos.

13. Referentes bibliográficos

- Álvarez, E. (2018). La competencia emocional como reto en la formación y actualización docente. Reflexiones a partir de un estudio de casos en educación básica en México. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 17, 199 – 220.
- Araujo, M. C. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*. 4(2), 132-147.
- Arrieta, Y., Córdoba, y Maestre, L. y Niño, K. (2015). *Habilidades emocionales del docente en su práctica pedagógica*. (Trabajo de grado). Universidad del norte. Barranquilla.
- Ávila, A. (2018). Perfil docente, bienestar y competencias emocionales para la mejora, calidad e innovación de la escuela. *Revista boletín redipe*, 8(5), 131 144.
- Baron, R. (1997). *Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social intelligence*. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.

- Barrientos, A. (2016). *Habilidades sociales y emocionales del profesorado de educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula*. (Trabajo de grado). Universidad Complutense de Madrid. Madrid.
- Bernal, S. L. (2019). *Competencias emocionales de las maestras de primera infancia y su influencia en el desempeño de las funciones educativas*. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá.
- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 95-114.
- Cabello, R., Ruiz, D. y Fernández, P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13(1), 41-49.
- Chiappe, A. y Cuesta, J. C. (2013). Fortalecimiento de las habilidades emocionales de los educadores: interacción en los ambientes virtuales. *Educ. Educ.* 16(3), 503-524.
- Cortes, K. y Gutiérrez, L. (2019). *Relación entre clima organizacional y la inteligencia emocional en cuerpo docente de I.E.D Agustín Parra de Simijaca*. (Trabajo de grado). Universidad de Cundinamarca. Facatativá.
- Cruz, P. (2014). Creatividad e Inteligencia Emocional. (Como desarrollar la competencia emocional, en Educación Infantil, a través de la expresión lingüística y corporal). *Historia y Comunicación Social*, 19. 107-118.
- Cuadra, E. y Herrera, N. (2017). *Nivel de habilidades sociales y el desempeño de los docentes de la I.E Santa Teresita de Jesús, de la Ciudad de Trujillo*. (Trabajo de grado). Universidad católica de Trujillo Benedicto XVI. Trujillo, Perú.
- Dasgupta, P. (1988). *Trust as a Commodity*. In D. Gambetta (compiled). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell.
- De Andrés, C. (2005). La educación emocional en edades tempranas y el interés de su aplicación en la escuela. Programas de educación emocional, nuevo reto en la formación de los profesores. *Tendencias pedagógicas*, 10, 107-123.
- De Souza Barcelar, L. (2008). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. (Tesis doctoral). Universidad autónoma de Barcelona facultad de ciencias de la educación.
- Espinoza, M. y Fiorela, A. (2017). *Programa 'Soy feliz con mis Emociones' e inteligencia emocional en estudiantes de secundaria de una institución educativa particular de San Isidro en el 2017*. (Trabajo de grado). Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, Perú.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2004). el uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. *Boletín de Psicología*, 80, 59-77.
- Extremera, N., Fernández, P. y Duran, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en maestras. *Encuentros en psicología social*, 1, 260-265.
- Garaigordobil, M. y García, P. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. *Revista Psicothema*, 18(2), 180-186.
- García, J. Á. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje Educación. *Revista Educación*, 36(1), 1-24.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

- Gómez, F. H. (2015). Los sentimientos y las emociones en la identidad profesional de profesor. *Praxis Pedagógica*, 16, 39-52.
- Garaigordobil, M. y García, P. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. *Revista Psicothema*, 18(2), 180-186.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México, D.F: Editorial Mc Graw-Hill.
- Macià, M. (2016). La comunicación familia-escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(1), 73 – 83.
- Mego, A. (2019). Programa 'Soy feliz con mis Emociones' e inteligencia emocional en estudiantes de primero de secundaria de una institución educativa particular de San Isidro en el 2017. (Trabajo de grado). Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, Perú.
- Pedrozo, I. (2016). *El sentido del acoso escolar desde la mirada de los estudiantes de cuarto y quinto de básica primaria de una institución educativa pública de Bucaramanga*. (Trabajo de grado). Universidad Industrial De Santander. Bucaramanga.
- Ramos, L. C., Gómez, M. G. y García, N. J. (2015). *Construcción de una plataforma tecnológica para mejorar la comunicación entre los actores educativos*. (Trabajo de grado). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Monterrey, México.
- Rojas, M. (2019). Desarrollo de habilidades para la vida. *Revista electrónica*, 11 (2), 1-5.
- Sánchez, J. M. y Pena, J. A. (2005). Actividad asociativa, confianza y generación de capital social: evidencia empírica. *Revista Ekonomiaz*, 59(2), 136-159.
- Sánchez, M. T., Fernández, P., Montañés, J. y Latorre, J. M. (2008). Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6(2), 455-474.
- Santos, M. Á. (2014). *La evaluación como aprendizaje: cuando la flecha impacta en la diana*. Madrid: Narcea.
- Segovia, J. D., Gallego, J. L., García, I. y Rodríguez, A. (2010). Competencias comunicativas de maestros de formación. *Revista de curriculum y formación del profesorado*, 14(2), 303-323.
- Suárez, Y. y Wilches, C. (2014). Habilidades emocionales en una muestra de estudiantes universitarios: las diferencias de género. *Educ. Humanismo*, 17(28), 119-132.
- Sulca, N. (2018). *Clima institucional y desempeño laboral de docentes en instituciones educativas públicas de secundaria, Palcazu - Pasco*. (Trabajo de grado). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Trujillo, M. M. y Rivas, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales* 1, 9-24.
- Villanueva, R. y Valenciano, G. (2012). El papel de la maestra en la promoción de dos competencias de la inteligencia emocional de niñas y niños de quinto grado. *Revista Electrónica Educare*, 16(3), 49 -75.

Contenido

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO 1.....	9
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.3 FORMULACIÓN DE PROBLEMA	14
1.4 OBJETIVOS.....	14
1.4.1 <i>Objetivo general</i>	14
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	14
1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.6 JUSTIFICACIÓN	15
CAPÍTULO 2.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 MARCO CONTEXTUAL.....	17
2.1.1 <i>Macro contexto</i>	17
2.1.2 <i>Micro contexto</i>	18
2.2 ANTECEDENTES.....	21
2.3 BASES TEÓRICAS.....	31
2.3.1 <i>Habilidades emocionales de las maestras de primera infancia</i>	32
2.3.2 <i>Desempeño en el ambiente laboral de las maestras de primera infancia.</i>	43
2.3.3 <i>Relaciones entre las habilidades emocionales (consigo mismas y la comunidad educativa) y el ambiente laboral en la primera infancia.</i>	48
<i>Relación de las habilidades emocionales con la comunidad educativa en el ambiente laboral.</i>	51
CAPÍTULO 3.....	54
MARCO METODOLÓGICO	54
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	54
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	55
3.3 DISEÑO METODOLÓGICO	56
<i>Fases de investigación</i>	57
3.4 INSTRUMENTOS	57
3.5 RECURSOS	59
3.5.1 <i>Recursos institucionales</i>	59
3.5.2 <i>Recursos materiales</i>	59
3.5.3 <i>Recursos económicos</i>	59
3.6 CRONOGRAMA	59
3.7 DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	60
CAPÍTULO 4.....	61
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	61
4.1 HABILIDADES EMOCIONALES CONSIGO MISMA	61
4.2 HABILIDADES EMOCIONALES CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA	85

CAPÍTULO 5	112
CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS.....	112
5.1 CONCLUSIONES.....	112
5.2 PERSPECTIVA.....	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
ANEXO	124

Tablas

Tabla 1 Entrevista abierta dirigida a maestras de primera infancia	58
Tabla 2 Recursos económicos	59
Tabla 3 Cronograma.....	59
Tabla 4 habilidades emocionales consigo misma	62
Tabla 5 Habilidades emocionales con la comunidad educativa	85

Resumen

El estudio habilidades *emocionales de las maestras de primera infancia con el ambiente laboral* es de enfoque cualitativo de alcance descriptivo y diseño metodológico transversal descriptivo tiene como propósito determinar la relación de las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras con el ambiente laboral de un Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá. El instrumento que se utiliza es la entrevista abierta que se aplica a 6 maestras de este establecimiento educativo. Las fases del estudio son: diseño de la entrevista, recolección de la información directamente de las maestras que se registra en grabación de audio que posteriormente se transcribe, se levanta la base de datos que se organizan en una matriz de acuerdo con cada ítem, se analizan las respuestas y se discuten de acuerdo con las bases teóricas.

Se encuentra que en las habilidades emocionales consigo mismas en el auto control lo confunden con comportamientos pasivos de tolerancia sin actuar de manera asertiva ante las situaciones que se presentan. La conciencia emocional la confunden con el autodominio del control de sus emociones ante situaciones positivas y negativas. Consideran que tiene un compromiso con sus obligaciones contractuales que se manifiestan en la puntualidad, pero en cuanto al ambiente laboral se afecta por la recarga de funciones y poco reconocimiento por parte de las directivas. Tratan de destacarse en presencia de las directivas; reconocen el éxito en su crecimiento profesional y tener una mejor estabilidad económica, pero consideran que no lo han logrado por la contratación inestable que las afecta emocionalmente en su rol profesional. En cuanto a la autoestima desarrollo de la autoestima dicen que es positiva porque son creativas e innovadoras para mejorar el desarrollo de los niños. En la comunicación creen que son efectivas, pero prefieren algunas no manifestarse para no entrar en diferencias con los otros. La felicidad la conciben en el bienestar familiar, el desempeño de sus funciones laborales y lograr las metas que se proponen, pero en el ambiente laboral manifiestan ciertas inconformidades por el exceso laboral que interfiere el tiempo de descanso y con su familia. En el liderazgo no todas lo ejercen, pero quienes lo visibilizan lo hacen por intereses de obtener beneficios por parte de la administración. La mayoría dicen ser propositivas, pero no siempre logran llevar a feliz éxito lo que desean realizar. Presenta evaluaciones que dan cuenta del desarrollo de sus funciones, pero no tienen en cuenta los sentimientos ni las emociones en los diferentes espacios.

En cuanto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras dicen prestar atención integral con respecto a su formación, pero les hace falta lograr mayor tolerancia frente a situaciones de desaires de algunos padres de familia y acudientes porque éstos no cumplen con los pactos de convivencia como llevar y recoger los niños en los horarios acordados, la entrega de documentos y certificados médicos, la participación en reuniones y el apoyo a los procesos educativos de los niños, toda vez que esto afecta las habilidades emocionales de las maestras, porque genera infirmitad e impotencia ante los repetidos sucesos que conllevan al desgaste y el

mismo incumplimiento de las maestras para lograr organizar las carpetas de seguimiento de los niños, esto desmejora el ambiente laboral con la comunidad educativa interna (administrativos) y externa (padres y acudientes). Se puede decir que las habilidades emocionales de las maestras se ven afectas por el tipo de contratación por prestación de servicios, que las obligan a realizar funciones fuera de su tiempo de trabajo y tratar que las directivas del Jardín vean en ellas personas proactivas y creativas, pero que no siempre logran alcanzar y realizar las actividades propuestas, bien sea por falta de tiempo o porque no encuentran los recursos para realizarlas.

Palabras clave: Ambiente laboral; Consigo mismas; Con la comunidad educativa; Habilidades emocionales; Maestras; Primera infancia.

Abstract

The study of emotional skills of early childhood teachers with the work environment is of a qualitative approach of descriptive scope and descriptive cross-sectional methodological design has the purpose of determining the relationship of the emotional skills (with themselves and with the educational community) of the teachers with the Work environment of a public kindergarten in the town of Suba de Bogotá. The instrument used is the open interview that applies to 6 teachers of this educational establishment. The phases of the study are: interview design, collection of information directly from the teachers that is recorded in audio recording that is subsequently transcribed, the database that is organized in a matrix according to each item is built, They analyze the answers and discuss them according to the theoretical basis.

It is found that in the emotional skills they themselves in the self-control confuse it with passive tolerance behaviors without acting assertively in the situations that arise. Emotional awareness confuses her with the self-control of her emotions in the face of positive and negative situations. They consider that they have a commitment to their contractual obligations that are manifested in punctuality, but in terms of the work environment it is affected by the recharge of functions and little recognition by the directives. They try to stand out in the presence of the directives; They recognize success in their professional growth and have better economic stability but consider that they have not achieved it because of the unstable hiring that affects them emotionally in their professional role. As for the self-esteem development of self-esteem they say it is positive because they are creative and innovative to improve the development of children. In communication they believe they are effective, but some prefer not to manifest themselves so as not to enter differences with others. Happiness is conceived in family well-being, the performance of their work functions and achieving the goals they set, but in the work environment they manifest certain disagreements due to excessive work that interferes with rest time and with their family. In leadership not all exercise it, but those who make it visible do so for the interests of obtaining benefits from the administration. Most say they are purposeful, but they don't always manage to bring to success what they want to do. It presents evaluations that account for the development of its functions, but do not consider the feelings or emotions in the different spaces.

Regarding the emotional skills with the educational community, the teachers say they pay full attention with respect to their training, but they need to achieve greater tolerance against situations of disaffection of some parents and guardians because they do not comply with the

coexistence pacts how to bring and pick up children at agreed times, delivery of medical documents and certificates, participation in meetings and support for children's educational processes, since this affects the emotional skills of teachers, because it generates information and impotence in the face of repeated events that lead to the wear and tear of the teachers to organize the follow-up folders of the children, this deteriorates the work environment with the internal (administrative) and external educational community (parents and guardians). It can be said that the emotional abilities of the teachers are affected by the type of contracting for the provision of services, which force them to perform functions outside their working time and try to ensure that the directives of the Garden see them as proactive and creative people, but that they do not always manage to reach and carry out the proposed activities, either due to lack of time or because they cannot find the resources to carry them out.

Keywords: Work environment; With themselves; With the educational community; Emotional skills; Teachers; Early childhood.

Introducción

Las habilidades emocionales en las maestras de primera infancia, de los jardines infantiles, han ido adquiriendo importancia toda vez que influyen en las relaciones interpersonales y en el ambiente laboral. La reflexión de las acciones y actitudes frente a la interacción que día a día deben tener con los niños, padres de familia, acudientes y talento humano de la institución educativa, ayuda a reconocer y afrontar diferentes retos y además adquirir la capacidad de brindar alternativas de solución en pro del bienestar consigo mismas y con la comunidad educativa. Bien se reconoce que el desempeño de la maestra debe ser valorado con el mismo compromiso de ofrecer un cuidado calificado y experiencias pedagógicas de calidad.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema que consiste en evidenciar las situaciones que se presentan en la unidad operativa, como el exceso de trabajo, la asistencia a reuniones y capacitaciones, la falta de compromiso por parte de los padres de familia, por otro lado, las pobres condiciones salariales y la falta de garantía en los contratos laborales. Todos estos aspectos crean en las maestras agotamiento, fragilidad emocional, impaciencia, desinterés y falta de motivación y compromiso para lograr cumplir con todas sus obligaciones.

En la delimitación del problema que refiere al estudio de las maestras que laboran en un Jardín Infantil bajo dos tipos de contratación: las maestras de los niveles de párvulos que están por prestación de servicios de tres a diez meses sin prestaciones de ley y deben cumplir con un horario de diez horas. Las maestras de los niveles de prejardín están por contrato fijo con otra entidad del Distrito Capital efectuando sus ocho horas laborales. Lo que esto, crea en momentos incomodidad

entre compañeras de una entidad y la otra ya que los escenarios laborales son diferentes. En la formulación del problema donde se cuestiona, ¿Cómo influyen las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras en el ambiente laboral de un Jardín Infantil público de la Localidad de Suba? El objetivo general está en determinar la relación de las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras con el ambiente laboral de un Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá. Los objetivos específicos delimitan la investigación identificando las relaciones de las habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa con el desempeño del ambiente laboral de las maestras del Jardín Infantil.

Una vez recogida la información se analizan las relaciones entre las habilidades emocionales de las maestras consigo mismas y con la comunidad educativa con el desempeño en el ambiente laboral. Esto accede para efectuar la formulación de preguntas de investigación que muestran a continuación ¿Cuáles son las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras?, ¿Cómo es el desempeño en el ambiente laboral de las maestras?, ¿Cómo influyen las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad reeducativa) en el ambiente laboral? En la justificación se muestra la importancia de esta investigación para las maestras y la comunidad educativa, en pro de mejorar progresivamente una comunicación asertiva e interacciones de llevar un cálido ambiente laboral, que son de gran interés para todos los que hacen parte de esta comunidad educativa. Se espera que las habilidades emocionales al ser reconocidas y analizadas por las maestras logren expresar sus sentimientos, ideas y opiniones en bienestar a que el ambiente laboral contribuya al mejoramiento de relaciones, provocando un rol de compromiso, dedicación y vocación frente a todas las obligaciones que día a día las maestras deben cumplir.

En el segundo capítulo se presenta el macro contexto de los jardines infantiles del Distrito que brinda una oferta de servicios y estrategias flexibles con atención integral de calidad y pertinencia, a disposición de la ciudadanía y de las familias en el Distrito Capital. El micro contexto de un jardín infantil del distrito capital, ubicado en la localidad 11 de suba UPZ 28 de atención integral a la primera infancia, donde se presta la atención a niños y niñas entre los 2 a 4 años cumplidos, la población del jardín está caracterizada en los estratos 1, 2 y 3 con problemáticas como: desempleo, violencia intrafamiliar, inestabilidad económica, niños al cuidado de sus abuelas. El Jardín Infantil cuenta con profesionales de apoyo, (educadora especial, nutricionista, psicóloga). Este estudio se realiza con cinco maestras profesionales y una auxiliar pedagógica. En los antecedentes se resume los estudios elaborados previamente sobre habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa de primera infancia, relacionadas con el ambiente laboral del Jardín Infantil (Bisquerra, 2005); la educación emocional en la formación del profesorado (Extremera y Fernández, 2004); el uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional (García, 2012); la educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje Educación (Goleman, 1998); inteligencia Emocional en la Empresa (Goleman, 1995), inteligencia emocional (Macià, 2016); la comunicación familia-escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria (Mego, 2019). Programa “Soy feliz con mis Emociones” e inteligencia emocional en estudiantes de primero de secundaria de una institución educativa particular de San Isidro en el 2017 (Ramos, Gómez, y García, 2015). Construcción de una plataforma tecnológica para mejorar la comunicación entre los actores educativos (Rojas, 2019). Desarrollo de habilidades para la vida (Sánchez y Pena, 2005). Actividad asociativa, confianza y generación de capital social: evidencia empírica. Además, se presentan las bases teóricas en cinco apartados de acuerdo con los objetivos de investigación: Las habilidades emocionales de las maestras en educación inicial, el

papel en la comunicación en las habilidades emocionales, desempeño en el ambiente laboral de las maestras en educación inicial, relación de las habilidades consigo mismas en el ambiente laboral y relación de las habilidades emocionales con la comunidad educativa en el ambiente laboral.

El tercer capítulo se presenta el marco metodológico que contiene el enfoque de investigación que es cualitativo porque acude a información recolectada de 6 maestras de la primera infancia que laboran en un Jardín Infantil del Distrito Capital, para investigar y analizar las habilidades emocionales en el desempeño de ambiente laboral. Este enfoque valora el desarrollo natural de los sucesos porque no hay manipulación ni estimulación de la realidad, se realizan descripciones detalladas de las entrevistas abiertas. Las Fases de esta investigación cuenta con: Fase I: Ubicación de la muestra de estudio, se solicita a las maestras participar del estudio y aceptan mediante consentimiento informado. Fase II: Diseño de la entrevista abierta sobre habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa. Fase III: Recolección de información: las entrevistas se graban en audios para ser transcritas, analizadas e interpretadas. Fase IV: Procesamiento de la información: se ingresa las preguntas y las respuestas de las maestras en una tabla que permita comparar las respuestas y extraer los aspectos comunes y divergentes. Fase V: Análisis e interpretación de los resultados: se interpretan y discuten los resultados de acuerdo con las bases teóricas, se redactan las conclusiones y las perspectivas. Fase VI: organización del informe final y la presentación de éste en una puesta en escena para la comunidad educativa. El instrumento que se utiliza es la entrevista abierta, se basa en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la comodidad para manejarla, en este estudio los investigadores llevan las entrevistas, se toman datos cualitativos porque no se realiza una observación directa, las categorías son habilidades emocionales consigo misma y con la comunidad educativa.

El cuarto capítulo refiere al análisis y discusión de los resultados mediante las tablas (4 y 5) en las que están cada una de sus respuestas sobre las habilidades emocionales consigo mismas se cotejan: autocontrol, desarrollo de la autoestima, conciencia emocional, confianza en sí misma, comunicación, compromiso, optimismo, autodominio, felicidad y éxito. En cuanto a la comunidad educativa están: empatía, orientación al servicio, asertividad, flexibilidad, responsabilidad, actitudes, puntualidad, respeto, obediencia, confianza, curiosidad y soluciones. Asimismo, se hace una relación y se interpretan los resultados de la entrevista abierta que se aplica a 6 maestras con las bases teóricas.

El quinto capítulo describe las conclusiones y perspectivas del estudio sobre las habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa de las maestras. En la que refiere que las maestras no tienen claridad del significado de las habilidades emocionales y presentan algún tipo de dificultad en el reconocimiento de sus habilidades para manejar un buen ambiente laboral. En ocasiones hay inconformidades, malestar entre compañeras y el ambiente se enturbia por las actitudes negativas de algunas de ellas debido a la falta de comunicación asertiva, inconformidad en los contratos, la recarga laboral y la disposición de tiempo para realizar sus funciones. Por lo que es importante que se desarrollen espacios para las maestras y la comunidad educativa en la formación y conocimiento de las habilidades emocionales como base importante en el ambiente laboral. Por último, se presentan las referencias bibliográficas y el anexo con los consentimientos de las maestras que hacen parte de este estudio.

Capítulo 1

Problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

Las maestras de primera infancia necesitan de habilidades emocionales que brinden una calidad de experiencias y vivencias significativas que lleva de la mano un ambiente seguro y de confianza para ofrecerle a los niños que no solo tienen a su cuidado, sino además con los niños que están a su alrededor. De esta misma condición deben obtener sabiduría de sus habilidades emocionales y de los procesos que acarrearán para poder actuar y reaccionar en consecuencia de sí mismas, ante los niños y ante las personas de la comunidad educativa, asumiendo también el rol que debe adoptar como maestras para dar cumplimiento a las necesidades e intereses de los niños, siendo la maestra una facilitadora, mediadora y orientadora de este proceso pedagógico.

La acción profesional de las maestras es bastante amplia porque debe abordar un proceso de manera eficaz para sí misma, para los niños y para los demás. La maestra debe saber transmitir modelos de afrontamiento emocional adecuados a las diferentes etapas y dimensiones del desarrollo de la educación inicial, como apoyar, acompañar y provocar un proceso de descubrimiento, exploración y en construcción permanente para los niños, brindar cuidado y velar por su salud, bienestar e integridad física, emocional y mental, en el que envuelve su vida personal y laboral en su área de servicio y/o práctica, deben tener la capacidad de controlar sus habilidades emocionales, por el aumento de tareas y obligaciones que día a día exige el jardín, saber tolerar y mantenerse al margen de los desaires y en ocasiones humillaciones por parte de los padres de familia, estar dispuestas al incumplimiento de horarios y de más compromisos que al inicio los mismos padres de familia aceptan para el ingreso de los niños, pero que a la fecha muchos no

cumplen con el pacto de convivencia que firmaron de corresponsabilidad, lo que concibe que las maestras permanezcan por mucho más tiempo de su jornada laboral en el jardín, siendo capaces de motivarse a sí mismas y superar los numerosos retos que plantea la profesión de educar y mantener relaciones asertivas con las personas, en el que el resultado no son siempre los esperados y reconocidos por parte de la administración.

El quehacer de la maestra en primera infancia adquiere diversidad de compromisos y responsabilidades entre ellas planear y proyectar las experiencias para vivirlas junto con los niños y sus familias, a valorarlas una vez puestas en escena para saber si les permiten desplegar todas sus capacidades y evidenciar si se cumple con el objetivo que demanda un tiempo extenso sobre la reflexión de estas, donde su tiempo no es resaltado y valorado. No se les tiene en cuenta a las maestras ya que para obtener resultados a estas obligaciones dedican tiempo extraescolar para ello.

Aparte de estas realidades también se evidencia las múltiples tareas que se deben realizar durante la jornada diaria, como las que demanda el arte de formar y brindar valores a los niños en su etapa inicial, la cual es la fase principal en su desarrollo, cuidar y apoyar sus procesos durante toda la jornada y además cumplir con las exigencias administrativa que requiere de diligenciamiento de múltiples formatos, asistencia a reuniones y capacitaciones; por otro lado, las maestras se ven evocadas a llevar mucho trabajo a su casa, lo cual amenaza su dinámica familiar debido a que afecta a sus familias, por otra parte no se valora el trabajo, invisibiliza la carga laboral y ofrece pobres expectativas en relación con el salario y la forma de contratar a las maestras ya que no genera ninguna posibilidad de crecimiento, ni estabilidad laboral.

En algunas investigaciones se visualiza que la profesión de las maestras pasa por momentos de agotamiento, fragilidad emocional, molestia, falta de satisfacción en el trabajo, desinterés

general por su desempeño y por interactuar o convivir con los niños, como consecuencia de una larga jornada laboral y frecuente tensión de tareas (De Andrés, 2005).

Las habilidades emocionales de las maestras deben iniciarse desde el conocimiento de sí mismas, del examen de sus propias emociones, de la capacidad de autorregularse, es decir, la forma de utilizar adecuadamente sus emociones, auto motivarse, desarrollar empatía para comprender a los demás, así como el desarrollo de habilidades sociales para convivir e integrarse armónicamente (De Andrés, 2005).

Existen comportamientos no asertivos de maestras que aceptan un manejo habitual poco acertado de sus sentimientos y de las emociones (Cuadra y Herrera, 2017) lo que requiere de especial atención por parte del personal administrativo, toda vez que esos comportamientos afectan el normal desarrollo de las funciones laborales.

Las competencias emocionales deben atenderse como un tipo de competencias básicas para la vida, esenciales para el desarrollo integral de la personalidad. La educación emocional se propone optimizar el desarrollo humano e integral de la persona (desarrollo físico, intelectual, moral, social, emocional (Bisquerra y Pérez, 2012), para afrontar las diferentes problemáticas que día a día transcurren con los padres de familia de una sociedad o contexto vulnerable el cual acarrearán y desmeritarán la labor de la maestra.

