

**Inteligencia emocional y social: factores determinantes en la conducta  
estudiantil en el aula de clases**

**Sandra Liliana Arias Sanabria**  
[sandraliliana.arias@uptc.edu.co](mailto:sandraliliana.arias@uptc.edu.co)

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. UPTC

**Resumen**

Esta investigación se propuso identificar y determinar, las características y elementos fundamentales, enmarcados dentro del concepto de inteligencia emocional, según habilidades mencionadas en el modelo de Bar-on, que impactan el clima en el aula de clases de los estudiantes de la escuela del grado 8-4 de la Institución Educativa Simón Bolívar de Tunja. El diseño metodológico se sustenta en el enfoque cualitativo, se desarrolla a través de un estudio de caso utilizando instrumentos como observación, registrada en diarios de campo, diagnóstico psicopedagógico, entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Dentro de los resultados se halló un déficit en el manejo de habilidades emocionales y sociales, lo cual influye directamente en un clima de aula poco favorable para procesos de socialización y enseñanza-aprendizaje.

**Palabras clave**

Clima escolar, educación, disciplina, inteligencia emocional y social

## **Emotional and social intelligence as determinants in student behavior in the classroom**

### **Abstract**

This research aimed to establish and identify the fundamental characteristics and elements, framed within the concept of emotional intelligence, that impact the climate in the classroom of students of the 8-4 grade school of the Simon Bolívar Educational Institution of Tunja . The methodological design is based on the qualitative approach and is developed through a case study using instruments such as observation logs, psych pedagogical diagnosis, semi-structured interviews and focus groups. It was found that a significant percentage of the students have a deficit in the management of emotional and social skills, which directly influences a classroom climate that is not conducive to socialization and teaching-learning processes.

### **Keywords**

Classroom climate, education, discipline, emotional and social intelligence

## **Inteligência emocional e social como determinantes no comportamento dos alunos na sala de aula**

### **Resumo**

Esta investigação se propõe a estabelecer, identificar as características e elementos fundamentais, em marcados dentro do conceito de inteligência emocional, que impactar o clima na aula de aulas de alunos da escola de graduação 8-4 da Instituição Educativa Simon Bolívar de Tunja. O projeto metodológico se sustenta no ambiente de desenvolvimento e se desenvolve através de um estudo de caso utilizando instrumentos como bácoras de observação, diagnóstico psicopedagógico, entrevistas semiestruturadas e grupos foca leem. Dentro dos resultados se aloja em um meio significativo dos educandos pose um déficit na gestão de habilidades emocionais e sociais, ao que mais influenciar diretamente em um clima de aula pouco favorável para processos de socialização e ensino-aprendizagem.

### **Palavras-chave**

Clima de educação, educação, disciplina, inteligência emocional e social.

## **Introducción**

La educación emocional se ha vuelto un tema mundial relevante en todos los ámbitos de la existencia social humana, debido a que, a partir de la profusa difusión y divulgación del libro *La inteligencia emocional* (1996), que publicara su autor Daniel Goleman, más personas en el mundo volvieron la mirada hacia el estudio de las emociones, al asumirlas como un factor preponderante de la conducta humana.

Sin embargo en Colombia, así como también en varios países de América Latina, la educación emocional, -aunque no ha sido completamente asumida por los sistemas de educación institucionales como política de Estado-, no obstante el aumento que reflejan las cifras de violencia al interior de las instituciones escolares, ha empezado a contemplarse en los currículos como una de las acciones que redundaría en un mayor respeto por la integridad del otro y al aporte de estrategias que ayuden a la resolución adecuada de los conflictos, para así llegar a disminuir las situaciones de violencia entre los educandos.

En cuanto a lo anterior Bisguerra, afirma que la educación emocional se reconoce como una necesidad para la prevención y disminución de las problemáticas sociales que se presentan en la escuela debido a que estas se relacionan con aspectos de convivencia, competencias ciudadanas y relaciones sociales, por tanto, es a través de la educación como pueden ponerse en marcha procesos de desarrollo de las distintas competencias humanas (Bisguerra, 2003).

Factores como las emociones y aquellos que se relacionan con la parte afectiva, hacen parte desde hace algunas décadas del interés en el ámbito educativo; por tanto, de acuerdo con Fernández y Extremera, algunas instituciones educativas se han interesado en incluir dentro de sus currículos un tipo de habilidades diferentes a las cognitivas, como lo son las habilidades sociales y emocionales, siendo estas esenciales para el éxito en la vida (Fernández Berrocal & Extremera, 2002). De igual manera, dichas habilidades favorecen la mitigación de conductas dañinas para el clima escolar dentro del aula de clase.

En el ámbito educativo colombiano, si bien se han creado algunos proyectos en torno a la educación emocional, como “Pilos de corazón: Escuela de Inteligencia Emocional”, del colegio Cafam de la ciudad de Bogotá o “Mandela. El mito de Prometeo y Epimeteo: Recurso simbólico para el manejo inteligente de las emociones”, el tema de las emociones en las instituciones escolares aún está en pañales, mientras el problema de la violencia en los colegios viene en aumento, no obstante, experiencias como la del colegio Santo Tomas de Aquino de Bogotá, ganadores al premio Santillana de experiencias educativas 2013, serían signos de que existe una manera para paliar este flagelo que se manifiesta de múltiples maneras en las conductas problemáticas relacionadas con la convivencia escolar y la disciplina dentro y fuera del aula.

En lo que respecta a la pedagogía se ha hablado mucho sobre la educación integral; en Colombia este es un fin de la educación (Ley 115, 1994), lo que significa que deben formarse todas las dimensiones de la persona, sin embargo, en la mayoría de instituciones educativas se hace mayor relevancia a los procesos cognitivos, desligando y/o evitando el factor emocional del individuo, al respecto Rafael Enrique Buitrago Bonilla expone lo siguiente:

el tradicional énfasis de muchos sistemas educativos que potencian el desarrollo cognitivo mientras se despreocupan de las habilidades emocionales, tratando de mantener desligadas dos funciones que están íntimamente relacionadas y son interdependientes, dificulta un verdadero desarrollo integral, debido a que no se vincula, tal y como señalan Agulló, Filella, Soldevila & Ribes (2011) lo afectivo con lo cognitivo, impidiendo el reconocimiento de las emociones de los estudiantes, los padres de familia, los profesores y las demás personas que intervienen en el proceso educativo (Buitrago, 2012).

Por otra parte, en el mundo contemporáneo las relaciones interpersonales son cada vez más distantes, pues tienden a ser reemplazadas por las virtuales, (Trillos, 2017) esto podría incrementar la falta de habilidades sociales, necesarias para la adecuada convivencia en sociedad. Siguiendo lo anterior, Trillos en *El autista social en el marco del individualismo y el espectáculo* (2016), dice que en el momento en que un sujeto hace uso de espacios virtuales bien sea para recibir o dar información, ocurren procesos en su cerebro que le llevan a generar alguna sensación de bienestar, quizá mayor a la que le produciría la interacción personal con otro; con lo cual incurriría en un “desprendimiento social”, de tal manera que cuando la

persona se encuentra en una situación para la cual le sea necesario entablar relaciones interpersonales en contacto directo con el otro, cara a cara, esta situación le generará estrés, debido a la constante pérdida de habilidades y competencias para convivir en sociedad, aprender a compartir y a comunicarse con los demás (p.130.).

Además de lo anterior, el mal o nulo manejo de las emociones, abren puertas al estrés, la angustia, la intolerancia, el irrespeto; ello deriva en relaciones sociales complejas, donde se incrementan las oportunidades para las situaciones de conflicto. Lo anterior no es ajeno en las escuelas, donde los estudiantes se ven enfrentados diariamente a circunstancias en las que deben afrontar acuerdos y disensos con sus compañeros, demandándoles la práctica de sus habilidades sociales y emocionales a fin de ir sorteando el día a día en comunidad.

Un ejemplo que ilustra lo anterior, lo constituye la escuela Libertador Simón Bolívar de la ciudad de Tunja, que cuenta con 380 estudiantes en la jornada de la mañana; distribuidos en dos octavos, tres novenos, tres décimos, y tres grados once. En esta Institución sus directivas y profesores han venido evidenciando que en el grado 8-4 los estudiantes manifiestan estados de ánimo, que van de la ira a la euforia, hasta elevadas conductas de agresividad e intolerancia con sus compañeros y profesores, lo que repercute hacia el fomento creciente de la indisciplina dentro y fuera del aula escolar.

Según aseguran las directivas de la institución, esta situación ha impactado el proceso de aprendizaje de los estudiantes pues tanto docentes como padres de familia carecen de herramientas y saberes con las cuales enfrentar estas circunstancias, que además da al traste con el necesario buen clima emocional, impidiéndoles a toda la comunidad educativa, disfrutar del ejercicio de su profesión en un ambiente pacífico y agradable, lo que a la postre redundaría en sentimientos de frustración. Todo ello sin duda a la final vendría a influir en los resultados académicos y de desempeño psicosocial de la comunidad en la que está inmersa y hace parte la institución. Por tal motivo es imprescindible darle alcance con lo que hoy se conoce como inteligencia emocional y social.