Las habilidades emocionales no se logran identificar en las maestras de forma clara, porque implican una larga lista de capacidades como estar abiertas al mundo emocional, estar atentas a escuchar, percibir, ponderar, nombrar y dar sentido a una o varias emociones siendo capaz de contenerse y sostener al otro. Algunas maestras no tienen estas capacidades que afectan las buenas relaciones con los niños, las compañeras de trabajo, administrativos y padres de familia siempre

están intimidadas por la terminación de contratos, traslados a sitios de jardines infantiles lejos de su localidad, requerimientos y no hay igualdad de condiciones laborales.

1.2 Delimitación del problema

En el Jardín Infantil donde se desarrolla este estudio las maestras laboran bajo dos tipos de contratación: las maestras de párvulos por prestación de servicios de tres a diez meses sin prestaciones de ley no tienen vacaciones, finalizan el año escolar a mediados del mes de diciembre, en las jornadas de fortalecimiento y pedagógico deben asistir en toda la jornada hasta las 5:00 p. m. o hasta que se cumpla el objetivo de la actividad. Las maestras de prejardín están por contrato fijo con otra entidad del Distrito Capital con receso en la semana santa, vacaciones a mitad de año, semana de receso en octubre, finalizan el año escolar a finales del mes noviembre y en las jornadas de fortalecimiento y pedagógico participan cumpliendo sus seis horas laborales. Esto genera en ocasiones malestar entre las maestras ya que sus condiciones laborales son distintas

Las actividades de las maestras de los tipos de contratación comprenden diversas tareas como planeación de actividades semanal, elaboración de materiales, talleres con padres de familia, diligenciamiento de formatos, organización de carpetas de las historias sociales de los niños, coordinación con sus colegas y otros profesionales, autoridades del Jardín Infantil, permanecen muchas horas de pie, desarrollan de actividades extra curriculares, evalúan y diligencian observadores de sus estudiantes, atienden las consultas de los padres de familia, preparan reportes periódicos de su labor y cumplen con las normas y procedimientos que emanan de la dirección de la institución, organismos intermedios y del Distrito Capital; así como participan en programas de capacitación y actualización docente, enfrentan diferentes situaciones en el aula con los niños (pataletas, berrinches, malos comportamientos, agresiones físicas entre pares, inadecuadas pautas

de crianza, dependencia en los hábitos de higiene y alimentos), interacción con los padres de familia en diversas situaciones (entrega de informes, citaciones, diligenciamiento de formatos, compromisos por documentación pendiente...) lo que limita disponer del tiempo y tranquilidad necesaria para desarrollar eficientemente la labor con sus estudiantes.

Desde los últimos cinco años se evidencia una sobrecarga de funciones mencionadas anteriormente que hace que las maestras tengan comunicación defensiva, liderazgos autoritarios, ausencia de unidad y falta de pertenecía al equipo y desmotivación laboral.

Tales conductas disruptivas pueden tener repercusiones no solo en las maestras y en el jardín sino con los niños y su entorno social. Lo cierto es que en el momento que las maestras de cualquier institución comienzan a presenciar dichas emociones que afectan el ambiente laboral, las consecuencias para la institución pueden ser realmente importantes. Dichas conductas y actitudes pueden deteriorar el funcionamiento y rendimiento del jardín, las relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución llegar a situaciones de conflicto con las maestras, demandas de traslado y, ocasionalmente, cese o separaciones de la práctica profesional.

Por lo tanto, se hace necesario realizar un estudio sobre las habilidades emocionales de las maestras de educación inicial y su relación con el ambiente laboral para que se sientan involucradas en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima y mejorar su estado anímico, físico y mental siendo creativas con ideas nuevas, con una buena interrelación del entorno y de sus compañeras para mejorar las dinámicas de trabajo en el grupo siendo más fácil y, a su vez, para que la gestión de los equipos será efectiva.

1.3 Formulación de problema

¿Cómo influyen las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras en el ambiente laboral de un Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación de las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras con el ambiente laboral de un Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá.

1.4.2 Objetivos específicos

- Reconocer las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras del Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá.
- Identificar el desempeño en el ambiente laboral de las maestras en el Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá.
- Analizar la influencia de las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) en el ambiente laboral en el Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá.

1.5 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) de las maestras del Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá?
- ¿Cómo es el desempeño en el ambiente laboral de las maestras en el Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá?
- ¿Cómo influyen de las habilidades emocionales (consigo mismas y con la comunidad educativa) en el ambiente laboral en el Jardín Infantil público de la Localidad de Suba de Bogotá?

1.6 Justificación

Este estudio pretende que las maestras puedan conocer sus habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa en el ambiente laboral, de tal forma que permita mejorar progresivamente las relaciones e interacciones con asertividad y resulten beneficiosas para todas las partes implicadas. Manejar las habilidades emocionales en las relaciones y con la comunidad educativa se construye una comunicación eficaz en el desarrollo de la experiencia interpersonal y en apoyo a ellas.

Las maestras del jardín Infantil se benefician porque al descubrir y analizar cada una de sus habilidades emocionales les permite expresar lo que sienten y piensan para que mejore el ambiente laboral en el que se desempeñan, lograr que la comunicación con los padres de familia sea asertiva y que su rol como maestras adquiriera compromiso, dedicación y apropiación por su vocación.

Según los lineamientos de educación Infantil se debe de garantizar los derechos de los niños en las diferentes etapas de su vida, y de esta manera velar por el derecho a la salud, a la nutrición, al buen trato y que estén en un ambiente seguro y acogedor. Pero no se le da el valor y la importancia del papel que juegan las maestras en dicho proceso ya que son ellas quienes orientan y fomentan los escenarios, espacios lúdicos y son garantes de cumplir cada uno de los derechos mencionados anteriormente.

Al resignificar la labor de la maestra de educación inicial de los jardines infantiles y conocer sus habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa se logra mejorar el desempeño de las practicas pedagógicas, se eleva la autoestima, el autoconocimiento y se hace una reflexión de su quehacer, lo que permite crear un ambiente en que el personal del jardín, los padres de familia, cuidadores y los niños sientan el reflejo de las actitudes positivas de las maestras en las relaciones interpersonales que les permita un ambiente educativo y cultural que les genere beneficios de desarrollo y aprendizaje a los niños.

Capítulo 2

Marco teórico

El marco teórico contiene el marco contextual que se divide en marco contexto que presenta la ubicación y la caracterización del Jardín Infantil donde laboran las maestras que hacen parte de este estudio; el micro contexto que se refiere a la descripción del lugar de trabajo, el ambiente en que se desarrolla su quehacer diario. Se presentan los antecedentes de los estudios previos más relevantes sobre esta temática, como también las bases teóricas que se construyen para dar soporte al estudio.

2.1 Marco contextual

2.1.1 Macro contexto

El Distrito brinda una oferta de servicios y estrategias flexibles con atención integral de calidad y pertinencia, a disposición de la ciudadanía y de las familias en el Distrito Capital. La entidad distrital opera 10 Casas de Pensamiento Intercultural ubicadas en 9 localidades (Fontibón, Engativá, Suba, San Cristóbal, Santafé, Kennedy, Bosa, Los Mártires y Usme), dedicándose a la atención de niños menores de 4 años de grupos étnicos que habitan en Bogotá con un total de 366 jardines. En la localidad de suba presta el servicio 33 jardines infantiles (Plan distrital de Desarrollo- informe de Gestión 2018).

“se promueve el desarrollo integral de niños desde un enfoque diferencial a través de: Actividades pedagógicas (juego, arte, literatura y reconocimiento del entorno). Cuidado calificado con talento humano idóneo. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Seguimiento al estado nutricional de los niños. Promoción de la corresponsabilidad de las

familias frente a la garantía de los derechos de los niños de la primera infancia” (Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., 2017, citado en Bernal, 2019, p. 7).

Estos aspectos son evaluados mensualmente en los informes para dar cumplimiento a cada una de las obligaciones que están en su contrato,

En cuanto al apoyo alimentario las maestras orientan el proceso mediante estrategias y actividades para que los niños conozcan los alimentos, su importancia nutricional y sean agradables de manera visual y degustativa. Crear independencia para tomar la cuchara y realizar proceso de masticación y deglución en el tiempo previsto y en las condiciones de temperaturas adecuadas para ellos.

Las maestras están capacitadas para crear espacios y ambientes seguros para los niños y atender en primera instancia algún suceso emergente que se presente, prestar los primeros auxilios y activar las rutas y dirigirse a la entidad de salud correspondiente en la póliza de seguros para valorar y dar diagnóstico ante la situación.

En las prácticas pedagógicas preparan planeaciones de acuerdo al desarrollo, el nivel y competencias de los niños. Las Maestras son garantes de derechos, y desarrollan espacios lúdicos que despiertan en ellos la imaginación que generen en interés y motivación para conocer y explorar lo que se les presenta. El compromiso y la curiosidad deben estar inmersos en su quehacer pedagógico

2.1.2 Micro contexto

El presente estudio se desarrolla con 6 maestras un Jardín Infantil del distrito Capital ubicado en la localidad 11 de suba UPZ 28 de atención integral a la primera infancia, opera como jardín operación que atiende niños de ambos géneros, con una cobertura de 135 niños de 2 años a

4 años 11 meses, que brinda atención integral de calidad en los niveles: párvulos (de 2 años a 2 años 11 meses), prejardín (de 2 años 11 meses a 4 años) distribuidos en: párvulos 1, párvulos 2, párvulos 3, prejardín 1 y prejardín 2 los cuales son atendidos por 7 maestras licenciadas y 2 auxiliares pedagógicas con todos los lineamientos y estándares para la prestación del servicio de la primera Infancia.

Disfruta de actividades pedagógicas por aulas especializadas (mundo cognitivo, mundo artístico, mundo corporal, mundo literario, mundo exploración del medio). Cuenta con apoyo alimentario de calidad: refrigerio mañana, almuerzo, refrigerio tarde. Se realiza seguimiento a su estado nutricional y todas atenciones de la Ruta Integral de Atención a la primera Infancia como atención en salud, recreación, actividades culturales y pedagógicas.

El jardín se ha caracterizado por atender población cuyos estratos socioeconómicos son 1, 2 y 3 de la localidad de suba, de los barrios: Chucua, Rincón, Aures 1 y 2, Lagos de Suba, Trinitaria, Cataluña, Corinto, costa Azul, Potrerillos, Puertas del Sol, Las flores, San Pedro, Gloria Lara y Costa Rica hasta el momento; con problemáticas tales como: desempleo, violencia intrafamiliar, inestabilidad económica, niños al cuidado de sus abuelas.

El Jardín Infantil garantiza los derechos en igualdad y equidad de los niños, reconoce las habilidades y potencialidades de los distintos colectivos que forman parte de las comunidades (grupos étnicos, víctimas del conflicto armado, personas con discapacidad, entre otros), bajo el enfoque diferencial el cual permite celebrar y vivir en la diversidad, por lo tanto, reconoce que los procesos de desarrollo de las niños son diversos y se garantizan ambientes que favorecen sus desarrollos para evitar la discriminación y segregación en la primera infancia.

Cuenta con profesionales de apoyo: educadora especial, nutricionista y psicóloga, todas estas personas supervisadas por los entes de control de la Secretaría Distrital y regida por los Lineamientos y estándares de la educación inicial y la política pública de primera infancia.

El Jardín Infantil desde su propuesta de educación inicial busca que los niños sean sujetos de derechos, quienes son “aprendices” del conocimiento, activos en su proceso de desarrollo; con capacidad creativa y reflexiva ante situaciones de la vida cotidiana, personas en proceso de construcción de su autonomía, siendo partícipes de las decisiones que les influyen, sujetos que reconocen sus capacidades, reflejándose en la seguridad en sí mismos; que aportan a la sociedad como miembros activos de ésta, adaptándose a las diversas situaciones y contextos, construyendo relaciones afectuosas y respetuosas con los otros.

Se construye entre los adultos y los niños espacios seguros, motivantes, amplios y, acogedores, que se enriquecen permanentemente de acuerdo con los intereses de los niños; en los cuales se dispone de material didáctico llamativo y con un tamaño apropiado a la edad y características de los niños, mediado todo por el juego. En estos espacios de las maestras se convierte en el que ellas se convierten en facilitadoras de procesos creativos para dar uso a la curiosidad natural de los niños y las preguntas, como herramientas de creación y desarrollo; así al planear actividades y espacios pedagógicos desde el Jardín Infantil es indispensable reconocer a los niños como sujetos activos y espontáneos ante el juego involucrándolos en espacios de participación en los cuales sean escuchados y se les tome en cuenta sus opiniones y así mismo utilizamos el juego como medio facilitador para la interiorización de normas y acuerdos que nos permitan convivir en sociedad.

2.2 Antecedentes

En este trabajo se pretende analizar una serie de autores que consideran las habilidades emocionales como parte fundamental en el desarrollo de las competencias de las maestras de primera infancia para mejorar el ambiente laboral con la comunidad educativa, pero no se encuentran sobre la relación entre las habilidades emocionales de las maestras de la primera infancia y el ambiente laboral.

En el estudio de competencias emocionales de las maestras de primera infancia y su influencia en el desempeño de las funciones educativas realizado por Sandra Ligia Bernal Vargas (2019) a cinco maestras de primera infancia que trabajan en un jardín infantil del Distrito Capital y que tiene como objetivo establecer la influencia de las competencias emocionales de las maestras de primera infancia para el desempeño de sus funciones en el aula de clase. Toma la entrevista semiestructurada y la recolección de información del desempeño, funciones y observación de las maestras para concluir que las competencias se ven afectadas en el tipo de contrato de las maestras, la falta de reconocimiento de la labor en las prácticas pedagógicas y el aumento de funciones administrativas que no están en su contrato. Por lo que esta investigación sugiere formar a los administrativos educativos para que se concienticen de la importancia de las competencias emocionales de las maestras y la formación de estas en los currículos en educación superior.

Esta investigación de tipo correlacional cuantitativa no experimental, Relación entre clima organizacional y la inteligencia emocional en cuerpo docente, realizada por Cortes Abril Karen Dayanna y Gutiérrez Cristancho Lucy Elizabeth (2019) el objetivo es “Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la inteligencia emocional de los docentes del I. E. D. Agustín Parra de Simijaca” (p. 17); la muestra cuenta con una población de (104) maestros divididos en 28 hombres y 76 mujeres, que en términos generales tienen un rango de edad entre

los 20 y los 70, y su nivel académico, está entre profesional y maestría. (p. 59). Para el desarrollo de esta investigación se usó como técnica el cuestionario a partir de instrumentos como el IMCOC y TMMS-24 para medir y analizar las variables en materia. La escala llamada TMMS-48 fue diseñada por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, en el año 1995 y cuenta con un total de 48 ítems divididos en tres dimensiones en la Inteligencia emocional que son: Atención a los sentimientos, Claridad emocional y Reparación de las emociones (p. 63). Estos resultados muestran que las tres (3) dimensiones de inteligencia emocional se relacionan con el control de la organización, en este orden de ideas, las maestras se encuentran conformes con la remuneración, relaciones interpersonales y en general con su estabilidad laboral, aunque no descartan la cantidad de trabajo que en ocasiones deben llevar para sus casas, su estado de conformidad. La información de esta investigación sugiere realizar talleres prácticos de inteligencia emocional a las maestras donde se revele la importancia de identificar, manejar y desarrollar sus emociones en el área laboral partiendo desde una sensibilización de las emociones hasta cómo deben ser los tratos con los demás, por medio de actividades lúdicas, o situaciones que se puedan evidenciar en su control emocional. (p. 93). Esta investigación nos aporta en instrumentos de evidenciar el nivel de conformismo de las maestras y que estos no deberían ser aplicados únicamente para medir el estado emocional en el ámbito institucional, sino además se deberían aplicar del comportamiento, pensamiento y desarrollo humano como parte fundamental del individuo frente a la comunidad.

La investigación es de tipo Descriptiva Correlacional, Nivel de habilidades sociales y el desempeño de los docentes, realizada por Cuadra Guzmán Estefani Elizabeth y Herrera Flores Nataly Elizabeth (2017) el objetivo es “identificar la relación que existe entre habilidades sociales con el desempeño docente de la I. E. Santa Teresita de Jesús de la, UGEL 3 Trujillo” (p. 5); la muestra cuenta con una población de 56 docentes, 16 docentes en el nivel inicial, 40 docentes en

el nivel primario. Se aplicaron dos instrumentos un cuestionario que contiene ítems para las características de las habilidades sociales y Rubricas del desempeño docente, es un instrumento que contiene las características relacionados al desempeño docente en el aula (p. 39); estos resultados muestran que existen comportamientos no asertivos, muestra que hay un porcentaje notorio de docentes que declaran un manejo habitual no siempre acertado de sus sentimientos y de las emociones (p. 52); la información recolectada muestra la importancia que el personal jerárquico de las instituciones educativas deben ejecutar jornadas pedagógicas mensualmente de integración entre los actores pedagógicos para un buen clima institucional que se debe practicar y así evitar confrontaciones entre los actores, (p. 56), esta investigación nos aporta con los instrumentos para promover y ejecutar las relaciones personales en toda la institución mediante los talleres vivenciales con experiencias de integración.

En este estudio de tipo descriptivo-correlacional de diseño transversal sobre las habilidades emocionales realizada por Yuly Suárez Colorado y Carlos Wilches Bisval (2014) tomo una muestra de 213 estudiantes universitarios de instituciones públicas y privadas que tiene como objetivo identificar las diferencias entre las características de inteligencia emocional y el género en un grupo de estudiantes de Psicología. Para esto se aplica el Trait Meta MoodScale TMMS-24 que mide la inteligencia emocional en 24 afirmaciones con opción de respuesta tipo Likert. Se encuentra que hay diferencia entre género y atención en las emociones “($t = 2,290$ Sig = 0,019) y claridad a las emociones ($t = -0,040$ Sig = 0,015). Se concluye que existen diferencias de género en las habilidades emocionales como atender y tener claridad sobre los estados emotivo-afectivos” (p. 119). Concluyen que las habilidades emocionales como atención y claridad desde el modelo de habilidad de IE en esta muestra de estudiantes universitarios colombianos es cuestión de género, mientras que la habilidad para repararse emocionalmente no se relaciona con esta variable. La

investigación nos ayuda a comprender los estados y habilidades emocionales de las maestras permitiendo regular y reparar de manera emocional situaciones o eventos que se presenten en nuestra institución.

En la investigación cualitativa Fortalecimiento de las habilidades emocionales de los educadores: interacción en los ambientes virtuales, realizada por Andrés Chiappey Jenny Consuelo Cuesta (2013) el objetivo es “identificar los alcances de las interacciones generadas en un ambiente virtual de aprendizaje como factor de fortalecimiento de la inteligencia emocional en un grupo de maestros, a través del desarrollo de actividades de autoconocimiento, automotivación, autocontrol, empatía y destreza social” (p. 509); la muestra es intencional corresponde a 10 maestros de distintos centros educativos (coordinador y maestros danza, dibujo artístico, preescolar, gimnasia, teatro, biología, inglés, matemáticas y lenguas modernas). Se aplicaron dos instrumentos: una prueba, y una encuesta. Con la prueba de 10 preguntas y cuatro alternativas se caracterizan las habilidades emocionales, la encuesta consta de 50 preguntas referentes a las cinco habilidades emocionales. El diagnóstico muestra que los maestros dudaban de sus capacidades, con “actitudes poco asertivas al actuar en situaciones desequilibrantes y eran bastante susceptibles ante dificultades laborales” (p. 514) después de realizada la intervención con los ambientes virtuales de aprendizaje son capaces de la comprensión y control de “sus emociones y sentimientos en situaciones de fuerte carga emocional, así como de redirigir y jerarquizar su pensamiento, teniendo como base los sentimientos y emociones propias y las de los demás” (p. 516). La información recolectada muestra que las habilidades emocionales se fortalecen con el proceso formativo. Este estudio aporta en los instrumentos que utilizan para diagnosticar y evaluar la intervención educativa con respecto al desarrollo de las habilidades emocionales de los maestros.

En el estudio *Docentes emocionalmente inteligentes*, realizada por Rosario Cabello, Desirée Ruiz Aranda, Pablo Fernández Berrocal (2010) describen la importancia de completar la formación del profesorado con el aprendizaje y desarrollo de aspectos sociales y emocionales.

Explica el modelo de Mayer & Salovey (1997) de Inteligencia Emocional en el marco de capacidades emocionales y sociales, el desarrollo de la inteligencia emocional: implicaciones para los Maestros, programas de aprendizaje socio-emocional, cómo desarrollar nuestra inteligencia emocional. En primer lugar, se han organizado estas habilidades desde este modelo de Inteligencia Emocional. En segundo lugar, se explican las ventajas y beneficios de la inteligencia emocional para el propio maestro. Posteriormente, se especifica algunos programas de mejora de la inteligencia emocional para maestros y, finalmente, se ha detallado una propuesta específica de actuación desde el laboratorio de emociones de la universidad de Málaga. Los primeros resultados de estos programas son alentadores y muestran de forma experimental concluyendo que es posible el cambio de modelo de una escuela tradicional a una escuela más integradora que reúne lo intelectual y lo emocional como un entorno facilitador del desarrollo global de los estudiantes. Esto permite a que las maestras sean emocionalmente competentes e inteligentes emocionalmente.

El presente artículo socialización de las competencias emocionales en hombres, mujeres y sus implicaciones, realizada por María Trinidad Sánchez Núñez, Pablo Fernández Berrocal, Juan Montañés Rodríguez, José Miguel Latorre Postigo (2008) universidad de Málaga, España. “El objetivo de este trabajo es tratar de justificar las diferencias de género encontradas en los principales factores que integran la Inteligencia Emocional, desde la perspectiva del Modelo de habilidad de Mayer y Salovey (1997)” (p. 456); para ello, realiza un estudio sobre las diferentes pautas de socialización emocional que emplean los padres en función del género de sus hijos y del modo que repercuten en el desarrollo diferencial de las competencias emocionales, compara entre

éstas y los resultados de las investigaciones en el campo de la inteligencia emocional. Relaciona a hombres y mujeres, éstas últimas muestran un conocimiento más extenso de la experiencia emocional que proporciona descripciones más complejas y diferenciadas de las emociones y emplea más variedad de vocabulario emocional. Al recopilar todo sobre el tipo de relaciones cabe pensarse que este tiene importantes repercusiones no sólo para la descripción y explicación del desarrollo emocional del individuo, sino también para la intervención psicoeducativa en su equilibrio emocional y del núcleo familiar en general, con la consiguiente incidencia indirecta que tendría en diversos ámbitos de la sociedad. Este estudio contribuye con la aplicación del modelo de Inteligencia emocional y los resultados de la comparación entre géneros.

En la investigación ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa realizada por Raquel Palomera Martín y Paloma Gil Olarte Márquez (2006) el objetivo del estudio es analizar la percepción que tanto docentes como futuros docentes tienen respecto a sus habilidades emocionales (p. 687), la muestra corresponde a 20 maestras de Educación Infantil, de diversos niveles la muestra se encuentra entre los 29-51 años de edad, se aplica un cuestionario de 24 ítems para “evaluar las tendencias de comportamiento y percepciones que las maestras tienen acerca de su capacidad de atender a las emociones, la claridad con la que perciben dichas emociones y su capacidad para reparar sus estados emocionales” (p. 692). El diagnóstico muestra que las maestras sienten inseguridad por sí mismas lo que causa la decisión de que cada una de ellas realiza el cuestionario de manera voluntaria y anónima. Este cuestionario ha mostrado una adecuada consistencia interna y una aceptable validez discriminante y convergente, los datos suministrados ayudan a perfilar la muestra y permiten poder evidenciar el nivel de las maestras en su inteligencia emocional y las posibles consecuencias sobre la calidad educativa. La información recolectada muestra que desarrollar un nivel de inteligencia

emocional adecuado redonda en una mejor calidad de la enseñanza y en unas mejores relaciones entre todos los grupos que componen el sistema educativo: familia, maestras, niños, autoridades y comunidad. Esta investigación aporta en los instrumentos que utilizan para evidenciar y evaluar la intervención en la calidad educativa en relación con la inteligencia emocional de las maestras.

En esta investigación *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones* elaborada por Pablo Fernández Berrocal y Natalio Extremera Pacheco (2005) el objetivo es afrontar los múltiples problemas de la información y formación intelectual de las maestras que necesitan aprender otro tipo de habilidades no cognitivas, si no la importancia emocional y social para facilitar la adaptación global de las maestras en un mundo cambiante con constantes peligros y desafíos. La muestra es intencional, se realiza con 14 maestras donde se aplican dos instrumentos un auto informe y una prueba. El auto informe es la primera herramienta desarrollada para evaluar las habilidades de IE en las maestras donde hay una fácil comprensión lectora y de 4 a 5 alternativas de respuesta según considere su escala emocional y con la prueba encuentra algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Donde lee atentamente y decide la frecuencia con la que la maestra cree que produce cada una de ellas y marca con una X en la casilla correspondiente. Nunca, raramente, algunas veces, con bastante frecuencia, muy eficaz. El diagnóstico muestra que habilidades para: percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; acceder y/o generar sentimientos que facilitan el pensamiento; comprender emociones y el conocimiento emocional y regular las emociones que promueve un crecimiento emocional e intelectual” (p. 68). Éste es uno de los retos importantes de la investigación donde las promesas y las esperanzas puestas en las potenciales virtudes de la IE se hagan realidad y no sean sólo la sombra de los deseos en tiempos de crisis, sino que también sea valoradas y escuchadas por los demás. Este es un estudio el cual

porta en los instrumentos para evidenciar progresivamente uno de los niveles emocionales de las maestras del Jardín Infantil.

En la investigación Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional elaborada por Mara Maricela Trujillo Flores y Luis Arturo Rivas Tovar (2005) el objetivo es conocer los modelos con los que han sido evaluadas las maestras y cuántos modelos existen para cuantificar la IE, la muestra se realiza con un grupo de maestras y se utilizan tres modelos, el primero de Goleman que presenta diez situaciones con cuatro alternativas, cada una enfocada al área de cada maestra, el segundo modelo corresponde a Salovey y Mayer, conocido como Trait Meta-MoodScale (TMMS), permite evaluar la IE que valora las cualidades más estables de la propia conciencia de las emociones y la capacidad para dominarlas (p. 13) y la tercera corresponde a Schutte, Malouff, un instrumento de autoinforme de IE basado en el concepto de Salovey y Mayer que no presenta las limitaciones señaladas consta de un total de 48 ítems en su versión extensa, con tres subescalas: atención a los sentimientos, 21 ítems; claridad en los sentimientos, 15 ítems, y regulación emocional, 12 ítems. El diagnóstico evidencia y evalúa las creencias que tienen las maestras sobre su capacidad de atención, claridad y reparación de sus estados emocionales, en los diferentes espacios del sitio de trabajo. La información recolectada muestra que los tres modelos tienen características comunes en las preguntas formuladas, todos persiguen la capacidad de identificar y discriminar las propias emociones y la capacidad de manejar y regular esas emociones y utilizarlas de forma adaptativa para lograr que estas no afecten el estado emocional. Esta investigación contribuye en los modelos que manejan para evaluar los orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional en las maestras.

El artículo sobre La educación emocional en la formación del profesorado realizada por Rafael Bisquerra Alzina (2005) de la universidad de Barcelona, “Se propone la educación

emocional, encaminada al desarrollo de competencias emocionales, las cuales se consideran competencias básicas para la vida” (p. 95). Considera que la formación inicial debe proporcionar de un bagaje sólido basado en las emociones y sobre todo en competencias emocionales. Esto por diferentes razones: como aspecto esencial del desarrollo profesional del maestro y por extensión para potenciar el desarrollo en los estudiantes. La dinámica de las clases es de manera práctica a través de diferentes dinámicas de grupo. El dominio de los contenidos del programa requiere de un trabajo individual y continuado por parte de los participantes: la lectura de documentos, libros, capítulos de libros seleccionados, artículos, etc. Las clases participativas son el referente básico de la actividad docente: dinámica de grupos, grupos de discusión, role playing, etc. Con esto se pretende desarrollar competencias emocionales y poner en práctica los conocimientos adquiridos. Se concluye se pueden realizar ejercicios prácticos encaminados en el estudio de las emociones, esto basado en varios años de investigación por Grup de Recerca en Orientación Psicopedagógica.

En la investigación el uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional elaborada por N. Extremera y P. Fernández – Berrocal (2004) el objetivo es “medir la IE como una inteligencia clásica tal como la inteligencia lógico-matemática o verbal, es decir, mediante tareas de ejecución que el sujeto debe realizar, supliendo así los problemas de sesgos que presentan los cuestionarios” (p. 63), la muestra es intencional pertenece a un grupo de 12 maestros. Se proponen dos instrumentos, El MSCEIT que está compuesto por 141 ítems, y diseñado para medir los factores del modelo y el segundo instrumento de auto informes son más fáciles de administrar, apenas es necesario responder de manera escrita 10 a 15 preguntas lo cual están formuladas a su modelo de vida personal y laboral con palabras concretas. Este diagnóstico muestra que los maestros logran reconocer que sus emociones hacen parte de su día a día y que se relacionan de manera simultánea en cada experiencia de su trayectoria diaria. Esta intervención

refiere a la capacidad para conocer cómo las emociones cambian en los maestros y en las demás personas y también como éstas cambia en sus comportamientos a lo largo del tiempo, al igual, que asumir la capacidad para integrar la lógica y las emociones para tomar decisiones efectivas. Este estudio brinda instrumentos alternativos que se pueden implementar en las maestras del jardín infantil La Chucua, reconociendo la inteligencia emocional en los campos de cada experiencia de su vida.

El estudio de la Inteligencia emocional y burnout en maestras realizado por Natalio Extremera, Pablo Fernández Berrocal y Auxiliadora Durán (2003) de la universidad de Málaga tiene como objetivo “examinar el papel de la inteligencia emocional percibida (IEP) y ciertas estrategias de afrontamiento como la supresión de pensamientos en la aparición del burnout y el desajuste emocional en maestros de enseñanza secundaria” (p. 260); la muestra no aleatoria corresponde a 183 maestros de secundaria que ejercen su labor en distintos institutos de Málaga. Se aplicaron cuatro instrumentos: Trait Meta-MoodScale instrumento de indicación de inteligencia emocional con tres factores de tipo intrapersonal: atención, claridad y reparación emocional, White-Bear Supression Inventory evalúa: la tendencia natural para suprimir pensamientos negativos compuesto por 15 ítems, MH-5 y el grado de sintomatología depresiva y ansiosa que presenta el sujeto durante el último mes, Maslach Burnout Inventory consta de 22 ítems que reúne tres dimensiones: cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización. Se determina que hay una alta atención a las emociones de manera positiva con mayor tendencia a suprimir pensamientos negativos y realización personal. En el factor claridad emocional hay una relación positiva con salud mental y realización personal. En el factor reparación emocional hay una correlación de manera esperada que arroja negativo para cansancio emocional y despersonalización y de manera positiva para relación personal y salud mental. La información

recolectada habla de las habilidades emocionales como la IEP y estrategias de afrontamiento como la supresión de pensamientos en la aparición de Burnout y el desajuste emocional.

Estas investigaciones están encaminadas a analizar las habilidades y competencias emocionales de las maestras en el desempeño laboral. Brindan información de cómo son expresadas las habilidades emocionales de las maestras frente a comportamientos negativos, la promoción de las buenas relaciones sociales con las compañeras, padres de familia, cuidadores y comunidad del entorno, como mantener su rol idóneo en la capacidad de cumplir con las diferentes cargas laborales e interactuar con los niños en el aula de manera asertiva, sin que les afecte el estado de ánimo. Estas investigaciones son de tipo descriptivo por que muestran escenarios reales de las experiencias significativas y trascendentales de las habilidades emocionales de las maestras en su rol a nivel personal, familiar y profesional.

Las consecuencias y evidencias de estas investigaciones proponen a las instituciones de educación, apoyar a las maestras en capacitaciones que les brinde instrumentos orientándolas de esta manera a desenvolverse en su entorno y además que les permitan desarrollar sus habilidades emocionales en los diferentes contextos, de tal manera que las dificultades no afecten ninguna de las emociones, ni de los padres de familia, los niños y la maestra y que por el contrario se genere seguridad, confiabilidad y calidad de vida al momento de brindar el servicio.

2.3 Bases teóricas

Para la construcción de las bases teóricas y conforme a los objetivos los temas que se definen son las habilidades emocionales de las maestras de primera infancia, el papel de la comunicación en las habilidades emocionales; el desempeño en el ambiente laboral, relaciones entre las habilidades emocionales (consigo mismas y la comunidad educativa) y el ambiente laboral.

2.3.1 Habilidades emocionales de las maestras de primera infancia.

Durante las últimas décadas al concepto de habilidades emocionales se le ha dado mayor importancia reconociendo la capacidad que tienen las personas de sentir, entender y aplicar eficazmente sus emociones como parte fundamental para la adaptación y bienestar socio afectiva de cada persona haciendo énfasis a la habilidad para hacer una autoevaluación y poder reconocer sentimientos propios y de los demás para mejorar las relaciones interpersonales e intrapersonales (Arrieta, Córdoba, Maestre y Niño, 2015).

Goleman (1995) menciona que las habilidades emocionales en las maestras abordan y construyen un rol fundamental en cada una de sus actitudes, experiencias y situaciones que día a día vivencia en su medio personal y con la comunidad educativa, en el que se ve reflejado como es su habitual diario vivir y aunque se almacenan variedad de perspectivas de cómo es una jornada laboral, todo se evidencia desde su salida en casa, si se comporta con una energía positiva, puede pensarse y sentirse en una armoniosa o autentica jornada laboral, con la excelente disponibilidad para atender a los niños, padres de familia, acudientes y compañeras de trabajo o, estar sumergidas a la situación con más deberes y tareas para efectuar, también acompañar no solo las necesidades e intereses de los niños, sino además estar precavidas y servibles a las actitudes de los padres de familia y acudientes. Es de suma importancia que las habilidades emocionales en las maestras estén siempre en el primer lugar y equilibradas donde sean capaces de brindar soluciones asertivas y respetuosas hacia sí misma y hacia los demás, sin permitir que un estado de ánimo o comportamiento negativo afecte su estabilidad personal, profesional y laboral.

Según Villanueva y Valenciano (2012), las habilidades emocionales tienen un rol muy importante en la existencia de las maestras, la confianza en uno mismo, el autocontrol, el comienzo frente a lo nuevo, la capacidad de empatía, el saber compartir en unión con otras personas son “capacidades elementales que se van construyendo en el seno de la familia y la parte laboral, son la base del posterior desarrollo emocional” (Bisquerra, 2001, citado en Villanueva y Valenciano, p. 54-55).

Por otra parte, para las maestras debe ser esencial controlar sus mismas fases de ánimo, sentimientos y pensamientos, ser consciente en que tiempo es preciso expresar las emociones, así como evidenciar la reacción o actitud que se pueden generar en las demás personas (Goleman, 1995). Las habilidades emocionales en las maestras no se pueden aislar o evitar en la realidad, pero si se pueden operar en las reacciones y el comportamiento, todo depende de cómo las maestras se logren estabilizar emocionalmente en los diferentes espacios. “Es muy importante que las maestras no confundan la autorregulación, manejo, control o cualquier forma en que llamen esta habilidad con la represión” (p. 55).

Bisquerra (2001) menciona que desde la representación de la educación emocional lo que concierne es la intervención de las habilidades emocionales, no se puede lograr un pensamiento virtuoso del ser humano, ya que las habilidades emocionales se relacionan con las conductas y el pensamiento desde lo cual el control emocional incide en la interacción del control de las reacciones o acciones funcionales. Es desde esta figura integradora que se refiere a la habilidad emocional y el autocontrol.

Es esencial que las maestras practiquen en cada uno de sus escenarios habilidades emocionales de sí mismas donde su autodomínio, confianza y optimismo estén siempre emergentes en su personalidad, en relación con la comunidad educativa y llevar un ambiente laboral en pro de una

motivación autónoma para la ganancia personal y productividad en el que hacer maestra (Goleman, 1998).

El conocimiento de las mismas emociones o autoconciencia, de acuerdo con Goleman (1995), es la capacidad de examinar las emociones que se aprecian, así como la fuerza en que se están viviendo, de esta forma se puede evidenciar si se perjudica o no. Esta es una de las habilidades primordiales ya que se encaminan a las demás. Es difícil llegar a controlar un sentimiento al no actuar de forma sensata y consciente.

La trayectoria de las mismas emociones puede ser lograda mediante la auto observación y la observación de aquellos individuos con los que se interactúa. Comprende el pensamiento de la diferencia entre saberes, conductas y emociones, valora su rigidez, reconoce y maneja la palabra a través de una comunicación verbal y no verbal orientados con la emoción, por la cual están viviendo en ese momento (Goleman, 1995).

Goleman (1995), por lo tanto, pone de relieve la importancia de conocer las propias emociones. Así, tener conciencia de ellas es la competencia emocional fundamental sobre la cual se construye el autocontrol. De tal manera que es indispensable tener conciencia de nuestras propias emociones y saberlas controlar. En el momento o en el espacio que la persona se concientiza que se actúa de forma incorrecta, ella misma logra reflexionar e inmediatamente hace un cambio positivo para mejorar la situación. Por lo tanto, para este autor el conocimiento y la ganancia de las habilidades emocionales pueden llegar a ser dos perfiles de la misma sombra.

Para registrar una emoción, un componente necesario es la concientización de ella misma. Por ejemplo, se debe reflexionar en el momento que se está de malgenio y se debe mirar que se puede hacer para cambiar este comportamiento, conducta o actitud. De hecho, es importante saber que

en ocasiones se dificultad un poco cambiar a estas reacciones, ya que la mirada puede manifestar otras conductas así se quiera evitar, los demás se fijan de la emoción por la cual se puede pasar en ese momento, lo que hace ver que no se actúa con franqueza y seguridad. Ya que entablar o tener relaciones con la comunidad educativa es bastante complicado, porque las maestras deben estar preparadas para los enojos de padres de familia o acudientes, quienes se incomodan por las exigencias que se deben hacer cumplir por parte de la coordinación, como por ejemplo cumplir con el horario de ingreso y salida del jardín, presentar el carne para la salida de los niños por su propia integridad y cumplir con los comparendos pedagógicos por faltar con el pacto de convivencia. En estas situaciones el equilibrio emocional es fundamental, para no entrar en discordia, deben comprender que no es un asunto personal, sino algo de las problemáticas que se presentan en el ambiente escolar y que se debe solucionar de acuerdo con los compromisos que ellos adquirieron al ingresar los niños al Jardín Infantil.

Las maestras son el ejemplo para seguir de cada niño y padre de familia puesto que debe tener un comportamiento positivo frente a cada situación que se le presenta en su jornada laboral, su postura debe ser cordial, manejar una comunicación asertiva, ser una excelente orientadora en el servicio y mostrarse frente a cada persona como una líder capaz de enfrentar y resolver cualquier situación sin afectarse emocionalmente.

Las maestras en su conciencia emocional deben escuchar los mensajes que el cuerpo les transmite, esto les ayuda a estabilizar su propia salud mental y no esperar si están demasiado avanzados.

Para Sánchez y Pena (2005) la confianza que se da en los jardines infantiles se basa en la simpatía y las diversas formas que ayudan mejorar las relaciones interpersonales. Dichas expectativas son de gran importancia ya que las maestras tienen que dar solución a aspectos que

generen malestar en el ambiente laboral y deben evaluar sus acciones antes de ver las de los demás. De acuerdo con este planteamiento, se presenta un gran nivel de confianza y pueden dar grandes resultados para prestar un buen servicio en el jardín infantil y tener un buen ambiente laboral.

La empatía en las habilidades emocionales con énfasis en la capacidad que tienen las maestras para dar respuesta a los demás teniendo en cuenta tanto los aspectos cognitivos como afectivos, y resalta la importancia de la capacidad para discriminar entre el propio yo y el de los demás. La empatía incluye tanto respuestas emocionales como experiencias vicarias o, lo que es lo mismo, capacidad para poder diferenciar entre los estados afectivos de los demás y la habilidad emocional para tomar una perspectiva tanto cognitiva como afectiva respecto a los demás (Litvack, Mcdougall y Romney, 1997, Citado en Garaigordobil y García, 2006).

El auto dominio ayuda a que las maestras se mantengan positivas en momentos difíciles, se puedan mantener en situaciones y momentos de presión, logran ser moderadas, demostrar calma y actuar de manera eficaz y acertada.

Para Begoña (2003, citado en Villanueva y Valenciano 2012), enseñar con habilidad emocional implica que la maestra logre identificar sus sentimientos y emociones, que consiga controlar su apariencia corporal y gestual, no cohibirse pero si lograr manejar una buena expresión ante los demás y, aunque son emociones que cuesta cambiar de un aspecto negativo a uno positivo, debe llevar una buena relación comunicativa y respetuosa con las personas que interactúan, pero no dejar que las personas que desafían su forma de ser, las desequilibren su quehacer, a nivel personal y profesional.

Por lo tanto, la promoción y desarrollo de las habilidades emocionales en el aula, tanto de las maestras como de los niños, deben darse de modo coordinado de manera tal que el propio proceso

potencie un respeto mutuo de las propias emociones, lo que supone, necesariamente, saber cómo se sienten y ser capaces de comunicar adecuadamente las sensaciones y facilitar de este modo, la creación de ambientes positivos de aprendizaje, donde las personas involucradas sientan la libertad de expresar lo que sienten con respeto y asertividad sin el pensamiento que pueden ser señaladas o criticadas por los demás, es más, no deberían negar sus emociones negativas, sino ser capaz de expresarlas de un modo saludable dentro de la comunidad que construye día a día (Mego, 2019).

Las habilidades emocionales deben practicarse por medio de la experiencia pedagógica, la maestra es la línea que orienta el conocimiento y direcciona los propios sentimientos, necesidades y emociones de los niños, equipo de trabajo, padres de familia y acudientes.

En el que se toma como reto que, si la maestra logra ofrecer e interactuar una habilidad emocional en el proceso educativo, accediendo a lo que les concierne e interesa, de esta forma pueden compartir de manera apropiada junto con sus pares y el adulto, de esta experiencia ellos mismos pueden expresar sentimientos y emociones a los demás de manera sana, afectiva y con una comunicación asertiva.

Las maestras juegan un rol muy profesional e importante en cada jardín infantil, donde se debe suplir, cumplir, apoyar, acompañar cada proceso pedagógico de los niños y brindar un acompañamiento y aprendizaje de calidad, garantizar la seguridad, bienestar de los niños y lograr inyectar experiencias significativas de sus propios intereses y necesidades. Sin dejar de lado las humanas relaciones en sí mismas y de la comunidad educativa con una comunicación asertiva, un caluroso ambiente laboral y cumplir con las funciones que se deben efectuar en cada una de las jornadas, ofreciendo siempre el mejor modelo de obediencia, puntualidad, compromiso y responsabilidad con su desempeño de ser maestras (Mego, 2019).

Por otra parte, para Salovey y Mayer (1990, citado en Mego, 2019), las habilidades emocionales tienen cinco características fundamentales para la maestra, a las que definen de la siguiente manera: la primera es las relaciones interpersonales o socialización que se manifiestan en las habilidades emocionales de las maestras para emprender relaciones con sus pares, las cuales se distinguen por el afecto mutuo. La segunda es la relación intrapersonal o autoestima que es la habilidad de la maestra para reconocerse, valorarse y amarse en función a sus fortalezas y oportunidades de mejora. La tercera es la adaptabilidad o solución de problemas que es la habilidad para dar solución a los problemas cotidianos de la vida para brindar soluciones productivas, efectivas y sabias. La cuarta es el estado de ánimo, felicidad y optimismo que se manifiesta en la habilidad para adquirir una actitud sabia e inteligente frente a la vida, teniendo la claridad de los tropiezos y obstáculos que se pueden presentar. Esto les ayuda a observar y aprender la apariencia sabia de la vida y valorar con triunfo lo que dejan cada una de sus conductas. La quinta es el estado de ánimo o manejo de la emoción que consiste en la habilidad que permite afrontar de manera positiva los problemas y sentir que se puede manejar distintas situaciones de conflicto y siendo capaces de influir en pro de nuestro bienestar.

Mayer y Salovey (2001, citado en Villanueva y valentina, 2012), plantean que el éxito de la maestra está emergente con las habilidades emocionales y la interacción con los pares; lo cual hacen referencia a tener presente los siguientes aspectos: estar al tanto del tipo de comportamiento que está a la expectativa de controlar los impulsos, llevar la ruta acertada y reconocer a las maestras cómo orientadoras para buscar su acompañamiento y tener su confianza en las diferentes circunstancias de dificultad. El saber llevar la diversidad de conflictos que día a día se pueden evidenciar en su rol y lograr manejar la situación racionalmente las llevan a tener éxito en sus habilidades de dar soluciones a problemáticas que pueden afectar su estado emocional, por lo tanto,

es indispensable contar y aprender de las siguientes claves: confianza como la habilidad de controlar de forma apropiada el cuerpo, teniendo en claro que el éxito depende de ellas mismas.

La curiosidad es la habilidad de sentir gusto y placer por explorar nuevos retos y acciones, lo cual produzcan gozo y gusto. La intencionalidad es la habilidad de crear impacto en nuestro espacio/ práctica y de que el accionar se encuentre basado en la perseverancia, la puntualidad, el compromiso, el respeto y la obediencia.

El autocontrol es la habilidad de gestionar y manejar cada uno de los comportamientos de forma asertiva y coherente según cada ser. La relación es la habilidad que tienen para asumir compromisos con la comunidad educativa. La capacidad de comunicación es la habilidad que tienen para compartir opiniones, intercambiar ideas, manifestar abiertamente sus emociones, sentimientos, necesidades, como también lograr intervenir en diferentes campos de diálogos, plantear preguntas, resolver inquietudes, crear expectativas, compartir sus experiencias y ser espectadores de respeto al interactuar con la comunidad educativa. La cooperación es la habilidad que logra archivar un balance entre las necesidades y compromisos de sí mismas y el de los demás.

En el modelo de Baron (1997) las habilidades emocionales deben ser tenidas en cuenta donde se relacionan con las habilidades cognitivas, con los componentes emergentes de la personalidad y que puede tener cambios transitorios en la vida de las maestras, dicha propuesta menciona que estas habilidades emocionales hacen referencia algunos componentes mencionados anteriormente como auto concepto, autoconciencia, asertividad, empatía, responsabilidad, felicidad y optimismo, además tiene en cuenta: la autoconciencia emocional, independencia, auto actualización, prueba de realidad y flexibilidad.

La autoconciencia emocional es la habilidad para reconocer los sentimientos y emociones que provocan cada situación e identificar el porqué de esta reacción emocional percibiéndola como negativa o positiva (Goleman, 1995). La independencia es la habilidad de controlar las acciones e interactuar con los pares y en el ambiente laboral para cumplir con las funciones acordadas y de esta forma generar un ambiente de cooperación, servicio y amistad, siendo responsables de cada obligación (Reyes, 2016, citado en cuadro y Herrera, 2017).

La auto actualización es la habilidad que desarrollan las maestras para lograr una vida plena, asumiendo objetivos y metas a lo largo de toda su experiencia (Prado, 2004, citado en De Souza Barcelar 2008). Además, desarrollan todo su potencial. La prueba de realidad es la habilidad de establecer una relación entre las emociones que se experimentan y la realidad objetiva en la que se encuentran. Es decir, ayuda a obtener una evidencia objetiva para contrastar los sentimientos sin dejarse llevar por ellos.

La flexibilidad es la habilidad de acomodarse al medio transformador, construyendo énfasis en la capacidad de ajustar la conducta y el pensamiento (Baron, 1997). Es así como algunos de estos componentes de las habilidades emocionales, hacen parte de la integridad y la existencia social de las maestras, que pretenden ser detalladas y valoradas desde la mirada de su rol en el quehacer docente y compromiso profesional.

El papel de la comunicación en las habilidades emocionales

Según Ramos, Gómez y García (2015) en el proceso del Jardín Infantil interviene factores que enriquecen el desarrollo la comunicación asertiva, ésta puede afectarse por causa del desequilibrio de las habilidades emociones de las maestras que puede causar inconvenientes o problemas. Para García (1995, citado en Ramos et al., 2015), en el Jardín Infantil se debe tener

como enfoque orientar el trabajo que lleva a lograr a que la comunicación se fortalezca, para esto se establecen condiciones de motivación y convivencia. Refiere a que la comunicación como el grado en el que las maestras y la comunidad educativa den significado a los signos verbales o visuales que utilizan. Al tener claridad en el proceso, se crea un ambiente agradable y positivo para el aprendizaje de todos, cada vez que las habilidades emocionales de las maestras sean positivas se da una comunicación efectiva.

Duarte (2005, citado en Ramos et al., 2015) está de acuerdo en que la comunicación es un factor que construye la convivencia en el jardín infantil, por lo cual los actores educativos deben ser conscientes de que es importante para crear y mejorar el ambiente con los niños y con la comunidad educativa para su formación. Se logra una constante comunicación a través del equilibrio de las habilidades emocionales que se refleja en el tono de la voz, en las acciones, actitudes, relaciones interpersonales, entre otras, en el diario vivir en las interacciones con las compañeras de trabajo, directivas, padres de familia, acudiente y principalmente los niños con los permanece el mayor tiempo en su labor.

Es importante que las maestras y los niños tenga una buena relación emocional que se puedan expresar mediante los diferentes tipos de lenguaje como: corporal, musical, plástico, verbal, verbal y juego simbólico. A través de esos lenguajes pueden adquirir interacciones que les permita a lograr habilidades emociones en las practicas pedagógicas en los diferentes lugares donde se desarrollan las actividades en el Jardín Infantil. Esas habilidades emocionales dan seguridad a los niños para poder expresar lo que sienten y piensan de manera espontánea y confiable, que finalmente los niños logran autonomía e independencia fortaleciendo sus capacidades de socialización (Cruz, 2014).

La comunicación entre padres de familia, maestras, niños y directivos debe mantenerse abierta, armónica y asertiva, con el propósito de poder expresar e intercambiar los puntos de vista para dar como resultado una educación integral equilibrada (Angeletti & Gracia, 2008 citado en Ramos et al., 2015).

Para poder generar equilibrio se requiere que las maestras sean serenas, manejen la tensión y tolerancia para forjar relaciones interpersonales armoniosas y respetuosas, que se transmite en la forma de la relación con los padres para dar importancia al equilibrio emocional. Toda vez que reciban mensajes negativos, puedan mantener una postura adecuada, el tono de la voz y la respiración no se debe acelerar sin alterarse y manejar las diferentes situaciones siendo asertivas sin afectar personal y crear un ambiente laboral en el que todos puedan conciliar y den solución a todas las situaciones dentro del respeto para que lleguen a acuerdos en pro de los niños. Igualmente, los padres al percibir este tipo de emociones por parte de todo el personal del jardín infantil pueden tener una buena comunicación, recibirán información, respetarán acuerdos y cumplirán con los parámetros que están en el pacto de convivencia (Ramos et al., 2015). Para el Jardín Infantil es necesario propiciar comunicación asertiva entre maestros y niños como con la comunidad educativa. Esta comunicación se establece con todo el personal que tienen alguna relación con él y son parte fundamental para que este funcione (López y Martínez, 2012, citado en Ramos et al., 2015).

En el momento que las maestras tienen comunicación efectiva con los padres de familia, acudientes y personal del jardín infantil las relaciones existentes se ven reflejadas en las dimensiones del desarrollo de los niños, además propicia un acercamiento de la cultura escolar y familiar lo que implica la importancia de fomentar la participación y la relación entre progenitores y maestras según argumentan diversos estudios y perspectivas, lo que convierte el hecho en una

cuestión vital y significativa para el funcionamiento de la educación (Macià, 2016). Por lo tanto, las habilidades emocionales de las maestras conllevan a mantener la buena comunicación con ellos.

Una de las funciones de las maestras en el Jardín infantil es mantener buena comunicación y relación interpersonal con los niños. Las habilidades comunicativas como parte de la expresión dependen del éxito de su tarea, que trata no solo de transmitir gran cantidad de mensajes a los niños, sino además y esencialmente crear situaciones que faciliten el aprendizaje de manera significativa que genere interés y participación (Castellá et al., 2007, citado en Segovia, Gallego, García, y Rodríguez, 2010).