Para ello se planteó una investigación que buscó identificar y establecer las características y elementos fundamentales enmarcados dentro del concepto de inteligencia emocional, según algunas habilidades mencionadas en el modelo de Bar-on; que impactaban

el clima y el ambiente en el aula de clases de los estudiantes de la escuela del grado 8-4 de la Institución Educativa Simón Bolívar de Tunja. De ese diagnóstico al final del artículo se proponen algunas consideraciones que sin pretender convertirse en soluciones definitivas por sí mismas, sí son pautas que buscan reorientar los modos y sentires de las relaciones dentro y fuera del aula escolar.

### **La inteligencia emocional**

El constructo inteligencia emocional (IE) se desarrolló en un primer momento en 1990 en un artículo publicado por Peter Salovey y John Mayer. En este se hacía referencia a un tipo de inteligencia social, el cual conllevaba habilidades como percibir, comprender y regular los sentimientos y emociones propios y de otros (Salovey, Mayer, citado en Trujillo & Rivas, 2005). Este concepto quedó en el olvido por un lapso de cinco años, hasta que el psicólogo y periodista americano Daniel Goleman, popularizó el término con la publicación de su libro “inteligencia emocional” (1995).

Según Goleman, el éxito de una persona no está determinado únicamente por su coeficiente intelectual o por sus estudios académicos, sino que además es importante el conocimiento emocional, lo que vendría siendo inteligencia emocional. Al hablar de inteligencia emocional, se hace mención a la capacidad que tiene un individuo para identificar su propio estado emocional y dirigirlo de forma adecuada. Esta habilidad repercute de forma muy positiva sobre las personas que la poseen, pues les permite entender y controlar sus impulsos, facilitando las relaciones comunicativas con los demás (Goleman, 1995).

Siguiendo lo anterior, la importancia de la IE consiste en aprender a administrar las emociones para que éstas le ayuden a configurar unas circunstancias sociales que le favorezcan. Se ha evidenciado que la carencia de IE, incide de manera directa en el rendimiento escolar y en desempeños más deficientes en cuanto a aspectos como, resolución de conflictos, problemas sociales, ansiedad, depresión, agresividad (Goleman, 1995).

Por otra parte, la falta o ausencia de alfabetización en IE dentro las instituciones educativas inciden en ciertos tipos de comportamiento como lo son la timidez o aislamiento, depresión, indisciplina, como también la ira y agresividad (Garaigordobil & Oñederra, 2003).

En esta misma dirección (Lopes, Salovey, & Rebecca Straus, 2003), confirman que aquellos estudiantes que puntúan alto en IE demuestran más satisfacción en las relaciones con sus amigos, así como interacciones más positivas y menos conflictos con sus pares.

### **Modelos de Inteligencia emocional**

En la literatura podemos encontrar distinción, entre los modelos de IE que se focalizan en las habilidades mentales, que permiten utilizar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el procesamiento cognitivo, denominados modelos de habilidad y aquellos que mezclan habilidades mentales con rasgos de personalidad tales como persistencia, optimismo, entusiasmo, etc., denominados modelos mixtos.

### **Modelo de competencias emocionales de Goleman:**

Este autor establece que el cociente emocional (CE) no se opone al Cociente Intelectual (CI) sino que ambos se complementan, ello se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Dicho modelo ofrece una evaluación de las potencialidades o fortalezas y sus correspondientes límites, enfocando la información hacia las competencias. Esta herramienta cubre el espectro total de las competencias emocionales que principalmente están presentes en el desempeño profesional a partir de proporcionar un factor general de IE (Goleman, 1995).

Los componentes que constituyen la IE según Goleman (1995) son:

- **Conciencia de uno mismo:** consiste en la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.
- **Autorregulación:** se refiere al control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos.
- **Motivación:** siendo las tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos.
- **Empatía:** concerniente a la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.
- **Habilidades sociales:** es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

### **Modelo de Inteligencia Emocional basado en Salovey y Mayer (1997).**

El modelo de Salovey y Mayer, posibilita evaluar la IE valorando las cualidades más estables de la propia conciencia de las emociones y la capacidad para dominarlas. Éstos postulan la existencia de una serie de habilidades cognitivas o destrezas de los lóbulos prefrontales del neocórtex para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente y adaptado al logro del bienestar, a partir de las normas sociales y los valores éticos (Fernández Berrocal & Extremera Pacheco, 2005).

En síntesis, la explicación de las habilidades incluidas en el modelo es la siguiente:

- **Percepción emocional:** siendo esta la habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás por medio de la expresión facial algunos elementos como la voz o la expresividad corporal. (Fernández-Berrocal & Extremera, 2005).
- **Facilitación emocional del pensamiento:** capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como lo son el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Es decir que consiste en integrar las emociones en los procesos perceptivos y cognitivos (Fernández-Berrocal & Extremera, 2005).
- **Comprensión emocional:** consiste en el razonamiento que se hace sobre las propias emociones, lo cual implica etiquetar y reconocer unas categorías de sentimientos, para lo ello es necesario comprender la combinación de variadas emociones, así como la expresión de las mismas, por tanto, consiste la habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes. (Mejía, 2012).
- **Dirección emocional:** comprensión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.

- Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal: Habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos, sin inhibir exagerar la información que transmiten (Mejía, 2012).

### **Modelo de Inteligencia Socio Emocional de Bar-On.**

La estructura del modelo de Bar-on (1997) de inteligencia no cognitiva, puede ser vista desde dos perspectivas diferentes, una sistemática y otra topográfica. En cuanto a la visión sistemática, concierne a aquella que considera los cinco componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes, que se relacionan lógicamente y estadísticamente. Por ejemplo: relaciones interpersonales, responsabilidad social y empatía, son partes de un grupo común de componentes sistemáticamente relacionados con las habilidades interpersonales, de ahí que se hayan denominado “componentes interpersonales” (Fernández, 2010).

Los componentes que hacen parte de este modelo son:

- componente intrapersonal: conformado por comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.
- componente interpersonal: conformado por, empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social,
- componentes de adaptabilidad: conformado por solución de problemas, prueba de la realidad, flexibilidad.
- componentes del manejo del estrés: conformado por tolerancia al estrés y control de impulsos.
- componente del estado de ánimo en general: conformado por felicidad y optimismo (Fernández, 2010).

### **Inteligencia emocional en la Educación**

Los últimos avances en el estudio del cerebro y de la función mental, han determinado la importancia de la educación emocional en el proceso educativo y en el desarrollo del potencial humano. En cuanto a ello, Campos dice,

Las emociones matizan el funcionamiento del cerebro: los estímulos emocionales interactúan con las habilidades cognitivas. Los estados de ánimo, los sentimientos y las emociones pueden afectar la capacidad de razonamiento, la toma de decisiones, la memoria, la actitud y la disposición para el aprender. Además, las investigaciones han

demostrado que el alto nivel de stress provoca un impacto negativo en el aprendizaje, cambian al cerebro y afectan las habilidades cognitivas, perceptivas, emocionales y sociales. Un educador emocionalmente inteligente y un clima favorable en el aula son factores esenciales para el aprendizaje (2010).

En esta misma línea, García (2012), postula que aquel modelo educativo que tenga presente la educación emocional como un factor importante dentro del ámbito educativo, debe entender y captar a la persona desde una postura integral, donde su mente y su cuerpo se yuxtaponen y de esta manera el individuo logra captar el mundo externo e interpretar el interno. Así la relación conocimientos y emociones, pretendería la generación de individuos autónomos, capaces de generar pensamientos que permitan interpretaciones y juicios de valor, identificando sus intenciones racionales (García Retana, 2012).

Por su parte, Bisguerra, considera que la educación emocional es un

proceso educativo, continuo y permanente que pretende potenciar el desarrollo de competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de [capacitar] para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social (Bisguerra, 2006, p.31).

Dicha educación comprende aspectos de la inteligencia emocional que beneficia la toma de decisiones asertivas, la resolución de conflictos desde el reconocimiento y manejo de las emociones, relaciones estables y una comunicación efectiva, necesarias para el desarrollo social del sujeto. De esta manera el tener presente la IE en el ámbito educativo se convierte en una herramienta eficaz ante la prevención y mitigación, de consumo de SPA, ansiedad, violencia, embarazo en adolescentes entre otros. Dando soluciones permeables a diferentes problemáticas educativas que se ven reflejadas en lo social.

### **La disciplina y su importancia en el aula**

El constructo de disciplina concierne a un fenómeno universal-cultural el cual está enmarcado dentro de cuatro funciones, donde la primera hace alusión a la socialización, es decir, el aprendizaje de los estándares del comportamiento aprobados y tolerados en una cultura determinada; la segunda concerniente a la madurez de una persona normal, teniendo presente que el comportamiento es en gran medida la respuesta a las demandas y expectativas de una sociedad determinada; en cuanto a la tercera función, esta se trata de la interiorización

de estándares morales, donde son necesarias ciertas sanciones externas para asegurar la estabilidad del orden social; y la cuarta y última función se refiere a la seguridad emocional del individuo, puesto que los controles externos le dan más seguridad en sus conductas. De esta manera la disciplina se hace necesaria para conseguir las cuatro funciones dichas (Correa, 2008).