El conocimiento y las practicas comunicativas a través de los diferentes lenguajes son efectivas para las prácticas educativas (Sanz, 2005, citado en Segovia et al., 2010). Al existir un balance en las habilidades emocionales de la maestra esto se manifiesta en la forma de hablar, expresar en el momento que se dirige a los demás. En la comunicación no verbal se presenta a través de gestos, expresión facial, miradas, postura del cuerpo, señales con las manos que pueden dar sensación de seguridad y tranquilidad sin son positivas. Pero no siempre se da una expresión emocional asertiva de las maestras porque algunas veces tienen problemas de expresión de sus sentimientos y suelen expresarse de manera negativas que generan inseguridad o angustia en los receptores (Camacho y Sáenz, 2000, citado en Segovia et al., 2010). Por lo que es de gran importancia que las maestras practiquen los diferentes tipos de lenguaje para crear un ambiente laboral agradable, tranquilo, acogedor y trabajar de manera que las habilidades emocionales que cada una de ellas tienen sea parte esencial en las relaciones interpersonales.

2.3.2 Desempeño en el ambiente laboral de las maestras de primera infancia.

El ambiente laboral tiene diversas dimensiones de las cuales se ha considerado algunas que son muy importantes para la investigación ya que se consideran determinantes en el medio que las maestras se rodean en el que pasan gran parte de su tiempo (Sulca, 2018).

Según Fischman (2000 citado en Sulca, 2018) la comunicación en el Jardín Infantil es efectiva cuando las maestras escuchan y comunican asertivamente con todos los integrantes de la comunidad educativa, sin embargo la comunicación bien utilizada promueve seguridad y trabajo en equipo; por lo contrario, si es inadecuadamente utilizada, provoca en los receptores sentimientos negativos como dolor, rabia, indignación, malos entendidos que finalmente crean un ambiente tenso en el entorno en el que ellas pasan el mayor tiempo que es su lugar de trabajo.

Sulca (2018) encuentra tres elementos importantes y claves para que la comunicación fluya: esfuerzo, necesidad y metas organizativas. El esfuerzo es la medida de intensidad que se manifiesta en las actitudes y en las prácticas de las maestras motivadas, dedicadas y comprometidas con ahínco a cumplir una meta, pero con mucha motivación e interés por lograr el objetivo en beneficio de todo el equipo de trabajo. El desempeño laboral es un factor importante para obtener resultados para beneficiar al Jardín y a las demás personas que trabajan allí.

Por otro lado, Fischman (2000 citado en Sulca, 2018) habla de la motivación que se mantiene a largo plazo crea lazos de lealtad con el Jardín Infantil. Se establecen incentivos o se valora lo que realiza las maestras se eleva la confianza y la autoestima para que las maestras sean más comprometidas y realicen sus obligaciones contractuales de manera motivante. La única forma de mantener motivados a las maestras es siendo comprensibles, escuchar los deseos internos de cada una de ellas para que se pueda generar un verdadero compromiso y motivación interna.

Cuando las maestras están comprometidas y motivadas frente al desempeño se debe tener confianza y tener creencia o seguridad en la honestidad, integridad o fiabilidad de todas las personas, lo cual va a permitir compartir necesidades y sueños en niveles crecientes de importancia y trabajar efectivamente entre ellas hacia las metas compartidas (Sulca, 2018).

Los Jardines Infantiles se debe caracterizar por tener confianza recíproca entre la comunidad educativa, es decir, que las maestras crean en la integridad, el carácter y la capacidad de cada una (Martín, 1999, citado en Sulca, 2018).

Las maestras y demás miembros de la comunidad educativa que participan en las actividades del Jardín como ente organizacional para mejorar el ambiente laboral se basan en la participación no solo de las maestras sino de los compañeros administrativos y de servicios generales, los padres y los niños, en la formación de grupos formales e informales y en la presencia en cada una de las actividades del jardín para que este se fortalezca y el nivel de trabajo sea el mejor. Cada maestra debe tener una actitud positiva frente a cada una de las dinámicas que allí se realizan para mejorar y establecer pautas y compromisos para ayudar a que el equipo de trabajo sea productivo, de buenos resultados y maneje un clima laboral armonioso, seguro y tranquilo (Martín, 1999, citado en Sulca, 2018).

Ponce (2005) afirma que

la actuación del Maestro, que expresa la interrelación dialéctica de las competencias profesionales pedagógicas para orientar, guiar, controlar y evaluar el proceso educativo y la producción intelectual de los Maestros en formación, con la que demuestra el dominio de las tareas y funciones diseñadas para ese rol, en los diferentes contextos de actuación (p. 45).

El desempeño se define como la realización de las obligaciones contractuales para alguien que funciona con el cumplimiento de las funciones propias de la profesión a cargo que genera satisfacción y que tiene muchas definiciones que se podría realizar al respecto (Sulca, 2018).

Según Olivero (2007 citado de Sulca, 2018) el desempeño profesional: concierne al carácter, la actitud y la calidad del quehacer y práctica de las maestras de acuerdo con respecto a aspectos y pautas para valorar un buen desempeño dentro estándares específicos. Se puede decir que el desempeño de las maestras es la capacidad que tienen ellas para cumplir con cada una de las necesidades que la sociedad y la entidad lo requiere. Para ello, se deben fortalecer sus competencias profesionales, la disposición para la formación del desarrollo de los niños.

Fernández (2002 citado en Sulca, 2018) manifiesta que el desempeño de las maestras son las actividades que realizan en su labor diaria durante la jornada laboral: preparación de clases, orientar a los niños, dirigir prácticas pedagógicas, evaluar los procesos durante las actividades, así como la actualización permanente en cada uno de los programas para su formación docente.

El desempeño describe la formación del desarrollo de los niños, por lo general los puntos débiles que se pueden observar en algunas maestras, es la deficiencia en la ejecución del currículo, esta se percibe en la preparación de las sesiones de aprendizaje donde muchas veces realizan improvisaciones. Por ello las maestras para la construcción de aprendizajes significativos y funcionales debe elaborar las situaciones significativas, planificación curricular anual, unidades de aprendizajes y sesiones en las cuales se va a cumplir con lo propuesto (Sulca, 2018).

Las maestras deben reconocer los caracteres de los niños a partir de ahí construyen las programaciones, además, deben investigar y conocer de pedagogía y las diferentes didácticas,

recursos, técnicas, estrategias para la observar y valorar los diferentes modelos para el aprendizaje (Sulca, 2018).

Según el documento del Marco del Buen Desempeño del Maestro la formación para la enseñanza de los niños requiere de planificación del trabajo pedagógico que responda a: programa curricular pertinentemente cultural e inclusivo, unidades didácticas y planeaciones pedagógicas. Esto implica el conocimiento del entorno sociocultural, los recursos, como también el estudio de las dimensiones de desarrollo de los niños, como las habilidades pedagógicas para la preparación de actividades disciplinares que se realizan con diversas estrategias didácticas de enseñanza, como también la evaluación de los procesos de aprendizaje y desarrollo. Esto requiere de ciertas competencias para lograr el éxito del aprendizaje de los niños Ministerio de Educación (2012 citado en Sulca, 2018) de acuerdo con la edad, a las zonas de desarrollo próximo y potencial. La evaluación debe contribuir al aprendizaje tanto de los niños, porque del error se aprende las maestras deben reconocer y contribuir a que mejoren esos aprendizajes, pero también permite la autoevaluación de los procesos de enseñanza de las maestras, quienes identifican la eficacia de las estrategias didácticas o la necesidad de recurrir a otras (Santos, 2014).

También es necesario que las maestras adquieran habilidades para que los aprendizajes de los niños sean guiados para desenvolverse acertadamente en la convivencia democrática y ciudadana (Sulca, 2018). Para lograr los aprendizajes debe incluir actividades que motive y cautive la atención y la voluntad para el aprendizaje de los niños, además, debe actualizarse sobre las estrategias didácticas, recursos innovadores de acuerdo con los momentos históricos culturales de la sociedad, teniendo en cuenta la importancia de los procesos de inclusión. Ministerio de Educación (2012 citado en Sulca, 2018).

Para la participación en la gestión y en la articulación del Jardín Infantil con la comunidad educativa, ellas deben participar activamente en cada una de las actividades propuestas por la administración y los comités pedagógica, con actitud democrática y tolerante, crítica y colaboradora, para contribuir en la construcción y mejora continua del Proyecto Educativo Institucional. Esto sugiere relaciones de respeto, colaboración y corresponsabilidad con los padres de familia, acudientes, compañeras de trabajo, directivas y demás comunidad educativa, así que todo ello contribuye a que los saberes y procesos educativos Ministerio de Educación (2012, citado en Sulca, 2018) se lleven a cabo en armonía para el beneficio de los niños.

La evaluación de las funciones de las maestras es de gran importancia para comprender los resultados y hacer una autoevaluación fortalecer aspectos relevantes en el cumplimiento de sus deberes laborales que contribuyan al mejoramiento continuo de su formación.

2.3.3 Relaciones entre las habilidades emocionales (consigo mismas y la comunidad educativa) y el ambiente laboral en la primera infancia.

Las habilidades “emocionales se relacionan con el impulso de las maestras hacia metas o fines determinados incidiendo en su capacidad para dirigir y mantener el compromiso con la labor” (Gómez, 2015, p. 42), esas habilidades son consigo mismas y con la comunidad educativa, porque del equilibrio de ellas dependen el ambiente laboral en el Jardín Infantil. A continuación, se presentan cada una de acuerdo de ellos.

Relación de las habilidades emocionales consigo mismas en el ambiente laboral

Para Goleman (1995) el reconocimiento de las habilidades emocionales de las maestras consigo mismo, aceptan evidenciar su propio comportamiento en el que se demuestran sus fortalezas, dificultades y valores, permitiendo que cada maestra sea un ser íntegro y modelo, por ejemplo, el

autoconocimiento es el que admite comprenderse así mismas y con la comunidad educativa, en el que también determinan que si en algún momento sale algo inesperado de forma negativa, se puede auto reflexionar y de esta manera ofrece opciones de solución y evidenciar el error como un intento fallido, pero que se puede volver a intentar teniendo presente cual fue la causa, del porque no surgieron los resultados esperados.

Por otra parte, Mantilla (2012, citado en Pedrozo, 2016) menciona que las habilidades emocionales de las maestras consigo mismo ayuda a conocer e identificar su propio ser, su carácter, sus actitudes, sus fortalezas, sus cualidades, sus defectos, así construye progresivamente la habilidad de controlar sus emociones y sentimientos de forma inteligente y eficaz, desarrollándose en actitud positiva, en su entorno personal, familiar y profesional.

La formación educativa invita a las maestras a ser personas seguras de sí mismas, esto implica tomar decisiones acertadas y productivas. No siempre se debe acudir a otros para recibir el consejo de dar una solución o respuesta a un evento presentado, como maestras se puede encontrar la mejor alternativa de procedimiento, siendo conscientes de la situación la cual se presenta y de esta manera se destacan como ejemplo a seguir por la oportuna respuesta en la solución del problema, siendo valoradas por su honestidad, sinceridad, seguridad y compromiso.

Goleman (1995), menciona las habilidades emocionales como la capacidad que pueden tener las maestras para tomar razón de sus emociones, distinguir los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y fracasos, insistir en la habilidad de ocuparse cooperativamente y acoger una actitud sabia y social que les genere más alternativas de progreso. Las habilidades emocionales de las maestras consigo mismas, pueden lograr observar y atender los sentimientos de forma conveniente y precisa, la habilidad para asimilarlos y comprenderlos de forma correcta y el arte para regular y transformar su fase de ánimo o el de los demás.

En el modelo de Berrocal y Extremera (2002, citado en Ávila, 2018), las habilidades de las maestras se deben resaltar por su autocontrol, entusiasmo, perseverancia y la capacidad para motivarse consigo misma. El cual constituye el auto control en los sentimientos, el carácter y los impulsos morales. El impulso es la emoción que puede llegar a conseguir una maestra para expresar sus sentimientos y emociones a través de la conducta propia. Las habilidades emocionales son emergentes en la existencia de las maestras, ya que se forman y fortalecen constantemente en las prácticas y experiencias de su labor, lo que no siempre se espera que sean comportamientos positivos (Bisquerra, 2002, citado en Villanueva y Valenciano, 2012).

Para Mayer y Salovey (1997, citado en Espinoza y Fiorela, 2017), las habilidades emocionales deben adquirirse dentro del núcleo familiar de la maestra, porque es allí donde comparte, interactúa, mantiene una relación de afecto, amor, cariño, una comunicación de respeto y leal, vive en un ambiente acogedor y libre en el que los familiares más cercanos brindan un espacio de tranquilidad sereno y seguro, pero desafortunadamente el ritmo de vida de las maestras es tan acelerado y la falta de recursos económicos han obligado a las maestras en la necesidad de laborar en largas jornadas lo que implica que la mayoría de las habilidades emocionales se desarrollen en este ámbito y contexto de estrés, ira, desmotivación y una no muy buena comunicación, que es ocasionada por las diversas tareas que se deben realizar, las gestiones pedagógicas que se deben cumplir y requerimientos que se deben ejecutar para cumplir con las obligaciones a cargo de cada maestra.

Es por esta razón que las habilidades emocionales de las maestras deben ser tratadas de la misma manera al centrar atención en una dificultad en la que se relaciona con ella misma, no para darle la espalda, ni para que todo el problema se recargue sobre ellas, sino al contrario sientan que ellas están protegidas, que perciban que tiene el apoyo de sus superiores y de esta manera es ellas

mismas quienes realizan su auto- reflexión consigo mismas sobre sus actos y de ser así son capaces de dar solución de una forma eficaz, segura y en pro del bienestar de su rol y de las personas de su entorno.

Para Martínez (2014), uno de los principales deberes de las maestras es brindarles a los padres de familia, cuidadores y niños, los valores de la autoestima, el respeto, la comunicación asertiva, la seguridad, la responsabilidad, la honestidad, el compromiso y la puntualidad, fortaleciendo el perfeccionamiento de habilidades emocionales que son enfocadas a los componentes de protección que se deben adquirir en los primeros años de existencia de ellas para tener una excelente relación consigo mismo y con la comunidad educativa. Teniendo presente que para los niños el jardín es un segundo hogar y las habilidades emocionales son para toda la vida y son las maestras quienes ayudan a lograrlo con su ejemplo, porque son modelos para ellos y demás comunidad educativa.

Relación de las habilidades emocionales con la comunidad educativa en el ambiente laboral.

Día a día las maestras deben hacer una relación entre las habilidades emocionales y su desempeño en el ámbito laboral y dar importancia al manejo adecuado de las emociones, ya que, de lo contrario, podría obstruirse la comunicación, producir conflictos, deteriorar las relaciones interpersonales, lo que afecta el desempeño de las funciones y bajo el nivel de productividad dentro del jardín infantil.

En ciertas “situaciones la experiencia emocional puede ser un indicador de la necesidad de transformar las prácticas... impactan en el desarrollo y la actividad profesional del profesor en la medida que se conectan con la cognición, los pensamientos, los juicios y las creencias” (Reio, 2005; Van Veen y Lasky citados en Gómez, 2015, p. 42).

Para relacionarse con la sociedad incluye las habilidades emocionales para poder supervisar y entender las emociones y sensaciones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar esta información para organizar los pensamientos, las actitudes y las acciones de uno para poder relacionarse con los demás” (Mayer y Salovey, 1993, citado en Araujo y leal, 2007, p. 136).

Goleman (1999 citado en Araujo y leal, 2007) habla que las habilidades emocionales refieren a conocerse emocionalmente y el de las demás personas de la comunidad educativa para mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente laboral.

Gil’Adí (2000 citado en Araujo y Leal, 2007) dice que las maestras mediante la interacción social adquieren autonomía para manejar sucesos positivos y negativos supliendo la necesidad de crear un ambiente agradable y tranquilo con toda la comunidad educativa.

Goleman (2006) el desempeño y logro de las maestras no siempre se basa en el nivel intelectual sino en el manejo de sus habilidades emocionales para enfocarlas en el ambiente laboral y sus relaciones con las personas que están a su alrededor con las que comparten toda la jornada.

Las relaciones interpersonales de las maestras se enfocan en cada una de las cualidades para tener empatía, adaptabilidad y persuasión (Goleman, 2006), reconocen sus habilidades emocionales y la trasmiten a los demás para motivar y manejar las emociones con nosotros mismos, con los padres de familia, compañeros de trabajo, personal interdisciplinario, área administrativa y los niños para mejorar el ambiente laboral.

Fortalecer el nivel de las habilidades emocionales es sumamente importante en el ámbito laboral ya que al trabajar en los jardines del Distrito que requiere mucha carga laboral, las maestras se exponen a vivenciar una serie de situaciones que hace que su desempeño se vea reflejado gran

parte por el manejo de las emociones, aunque jamás las haya aprendido en la escuela, su profesión y su labor depender de cómo se dominen. Ellas constantemente están evaluadas en cuanto a sus capacidades esto les permite reflexionar sobre cómo cultivar estas habilidades esenciales para lograr el éxito y mejorar el ambiente laboral, de tal forma que ayude a que su desempeño sea positivo y favorable tanto para los maestros, para los niños y para el equipo de trabajo (Goleman, 2006).

Es necesario fortalecer y desarrollar en las maestras las habilidades emocionales para brindar servicio de calidad a la comunidad educativa y hacer su labor tanto en el aula como en los demás lugares del Jardín Infantil para obtener ambientes agradables, acogedores y tranquilos causando buenas relaciones interpersonales, comunicación asertiva, trabajo en equipo y empatía manteniendo organización y liderazgo (Hen y Walter, 2012; Jones, Bouffard y Weissbourd 2013, citado en Barrientos, 2016).

Las habilidades emocionales y las relaciones sociales son esenciales en la práctica de la formación emocional. Las dos son un complemento, tanto la una como la otra ya que si una maestra carece de relaciones sociales no tiene estabilidad emocional y, si no posee habilidades emocionales difícilmente tiene buenas relaciones con la comunidad educativa. A su vez Extremera y Fernández-Berrocal (2004, citado en Barrientos, 2016) afirman que las maestras manejan tanto las habilidades emocionales y las relaciones sociales de manera positiva y las manifiestan a los niños, padres de familia y personal del jardín será más tolerante, empática y comprende las emociones de los demás. Si no se relacionan socialmente hay un detrimento de las relaciones interpersonales, genera tensión y no se puede trabajar en equipo.

Capítulo 3

Marco metodológico

En el marco metodológico se presenta el enfoque, la población y muestra de estudio, diseño metodológico con las fases de la investigación, los instrumentos que permiten recolectar la información, los recursos, el cronograma de actividades y la divulgación de los resultados.

3.1 Enfoque de investigación

Esta investigación es de enfoque cualitativo, toda vez que se recurre a información recolectada directa de seis maestras de la primera infancia que laboran en un Jardín Infantil del Distrito Capital, para conocer y analizar las habilidades emocionales en el desempeño de su ambiente laboral.

El enfoque cualitativo es un conjunto de prácticas interpretativas que hacen a las participantes “visibles”, cuya información se transforma y se convierte en representaciones observables, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista porque estudia aspectos puntuales sobre las habilidades emocionales y su relación en el ambiente laboral naturales y cotidiano permite la interpretación para dar sentido a los fenómenos o acontecimientos en función de los significados que las personas les otorguen (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

El enfoque cualitativo “evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación de la realidad” (Hernández et al., 2016, p. 9) es decir, se recolecta información directa de las maestras a través de una entrevista abierta, información que se procesa

en una tabla que permite comparar las respuestas de las habilidades emocionales consigo mismas y con los de demás en relación con el ambiente laboral.

El proceso de indagación es más flexible y se mueve entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social definido previamente. Es holístico, porque se precia de considerar el “todo” sin reducirlo al estudio de sus partes (Hernández et al., 2016, p. 9).

La investigación toma en cuenta visiones personales de las participantes que deben ser interpretados (Hernández et al., 2016) para encontrar los puntos comunes y divergentes que ayuden a discutir los resultados.

3.2 Población y muestra de estudio

La población corresponde a nueve maestras que laboran en un Jardín Infantil del Distrito Capital, como muestra se toma la misma población es no probabilística, es intencional o dirigida. “Las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni obtener necesariamente muestras representativas; incluso, regularmente no pretenden que sus estudios lleguen a repetirse” (Hernández et al., 2016, p. 9). La muestra tiene como condición que las maestras trabajen en un mismo Jardín Infantil con niños de 2 a 4 años y tengan la responsabilidad de brindar prácticas de cuidado calificado: alimentación, hábitos de higiene, pedagogía, antropometría, talleres a padres y cuidadores. Además, actividades de registro de evaluación, seguimiento y control de sus funciones y de la responsabilidad de los padres y cuidadores con respecto a los documentos que deben proporcionar a la institución, participación en los comités institucionales.

3.3 Diseño metodológico

El diseño metodológico de este estudio es fenomenológico hermenéutico, el “propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (Hernández et al., 2016, p. 493). Este diseño permite obtener las perspectivas de los participantes, se explora, describe y comprende lo que las maestras tienen en común de acuerdo con sus experiencias con respecto a sus habilidades emocionales en el ambiente laboral.

La fenomenología hermenéutica se concentra en la interpretación de la experiencia humana... “no sigue reglas específicas, pero considera que es producto de la interacción dinámica entre las siguientes actividades de indagación (Hernández et al., 2016, p. 494): se inicia con el problema de investigación sobre las relaciones entre las habilidades emocionales de las maestras de primera infancia con el ambiente laboral, se reflexiona sobre ello, se define las categorías y temas esenciales sobre las habilidades emocionales consigo misma (autocontrol, desarrollo de la autoestima, conciencia emocional, confianza en sí misma, comunicación, compromiso, optimismo, autodominio, felicidad, éxito y evaluación) y las habilidades con la comunidad educativa (empatía, orientación al servicio, asertividad, flexibilidad, responsabilidad, actitud, puntualidad, respeto, obediencia, confianza, curiosidad y soluciones), se recoge la información directamente de ellas, se organiza de acuerdo a estas categorías, se interpreta y se reflexiona sobre los diferentes significados aportados por las participantes.

Fases de investigación

Fase I: Ubicación de la muestra de estudio. Se solicita las maestras participar de la investigación y se les presenta en consentimiento informado (Anexo) para que lo lean y lo firmen.

Fase II: Diseño de la entrevista abierta con respecto a habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa.

Fase III: Recolección de información. Las entrevistas se gravan en audios para ser transcritas, analizadas e interpretadas, resultados que se presentan en el capítulo 4 (tablas 4 y 5).

Fase IV: Procesamiento de la información: se ingresan las preguntas y las respuestas de las maestras en una tabla que permita comparar las respuestas y extraer los aspectos comunes y divergentes.

Fase V: Análisis e interpretación de los resultados: se interpretan y discuten los resultados de acuerdo con las bases teóricas, se redactan las conclusiones y las perspectivas.

Fase VI: Organización del informe final: se organiza el documento final y la presentación de este en una puesta en escena para la comunidad educativa.

3.4 Instrumentos

El instrumento que se utiliza en este estudio es la entrevista abierta, se fundamenta en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. Regularmente el propio investigador conduce las entrevistas. Éstas como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean en el momento que el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad (Hernández et al., 2016, p. 403).

El principio y el final de la entrevista no tienen tiempo ni fecha determinada, se puede efectuar en varios encuentros de acuerdo con la disposición de las maestras entrevistadas. Las preguntas y el orden se adecuan a ellas. Contribuye a obtener información anecdótica y se realiza en un ambiente amistoso. “El entrevistador con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista” (Hernández et al., 2016, p. 403).

Para la entrevista abierta es considerado el contexto social donde se realiza el cual es fundamental para la interpretación de significados. El entrevistador se expresa de tal forma que entrevistado comprenda el lenguaje. Las preguntas se realizan de forma abierta y neutral, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.

Tabla 1 Entrevista abierta dirigida a maestras de primera infancia

Habilidades emocionales de las maestras de primera infancia con el ambiente laboral	
Consigo misma	Con la comunidad educativa
Auto control	Empatía
Desarrollo de la autoestima	Orientación al servicio
Conciencia emocional	Asertividad
Confianza en sí misma	Flexibilidad
Comunicación	Responsabilidad
Compromiso	Actitudes
Optimismo	Puntualidad
Autodominio	Respeto
Felicidad	Obediencia
Éxito	Confianza

Ubicación de la muestra de estudio (maestra) en un Jardín Infantil del Distrito. Solicitud del consentimiento informado.		X								
Recolección de información directa de las maestras en el Jardín Infantil a través de entrevista abierta.			X	X	X	X				
Organización de la información recolectada en cuadros comparativos.							X	X		
Análisis y discusión de los resultados de acuerdo al marco teórico.								X		
Redacción de las conclusiones, perspectivas e informe									X	
Presentación de los resultados a la comunidad educativa.										X

Elaborada por las autoras

3.7 Divulgación de los resultados

Los resultados del estudio se presentan a:

Las maestras que participan en el estudio

A la comunidad académica de UNIMINUTO en la socialización de investigaciones en sustentación.

Se presenta un artículo para una revista.

Capítulo 4

Análisis y discusión de los resultados

En este apartado contiene los resultados de la información recolectada en la entrevista abierta aplicada a las 6 maestras que hacen parte de este estudio sobre sus habilidades emocionales con el ambiente laboral y que corresponde a las fases II, III, IV y V de la investigación.

Las categorías analizadas son las habilidades emocionales consigo misma y con los demás.

Habilidades emocionales consigo misma: Auto conocimiento, desarrollo de la autoestima, conciencia emocional, confianza en sí misma, innovación, compromiso optimismo, autodominio, felicidad, éxito y autoevaluación.

En cuanto a las habilidades emocionales con los demás: Empatía, orientación al servicio, asertividad, flexibilidad, responsabilidad, actitudes, puntualidad, respeto, obediencia, confianza, curiosidad y soluciones.

También se realiza el análisis e interpretación de los datos recolectados y organizados en una tabla que permite visualizar las repuestas paralelamente.

4.1 Habilidades emocionales consigo misma

A continuación, se presenta el análisis de las respuestas de las seis maestras sobre las habilidades emocionales consigo mismas y la discusión con respecto a las bases teóricas.

Tabla 4 habilidades emocionales consigo misma

Autocontrol					
¿Cómo considera que es su autocontrol?					
Maestra 1	Maestra 2	Maestra3	Maestra 4	Maestra 5	Maestra 6
Con el paso del tiempo y a la experiencia y el trabajo con los niños he adquirido dominio.	No me gusta expresarme mal ante los demás y prefiero callar algunas situaciones, para evitar inconvenientes.	Considero que mi autocontrol es bueno, me gusta asumir las diferentes situaciones de una manera positiva y trato de alejarme de los problemas.	Siento que soy una persona que controla sus emociones y piensa primero las consecuencias de sus actos. Antes de reaccionar pienso cómo podría hablar sin herir a nadie.	A veces el autocontrol me lleva a ser una persona bastante pasiva y que evita los inconvenientes, prefiero en ocasiones callar y evitar malos entendidos por lo que auto controlarse podría ser sinónimo de callar.	Me considero una persona tolerante, me gusta mantener buenas relaciones con mis compañeros de trabajo por lo que pienso muy bien para actuar frente a los demás.
¿Cómo influye su autocontrol en el ambiente laboral?					
En todos los aspectos, ya que si no me controlo puedo hacer sentir mal a las personas porque soy un poco impulsiva.	Creo que uno no le presta la suficiente importancia al problema queda ahí y listo.	Bueno creo que soy una persona paciente y si en algún caso llego a tener algún inconveniente con un padre de familia, prefiero que la persona encargada medie la situación.	Pienso que fluye muy bien, ya que trato de reaccionar de manera positiva, muy pocas veces me exalto y prefiero la comunicación y asertividad en todas las situaciones.	Influye en la medida de evitar los malos entendidos y mediar las cosas para que fluya bien sin dañar a las personas.	Soy muy respetuosa con mis compañeras, las escucho y doy mis puntos de vista sin alterar ninguna situación.
Conciencia emocional					
¿Cómo cree que es su conciencia emocional en relación con la comunidad educativa?					

<p>Hay que aprender a tener autodominio porque todo el tiempo se trabaja con la comunidad y por eso es importante saber enfrentar todo tipo de situación de una manera asertiva y positiva.</p>	<p>Soy una persona paciente, de hecho, los padres de familia prefieren acudir a mí, que a la compañera ya que ella es un poco más temperamental y a mí me gusta llevar las situaciones con calma.</p>	<p>Bueno primero conciencia emocional es ayudar a educar a los niños y enseguida a los padres de familia, ya que muchos de ellos piensan que traen a los niños al jardín es para cuidarlos y se deben sensibilizar para que ellos conozcan que los niños asisten es para recibir una educación y en cuanto a las compañeras en el momento que no me gusta de ellas o evidencio algo negativo se los hago saber.</p>	<p>Creo que soy consciente y comprendo cada una de mis emociones y percibo las de los demás para poder actuar en diferentes situaciones.</p>	<p>Contantemente evaluó el cómo me doy a conocer a las personas y comprendo mis emociones en el momento de socializar.</p>	<p>En el momento que aprendemos a diferenciar todas las circunstancias de la vida, los problemas y los malos entendidos.</p>
<p>¿Cómo se controla en una emoción fuerte?</p>					
<p>Actualmente creo que es más fácil aprenderme a controlar en una situación que pueda generar una tensión fuerte.</p>	<p>Si claro, en ocasiones hay momentos que alteran el estado de ánimo, pero como lo mencione anteriormente me gusta tratar de apaciguar las situaciones para</p>	<p>Si de hecho como maestras esa es una de las principales cualidades que debemos saber manejar, ya que los padres de familia son contentos en sacarlo a uno de casillas y además es importante saber mediar las diferentes situaciones que se nos presentan día a día, en</p>	<p>Si bastante, intento mediar la situación sin dejarme llevar por mis impulsos.</p>	<p>Trato de tranquilizarme y busco la manera de darme a entender sin dañar a nadie.</p>	<p>Trato de calmarme, no alterar a los demás y ser muy tolerante.</p>

	evitar inconvenientes.	relación con toda la comunidad educativa.			
Compromiso					
¿Cuál es su nivel de compromiso en el jardín?					
Soy una persona comprometida y trato de buscar situaciones en las que pueda demostrar a través de mis prácticas pedagógicas, en las que estas sean innovadoras y los resultados sean positivos.	Creo que mi nivel de compromiso es el cuidado de los niños y llegar puntual al jardín, aunque se me dificulta un poco ya que vivo bastante lejos.	Bueno soy una maestra que me gusta cumplir con los deberes y obligaciones que se me asignan, considero que hay actividades o trabajo en grupo me gusta aportar y brindar lo mejor de mí, en relación con el cuidado y trato de los niños me gusta dar una atención de calidad para que ellos se sientan tranquilos y seguros.	Mi nivel de compromiso depende del ánimo, de la cantidad de trabajo que tenga y de la motivación. En el momento que una maestra se siente a gusto con su trabajo, es una maestra comprometida y dedicada a su labor.	Alto porque mis expectativas en el trabajo están basadas en la responsabilidad y el compromiso.	Me siento muy comprometida con los niños porque busco que sean felices, les doy buen trato y genero bienestar en ellos.
Autodominio					
¿Defiende sus puntos de vista frente a los demás y logra manejar la situación frente a rechazos?					

Considero que soy una persona segura que defiende sus ideas con argumentos, entonces si soy de las personas que lucho por algo a capa y espada.	Soy de las que muy poco hablan en las reuniones, me parece que en ocasiones no tienen en cuenta las opiniones que uno da, entonces prefiero no participar.	Si me gusta defender mis puntos de vista y si no estoy de acuerdo en algo, me gusta argumentar el porqué de mi opinión y aunque en algunas ocasiones no son tenidas en cuenta me gusta participar de lo que pienso y no quedarme callada.	Me considero una maestra líder y muy creativa. Defiendo mi punto de vista y tomo las ideas de los demás para que todas estén de acuerdo.	Mediante la comunicación asertiva defiendiendo mis puntos de vista y basándome en la experiencia reconocen y me toman en cuenta. Frente al rechazo mi autoestima es buena, por lo que reconozco no están de acuerdo con mis ideas.	Con argumentos que inviten a la reflexión. Me caracterizó mucho por ser justa y por escuchar a los demás por lo que espero a mediar en ciertas situaciones.
Éxito					
¿Cuáles son sus mayores prioridades para llegar al éxito?					
Para mí el éxito es seguir preparándome cómo docente para trabajar con diferente tipo de población y mejorar mi calidad de vida.	En este momento terminar mi maestría, estar bien en mi hogar y obtener una mejor estabilidad laboral.	Mi mayor prioridad para llegar al éxito es estar siempre en compañía con mi familia, contar permanentemente con mi trabajo y gozar de un buen estado de salud, estas son fundamentales para mi vida.	Mis prioridades es que todo lo que realice lo haga con esmero, dedicación y amor. Estas prioridades están inmersas el éxito siempre está en frente.	Trabajar por las cosas que quiere, tener seguridad, bienestar en los diferentes aspectos de nuestra vida. Estar bien a nivel emocional y económico.	La prioridad más grande la ética, amar lo que hace y hacer las cosas con compromiso y no porque le toca

¿En este momento considera que hay situaciones que le impiden llegar al éxito?					
Si por el horario tan extenso, mi desplazamiento del trabajo a la casa es largo, las diferentes dinámicas del jardín son extenuantes y no hay mucho tiempo para dedicar a mis estudios.	En este momento creo que lo único que podría afectar mi éxito, sería de pronto no contar con un contrato fijo.	Si es muy desmotivador la falta de contar con un contrato fijo, el miedo de que si te enfermas y te dan más de tres días de incapacidad, está la tienen en cuenta al momento de terminación del contrato, es decir como si uno no tuviera derecho a enfermarse.	Las cosas que impiden el éxito es la desconfianza, el no creer en sí mismo, no se siente capaz de nada y difícilmente puede conseguir el éxito.	Durante mi experiencia y mi trayectoria he logrado muchas cosas, en este momento siento satisfacción por lo que tengo, lo único sería el no tener contrato.	Amar cada una de las cosas, tener ética y ser un profesional.
Autoestima					
¿Cuénteme cómo es su autoestima y como se relaciona con su trabajo?					
Mi autoestima se ha fortalecido con el tiempo y he adquirido herramientas para relacionarme consigo misma y así actuar de la mejor manera ante los demás.	Creo que tengo una autoestima alta, me gusta la forma en la que actuó y comparto con las demás personas. No me gusta aparentar lo que no soy.	Mi autoestima es el nivel de mi forma de ser, me gusta respetar a las demás para de esta manera también recibir respeto, que es fundamental en el trabajo en equipo y sobre todo con	Con el tiempo y con la experiencia mi autoestima ha aumentado. Me siento una persona capaz de hacer lo que me proponga y eso lo demuestro a los demás.	Mi autoestima es muy alta y quiero que mis compañeras tengan también la autoestima alta y que todas echemos para adelante.	Es muy buena ya que la vida o las circunstancias que he pasado me han enseñado a amarme, a respetarme y a aceptarme tal y como soy.

		los padres de familia.			
Confianza en sí misma					
¿Qué es la confianza para usted?					
La confianza se relaciona compartiendo experiencias en pro de llevar una relación y comunicación asertiva con las personas del entorno. Es primordial el respeto y ser ejemplo de lo que uno quiere enseñar.	Bueno yo creo que es primordial conocerse a uno mismo para poder brindarle a la demás confianza y de esa manera ellos tener confianza hacia uno mismo.	Para mí la confianza es que las personas se puedan acercar a mí con seguridad sin miedo a que puedan ser juzgadas, creo que la confianza es un rol que se gana en el momento que hablas bastante con una persona y como dice la palabra hay un sentido de confianza en el que se puede refugiar en esa persona para	Confianza para mí significa tener seguridad de sí misma frente a una situación o pensamiento.	Ser positiva, tener confianza y seguridad.	Es sentirse segura y darse el amor y el valor que cada uno sede.

		comentarle algo de lo que ha sucedido sea positivo o negativo.			
¿Qué necesita para sentirse confiada?					
Estar segura de sí misma, de mis propios actos, de las cosas que planeo y ejecuto teniendo un propósito fundamental en bienestar de todos.	Yo creo que el estar uno confiado, es estar bien con uno mismo y hacer lo posible para que las personas también este bien.	El tener uno confianza en uno mismo, hace que le puede llegar a tener confianza a los demás y de esta manera entablar buenas relaciones para estar bien con todos los que me rodean.	Sentirme segura, capaz y ser positiva.	Seguridad en mí misma, que mi autoestima este por encima de todo mi trabajo, mi familia y todo es lo que más me motiva.	Sentirme segura, amarme, ser positiva y tener mi autoestima alta.
Comunicación					
¿Cómo consigue que sus compañeras de trabajo apoyen sus ideas?					
Yo creo que todo es una relación en la forma de comunicación y la relación con el equipo de trabajo. En el momento que tengo una idea la manifiesto	En el momento que tengo algo que proponer lo menciono y lo defiendo a mi modo, pero en este jardín hay maestras que ya tienen vocería	Yo trato de brindar siempre mis mejores aportes, me gusta participar en las diferentes actividades que proponen, me gusta aprender de	Primero escucho a cada una de ellas, luego busco que mis ideas de una u otra manera llenen las expectativas que se tenga de acuerdo a su objetivo.	Involucrándome con es ellas y dar a conocer mi trabajo y mi larga experiencia a lo largo de mis años.	Hacer una reflexión y planificar la idea para que esta sea de agrado para las demás y comentarla.

<p>y pienso en pro que esta sea una propuesta en pro de mejoramiento del servicio y la calidad en cuanto la garantía de derechos en relación con los niños y las maestras.</p>	<p>entonces es difícil que le tomen la opinión de lo que uno piensa o quiere proponer en ese momento. Pues creo que siempre tiene en cuenta más a unas maestras que a otras.</p>	<p>mis compañeras y de pronto ellas también pueden adquirir conocimientos que yo he adquirido a través de las experiencias vividas durante mi rol como maestra. Creo que trato de que mis ideas son oportunas y en pro de mejoramiento mis compañeras me apoyan en el momento que las expreso.</p>			
Optimismo					
¿Qué significa ser optimista para usted?					
<p>Yo creo que ser optimista es pensar que todas las situaciones tienen una solución por más difícil que sean y que a través de la experiencia, uno va aprendiendo a manejar las</p>	<p>Ser optimista para mí es alcanzar lo que uno se propone y estar con la mente positiva de que se pueden hacer las cosas, frente a cualquier situación.</p>	<p>Bueno creo que el optimismo esta siempre en cada una, para mí el optimismo es pensar siempre de manera positiva y también el actuar, aunque en algunas cosas uno sabe que no le fue bien</p>	<p>En ver todas las situaciones negativas de manera que se puedan dar solución, dar buena cara y tener expectativas,</p>	<p>Es sinónimo de ser positiva, de conseguir ideales buenos para sí mismo y llevar una buena vida.</p>	<p>Es levantarse todos los días y agradecer a Dios por las bendiciones, estar positiva e irradiar esa energía a los demás.</p>

diferentes adversidades.		si está optimista se puede mejorar y buscar una alternativa de solución. El optimismo está inmerso en mí en todo momento.			
¿Cuáles son las ventajas de ser optimista en el ambiente laboral?					
Una ventaja fundamental es estar siempre de la mejor actitud para compartir con los niños, padres de familia y las compañeras del jardín.	Yo considero que una de las ventajas es tener relaciones de respeto y colaboración con las personas que uno interactúa día a día.	Las ventajas de ser optimista es que se mantenga en una actitud positiva, este contento para prestar el servicio de buena calidad junto con los niños.	Hay buen ambiente laboral, las relaciones entre compañeros son más amenas y se encuentra solución a cualquier inconveniente en pro del bienestar de todos.	Todo fluye, salen mejor las cosas, no se estresa tanto y todas las problemáticas que se presenten se les puede dar solución.	Se fortalece la comunicación, hay respeto y mejora el ambiente laboral. Se crean lazos afectivos entre los compañeros de trabajo.
Felicidad					
¿Qué la hace feliz?					
Si claro soy feliz, la felicidad es una situación que siempre está conmigo, soy feliz por mi familia, mi trabajo y por muchos logros más y aunque a veces se pasan por situaciones	Tener mi trabajo, poder tener la posibilidad de superarme como persona, ser profesional, tener una familia y tener el apoyo de mis padres me hace una persona muy feliz.	Me hace feliz estar en este momento con vida, contar con mi trabajo, tener mi familia, el compartir con los niños, son muchas cosas que me hacen feliz, el solo hecho de estar en	Estar rodeada de las personas que amo, hacer lo que me gusta, rodearme de personas positivas. ¡Vivir!	Siendo optimista y teniendo la autoestima alta, tener empleo, salud y bienestar en cada uno de los sentidos.	Estar con vida, estar saludables y tener a mi familia bien. Trabajar en lo que amo, ver los niños felices y estar bien con las personas.

complicadas, creo que en algún momento del día hay felicidad en mí.		este momento con vida y gozar de un buen estado de salud me hace sentir bien, ya que en los últimos meses me operaron de un pie y saber que todo a fluido de manera adecuada me hace feliz.			
En su trabajo, ¿Qué la hace feliz?					
El poder acompañar y enseñarles a los niños los conocimientos que he adquirido en mi formación como maestra, compartiendo con ellos experiencias significativas.	Me hace feliz compartir con mis compañeras, brindarles un servicio de calidad a los niños donde juegan, se divierten y expresan todos sus sentimientos.	En mi trabajo me hace feliz, hacer felices a los niños ya que algunos de ellos tienen vivencias un poco complicadas en sus hogares, entonces feliz me hace saber que ellos comparten con otros niños y maestras.	El sentir que lo que hago hace feliz a los niños y que les ayuda a fortalecer aspectos en su desarrollo que hacen de ellos seres únicos. El rodearme de personas positivas y alegres.	Podarme desempeñar como maestra, prestar un buen servicio y tener buena relación con cada una de mis compañeras, padres de familia y niños,	Cada sonrisa, cada gesto, mirada, cada abrazo de los niños, ver que ellos están bien me genera mucha felicidad.
Evaluación					
¿Cómo identifica a los líderes en el jardín infantil?					

<p>Si claro y en todos los equipos de trabajo, lo que pasa es que no todo mundo nació para ser jefe y de otra manera dejarse mandar, yo digo que en todo lado se ven personas con esa capacidad de liderazgo y personas que prefieren mantenerse en su zona de confort y se limitan a participar según sus habilidades y liderar diferentes situaciones.</p>	<p>Si hay líderes, son maestras que saben muchas situaciones del jardín y de pronto tienen la posibilidad de estar más tiempo en el jardín, por diferentes circunstancias viven más cerca y tienen un acercamiento a la coordinadora sobre todo lo que pasa en el jardín, por esta razón tienen la oportunidad de ser más tenidas en cuenta y de tomar decisiones que de pronto en el momento no les compete, pero como se les ha dado la confianza lo hacen.</p>	<p>Saber quiénes son las líderes del jardín es bastante fácil, ya que uno las ve con frecuencia en la oficina con la coordinadora, o de otra manera se sabe porque son las que lideran ciertas actividades en las que a veces no estoy de acuerdo, pero por no tener inconformidades o desacuerdos con las maestras participo de la mejor manera que aporte lo mejor de mí, esto también se ve reflejado en los permisos hay compañeras que uno observa que faltan con frecuencia al jardín o son las que más invitan a participar en talleres o capacitaciones.</p>	<p>Son personas positivas, que buscan un bienestar para los demás, creativo, innovador y dispuesto a escuchar.</p>	<p>Son personas que tienen perspectivas de trabajo, que piensan en el bienestar, que tienen ideales, seguras de sí misma y con ideales positivos.</p>	<p>Un líder es aquel se destaca y quién sabe mover a una comunidad en pro de ayudar a los demás, pero en el jardín siento que ese liderazgo lo toman para destacarse, que se les reconozca el trabajo y quitarle importancia a los demás.</p>
<p>¿Cómo interviene en los cambios y acciones de mejora en el jardín?</p>					
<p>Al participar de las reuniones,</p>	<p>Siempre estoy dispuesta en</p>	<p>Me gusta participar de</p>	<p>Me considero una persona que siempre da</p>	<p>Poniéndome al pendiente de lo</p>	<p>Buscó hablar, expresar lo que</p>

<p>talleres y al dar aportes que considero que pueden ser de bienestar para el jardín en relación con los niños y el talento humano.</p>	<p>apoyar las diferentes acciones o cambios que se deban generar para las dificultades que se puedan dar en el jardín o simplemente hacer cosas nuevas también oxigena el entorno.</p>	<p>manera activa y comprometida en los cambios, me gustan las estrategias nuevas, lo que permite cambiar de rutina y mejorar el ambiente laboral.</p>	<p>opiniones y aporta ideas para ayudar en varios aspectos del jardín en pro de mejorar</p>	<p>que puedo ayudar y aportaren cuanto a mis conocimientos.</p>	<p>no me tiene conforme. Hay muchas cosas que se interponen para intervenir y a veces siento que no ayudo mucho.</p>
--	--	---	---	---	--

Diseñada por las autoras

Para el análisis de la entrevista abierta dirigida a las maestras se presenta cada pregunta y se discuten las respuestas de acuerdo con la sustentación teórica. A continuación, se encuentra los resultados de las habilidades emocionales consigo misma.

Autocontrol

¿Cómo considera que es su autocontrol?

Con respecto a las habilidades emocionales consigo misma, las maestras consideran que el autocontrol es evitar problemas y a veces callan ante situaciones que surjan, para mantener buenas relaciones con los demás. Manejan el autocontrol como sinónimo de no reaccionar ante situaciones que les molesta. Según Mayer y Salovey (2001) hacen referencia al autocontrol a la habilidad de gestión y manejo que cada una manifiesta en los comportamientos asertivamente y con coherencia. Se puede decir que las maestras confunden el autocontrol con comportamiento pasivos de tolerancia sin actuar de manera asertiva ante las diversas situaciones que se les presenta, razón por la cual se guardan lo que piensan y eso afecta sus habilidades emocionales consigo mismas.

¿Cómo influye su autocontrol en el ambiente laboral?

Las maestras 1, 2 y 3 prefieren esperar un tiempo prudente para dar solución a diferentes situaciones negativas tanto con los padres de familia y con sus compañeros de trabajo para no alterarse y hacer sentir mal a las personas; mientras las maestras 3, 4 y 5 prefieren mediar la situación de manera asertiva para generar buen ambiente entre la comunidad educativa. En el modelo de Berrocal y Extremera (2002), las maestras deben tener la habilidad de autocontrol, entusiasmo, perseverancia y capacidad de automotivación, para que, a su vez, pueda organizar

el auto control en los sentimientos, su carácter, los impulsos morales y llegar a expresar sus emociones y sentimientos mediante la acción. Con lo anterior se comprende que 3 de ellas no tienen auto control de sus emociones e impulsos morales para poder expresarse a los demás. En el caso de las otras tres manejan la situación de manera asertiva y tienen autocontrol para dirigirse a la comunidad educativa en diferentes situaciones que se presentan.

Conciencia emocional

¿Cómo cree que es su conciencia emocional en relación con la comunidad educativa?

Las maestras tienen un concepto heterogéneo sobre conciencia emocional ya que la maestra 1 y 2 hablan de conciencia emocional en el tener control de las emociones para poder enfrentar las diferentes emociones. La maestra 3 habla sobre sensibilizar a las personas sobre su rol docente, las maestras 4 y 5 se autoevalúan y son consciente de sus emociones, perciben las de los demás para poder actuar en diferentes situaciones y la 6 piensa que la conciencia emocional hacia la comunidad educativa es aprender a diferenciar todas las circunstancias del día a día, problemas y malentendidos. Para Baron (1997) la conciencia emocional es la habilidad y capacidad de reconocer emociones que genera cada momento para identificar y reconocer el motivo de la reacción emocional y poder distinguir si es negativa o positiva. Con lo anterior se puede entender que cuatro de las maestras confunden la palabra conciencia emocional con el autodomínio y control de sensaciones y las maestras 4 y 5 hacen uso de su conciencia emocional distinguiendo sus emociones y su reacción ante una situación negativa o positiva.

¿Cómo se controla en una emoción fuerte?

En diferentes situaciones que se presentan en el ambiente laboral ante una emoción fuerte todas las maestras prefieren manejar la tolerancia, mediar la situación y controlar las emociones

sin dejarse llevar por los impulsos. Para Begoña (2003), debe haber una buena expresión, apariencia corporal y gestual con las personas que interactúan, mantener comunicación asertiva y respetuosa sin desequilibrar su quehacer a nivel personal y profesional. Por lo que se puede decir que las maestras en el momento de enfrentarse a una situación fuerte pueden controlar cada una de sus emociones, mantiene relaciones con las demás basadas en el respeto y la tolerancia sin que se vean afectados en el campo personal y laboral.

Compromiso

¿Cuál es su nivel de compromiso en el jardín?

En relación con las habilidades emocionales consigo mismas, las maestras piensan que tienen un buen nivel de compromiso ya que son puntuales en entregar sus obligaciones a tiempo y además en brindar un cuidado y aprendizaje de calidad a los niños. Para Martín (1999) menciona que el compromiso en cuanto las maestras deben tomar una postura positiva que ayude a generar modelos de compromiso, promoviendo que el equipo de trabajo sea productivo y de esta manera se mantenga un ambiente cálido. Se puede concretar que las maestras se refieren al compromiso como un estado de cumplimiento a sus funciones y la calidad de servicio que les brindan a los niños a su cargo.

Autodominio

¿Defiende sus puntos de vista frente a los demás y logra manejar la situación frente a rechazos?

En cuanto las habilidades emocionales consigo mismas en el autodominio, las maestras 1, 3, 4 y 5 se caracterizan por participar en los diferentes espacios y dar a conocer sus puntos de vistas y defienden sus posturas con argumentos, en el caso de la maestra 2 refiere que muy

pocas veces se hace notar ya que evidencia que sus opiniones no son tenidas en cuenta por esto prefiere callar, la maestra 6 manifiesta que le gusta escuchar atentamente a sus compañeras y es promotora de mediar escenarios en relación con su autodomínio. Goleman, (1998) comenta que es importante que las maestras actúen en cada uno de sus escenarios habilidades de autodomínio, confianza y optimismo en el que su personalidad resalte consigo misma y con la comunidad educativa para llevar un ambiente laboral productivo y de participación para la ganancia personal en el que hacer docente. Se puede mencionar que las maestras en su autodomínio en algunos de los casos mencionados anteriormente se sienten inseguras al momento de no participar en algunos talleres y prefieren hacer caso omiso su sentir, mientras las demás maestras intervienen con seguridad y defienden sus propuestas.

Éxito

¿Cuáles son sus mayores prioridades para llegar al éxito?

Con respecto a las habilidades emocionales consigo misma, las maestras consideran que sus mayores prioridades para llegar a tener éxito es mejorar la calidad de vida a nivel profesional, económico, laboral y familiar. Para Goleman (1995) la clave para llegar al éxito es tener un equilibrio entre la razón, las habilidades emocionales y enfocarse en las cosas que se quiere lograr. Por lo que se puede decir que las maestras tienen la disposición para llegar a conseguir sus objetivos, por lo que deben conocer las habilidades emocionales y claridad de cuáles son las de cada una.

¿En este momento considera que hay situaciones que le impiden llegar al éxito?

En cuanto a las situaciones que les impide a las maestras llegar al éxito tienen diferentes respuestas ya que la maestra 1 siente que el tiempo que no es el suficiente para poder realizar

las cosas que quisiera lograr. Las maestras 2, 3 y 5 piensan que la inestabilidad laboral es un factor importante en el enfoque de sus logros. La maestra 4 considera que no creer en sus habilidades y tener baja autoestima es un obstáculo para llegar al éxito. La maestra 6 sostiene que la falta de ética y amor propio es un aspecto negativo para no conseguir sus objetivos. Para Goleman (1995), la clave para llegar al éxito es equilibrar la razón, las habilidades emocionales y tener un enfoque en las cosas que se quiere lograr para llegar al éxito. Se puede decir, que las maestras confunden tener éxito con tener trabajo y solvencia económica, lejos de comprender que la clave para conseguir lo que se propone es el conocer sus habilidades emocionales y enfocarlas a sus objetivos.

Autoestima

¿Cuénteme cómo es su autoestima y como se relaciona con su trabajo?

Con respecto a las habilidades emocionales consigo mismas las maestras consideran que han adquirido con el tiempo y la experiencia una autoestima alta, en el que han aprendido a quererse, valorarse, y aceptarse como son, pueden actuar y pensar ante un evento de dificultad con respecto y logran interactuar de forma agradable en el equipo de trabajo. Para Mayer y Salovey (1990) la habilidad de la autoestima hace referencia al valor propio de las maestras en parte fundamental de sus cualidades y conformidades de perfeccionamiento en su forma de ser. Según la intervención de las maestras se puede concretar que la autoestima está en un nivel de aprecio y valor hacia cada una de ellas y aportar lo mejor de sí mismas para mantener apropiadas relaciones en el ambiente laboral.