Por su parte Howard, citado por Yelon & Weinstein (1988, p. 390) sostiene que la disciplina es fundamental dentro del buen funcionamiento de cualquier grupo social, ya que ningún grupo de individuos puede trabajar manteniendo relaciones armónicas y conseguir éxito en metas trazadas, sin establecer normas o reglas de conducta, como lo son el respeto y el cumplimiento a los valores establecidos en el grupo social, pues son éstos orientadores del accionar de cada persona bajo el autocontrol y autodirección.

La escuela como institución de orden social, no es ajena al anterior planteamiento y por eso la disciplina ha sido un área de estudio, discusión y búsqueda de enfoques, dado que facilita la convivencia y el fomento de la buena salud mental de los docentes y de los alumnos (Venegas, 2004).

De otro lado la indisciplina y por consiguiente la pérdida de autoridad, son unos de los desafíos a los que los profesores deben enfrentarse diariamente. Así pues, la indisciplina en el aula parece ser un elemento indeseable dentro del aula, que, además de los malos resultados académicos, trae consigo otras consecuencias adversas tales como el estrés, la pérdida de la vocación docente, depresión, etc. (Ponce, 2009).

Al respecto de la indisciplina es necesario tener presente los tres factores fundamentales que dice Ogilvy (1994):

- Aquellos que afectan el comportamiento desde dentro del niño (se refiere al aprendizaje cognitivo).
- Aquellos que afectan desde el hogar y la sociedad (un ambiente estable, un sistema de reglas y de control)

- Aquellos que afectan desde el centro educativo (una enseñanza interesante y significativa, un control del aula positivo y efectivo, una política y una directiva de centro que apoye al profesor).

### **El clima de aula**

El antecesor concepto de clima escolar o de aula, viene del constructo de clima organizacional, concerniente al ámbito laboral que surgió gracias al estudio de las organizaciones. Surge de la psicología social en un esfuerzo por comprender el comportamiento de los individuos dentro del contexto organizacional (Sandoval, 2014).

De acuerdo con Cere, (1993), citado en Molina & Pérez, (2006), el término clima, aludido a las instituciones educativas, se refiere al conjunto de características psicosociales dentro de estas instituciones, que son establecidas por unos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que al interrelacionarse en un proceso dinámico específico, atribuyen un estilo particular a dicha institución.

Por otra parte, algunos autores señalan una relación significativa entre la percepción del clima social escolar y el desarrollo emocional y social de alumnos y profesores.

### **La Inteligencia emocional como agente decisivo en el clima de aula**

Como bien es sabido, la inteligencia emocional tiene directa relación con el adecuado manejo o gestión que se haga de las emociones, donde las emociones positivas generan sentimientos de confianza y seguridad; al respecto Cabello *et al.* (2010), expone que el aumento de las emociones positivas por parte del profesor puede favorecer a la hora de crear un clima apropiado para los procesos de enseñanza y aprendizaje que se deben dar en las aulas; al respecto Cejudo y López manifiestan que “El incremento de estas emociones positivas puede facilitar la creación de un clima de clase que favorezca *el aprendizaje*” (Sutton & Whealey, 2003 citado por Cejudo & López, 2016).

En esa misma línea Seligman refiere que la creación de un clima de seguridad en clase, así como la generación de emociones positivas contribuyen al bienestar y a la felicidad del alumnado (Seligman, 2005).

Por tanto uno de los retos actuales de la formación docente, es potenciar ciertas habilidades emocionales, puesto que “Las emociones y las habilidades relacionadas con su manejo, afectan a los procesos de aprendizaje, a la salud mental y física, a la calidad de las relaciones sociales y al rendimiento académico y laboral” (Brackett y Caruso, 2007, citado por Pablo Fernández 2002).

Como consecuencia de lo anterior, el desarrollo de la inteligencia emocional, representa un hecho significativo para el campo educativo, sobre todo en lo concerniente al clima escolar, puesto que a partir del dominio y manejo de las emociones se pueden transformar los escenarios de aprendizaje-aprendizaje de una manera significativa, tendiendo a favorecer los procesos involucrados dentro del aula de clase.

### **Metodología**

Esta investigación, estudio de caso, se perfiló desde el enfoque cualitativo utilizando el método descriptivo, a partir de analizar e interpretar sistemáticamente los datos obtenidos de la variable estudiada (Anguera, 1995).

Para recabar la información se utilizaron:

- Diarios de campo. Lo que permitió observar y determinar la conducta de los niños dentro y fuera del aula de clase, identificándose los factores que incidían en la indisciplina de los estudiantes.
- Diagnósticos psicopedagógicos: los cuales facilitaron información de manera individual para identificar posibles causas de las conductas asociadas a la indisciplina en los estudiantes.
- 6 entrevistas semiestructuras a docentes, con el fin de evaluar la percepción de la realidad educativa dentro del aula de clase.
- Grupos focales: se utilizaron distintos recursos como para facilitar el surgimiento de la información tales como Rally, cine foros, etc. con el fin de identificar actitudes,

experiencias y conductas relacionadas con el uso o no de habilidades concernientes a la inteligencia emocional.

Para asumir la aplicación de los instrumentos señalados, se organizó su ejecución en tres fases:

- Primera fase: elaboración de plan de actuación e instrumentos y establecimiento de categorías.
- Segunda fase: desarrollo del plan y recogida de datos □ Tercera fase: reflexión, interpretación de resultados.

En primera instancia se estableció el formato a utilizar de los diarios de campo, así como del diagnóstico psicopedagógico y las entrevistas semiestructuradas; también se elaboró un plan operativo de actividades (POA), en el que se estableció las herramientas a utilizar con los grupos focales, (talleres, elección de películas para cine foros, lecturas, rallyes, entre otros). Este POA tuvo como base las habilidades emocionales y sociales planteadas en el modelo de Bar-on (2006).

La observación y sus registros se llevaron a cabo en diferentes horarios y jornadas pedagógicas, lo cual favoreció la detección y hallazgo de algunos factores que inciden en la conducta de los estudiantes. El tiempo de estadía dentro de la institución (ocho horas diarias) fue un elemento que benefició la obtención de datos.

Para los diagnósticos psicopedagógicos, la ruta que se siguió fue establecer horarios específicos en conjunto con los docentes. Dentro de los inconvenientes en este apartado estuvo la ausencia de algunos estudiantes en los días establecidos para la recopilación de datos; por lo que fue necesario reprogramar los horarios con los docentes. Dentro de los elementos que formaban los diagnósticos, estaba la estructura familiar, ocupación y tipo de relación con cada integrante del hogar, características de la situación actual escolar, etc.

En cuanto a las entrevistas semiestructuradas se trabajó con los docentes en sus horas libres y con los estudiantes en los descansos; dado que los tiempos destinados a la investigación dentro de la institución fueron limitados, fue necesario en ocasiones realizar

algunas en la única cancha con la que cuenta el colegio; al ser un espacio abierto, hubo varios distractores que alteraron el correcto desarrollo de las mismas; ante esto el cuerpo administrativo de la institución facilitó el uso del restaurante con lo cual se conjuró la posible “contaminación” de los resultados obtenidos.

Categorías establecidas según modelo de habilidades sociales y emocionales de Baron (1997)

Factor	Categorías
Inteligencia intrapersonal	Autoconciencia emocional Asertividad Autoestima
Inteligencia interpersonal	Empatía relaciones interpersonales
Adaptación	Solución de problemas Flexibilidad.
Gestión de estrés	Tolerancia al estrés Control de impulsos.

**Figura 1. Definición de las categorías**

Factor	Habilidad	Concierno
		De Acuerdo con (Trujillo & Rivas, 2005)
Inteligencia intrapersonal	Autoconciencia emocional	La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos.
	Asertividad	La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos.
	Autoestima	La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades
Inteligencia interpersonal	Empatía	La habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
	relaciones interpersonales	La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
Adaptación	Solución de problemas	La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
	Flexibilidad	La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.
Gestión de estrés	Tolerancia al estrés	La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.
	Control de impulsos	La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones

## Participantes

La población objeto de estudio está representada por los estudiantes de la jornada de la mañana de la Institución Educativa Libertador Simón Bolívar de Tunja; la muestra estuvo constituida por los estudiantes del grado 804, en edades comprendidas entre 13 y 17 años, de nivel socioeconómico medio-bajo.

Tabla 1. Batería de preguntas formuladas a los profesores

ITEM	PREGUNTAS
1	Cómo percibe usted el clima o ambiente en el aula de clase
2	A qué factores le atribuye la indisciplina de los estudiantes del grado 8-4
3	Se ha visto afectado el desarrollo de sus clases dada la conducta de los estudiantes.
4	Qué medidas toma o de qué manera enfrenta Ud la indisciplina dentro del aula de clase.
5	Qué sentimientos le produce el contacto con los estudiantes del grado 8-4 cada vez que debe dar sus respectivas clases.