Confianza en sí misma

¿Qué es la confianza para usted?

Con base en las habilidades emocionales consigo misma, para ellas la confianza es ser personas positivas, tener seguridad de sí misma y quererse tal y como son. Según Mayer y Salovey (2001), plantean que la confianza consigo misma es la habilidad de controlar apropiadamente el cuerpo y la mente, deben estar siempre emergentes para crear su personalidad. Por lo que se puede reflexionar que las maestras al tener seguridad, confianza y amor propio tienen dominio de su cuerpo y de su mente.

¿Cómo cree que se construye la confianza hacia los demás?

En cuanto a las habilidades emocionales consigo mismas las maestras creen que la confianza hacia los demás se construye manteniendo una buena comunicación con los demás, escucharlos y comprender las situaciones que les suceden a los demás para poder entenderlos. Según Mayer y Salovey (2001), plantean que las habilidades emocionales, interacción con los pares y la confianza hacia los demás refiere los siguientes aspectos: estar al tanto del tipo de comportamiento que está a la expectativa de controlar los impulsos, llevar la ruta acertada y reconocer a las maestras cómo orientadoras para buscar su acompañamiento. Se puede decir que las maestras hacen usos de sus habilidades comunicativas para conocer a los demás y construyen la confianza mediante la interacción y del acompañamiento.

¿Qué necesita para sentirse confiada?

Con respecto a las habilidades emocionales consigo mismas las maestras 1, 4, 5 y 6 para sentirse confiada necesitan estar seguras de sí misma, tener buena autoestima y amarse tal y como es y reconocer sus habilidades emocionales. Para las maestras 2 y 3 para sentirse confiadas necesitan tener seguridad en ellas, estar bien con los demás y entablar buenas relaciones. Para Villanueva y valenciano (2012), las habilidades emocionales y la confianza en sí misma tienen

un papel muy importante en la vida de las maestras, ya que estas son capacidades elementales que se van construyendo en el seno de la familia y la parte laboral, son la base del posterior desarrollo emocional. Por lo que se puede decir que las maestras hacen uso de sus habilidades emocionales para sentirse confiadas y manejar buenas relaciones interpersonales.

Comunicación

¿Cómo consigue que sus compañeras de trabajo apoyen sus ideas?

En cuanto las habilidades emocionales consigo mismas las maestras 1, 3, 4, 5 y 6 comentan que les gusta participar en las diferentes reuniones o asambleas, donde exponen sus opiniones e ideas en pro de brindar un excelente servicio y calidad de mejoramiento en beneficio a los niños, maestras y padres de familia, en el caso de la maestra 2 ella manifiesta que le gusta participar y dar su punto de vista, pero hace referencia que no le son tenidas en cuenta ya que evidencia que dentro del ambiente laboral, hay un grupo de maestras líderes quienes son las que toman las decisiones sin apreciar los aportes de las demás. Según Mayer y Salovey (2001) muestran que la comunicación es la habilidad que tienen las maestras para expresar y compartir sus opiniones, intercambiar ideas, exponer sus inquietudes, participar en la formulación de preguntas, ser promotoras de brindar soluciones y ser espectadoras de respeto al intervenir con el equipo de trabajo y la comunidad educativa. Podría mencionarse que para la gran mayoría de las maestras les es fácil intervenir en diálogos y dar sus puntos de vistas defendiendo su aporte con argumentos, mientras que para la maestra 2 aunque considere que su aporte tenga fundamentos puede manifestarlo, mas no lo hace notable para los demás.

Optimismo

¿Qué significa ser optimista para usted?

En cuanto a las habilidades emocionales consigo misma las maestras piensan que, ser optimista es vivir cada día con una actitud positiva, enfocándose en dar solución a los problemas e intentar alcanzar las cosas que se proponen. Para Salovey y Mayer (1990, citado en Mego, 2019), el optimismo lo manifiestan en la habilidad para tener una actitud sabia e inteligente frente a la vida, teniendo claridad de los tropiezos y obstáculos que se pueden presentar. Esto puede ayudar en el punto de vista sabio de la vida y apreciar con éxito lo que dejan cada una de sus acciones. Se puede decir que las maestras mantienen una actitud positiva y optimista frente a todas las situaciones que se le presenten en su vida.

¿Cuáles son las ventajas de ser optimista en el ambiente laboral?

Basándonos en las habilidades emocionales consigo misma las maestras consideran que las ventajas de ser optimista en el ambiente laboral es manejar una actitud positiva, relaciones de afecto y colaboración para prestar un buen servicio y tener buen ambiente laboral. Según Bisquerra (2001) Es importante que las maestras lleven a cabo cada uno de sus escenarios habilidades emocionales de sí mismas donde su optimismo esté siempre nace en su personalidad y en relación con la comunidad educativa para mejorar el ambiente laboral en pro de una motivación autónoma para la ganancia personal y productividad en el que hacer maestra. Con lo anterior se puede reflexionar que las maestras mantienen un ambiente laboral basado en el optimismo y en mejorar las relaciones personales y crear un buen ambiente laboral.

Felicidad

¿Qué la hace feliz?

En las habilidades emocionales consigo mismas las maestras argumentan que las hacen felices gozar de buena salud, estar con su familia, tener un trabajo con la profesión que ellas

aman y el compartir con los niños haciendo que ellos también sean felices, en las maestras 1, 2 manifiestan que el logro de seguir formándose profesionalmente. Salovey y Mayer (1990) hacen referencia que la habilidad de la felicidad es un comportamiento sabio e inteligente frente a la existencia, siendo conscientes que en cualquier instante de la vida se pueden pasar por momentos de dificultad. Esto les ayuda a observar el punto de vista sabio de la vida y valorar con éxito lo que dejan cada uno de sus comportamientos. Se puede mencionar que las maestras hacen referencia a que su felicidad está en unión con sus seres queridos, el rol de su labor como maestras y el nivel de superación que transforman sus vidas a través de las experiencias.

En su trabajo, ¿Qué la hace feliz?

En las habilidades emocionales consigo mismas las maestras interpretan que las hacen felices en el ambiente laboral, poder compartir y transmitir a los niños conocimientos significativos y brindar un servicio de calidad, en el cual ellos gocen de un espacio lúdico, agradable y seguro, de la misma manera lo muestran con la comunidad educativa y llevar una comunicación asertiva e interacción de respeto, la maestra 5 complementa llevar una buena relación junto con los padres de familia. Para Baron (1997) las habilidades emocionales son relacionadas con las habilidades cognitivas y con los componentes emergentes de la personalidad, donde los cambios pueden ser transitorios en cada una de las experiencias de las maestras, en pro de alcanzar momentos positivos y de mejora en cada uno de las situaciones o acciones que se puedan presentar. Se puede resaltar que las maestras son felices en su ambiente laboral, manteniendo buenas relaciones y ofreciendo un servicio de calidad y garantía a los niños, en el que la comunidad educativa e incluso los padres de familia se sientan y estén felices del servicio que se les brinda.

Evaluación

¿Cómo identifica a los líderes en el jardín infantil?

En cuanto las habilidades emocionales consigo mismas la maestra 1, comenta que el liderazgo se caracteriza según la habilidad de cada maestra y de esta manera tiene la opción de organizar y dirigir alguna actividad, para las maestras 2, 3, y 6 argumentan que en el ambiente laboral se identifican con claridad las líderes ya que se evidencian con frecuencia en relación con la coordinadora, se ausentan en el jardín por permisos y además son las más seleccionadas para la participación de talleres y capacitaciones, en los casos de las maestras 4 y 5 manifiestan que las líderes son las maestras que tienen perspectivas positivas en fin de apoyar y proponer apuestas nuevas e innovadoras en calidad de brindar un buen servicio a la comunidad educativa. Para Sulca (2018) la habilidad de evaluación refiere a las motivaciones y actitudes que viven las maestras en su ambiente laboral y como puede ser visto su desempeño por los demás, teniendo la oportunidad de diseñar estrategias de mejoramiento para perfeccionar carencias señaladas. Se puede apreciar que algunas de las maestras están inconformes ya que evidencian líderes dentro del ambiente laboral, por otra parte, el liderazgo es la oportunidad de dirigir una dinámica según su capacidad o habilidad y en otro caso es la forma de aportar propuestas en beneficio y calidad de servicio a la comunidad educativa.

¿Cómo interviene en los cambios y acciones de mejora en el jardín?

En las habilidades emocionales consigo mismas, las maestras manifiestan que les gusta aportar y estar siempre dispuestas a los cambios para mejorar y oxigenar de manera positiva el ambiente laboral, implementar ideas innovadoras que lleven a la práctica en beneficio de garantizar un servicio eficaz y de calidad, en el caso de la maestra 6 refiere que en el momento

que no está conforme con alguna situación la manifiesta, pero siente que hay obstáculos que le impiden participar en los planes de mejora. Para Sulca (2018) la habilidad de evaluación en las maestras es auto críticas en su quehacer y de esta manera son capaces de aprender de sus errores y toman una nueva actitud que les contribuye a ser conscientes y comprender que su madurez también hace parte del crecimiento en su labor para aportar en los cambios de superación. Se puede aludir que todas las maestras se sienten con la gran capacidad de aportar, para evidenciar cambios significativos en su ambiente laboral, les gusta ser promotoras de nuevas ideas, sin dejar a un lado la calidad del servicio que se les presta a los niños, siendo garantes de derechos y autoras en mantener un ambiente cálido con la comunidad educativa.

4.2 Habilidades emocionales con la comunidad educativa

Tabla 5 Habilidades emocionales con la comunidad educativa

Orientación al servicio					
¿Cómo se siente consigo misma en la prestación del servicio que le brinda a la comunidad educativa?					
Me siento motivada y contenta ya que se ha hecho un buen equipo de trabajo junto con los padres de familia donde se evidencia su apoyo pedagógico en los niños.	Considero que soy una buena orientadora, ya que les brindo a los padres de familia pautas pedagógicas para fortalecer el proceso con sus hijos.	Bueno creo que me dirijo con los padres de familia, mis compañeras de manera respetuosa, en cuanto la prestación de mi servicio me parece que brindo lo mejor de mí y trato de ser una maestra investigadora en pro de enseñarle a los niños aprendizajes nuevos y significativos.	Siento que me siento una persona comprometida en pro de ayudar a la comunidad educativa, soy servicial y pongo en práctica cada una de mis habilidades.	Mi compromiso, el respeto que le brindo a cada una de las personas y la disposición para ayudar a quien lo necesite.	Mi compromiso es atender en los tiempos disponibles para los padres de familia para llegar acuerdos y crear bienestar.
Nombre tres aspectos que afecten su situación en la orientación para la prestación del servicio.					
La premura del tiempo. Diligenciamiento de formatos junto	El incumpliendo de algunos padres de familia y falta	Bueno creo que, si uno como maestra no sabe llevar una buena relación con los padres	Disposición de tiempo tanto de las maestras como de	La recarga laboral.	La actitud y la forma que se brinde la información.

con el trabajo pedagógico. Desarrollo de actividades incompletas.	de compromiso para con sus hijos. La cantidad de trabajo, en diligenciar formatos. La jornada extensa.	de familia, compañeras y demás personal, esta situación afecta en todo el ámbito laboral que uno presta en el servicio. También puede afectar los compromisos que tenemos y en ocasiones no se cumplen, la responsabilidad y la ética profesional de algunas compañeras al solicitar muchos permisos.	los padres de familia. Actitud de los padres de familia. Muchas actividades a realizar.	La disposición del personal y los padres de familia. El tiempo que a veces no alcanza para realizar todas las obligaciones.	Disponibilidad de tiempo. Exceso de tareas que quitan espacios para encuentros de dialogo.
Flexibilidad					
¿Para usted que es la flexibilidad?					
Es importante que se tome con respeto porque no se puede confundir la flexibilidad con la falta de responsabilidad o el abuso a diferentes situaciones que pueden llegar a ser repetitivas.	Bueno creo que soy muy flexible en situaciones del jardín, en el que me parece que mis compañeras abusan y a un más porque saben que no soy de las que me gusta dar quejas.	La flexibilidad puede que la vea reflejada en mi contrato por que es prestación de servicios, pero en la medida de ver la hora de entrada y salida de los niños, nos obliga a cumplir con el contrato, la flexibilidad se puede dar en diferentes situaciones, pero también hay que poner altos ya que	Capacidad para acomodar normas o situaciones de acuerdo a las necesidades de las personas.	El no ser tan estricto y mirar nuevas opciones en pro de un bienestar sin que este se tome para no cumplir.	Es tolerar ciertas situaciones, manejarlos y seguir manteniendo una buena relación.

		puede haber abusos por ser tan flexibles.			
¿Cree que la flexibilidad es indispensable en el ámbito laboral y por qué?					
Si es importante en la medida que se actúe en pro de bienestar y beneficio para toda la comunidad.	En ocasiones si, para mejorar las acciones pedagógicas y las relaciones entre compañeras, pero hay que tener limite en no permitir que haya inconformidades, por ejemplo, la recarga laboral.	Si es importante, pero hay que saber mediar la flexibilidad en beneficio para todos y no para que haya inconformidades en el ámbito laboral, ya que en ocasiones se hacen o asignan tareas extras en la que no estoy de acuerdo.	Indispensable no, pero en ocasiones se pueden acomodar o cambiar ciertos aspectos si son en pro de mejoras, sin que estas se vuelvan costumbre y sinónimo de falta de compromiso.	Si se utiliza la flexibilidad para mejorar en algunos aspectos e innovar es bueno; pro si es para que las personas	La flexibilidad en el ámbito laboral no se debería utilizar porque las personas se acostumbran y no hacen bien las cosas. Solo se majaría flexibilidad en algo personal, ya que no falta alguna circunstancia que se presente.
Actitud					
¿Cuál es su actitud como maestra en el aula?					
Trato de tener siempre una actitud positiva, aunque en ocasiones la recarga laboral, la jornada tan larga e incumpliendo de algunos padres de familia hace que	Me gusta jugar e interactuar con los niños y centrar la atención que necesitan ya que en ocasiones pueden suceder accidentes. Me gusta escucharlos, hablar con ellos y	Me considero una buena orientadora en el aula, me gusta enseñarles a los niños a tener buenos hábitos y hacer educados, no me gusta regañarlos, aunque a veces me toca hablar con un carácter fuerte porque	La mejor, me siento una persona capaz y creativa al realizar las cosas lo que me propongo, esto ayuda a generar en los niños interés y	Toda maestra debe tener una actitud de innovación, creatividad y astucia en el momento de las actividades para generar interés en los niños.	Mi actitud es la mejor frente al aula con los niños trato dar lo mejor mí y ser muy especial. Mi actitud se ve reflejada en muchas situaciones que me ocurren a diario.

uno cambie su actitud siendo crítica y de esta manera genero tensión que me ha traído consecuencias.	compartir sus juegos de roles.	su comportamiento es inadecuado, pero es un proceso que se logra en unión de la familia con las maestras, aunque observamos que la familia no ve esto como un factor importante.	motivación por participar de las actividades que se les da a conocer.		
¿Cómo cree que es su actitud frente al entorno laboral?					
Me gusta ser una persona honesta. Me comprometo en alguna situación y cumplo para no crear inconformidad entre mis compañeras. En ocasiones soy crítica ya que me molesta el incumplimiento y la falta de compromiso de algunos padres de familia y compañeras de trabajo.	Soy una maestra la cual le gusta jugar e interactuar con los niños en los diferentes espacios y me preocupo por participar de manera creativa en las diferentes actividades pedagógicas que se proponen en el jardín infantil siendo una persona respetuosa y colaboradora.	Considero que mi actitud es buena siempre me dirijo hacia mis compañeras con el mayor respeto y trato de entregar los formatos o documentación a tiempo para evitar inconformidades, me gusta que me traten bien, me gusta ser también cordial y en el momento que veo que alguien necesita de mi ayuda me acerco para saber de qué forma la puedo ayudar o colaborar.	Buena, constantemente ayudo en lo que requieran poniendo al servicio mis habilidades.	Me considero una persona colaboradora y con muchas habilidades para poder colaborar y trabajar en equipo.	Soy una persona positiva, alegre y lo reflejo a los demás. Me gusta ayudar en el momento que se requiere y necesite.
Respeto					

¿Considera que hay falta de respeto en el ambiente laboral?					
Si porque llego tarde en el ingreso, en ocasiones con el incumplimiento de alguna de las obligaciones como entregar formatos a tiempo y en la realización de actividades que en ocasiones no son efectivas.	Si, en relación con la jefe me parece que se dirige de mala forma hacia las maestras.	Si en algunas ocasiones hay maestras que se toman atribuciones que no les compete mandar, mencionándolo de manera altanera y lo reclaman de ya para ya. Creo que el respeto se exige y se gana de la misma manera que usted se dirige a una persona, para pedir un favor o solicitar algo en específico y urgente se brinda y se gana el respeto.	Si, en ocasiones hay actitudes que se toman frente a los demás que los hacen sentir mal y amedrentados como por ejemplo levantar la voz, contestar de manera inadecuada y juzgar.	Existe falta de respeto en la medida que las maestras son irresponsables y no se colaboran entre ellas y se forma en inconformidad y comentarios de mal gusto.	Si hay muchas personas que se sienten autosuficientes, critican el trabajo de los demás y lo comparan para su trabajo para destacarse.
Confianza					
¿Cómo cree que se construye la confianza hacia los demás?					
Yo considero que lo primordial es el respeto hacia los demás y la oportunidad de saberlos escuchar.	La confianza se brinda en el modo de las buenas relaciones entre compañeras, la buena comunicación y el trabajo en equipo.	La confianza se construye a través del respeto y las buenas relaciones, manteniendo una adecuada y asertiva comunicación con todas las personas del entorno.	A medida que nos relacionamos y nos damos a conocer como personas confiables y con buena actitud generamos que confíen en nosotros.	En la medida que ellos demuestran valores como el respeto, solidaridad y lealtad para poder sentir confianza.	En el momento que me brindan respeto, sinceridad y seguridad para contarle cosas sin que otras personas lo sepan. Una persona que busque bienestar y sea colaboradora.

Soluciones					
¿Cree usted que es una promotora de brindar soluciones frente a una situación con dificultad?					
Soy una persona la cual me gusta escuchar a los demás, para poder mediar entre ambas partes y así dar una posible solución en común acuerdo, en el momento que evidencio que la dificultad no se puede mediar, prefiero acudir a mis superiores.	Soy una persona que me gusta mediar, Evito los problemas, no me gusta tener inconvenientes con mis compañeras ni padres de familia. Considero que el dialogo y el respeto es fundamental para expresar cualquier dificultad.	Sí, yo considero que hay ocasiones que las demás personas necesitan de nuestra ayuda y si está en mis manos esta con el mayor de los gustos, trato de ponerme en los zapatos del otro y me agrada colaborar en lo que está a mi alcance. Al observar que hay una situación muy complicada que no está en mis manos solucionarla prefiero decirle a la compañera o coordinadora que medie la situación.	Me considero una persona que genera espacios para mediar ciertas situaciones de inconformidad .	Siempre he sido una persona he le gusta vivir en un ambiente tranquilo, libre de problemas por lo que busco la manera de ayudar a que se solucionen.	Siempre estoy en pro de ayudar a los demás y buscar solución a cualquier dificultad que se presente. En mi pueden contar en cualquier momento que se requiera.
¿Cree usted que para solucionar una dificultad es indispensable actuar en el momento o es preferible pasar un tiempo prudente?					
Yo creo que depende de las situaciones y depende de las personas. Hay situaciones que se pueden manejar en el momento y hay otras que es	Hay situaciones y problemas que se pueden solucionar en el momento pertinente, pero sí creo que hay otros casos que es mejor solucionar en un tiempo	Bueno, hay casos que, si se pueden solucionar en el mismo momento de la dificultad, pero hay otros que requieren del apoyo de la coordinadora ya que en ocasiones si me he visto enfrentada con	Siento que se deben crear los escenarios pertinentes para darle solución a esas situaciones. Lo ideal sería en el instante	Creo que en la medida que haya respeto y se hable de manera asertiva se puede dar a conocer las inconformidades en el instante, de	Depende de la actitud que se maneje dicha situación. Antes de solucionar dicha dificultad se debe estar tranquila y tratar de dar solución y no que se complique más.

prudente esperar para retomar la mejor solución.	pertinente para darle la oportunidad a que otro reflexione.	los padres de familia por inconvenientes que no dejan de pasar en el jardín en relación con los niños por falta de compromiso de los padres y/o acudientes.	siempre que busquemos las palabras adecuadas para hacerlo.	lo contrario se debe esperar a que se calmen las emociones.	
Empatía					
¿Por qué cree que debemos tener empatía con nuestros compañeros de trabajo?					
Claro que no, considero que no con todas las personas tenga empatía, ya que siempre hay diferencias entre todas, pero también sé que es una realidad que se debe afrontar. Además, pienso que no solo pasa conmigo sino es una situación que nos pasa a todas en el ámbito laboral.	Pues a mi modo de ver las cosas considero que llevo una buena relación con todas mis compañeras, pero reconozco que hay una que no le caigo muy bien, pero de igual forma trato de llevar las cosas bien compartir de buena manera el tiempo de la jornada laboral.	Bueno se debe tener empatía con las compañeras de trabajo para llevar una buena relación de trabajo de forma grupal, el respeto es una parte fundamental en la comunicación asertiva que se debe llevar a diario con todo el personal del jardín. Considero que tengo empatía con todas las compañeras del trabajo y estamos enfocadas en ser comprometidas.	Para poder participar de manera afectiva frente a una realidad ajena frente a otra persona, entendiéndolo al otro sin juzgar.	Para que las cosas en el jardín fluyan en pro de tener un buen ambiente laboral y que nuestro día a día no sea monótono.	Aunque la empatía no se tiene con todas las personas y es algo que se genera con las relaciones interpersonales, se debería buscar para mejorar el ambiente laboral.
¿Qué actitud cree que debemos tomar frente a los padres de familia para generar responsabilidad en ellos?					

Bueno yo considero que es importante hacerles caer en cuenta en el momento que firmaron el pacto de convivencia en el jardín y matricularon a sus hijos, en este hay unos compromisos en el que leyeron y firmaron es para hacerlos cumplir y si no tendría ningún sentido.	El dialogo es primordial con los padres de familia al generar responsabilidades teniendo una buena relación y comunicación asertiva, considero que los padres pueden manejar la situación de ser responsables teniendo en cuenta el dúo de trabajo entre padres y maestras.	Bueno con los padres de familia siempre se debe tener una actitud de respeto, yo creo que al llevarse de la mejor manera los padres son responsables y responden a las solicitudes que se les pide, claro está que hay padres de familia que por todo son conflictivos e irresponsables.	Una actitud de respeto y orientación constante, como consejera para brindar la información pertinente e invitar a los padres de familia a reflexionar en ciertos aspectos que puedan afectar a los niños.	Ser profesionales, tener autoridad, seguridad en el momento de hablar con ellos de manera asertiva.	Se debe reflexionar sobre la importancia que tiene la primera etapa de los hijos y que son la base para toda su vida.
Asertividad					
¿Cómo hace para decirle a un compañero de trabajo o padre de familia que está en desacuerdo frente a una inconformidad?					
Se lo digo de la mejor manera y de forma respetuosa, yo creo que uno debe manifestar en el momento que se está en desacuerdo en algo y la mejor forma es hacérselo saber a la persona.	En el instante que no estoy de acuerdo con alguien se lo hago saber respetuosamente y lo primero que hago es llamarla a parte de mis demás compañeras.	De la manera más respetuosa se lo hago saber a la persona indicada, sin hacerla sentir mal. Es importante hacerle saber a los demás nuestros desacuerdos.	Busco las palabras adecuadas, sin ofender, escuchar al otro y aportar ideas para dar solución a dicha inconformidad.	Me acerco a ellos de manera respetuosa y cordial en el momento que sucede y entre los dos buscar las posibles soluciones.	Busco el momento más adecuado y expresar de manera positiva las cosas que me molestan. Que realmente la persona comprenda que lo puede cambiar o que lo puede mejorar.

¿Por qué cree que es importante hablar con las personas ante una inconformidad?					
Para darle respuesta a la inconformidad ya que siempre debe contar con una alternativa de solución.	Yo creo que las cosas deben hablar en el momento indicado y depende de la persona porque hay compañeras que son impulsivas, entonces prefiero no decir nada, para evitar problemas.	Soy de las que piensa que las cosas se deben aclarar a tiempo, pues es mejor comentarlas y no que se presten después para malentendidos. Hay personas con las que se pueden hablar y a otras que es mejor mediar con la coordinadora por aquello de no decir de más.	Para tener tranquilidad, para mejorar las relaciones interpersonales y para dar soluciones.	Para que haya un buen ambiente laboral y las relaciones interpersonales sean con respeto y agradables.	Para estar tranquila y para que las relaciones personales fluyan, por lo que es bastante importante hablar lo de lo que sucede y más importante el poder escuchar a las personas.
Responsabilidad					
¿Por qué cree que es una persona responsable?					
Soy una persona responsable porque considero que entrego mis partes asignadas a tiempo, soy comprometida como maestra y brindo lo mejor de mí en pro de llevar un buen equipo de trabajo.	Si creo que soy una persona responsable, en medio de mucho trabajo trato de entregar mis obligaciones a tiempo. En cuanto a los formatos, observadores y planeaciones estoy al día.	Soy una persona responsable porque me gusta entregar lo que solicitan a tiempo, no me gusta que me llamen la atención por obligaciones que debo cumplir, por tal razón trato de estar siempre al día con mis tareas asignadas.	Soy responsable en el cumplimiento con mi horario, con la documentación y actividades a realizar, pero no siempre se cumplen por tiempo o disposición.	Porque soy una persona comprometida y entregada a mi vocación. Trato de cumplir con lo que se me piden, en lo posible en el tiempo acordado.	Creo que no siempre se es responsable ya que en alguna circunstancia o situaciones no hacemos las cosas en el momento que se solicita, esto puede ser por alguna circunstancia que afecta.

¿Cómo se maneja la responsabilidad al trabajar en equipo?					
Creo que somos personas adultas y serias en las que se puede confiar frente a una responsabilidad a cargo, en ese momento es responsabilidad de todas si somos honestas en cumplir o no.	En el momento que todas estamos de acuerdo en algo, trato de cumplir con lo que me corresponde. Para no hacer quedar mal a el grupo.	Al trabajar en grupo mi participación es activa, apporto mis ideas y brindo mis conocimientos para poder ayudar a mis compañeras siendo una maestra responsable y promotora de ideas nuevas.	Al realizar las tareas delegadas manteniendo el dialogo con cada una de las integrantes para poder llegar al objetivo propuesto.	En un equipo de trabajo hay responsabilidad en el momento que cada uno de sus integrantes realiza las funciones de manera cumplida para buscar cumplir el objetivo y ayudar a los demás.	Al cumplir con cada compromiso establecido para llegar al objetivo.
Puntualidad					
¿Qué significa ser puntual para usted?					
Para mí la puntualidad es indispensable en mí que hacer como docente y compañera ya que es fundamental en mi labor, aunque la verdad es algo que me falta mucho compromiso porque no soy puntual.	La puntualidad es de gran importancia en cualquier ámbito de la vida, pero la verdad a mí me falta mejorar bastante este aspecto ya que casi nunca llego a tiempo en los espacios y algunos compromisos.	Creo, que en algún momento somos impuntuales y para mí la puntualidad es básica en mi trabajo, en mi hogar, con mi familia, en fin, es ser honesto con uno mismo. Si no soy puntual eso mismo reflejo en los demás y de esta manera no puedo llegar a exigir.	En el momento que una persona cumple en cierta actividad, tarea u obligación.	Ser responsable.	Hace parte de nuestro ser y es bastante importante

¿Por qué creería que debemos ser puntuales?					
El ser puntuales nos ayuda a ser promotoras de ejemplo, además el ser puntual es la imagen que también damos como personas.	La puntualidad es fundamental en la vida, básica en un trabajo porque la exigen, en el medico si no llega puntual pierde la cita y en la familia somos el reflejo de nosotras mismas.	Creo que debo ser puntual porque es una forma de brindar respeto a las personas que en un cierto momento me esperan.	Porque al cumplir en el tiempo establecido, todo marcha a la perfección y se genera un buen ambiente.	Para poder cumplir con todos los objetivos y desempeñarnos bien en el trabajo.	Para generar tranquilidad, confianza y armonía.
Obediencia					
¿Qué es la obediencia para usted?					
Yo creo que la obediencia es seguir las instrucciones de una persona de manera adecuada, siguiendo de esta misma forma los parámetros en pro de un bienestar y mejora de la situación.	La obediencia es cumplir con las obligaciones que tenemos a nuestro cargo para entregar a tiempo lo requerido y participar de manera productiva.	La obediencia para mí es ser comprometidas con nuestras obligaciones, ser honestas, ser puntuales y llevar una buena relación con las personas del entorno como los padres de familia y el talento humano del jardín.	En el momento que uno acata la voluntad de otra persona que demanda cierta actividad.	Cumplir con lo que le piden y ser una persona sumisa.	Cumplir con ciertos parámetros establecidos que indica la institución.
¿Qué sentido tiene obedecer en el ambiente laboral?					

Tiene mucho sentido porque de esta manera es lograr un ambiente laboral caluroso, de respeto y de compromiso ante las demás compañeras.	Al momento de obedecer en el trabajo se lleva un buen ambiente laboral, además es un compromiso que cada una adquiere.	El obedecer en el ambiente laboral nos ayuda a tener buenas relaciones personales con nuestras compañeras del trabajo siendo comprometidas con nuestras obligaciones.	Obedecer es bueno siempre que se cumpla con el objetivo sin que este sea impuesto ni afecte en su ámbito laboral.	Porque uno depende de otras personas y tenemos que entender que trabajamos en una entidad en la que debemos cumplir ciertos requisitos.	Más que obedecer tendría sentido el cumplir las obligaciones contractuales que están estipuladas en nuestro contrato.
Curiosidad					
¿Por qué crees que las maestras deben ser curiosas?					
Las maestras debemos ser curiosas porque de esta manera promovemos en los niños aprendizajes de innovación y además siempre debemos estar en constante conocimiento de nuestra labor.	Las maestras debemos ser curiosas para enseñarles a los niños aprendizajes pedagógicos nuevos, llevándolos a las experiencias significativas, permitiéndoles que sean autónomos y felices.	Las maestras debemos ser curiosas porque trabajamos y acompañamos a niños que están en plena etapa del descubrimiento, exploración y conocimiento del mundo, por tal razón somos el apoyo del conocimiento abierto en cada imaginación de los niños.	Porque al ser curiosa se es comprometida e innovadora en sus prácticas pedagógicas.	Es una estrategia que se tiene para innovar, buscar otras alternativas de enseñanza y para investigar.	Para crear interés y motivación en los niños la maestra debe amar su trabajo y su quehacer pedagógico.
¿Qué la hace una maestra curiosa?					
Soy una maestra curiosa porque me gusta investigar, innovar y	Una maestra curiosa es una maestra investigadora e	Soy una maestra curiosa porque me gusta leer, investigar y hacer actividades	Soy curiosa porque estoy contentamente viendo los	Soy curiosa en la medida que me preocupo por que los niños estén	Soy bastante curiosa y siento la necesidad de buscar y pensar en que puedo ayudar a los

proponer actividades nuevas y lúdicas para brindarles a los niños un aprendizaje significativo.	innovadora. Que se preocupa por enseñar aportes y conocimientos nuevos a los niños.	nuevas que ayuden a los niños hacer personas independientes, que se lleven experiencias nuevas y únicas en su vida.	intereses de los niños, investigo para que mis prácticas pedagógicas sean creativas y generen interés en ellos y potenciar sus habilidades.	bien y para que mis actividades sean creativas.	niños para potenciar sus habilidades.
---	---	---	---	---	---------------------------------------

Para el análisis de la entrevista abierta dirigida a las maestras se presenta cada pregunta y se discuten las respuestas de acuerdo con la sustentación teórica.

Orientación al servicio

¿Cómo se siente consigo misma en la prestación del servicio que le brinda a la comunidad educativa?

Con respecto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras sienten que su prestación al servicio se ha dado siempre enfocado en el respeto, comunicación asertiva, compromiso en sus labores, en la disposición para ayudar y dar a conocer sus habilidades en pro de ayudar tanto a los niños como los padres de familia. Para Goleman (1995) las maestras son ejemplo para seguir de cada niño y padre de familia puesto que debe tener un comportamiento positivo frente a las diferentes situaciones que se le presenta en la jornada laboral, debe ser cordial, manejar una comunicación asertiva, orientadora en el servicio y mostrarse frente a cada persona como líder capaz de resolver cualquier situación sin afectarse emocionalmente. Se puede decir que las maestras tienen claro las características para prestar servicio de calidad en pro de beneficiar a la comunidad educativa.

¿Nombre tres aspectos que afecten su situación en la orientación para la prestación del servicio?

En cuanto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras sienten que los aspectos más relevantes que afectan en la prestación del servicio son: premura del tiempo para diligenciar formatos y trabajo pedagógico, mala actitud de los padres de familia, recarga laboral y disponibilidad del personal para la realización de las actividades. Para Goleman (1995) Las maestras son el ejemplo para seguir de cada niño y padre de familia puesto que debe tener un comportamiento positivo frente a cada situación, su postura debe ser cordial, manejar una comunicación asertiva, ser una excelente orientadora en el servicio y mostrarse como una líder

capaz de enfrentar y resolver toda situación sin afectarse emocionalmente. Se puede considerar que las maestras se ven afectadas en varios aspectos relacionados con el exceso de labores de reporte de sus funciones, los padres de familia que no son cordiales en su trato con ellas y el recargo de funciones en horarios extralimiten en el entorno laboral que puede afectar en la orientación a la prestación del servicio.

Flexibilidad

¿Para usted que es la flexibilidad?

En las habilidades emocionales con la comunidad educativa para las maestras 1, 2, y 3 la habilidad de la flexibilidad es un acto de cumplimiento a las responsabilidades que debe adquirir cada maestra según sus obligaciones, pero también manifiestan que no se debe dejar confundir y colocar altos en algunas situaciones, ya que se evidencia falta de compromiso por algunas de las compañeras, en los casos de las maestras 4, 5 y 6 comentan que la habilidad de la flexibilidad es la capacidad de tener en cuenta ciertas normas en pro de un mejor bienestar y tolerar ciertos comportamientos para mantener buenas relaciones. Según Baron (1997) la flexibilidad es la habilidad de adaptarse al medio teniendo cambios constantemente, siendo capaces de mediar el comportamiento y el pensamiento. Se puede mencionar que las maestras hacen referencia a la habilidad de la flexibilidad como un medio de participación y de interacción en pro de mejoramiento para el bien habitual de la comunidad educativa y resaltar que se debe ser comprometidas y honestas para no incomodar y generar malestar en el ambiente laboral.

¿Cree que la flexibilidad es indispensable en el ámbito laboral y por qué?

En las habilidades emocionales con la comunidad educativa para las maestras 1, 2, 3 y 5 si es indispensable que este emergente en el ámbito laboral la habilidad de la flexibilidad, con el fin de que se actúe en pro de bienestar y beneficio para todos y mejorar las acciones pedagógicas, esto no afirma que estén de acuerdo con el exceso de trabajo y la recarga laboral, mientras que las maestras 4 y 6 consideran que no debería haber flexibilidad ya que se puede prestar como falta de compromiso y responsabilidad, pero si se debe tener en cuenta para eventos personales de urgencia. Para Baron (1997) la habilidad de la flexibilidad hace parte de la personalidad y la existencia de las maestras en su medio social, que deben ser detalladas y críticas desde su perspectiva en su propia práctica y que hacer profesional para un buen ambiente laboral. Se puede decir que las maestras están de acuerdo y comparten la habilidad de la flexibilidad en el ámbito laboral y actuar de manera responsable y comprometida sin afectar el medio de las demás maestras, sin confundir la buena disponibilidad de actitud y tiempo con la recarga laboral.

Actitud

¿Cuál es su actitud como maestra en el aula?

Con base en las habilidades emocionales con la comunidad educativa la maestra 1 trata de ser una persona positiva porque en ocasiones la recarga laboral la han hecho una persona crítica, por lo que en ocasiones se genera tensión. Las demás maestras toman una actitud positiva, orientadoras en el aula, creativas, innovadoras que generan en los niños interés y motivación. Para Goleman (1995) registrar una emoción, un componente necesario es la concientización de ella misma. Se debe reflexionar en el momento que se está de malgenio y se debe mirar que se puede hacer para cambiar este comportamiento, conducta o actitud. De hecho, es importante saber que en situaciones de dificultad se debe cambiar un poco estas reacciones,

ya que un gesto puede manifestar otras conductas así se quiera evitar, los demás se fijan de la emoción por la cual se puede pasar en ese momento, lo que hace ver que no se actúa con franqueza y seguridad. Se puede decir que la mayoría de ellas manejan la situación y su trabajo en el aula con buena actitud muy a pesar de las dificultades o situaciones que se le presentan en el aula y en su entorno.

¿Cómo cree que es su actitud frente al entorno laboral?

Con respecto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras toman una actitud positiva y alegre con las personas de la comunidad educativa. Se dirigen a sus compañeros con respeto y ponen a disposición cada una de sus habilidades para ayudar en lo que requiera. Según Goleman (1995), las maestras deben manejar toda situación que se presente ya que una mirada, un gesto o una actitud negativa pueden generar distintas reacciones en los demás. Se debe actuar con franqueza y seguridad. Por lo que se puede llegar a reflexionar que las maestras tienen buena actitud frente a las diferentes situaciones que se presentan en el jardín infantil siendo tolerantes, mejorar la comunicación asertiva y evitar tener reacciones negativas para dar solución a cualquier inconveniente.

Respeto

¿Considera que hay falta de respeto en el ambiente laboral?

En las habilidades emocionales con la comunidad educativa para la maestra 1, considera que si hay falta de respeto en relación con el incumplimiento de horario en el ingreso del jardín y con la falta de compromiso de entregar documentación en las fechas acordadas, mientras que para las maestras 2, 3, 4, 5 y 6 manifiestan que se evidencia la falta de respeto, se sube el tono de voz y quieren sobresalir ante las demás sin tener en cuenta la apreciación del otro, se juzga

sin conocer la situación, manifiestan también al hacer un llamado de atención delante de otras personas de forma inadecuada y no se tiene en cuenta la opinión de los demás. Para Mayer y Salovey (1997) la habilidad del respeto debe adquirirse dentro del núcleo familiar, ya que es desde este entorno donde las maestras reciben amor, cariño, una comunicación de respeto, son tenidas en cuenta y se emergen en un ambiente cálido y seguro en el que pueden transmitirlo en el contexto donde se desenvuelven. Se puede mencionar que las maestras tienen un concepto claro de lo que es el irrespeto y que está ocurriendo en el ambiente laboral, sin embargo, es preciso para algunas maestras que la importancia de sobre salir ante los demás y otras conductas mencionadas anteriormente hace que en algunos espacios se evidencie la falta de respeto, que ocasiona inconformidad y malestar en el ambiente laboral.

Confianza

¿Cómo cree que se construye la confianza hacia los demás?

En cuanto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras piensan que construir la confianza a los demás se basa en mantener relaciones basadas en el respeto, seguridad, asertividad y lealtad dándose a conocer como personas solidarias y con buena actitud para que así ellas puedan expresar lo que sienten. Para Sánchez y Pena (2005) la confianza es el conjunto de expectativas positivas sobre los demás o sobre cada una de las acciones de los otros. Estas pueden ser importantes en el momento que el maestro tiene que elegir un curso de acción, para reconocer que su éxito depende en alguna medida de las acciones de los demás. Se puede decir que las maestras realizan diferentes acciones y actitudes positivas hacia los demás que generan un buen ambiente laboral.

Soluciones

¿Cree usted que es una promotora de brindar soluciones frente a una situación con dificultad?

En las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras mencionan que son promotoras en brindar soluciones ante alguna dificultad y mediar de la mejor manera para que las partes afectadas estén en común acuerdo con la respuesta, para la maestra 2, específicamente menciona que le gusta jugar e interactuar con los niños para evitar algún accidente y escucharlo en sus juegos de roles. Por otra parte, Salovey y Mayer (1990) mencionan que la habilidad de solución en las maestras es fundamental en su labor ya que deben ser orientadoras para llevar buenas relaciones con sus pares, con la comunidad educativa y brindar una comunicación asertiva para dar resultados productivos, efectivos y sabios. Se puede mencionar que las maestras destacan su habilidad de ser promotoras en brindar soluciones ante cualquier dificultad, manteniendo su postura como profesional e interviniendo de la mejor manera, para dar respuesta de conformidad y honestidad para quien brinda apoyo.

¿Cree usted que para solucionar una dificultad es indispensable actuar en el momento o es preferible pasar un tiempo prudente?

Con respecto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras 1, 2, 3, 5 y 6 comentan que hay situaciones en las que se requiere un tiempo y espacio prudente para calmar las emociones para poder reflexionar sobre la situación presentada, para la maestra 4 manifiesta que la situación se puede solucionar en ese mismo momento siempre que se utilice un vocabulario adecuado y de respeto. Salovey y Mayer (1990) comentan que la habilidad de solución en las maestras es saber llevar la variedad de dificultades que día a día se pueden vivir

en su rol y lograr manejar la situación racionalmente las llevan a tener éxito en sus habilidades de dar soluciones ante problemáticas que pueden afectar su estado emocional. Se puede mencionar que las maestras saben reaccionar y logran manejar la situación ante una inconformidad, en donde se brinden alternativas de solución para las partes afectadas y pensar en el bienestar, el sentir del otro siendo promotoras de resultados positivos con respecto a los niños y los padres de familia o acudientes.

Empatía

¿Por qué cree que debemos tener empatía con nuestros compañeros de trabajo?

Basándonos en las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras 1,2 y 6 hablan de que no siempre tienen empatía con todas las personas ya que hay diferencias y que ciertas actitudes de otras no son de agrado para los demás. Las maestras 3,4 y 5 hablan se debe poder participar con todo el equipo de trabajo y la comunidad educativa de manera respetuosa y afectiva entendiendo las realidades ajenas y comprendiendo que no siempre se tiene que estar de acuerdo con los demás, pero se puede ser tolerante y comprensible. Según Litvack, Mcdougall y Romney (1997 citado en Garaigordobil y García, 2006) define la empatía en respuestas emocionales como experiencias vicarias o, lo que es lo mismo, capacidad para diferenciar entre los estados afectivos y emocionales de los demás y la habilidad emocional para tener una perspectiva tanto cognitiva como afectiva respecto a los demás. Se puede decir que las maestras 1, 2 y 6 confunden la empatía con las relaciones interpersonales comprendiendo que no siempre se puede tener. Mientras que las maestras 3, 4 y 5 comprenden que se debe se debe reconocer las diferencias emocionales, entender que no siempre se debe pensar y sentir igual pero que se debe mantener buenas relaciones interpersonales.

¿Qué actitud cree que debemos tomar frente a los padres de familia para generar responsabilidad en ellos?

Con respecto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras consideran que se debe manejar una comunicación asertiva orientada en el respeto para informar de manera pertinente e invitar a los padres de familia a reflexionar sobre los aspectos importantes concernientes a sus hijos y que están estipulados en el pacto de convivencia que se firma en el momento de la matrícula. Para Litvack, Mcdougall y Romney (1997 citado en Garaigordobil y García, 2006) define la empatía como la capacidad que tienen las maestras para dar respuesta a los demás teniendo en cuenta tanto los aspectos cognitivos como afectivos y, exaltar la importancia que tiene cada uno de discriminar entre el propio yo y el de los demás. Se puede considerar que las maestras hacen reconocimiento de cada una de las emociones de los padres de familia para poder comunicar y manifestar el compromiso que cada uno tiene para sus hijos de manera asertiva, respetuosa, cordial y mejorar las relaciones basadas en la tolerancia.

Asertividad

¿Cómo hace para decirle a un compañero de trabajo o padre de familia que está en desacuerdo frente a una inconformidad?

Según las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras comentan que es importante hacerle saber a las personas que conforman el talento humano del jardín y padres de familia los desacuerdos e inconformidades teniendo siempre presente el momento, espacio y las palabras adecuadas para manifestarlo siendo muy respetuosas. Mego (2019) menciona que la habilidad de la asertividad debe ser emergente en la labor de las maestras, en el que tengan la capacidad de expresar con libertad y con respeto lo que sienten, sin temor a que

puedan ser señaladas o criticadas por las demás y dejar una sensación de tranquilidad y armonía dentro de la comunidad educativa. Se puede enfatizar que las maestras están en la capacidad de dirigirse a la comunidad educativa para manejar un nivel de tolerancia, respeto en el momento de dirigirse hacia los demás, en un tiempo prudente y confiable de forma asertiva.

¿Por qué cree que es importante hablar con las personas ante una inconformidad?

Con respecto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras 1, 4, 5 y 6 revelan que es importante dialogar con las personas en el momento de una inconformidad, para darle a tiempo una solución en pro de beneficio para todos y así mantener buenas relaciones, mientras que para las maestras 2 y 3 refieren que es importante manifestarle a los demás que están en desacuerdo con alguna eventualidad de manera respetuosa, pero también argumentan que hay personas con las que no se pueden expresar por su temperamento, por lo que prefieren contar con la coordinadora o en su mejor medida callar. Para Martínez (2014) una de las principales cualidades en las maestras es brindarle a la comunidad educativa valores de autoestima, seguridad, respeto y asertividad fortaleciendo habilidades emocionales que le permiten al ser humano llevar una vida armoniosa consigo misma y con la comunidad educativa y expresar de forma eficaz sus emociones, para darle un sentido de respuesta positiva a la situación. Desde esta perspectiva podría mencionarse que las maestras logran expresar su sentir e indagar medidas de beneficio para las partes afectadas, pero de la misma forma también prefieren conservar la distancia entre la comunidad educativa y sus pares, para evitar malentendidos y así no crear ambientes tensos en la comunidad educativa.

Responsabilidad

¿Por qué cree que es una persona responsable?

En cuanto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras consideran que la responsabilidad se maneja de acuerdo a las circunstancias, el tiempo o la disposición lo permitan. Se trata de que en lo posible todo este en el tiempo acordado para que este no afecte el trabajo de los demás y se maneje un buen equipo de trabajo. Según Sulca (2018) cada maestra debe reflexionar sobre su práctica y experiencia institucional y crear procesos de aprendizaje continuo de modo interno, individual y colectivo, para construir y fortalecer su identidad y responsabilidad profesional. Cada maestra debe hacerse una evaluación en el que describa en síntesis de sus aciertos y desaciertos más resaltantes tal cual como se presentan en la realidad, de modo que sirva a los entes superiores y, a las mismas maestras para valorar las acciones tanto para la dimensión profesional y personal, de modo que contribuya a la superación de sus debilidades. Por lo que se puede decir que las maestras reconocen la realidad o las diferentes situaciones que afectan para que la responsabilidad no se maneje de acuerdo con los parámetros del jardín y reflexionan de los pros y contras para llegar a la superación de algunas debilidades y la búsqueda del compromiso hacia su trabajo.

¿Cómo se maneja la responsabilidad al trabajar en equipo?

Con base en las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras expresan que para que exista responsabilidad se debe trabajar en equipo cada una debe estar comprometida con las funciones a realizar para que dicho objetivo se pueda lograr y la ganancia sea colectiva. Para Sulca (2018) se debe reflexionar sobre sus prácticas, experiencias y funciones en la institución para desarrollar procesos de aprendizaje continuo de modo individual y colectivo. Para construir identidad, responsabilidad profesional y laboral. Con lo anterior se puede inferir que las maestras reconocen que para trabajar en equipo cada una debe estar

comprometida con su labor y su función asignada en pro de una ganancia para todo el equipo de trabajo.

Puntualidad

¿Qué significa ser puntual para usted?

En relación con las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras comentan que la puntualidad es básica y fundamental en cada área de su vida, donde principalmente la relacionan con su labor de ser puntuales al entregar sus obligaciones a tiempo y cumplir con el horario establecido, para las maestras 1 y 2 manifiestan que no son comprometidas en esta virtud de acatar con el horario ya que en la gran mayoría de las ocasiones se retardan. Mego (2019) menciona que la habilidad de la puntualidad en las maestras debe ser una cualidad que resalte en cada una de ellas, debe existir respeto para sí mismas y la comunidad educativa, siendo comprometidas con su quehacer como maestras. Puede afirmarse que las maestras conocen el buen sentido de lo que significa la habilidad de la puntualidad en las diferentes áreas de la vida, sin embargo, reconocen que deben ser más responsables en el momento de cumplir con el horario por respeto a la comunidad educativa y además porque son un gran ejemplo para seguir.

¿Por qué creería que debemos ser puntuales?

Según las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras piensan que el ser puntuales es esencial en cada fase de su vida, ya que son generadoras de ejemplo y de esta manera ayudan a promover un ambiente cálido de respeto y responsabilidad para la comunidad educativa. Para Mayer y Salovey (2001) plantean que las maestras deben ser integrales de brindar impacto en los diferentes espacios y prácticas en el que se vea reflejado la persistencia, el

compromiso, el respeto, el acatamiento y la puntualidad, en el momento de compartir con otras personas diversidad de escenarios. Se podría mencionar que las maestras reconocen la habilidad de la puntualidad como una acción de compromiso y respeto hacia los demás, en pro de generar un buen ambiente laboral con la comunidad educativa, aunque a veces no son cumplidas, lo que demuestran una actitud positiva hacia este aspecto, pero que les falta compromiso para lograrlo.

Obediencia

¿Qué es la obediencia para usted?

Con respecto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras la obediencia es seguir y cumplir con cada una de las obligaciones contractuales del jardín infantil siendo comprometidas sin que esta sea sumisa. Según Mayer y Salovey (2001) la obediencia es habilidad de controlar la intencionalidad de crear impacto en nuestro espacio/ práctica y de que el accionar se encuentre basado en la perseverancia, la puntualidad, el compromiso y el respeto. Se puede decir que las maestras son comprometidas con sus responsabilidades contractuales y con todo lo referente a la práctica pedagógica.

¿Qué sentido tiene obedecer en el ambiente laboral?

En cuanto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras afirman que tiene sentido el cumplir con cada una de las obligaciones contractuales, ser comprometidas y estar pendiente de todo lo que se pueda necesitar para que se pueda prestar servicio de calidad. Según Mayer y Salovey (2001) la obediencia es la intencionalidad de crear impacto en nuestro espacio/ práctica y de que el accionar se encuentre basado en la perseverancia, la puntualidad, el compromiso y el respeto. Se puede decir que las maestras

tienen la intención de manejar un entorno de responsabilidad, cumplimiento y perseverancia siendo comprometidas con su trabajo.

Curiosidad

¿Por qué crees que las maestras deben ser curiosas?

En las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras manifiestan que se debe ser curiosas, para fortalecer en los niños procesos pedagógicos innovadores, que les permitan llegar a las experiencias significativas a través de sus propios intereses, además el ser curiosas les ayuda adquirir conocimientos y aprendizajes nuevos para transmitirlos a los niños de una forma lúdica y creativa. Según Mayer y Salovey (2001) la curiosidad es la habilidad de descubrir nuevos retos y conocimientos innovadores que produzcan gusto y placer en el que hacer como maestras para promover prácticas de exploración, imaginación e indagación. Las maestras son agentes de adquirir conocimientos nuevos para transmitir experiencias y aprendizajes significativos, en pro de satisfacer las necesidades e intereses de los niños y la comunidad educativa para lograr que sean seres activos y felices, pero en el momento que deben poner en práctica lo que consideran novedoso, no les da el resultado esperado y siguen haciendo las mismas actividades cotidianas sin lograr el cambio de sus prácticas pedagógicas hacia las condiciones cambiantes de la época actual.

¿Qué la hace una maestra curiosa?

En las habilidades emocionales con la comunidad educativa las maestras comentan que las hacen curiosas ser investigativas, innovar y proponer actividades lúdicas permitiendo que los niños y la comunidad educativa exploren, sientan gozo y placer por la actividad en la que participan. Para Mayer y Salovey (2001) la curiosidad debe estar en el amor propio de su

quehacer, el interés por investigar y actualizarse constantemente ya que son orientadoras y mediadoras de producir nuevos retos y prácticas de experiencias significativas y de interés para la comunidad educativa. Se puede afirmar que las maestras reconocen la gran habilidad de ser curiosas en su rol, promoviendo en la comunidad educativa experiencias enriquecedoras y de aprendizaje lo cual permite que el ambiente laboral fluya y la intencionalidad de innovar logre crear impacto en la práctica.