Tabla 2. Conductas observadas en los estudiantes

Objetivo	Situación (momento)	Conducta Observada
Identificar y establecer el clima de aula, así como los factores que pudieran influir en ello, tales como rol del docente.	Horario de clase (durante el desarrollo de las asignaturas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insultos verbales de alumno a docente</li> <li>• Apatía al desarrollo de la clase.</li> <li>• Saboteo al desarrollo de la clase (risas, bromas, lanzar papeles)</li> <li>• Algunos chateaban en los celulares o/y escuchaban música.</li> <li>• Agresiones físicas (patadas, empujones) y verbales Nota: Docentes sin autoridad o con abuso de poder.</li> </ul>
<b>Identificar y establecer</b> ➤ habilidad para comprender, aceptar y respetarse así mismo, aceptando los aspectos	Descanso (recreo) y jornadas pedagógicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• agresión física</li> <li>• bullying</li> </ul>

<p>positivos y negativos, así como las limitaciones y posibilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ habilidades para reconocer y comprender sus propias emociones, estados de ánimo y sentimientos</li> <li>➤ habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás</li> <li>➤ habilidad para establecer y mantener las relaciones mutuas, satisfactorias.</li> <li>➤ habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva</li> <li>➤ habilidad para identificar y definir los problemas, como también para generar e implementar soluciones efectivas.</li> <li>➤ habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin desmoronarse.</li> </ul> <p>“enfrentando activa y positivamente el estrés”</p>	<p>focales</p> <p>Grupos (talleres)</p>	<p>agresión verbal y física</p> <p>dificultad para aceptar los errores de los demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Evasión de responsabilidades</li> <li>Salir huyendo en situación de conflicto o resolución de problemas.</li> <li><input type="checkbox"/> Imposición ante las propias creencias.</li> <li><input type="checkbox"/> Negación ante sus fortalezas (no puedo, no sé cómo, etc.)</li> <li><input type="checkbox"/> Egocentrismo e indiferencia ante el sentimiento del otro.</li> <li><input type="checkbox"/></li> </ul>
--	---	---

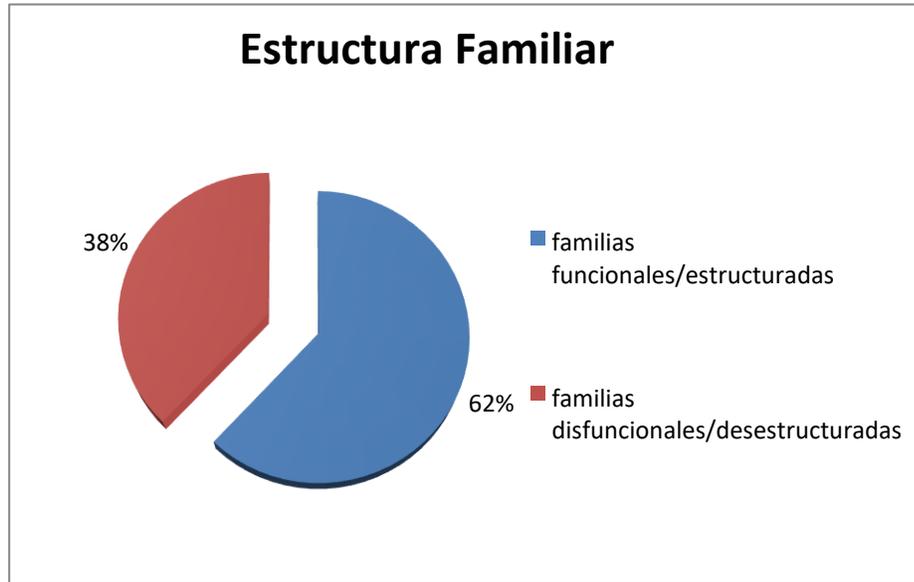
## Resultados

De los resultados obtenidos, se encontró, que dentro de los elementos que impactan el clima y el ambiente en el aula de clases de los estudiantes de la escuela del grado 8-4 de la Institución Educativa Simón Bolívar de Tunja están los siguientes:

El 62% de los estudiantes pertenecen a familias disfuncionales y desestructuradas con variadas problemáticas dentro de ellas, esto se logró identificar en los diagnósticos

psicopedagógicos, revisión del historial de los estudiantes en el observador del alumno, información que fue cotejada con las entrevistas individuales.

**Gráfico 1. Estructura familiar**



En cuanto a las categorías establecidas se halló lo siguiente:

De acuerdo a la categorización, se establece que dentro de las habilidades emocionales y sociales mejor gestionadas por los estudiantes se encuentra las relaciones interpersonales equivalente a un 23,33%, seguida de la autoestima y flexibilidad con un porcentaje de 16,66 las dos respectivamente.