Capítulo 5

Conclusiones y perspectivas

A continuación, se presenta las conclusiones con respecto a las habilidades emocionales consigo mismo y con la comunidad educativa de las maestras de primera infancia que hacen parte de este estudio. Con respecto a las habilidades emocionales consigo mismo se tiene en cuenta el auto control, la conciencia emocional, el compromiso, el autodomínio, el éxito, autoestima, la confianza consigo misma, la comunicación, el optimismo, la felicidad y la evaluación. También se presenta las perspectivas.

5.1 Conclusiones

Respecto al autocontrol las maestras lo confunden con comportamientos pasivos de tolerancia sin actuar de manera asertiva ante las diversas situaciones que se les presenta, no comunican lo que sienten frente a ciertos aspectos que generan inconformidad por lo que esto incurre en que se guardan sus sentimientos que se acumulan y pueden manifestar con comportamientos de inconformidad y esto puede generar malestar en el ambiente laboral.

Las maestras no tienen claro el concepto de conciencia emocional y confundes con autodomínio el control de sus emociones ante situaciones negativas y positivas. Prefieren manejar la tolerancia para no actuar por impulsos ante emociones fuertes, con lo cual consideran que la tolerancia es el mejor aliado para mantener las buenas relaciones interpersonales y laborales.

Con respecto al compromiso con el jardín infantil las maestras consideran que se manifiesta al ser puntuales y entregar sus obligaciones contractuales a tiempo, sin embargo, no

se observa que sean propositivas en situaciones especiales que se salen de la cotidianidad en el jardín infantil. Pero ante la presencia administrativa tratan de destacarse sobre las demás, realizan actividades de manera individual sin trabajar en equipo y argumentan sus posturas para demostrar autodominio, aunque dos de ellas prefieren escuchar a las demás y sumarse a lo que ellas dispongan sin dar sus puntos de vista, lo que consideran que es lo mejor para no tener enfrentamientos.

Con base en el éxito las maestras están enfocadas en que tener solvencia económica, estudios y cosas materiales sin enfocarse en mejorar sus habilidades emocionales para poder conseguir cualquier cosa que se propongan para que cada una de ellas sienta satisfacción de lo que se alcanza. Por lo que es bastante importante que las maestras creen espacios para reflexionar y mejorar aspectos mediante una autoevaluación de su trabajo. Sin embargo, consideran que no llegan al éxito porque no se sienten satisfechas en la contratación laboral, lo que afecta emocionalmente y pierden compromiso en su profesión.

Las maestras en el desarrollo de la autoestima en cuanto a su trabajo realizado en el jardín tienen amor propio y confianza en sí mismas e intentan ser creativas e innovadoras para que los niños se sientan interesados y seguros con cada una de las actividades que se realizan. Hay seguridad y se sienten capaces de realizar las cosas que se les pide. Las maestras construyen la confianza hacia los demás a través de las habilidades comunicativas como la interacción y el acompañamiento en situaciones que lo puedan necesitar. Para sentirse confiadas procuran manejar buenas relaciones interpersonales.

Con respecto a la comunicación las maestras sienten que es fácil poder expresar y comunicar lo que sienten o hablar de aspectos importantes para mejorar el entorno laboral, pero en ocasiones prefieren callar o no decir las cosas para no afectar a los demás, esto podría

repercutir en el sentido de no poder manifestar completamente lo que se piensa o se siente y en algunos casos no se puede llegar a una solución inmediata y nuevas problemáticas que surgen se acumulan.

Día a día las maestras se enfrentan a diferentes situaciones que hacen de ellas personas muy optimistas y positivas que buscan siempre dar solución y ver el lado positivo de las cosas. Para las maestras el ideal de ser feliz es estar bien con sus familias, en su rol como maestras y obtener las cosas que se proponer a lo largo de su vida, estar bien en su trabajo y con todas las personas con las que interactúan día a día. Sin embargo, se observa en el ambiente laboral cierta inconformidad por el exceso de tareas que no se alcanzan a realizar en la jornada laboral y se tienen que llevar para sus hogares y este ocupa tiempo familiar y de descanso.

En cuanto al liderazgo se evidencia en algunas de ellas ante la presencia de la administradora educativa de la institución, quien les retribuye con la participación en, talleres, capacitaciones y permisos de ausentismo. La mayoría de ellas se sienten gran capacidad propositiva pero muchas veces al momento de ejecutar sus ideas no se cumple con las expectativas que dimensionan.

Las maestras realizan procesos de autoevaluación mensuales en las que consignan o relatan su proceso en el jardín de acuerdo con los ítems preestablecidos por la secretaria de integración social que dan cuenta del cumplimiento de sus funciones, con evidencias fotográficas en las que no se plasma ni los sentimientos ni las emociones consigo mismo y con la comunidad educativa. Es una autoevaluación de tipo vertical.

Las maestras en ciertas ocasiones manifiestan que se debe tener más compromiso y no dejar que los aspectos externos (problemas personales, recarga laboral, poco reconocimiento laboral y mala actitud de los padres de familia) generen desinterés por su vocación profesional.

En cuanto a las habilidades emocionales con la comunidad educativa con respecto a la orientación al servicio las maestras tienen claridad sobre las características propias del mismo con calidad que finalmente conlleva al beneficio de la atención integral a los niños con respeto, compromiso y disposición. Como también tratan de mantener buenas relaciones con los padres de familia dentro de los parámetros de la tolerancia y conciliación, ante la actitud negativa y falta de cordialidad de algunos de ellos.

En cuanto a la flexibilidad en el cumplimiento de las responsabilidades, es considerada como la participación interacción de las dinámicas que conllevan al mejoramiento de la comunidad educativa, las cuales consideran deben ser honestas y con compromiso para que no generen inconformidades en el ambiente laboral, consideran que esa flexibilidad debe asumirse de forma responsable sin recarga laboral, pero que no se hace, porque así no quieren participar de actividades extra laborales lo tienen que hacer por el tipo de contratación que tienen como contratista y que negarse a cumplirlas, puede causar la no renovación del contrato.

La actitud como maestras tratan de asumirlas positivamente, aunque la recarga laboral influye en que se genere tensiones. Además, no existe empatía entre todas las maestras, esto afecta en el entorno laboral. Se considera que el respeto es necesario, sin embargo, no siempre se cumple y esto ocasiona roles que afectan los diferentes escenarios en el jardín infantil. Aunque tiene claro el concepto del respeto en algunos espacios se evidencia la falta de él, que afecta directamente a las que van dirigidas las actitudes y comentarios displicentes. Esto finalmente estos tipos de comportamientos afectan la confianza de alguna de ellas hacia los demás, porque

no alcanzan a dimensionar la lealtad y seguridad que puedan tener hacia ellas. Aunque otras de ellas procuran mantener actitudes positivas, para no reñir y generar armonía laboral.

Consideran que tiene habilidades que les permiten promover soluciones ante situaciones que se presentan con la comunidad educativa y buscar las mejores alternativas para mejorarlas. Estas habilidades son fundamentales en la labor educativa con los niños porque ellos están a merced de las maestras en ausencia de sus padres. También en las habituales diferencias con los padres de familia se requiere la serenidad y el buen juicio para disminuir la tensión de los padres de familia y crear un ambiente de respeto. Lo que hace falta es mayores habilidades emocionales con respecto a las situaciones de diferencias que se presentan con las compañeras.

Ante ciertas inconformidades que surgen en la vida cotidiana en el jardín infantil. Consideran algunas de ellas que es importante dialogar en forma respetuosa, pero otras prefieren no expresar sus sentimientos para evitar enfrentamientos o ser agredidas verbalmente, que afecten su integridad.

En cuanto la responsabilidad la relacionan con el cumplimiento de las obligaciones, aunque reiteran el exceso de trabajo extralimita su dimensión personal, pero, sin embargo, trabajan en equipo en el momento que se requiere. Parte de esa responsabilidad implica la habilidad de la puntualidad en las diferentes funciones, tanto de la vida personal como laboral, aunque reconocen algunas de ellas que no siempre respetan los horarios de ingreso por circunstancias que consideran ajenas como el tráfico y obligaciones de tipo personal.

La obediencia la consideran importante en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, lo cual asume con su misión, porque es una manera de control administrativo en

el desempeño de sus funciones que implica responsabilidad y perseverancia a las cuales se han comprometido.

En cuanto a la curiosidad puesta en escena en el aula de clase las maestras comprenden que es necesario el fortalecimiento de los procesos pedagógicos e innovadores con los niños que permitan experiencias significativas de acuerdo con los intereses de los niños. Esta curiosidad la adquieren a través de conocimientos y aprendizajes nuevos que los aplican en las actividades educativas, lúdicas y creativas. Consideran que todo ello ayuda a salir de la rutina y los niños tienen momentos de esparcimiento, esa curiosidad la adquieren de manera reflexiva para solucionar retos que se le presentan en sus jornadas diarias.

La entrevista abierta como guía se utiliza en este estudio para obtener información directa de las maestras que se expresan de manera libre y espontánea sobre los aspectos que son objeto de estudio en las habilidades emocionales consigo mismo y con la comunidad educativa.

En general las maestras desconocen el significado de las habilidades emocionales, se les dificulta el reconocimiento de ellas mismas y con la comunidad educativa, por lo tanto, tratan de manifestar un bienestar emocional superficial, de conformismo y algunas veces el ambiente laboral se enturbia por querer que vean en ellas actitudes que no poseen, pero que tratan de destacarse en presencia de los administrativos, esto incomoda a las compañeras de trabajo. Pero el tipo de contratación, por servicios prestados, que es por periodos limitados de tiempo las obliga a tener aceptación por parte de las personas que deciden si se renuevan los contratos.

5.2 Perspectiva

Las maestras se preparan por cinco años en instituciones que se enfocan en la formación como profesionales críticos, con bases teórico prácticas y manejo de diferentes didácticas respecto a su ejercicio académico como maestras, pero no se preparan para afrontar circunstancias positivas o negativas que hacen que sus habilidades emocionales salgan a flote, se fortalezcan para hacer bien su labor y tengan estabilidad emocional ya que comparten su día a día con niños que se encuentran en la primera infancia, por lo que ellas son ejemplo para ellos y se convierten en referentes en la formación de valores, comportamientos, emociones y además, el impacto en el desarrollo y el aprendizaje. También se relacionan todos los días con padres de familia con los que debe tener habilidades de interacción social para generar un clima agradable que les permita ayudarlos a cumplir con los compromisos tanto en los derechos y deberes de sus hijos, como con los parámetros estipulados en el pacto de convivencia. También debe interrelacionar con personal interdisciplinar (psicólogo, nutricionista y educador especial) para trazar acciones conjuntas con el fin de brindar la atención y educación que a los niños requieren para su desarrollo integral. Simultáneamente con el personal del jardín infantil que pasan la mayor parte del día y con el que hacen equipo de trabajo para realzar funciones, actividades para poder brindar un buen servicio a la comunidad educativa. Por todo ello la formación de las maestras de educación inicial es compleja y difícil ya que es una labor que requiere bastante responsabilidad, compromiso, puntualidad, respeto y una comunicación asertiva no solo por la interacción que se tiene con la comunidad educativa, sino que además son un modelo para las personas con las que comparten.

Las situaciones que las maestras enfrentan con gran intensidad día a día son la de los primeros años de su práctica profesional. Un tiempo en el que crece constantemente con sus

sueños, con sus puntos de vista y pensamientos consigo mismas y con la comunidad educativa en el que está constantemente en innovación y formándose para optimizar sus prácticas pedagógicas y compartirlas en el espacio de la experiencia lúdico – creativa, promoviendo en los niños y la comunidad educativa ambientes de aprendizajes significativos, de interés, seguros y tranquilos.

El Jardín Infantil se deben implementar estrategias en pro del reconocimiento de las habilidades emocionales de las maestras consigo mismas, en el que ellas puedan reconocerlas, analizarlas y hacer una auto reflexión, sobre sus actitudes, conductas y su comunicación hacia la comunidad educativa y así lograr progresivamente en el ambiente laboral.

En el momento que las maestras son reconocidas y valoradas por su labor y desempeño, son promotoras de ser una excelentes mediadoras, orientadoras y facilitadoras en el que invitan a los niños a ser seres activos y a la comunidad educativa ser partícipes de la construcción de los intereses y derechos que necesitan sus hijos, generando habilidades emocionales consigo mismas y con la comunidad educativa de respeto, tolerancia, gratitud y compromiso, frente a la magnitud de responsabilidades que acarrear la profesión de ser maestras y modelo de ejemplo que transmiten a la comunidad educativa, teniendo en claro que las variables son necesarias en el desempeño de las maestras bien sean positivas o negativas.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, E. (2018). La competencia emocional como reto en la formación y actualización docente. Reflexiones a partir de un estudio de casos en educación básica en México. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 17, 199 – 220.
- Araujo, M. C. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*. 4(2), 132-147.
- Arrieta, Y., Córdoba, Maestre, L. y Niño, K. (2015). *Habilidades emocionales del docente en su práctica pedagógica*. (Trabajo de grado). Universidad del Norte. Barranquilla.
- Ávila, A. (2018). Perfil docente, bienestar y competencias emocionales para la mejora, calidad e innovación de la escuela. *Revista boletín redipe*, 8(5), 131 144.
- Barrientos, A. (2016). *Habilidades sociales y emocionales del profesorado de educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula*. (Trabajo de grado). Universidad complutense de Madrid. Madrid.
- Bernal, S. L. (2019). *Competencias emocionales de las maestras de primera infancia y su influencia en el desempeño de las funciones educativas*. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá.
- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 95-114.
- Baron, R. (1997). *Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social intelligence*. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- Cabello, R., Ruiz, D. y Fernández, P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13(1), 41-49.
- Chiappe, A. y Cuesta, J. C. (2013). Fortalecimiento de las habilidades emocionales de los educadores: interacción en los ambientes virtuales. *Educ. Educ.* 16(3), 503-524.

- Cortes, K. y Gutiérrez, L. (2019). *Relación entre clima organizacional y la inteligencia emocional en cuerpo docente de I.E.D Agustín Parra de Simijaca*. (Trabajo de grado). Universidad de Cundinamarca. Facatativá.
- Cruz, P. (2014). Creatividad e Inteligencia Emocional. (Como desarrollar la competencia emocional, en Educación Infantil, a través de la expresión lingüística y corporal). *Historia y Comunicación Social*, 19. 107-118.
- Cuadra, E. y Herrera, N. (2017). *Nivel de habilidades sociales y el desempeño de los docentes de la I.E Santa Teresita de Jesús, de la Ciudad de Trujillo*. (Trabajo de grado). Universidad católica de Trujillo Benedicto XVI. Trujillo, Perú.
- Dasgupta, P. (1988). *Trust as a Commodity*. In D. Gambetta (compiled). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell.
- De Andrés, C. (2005). La educación emocional en edades tempranas y el interés de su aplicación en la escuela. Programas de educación emocional, nuevo reto en la formación de los profesores. *Tendencias pedagógicas*, 10, 107-123.
- De Souza Barcelar, L. (2008). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. (Tesis doctoral). Universidad autónoma de Barcelona facultad de ciencias de la educación.
- Espinoza, M. y Fiorela, A. (2017). *Programa 'Soy feliz con mis Emociones 'e inteligencia emocional en estudiantes de secundaria de una institución educativa particular de San Isidro en el 2017*. (Trabajo de grado). Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, Perú.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2004). el uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. *Boletín de Psicología*, 80, 59-77.
- Extremera, N., Fernández, P. y Duran, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en maestras. *Encuentros en psicología social*, 1, 260-265.

- Garaigordobil, M. y García, P. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. *Revista Psicothema*, 18(2), 180-186.
- García, J. Á. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje Educación. *Revista Educación*, 36(1), 1-24.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Gómez, F. H. (2015). Los sentimientos y las emociones en la identidad profesional de profesor. *Praxis Pedagógica*, 16, 39-52.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México, D.F: Editorial Mc Graw-Hill.
- Macià, M. (2016). La comunicación familia-escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(1), 73 – 83.
- Mego, A. (2019). *Programa 'Soy feliz con mis Emociones' e inteligencia emocional en estudiantes de primero de secundaria de una institución educativa particular de San Isidro en el 2017*. (Trabajo de grado). Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, Perú.
- Pedrozo, I. (2016). *El sentido del acoso escolar desde la mirada de los estudiantes de cuarto y quinto de básica primaria de una institución educativa pública de Bucaramanga*. (Trabajo de grado). Universidad Industrial De Santander. Bucaramanga.
- Ramos, L. C., Gómez, M. G. y García, N. J. (2015). *Construcción de una plataforma tecnológica para mejorar la comunicación entre los actores educativos*. (Trabajo de grado). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Monterrey, México.
- Rojas, M. (2019). Desarrollo de habilidades para la vida. *Revista electrónica*, 11 (2), 1-5.

- Sánchez, J. M. y Pena, J. A. (2005). Actividad asociativa, confianza y generación de capital social: evidencia empírica. *Revista Ekonomiaz*, 59(2), 136-159.
- Sánchez, M. T., Fernández, P., Montañés, J. y Latorre, J. M. (2008). Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6(2), 455-474.
- Santos, M. Á. (2014). *La evaluación como aprendizaje: cuando la flecha impacta en la diana*. Madrid: Narcea.
- Segovia, J. D., Gallego, J. L., García, I. y Rodríguez, A. (2010). Competencias comunicativas de maestros de formación. *Revista de curriculum y formación del profesorado*, 14(2), 303-323.
- Suárez, Y. y Wilches, C. (2014). Habilidades emocionales en una muestra de estudiantes universitarios: las diferencias de género. *Educ. Humanismo*, 17(28), 119-132.
- Sulca, N. (2018). *Clima institucional y desempeño laboral de docentes en instituciones educativas públicas de secundaria, Palcazu - Pasco*. (Trabajo de grado). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Trujillo, M. M. y Rivas, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales* 1, 9-24.
- Villanueva, R. y Valenciano, G. (2012). El papel de la maestra en la promoción de dos competencias de la inteligencia emocional de niñas y niños de quinto grado. *Revista Electrónica Educare*, 16(3), 49 -75.

Anexo

Consentimientos informados de las maestras que hacen parte de este estudio.



Consentimiento informado

Yo Yodira Salas Fonseca identificada(a) con el documento de identidad número 52513540 de Bogotá, he sido informado sobre los fines, objetivos, alcances, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en el proyecto "Título del proyecto", perteneciente a la **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**, Institución de Educación Superior colombiana sin ánimo de lucro con NIT: 800116217-2.

Así mismo, manifiesto que recibí una información clara y suficiente acerca de los procesos y destinación que tendrán los productos relacionados con el proyecto en mención. Que conozco y acepto los propósitos institucionales, la destinación académica y comercial de los resultados de dicha investigación, como: publicaciones, fotografías, entrevistas, material filmico, entre otros que pueden ser de público conocimiento.

Doy constancia de haber leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Yodira Salas Fonseca
 Nombre: Yodira Salas Fonseca
 Documento de identidad: 52513540

Sí es analfabeta

Un testigo que sepa leer y escribir debe firmar, de ser posible esta persona debería ser elegida por el participante y no debe tener conexión con el equipo de investigación. Los participantes analfabetos deberían incluir su huella dactilar también.

 Nombre del testigo:
 Documento de identidad del testigo:

Huella del participante:

Por parte del investigador

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura detallada del documento de consentimiento informado al participante. El, ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que el individuo ha dado consentimiento de forma libre.

Se le ha sido proporcionada una copia de este documento de Consentimiento Informado al participante _____ (iniciales del investigador/asistente)

 Nombre:
 Documento de identidad:

www.uniminuto.edu

Consentimiento informado

Yo Angela Muñoz Baharquez identificado(a) con el documento de identidad número 1072641733 de Chia, he sido informado sobre los fines, objetivos, alcances, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en el proyecto "Título del proyecto", perteneciente a la **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**, Institución de Educación Superior colombiana sin ánimo de lucro con NIT: 800116217-2.

Así mismo, manifiesto que recibí una información clara y suficiente acerca de los procesos y destinación que tendrán los productos relacionados con el proyecto en mención. Que conozco y acepto los propósitos institucionales, la destinación académica y comercial de los resultados de dicha investigación, como: publicaciones, fotografías, entrevistas, material filmico, entre otros que pueden ser de público conocimiento.

Doy constancia de haber leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Angela Muñoz Baharquez
 Nombre: Angela Muñoz Baharquez
 Documento de identidad: 1072641733 de Chia.

Si es analfabeta

Un testigo que sepa leer y escribir debe firmar, de ser posible esta persona debería ser elegida por el participante y no debe tener conexión con el equipo de investigación. Los participantes analfabetos debieran incluir su huella dactilar también.

Nombre del testigo: _____
 Documento de identidad del testigo: _____

Huella del participante: _____

Por parte del investigador

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura detallada del documento de consentimiento informado al participante. El, ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que el individuo ha dado consentimiento de forma libre.

Se le ha sido proporcionada una copia de este documento de Consentimiento Informado al participante _____ (iniciales del investigador/asistente)

Nombre: _____
 Documento de identidad: _____

www.uniminuto.edu

Consentimiento Informado

Yo Rosalba Ilián C identificada(a) con el documento de identidad número 51914657 de Bogotá, he sido informado sobre los fines, objetivos, alcances, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en el proyecto "Título del proyecto", perteneciente a la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, Institución de Educación Superior colombiana sin ánimo de lucro con NIT: 800116217-2.

Así mismo, manifiesto que recibí una información clara y suficiente acerca de los procesos y destinación que tendrán los productos relacionados con el proyecto en mención. Que conozco y acepto los propósitos institucionales, la destinación académica y comercial de los resultados de dicha investigación, como: publicaciones, fotografías, entrevistas, material filmico, entre otros que pueden ser de público conocimiento.

Doy constancia de haber leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Rosalba Ilián Castañeda
 Nombre:
 Documento de identidad: 51914657

Si es analfabeta

Un testigo que sepa leer y escribir debe firmar, de ser posible esta persona debería ser elegida por el participante y no debe tener conexión con el equipo de investigación. Los participantes analfabetos debieran incluir su huella dactilar también.

Nombre del testigo: _____
 Documento de identidad del testigo: _____

Huella del participante:

Por parte del investigador

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura detallada del documento de consentimiento informado al participante. El, ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que el individuo ha dado consentimiento de forma libre.

Se le ha sido proporcionada una copia de este documento de Consentimiento Informado al participante _____ (iniciales del investigador/asistente)

Nombre: _____
 Documento de identidad: _____

www.uniminuto.edu

Consentimiento informado

Yo Sonia Maricón López identificado(a) con el documento de identidad número 52391421 de 52391421, he sido informado sobre los fines, objetivos, alcances, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en el proyecto "Título del proyecto", perteneciente a la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, Institución de Educación Superior colombiana sin ánimo de lucro con NIT: 800116217-2.

Así mismo, manifiesto que recibí una información clara y suficiente acerca de los procesos y destinación que tendrán los productos relacionados con el proyecto en mención. Que conozco y acepto los propósitos institucionales, la destinación académica y comercial de los resultados de dicha investigación, como: publicaciones, fotografías, entrevistas, material filmico, entre otros que pueden ser de público conocimiento.

Doy constancia de haber leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Sonia Maricón López

Nombre:

Documento de identidad:

Si es analfabeta

Un testigo que sepa leer y escribir debe firmar, de ser posible esta persona debería ser elegida por el participante y no debe tener conexión con el equipo de investigación. Los participantes analfabetos debieran incluir su huella dactilar también.

Nombre del testigo:

Documento de identidad del testigo:

Huella del participante:

Por parte del investigador

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura detallada del documento de consentimiento informado al participante. El, ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que el individuo ha dado consentimiento de forma libre.

Se le ha sido proporcionada una copia de este documento de Consentimiento Informado al participante ____ (iniciales del investigador/asistente)

Nombre:

Documento de identidad:

www.uniminuto.edu

Consentimiento informado

Yo Rosalba Castellanos identificado(a) con el documento de identidad número 21-110-628 de Valledupar, he sido informado sobre los fines, objetivos, alcances, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en el proyecto "Título del proyecto", perteneciente a la **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**, Institución de Educación Superior colombiana sin ánimo de lucro con NIT: 800116217-2.

Así mismo, manifiesto que recibí una información clara y suficiente acerca de los procesos y destinación que tendrán los productos relacionados con el proyecto en mención. Que conozco y acepto los propósitos institucionales, la destinación académica y comercial de los resultados de dicha investigación, como: publicaciones, fotografías, entrevistas, material filmico, entre otros que pueden ser de público conocimiento.

Doy constancia de haber leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Rosalba Castellanos

Nombre:

Documento de identidad:

21-110-628-villefa.

Si es analfabeta

Un testigo que sepa leer y escribir debe firmar, de ser posible esta persona debería ser elegida por el participante y no debe tener conexión con el equipo de investigación. Los participantes analfabetos debieran incluir su huella dactilar también.

Nombre del testigo:

Documento de identidad del testigo:

Huella del participante:

Por parte del investigador

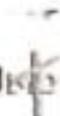
He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura detallada del documento de consentimiento informado al participante. El, ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que el individuo ha dado consentimiento de forma libre.

Se le ha sido proporcionada una copia de este documento de Consentimiento Informado al participante ____ (iniciales del investigador/asistente)

Nombre:

Documento de identidad:

www.uniminuto.edu



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos



Consentimiento Informado

Yo Lidia Alejandra Salinas identificado(a) con el documento de identidad número 20035494 de Cota Candé, he sido informado sobre los fines, objetivos, alcances, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en el proyecto "Título del proyecto", perteneciente a la **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**, Institución de Educación Superior colombiana sin ánimo de lucro con NIT: 800116217-2.

Así mismo, manifiesto que recibí una información clara y suficiente acerca de los procesos y destinación que tendrán los productos relacionados con el proyecto en mención. Que conozco y acepto los propósitos institucionales, la destinación académica y comercial de los resultados de dicha investigación, como: publicaciones, fotografías, entrevistas, material filmico, entre otros que pueden ser de público conocimiento.

Doy constancia de haber leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Nombre:

Documento de identidad: 20035494

Si es analfabeta

Un testigo que sepa leer y escribir debe firmar, de ser posible esta persona debería ser elegida por el participante y no debe tener conexión con el equipo de investigación. Los participantes analfabetos debieran incluir su huella dactilar también.

Nombre del testigo:

Documento de identidad del testigo:

Huella del participante:

Por parte del investigador

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura detallada del documento de consentimiento informado al participante. El, ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que el individuo ha dado consentimiento de forma libre.

Se le ha sido proporcionada una copia de este documento de Consentimiento Informado al participante ____ (iniciales del investigador/asistente)

Nombre:

Documento de identidad:

www.uniminuto.edu