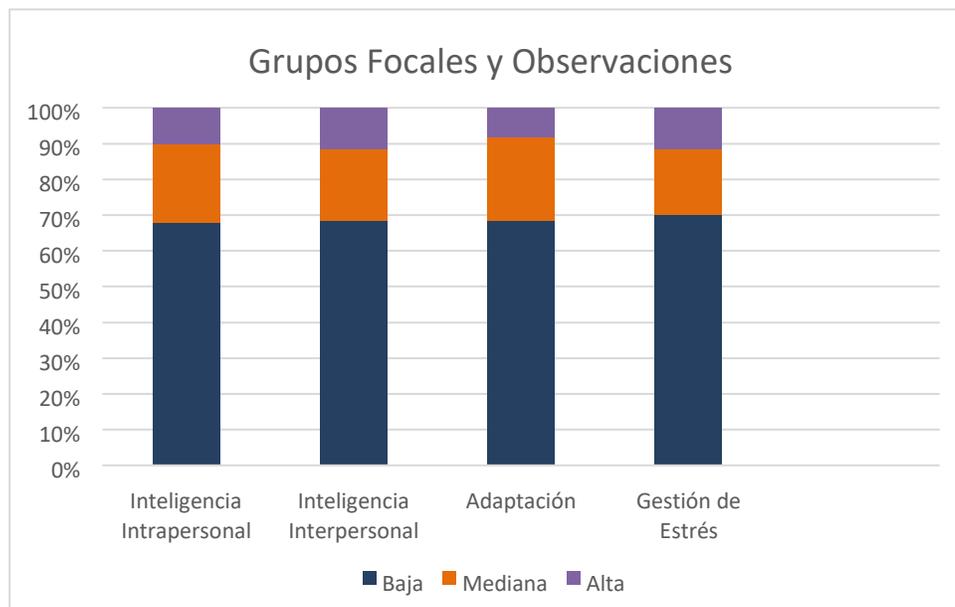
En cuanto al nivel medio de gestión de habilidades emocionales y sociales, tenemos un 43,33% en relaciones interpersonales, 26,66% en tolerancia al estrés y solución de problemas, y 33,33% en autoestima.

Finalmente se establece que, en todas las habilidades emocionales y sociales, el escaso manejo de habilidades emocionales y sociales, sobrepasa la media, es decir todas las categorías seleccionadas se encuentran por encima del 50% en el nivel bajo, lo cual evidencia un mal manejo de dichas habilidades.

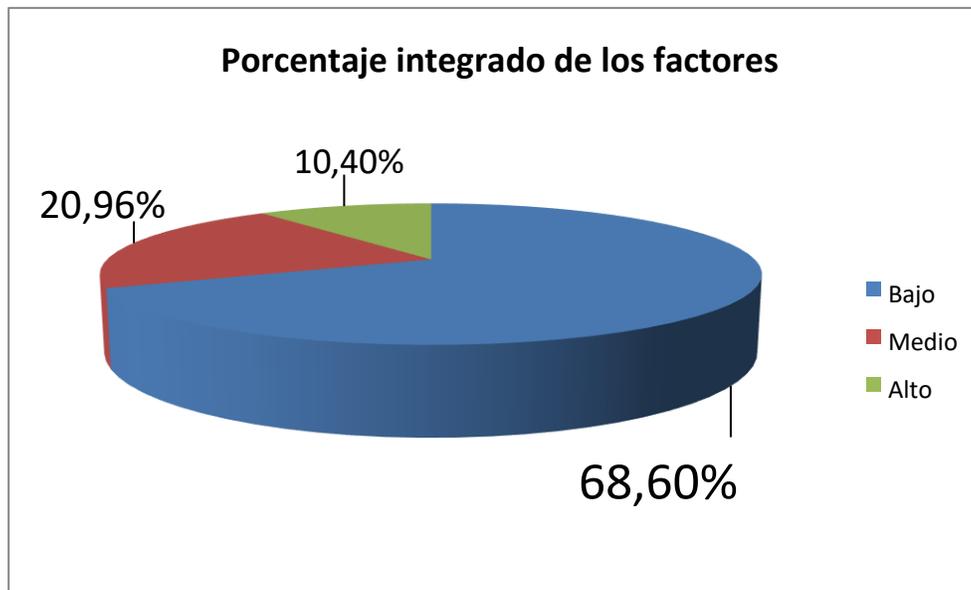
**Tabla 3. Categorización según manejo de habilidades sociales y emocionales**

Factor	Habilidad	Nivel manejo de habilidades		
		baja	media	alta
Inteligencia intrapersonal	Autoconciencia emocional	70%	20%	8,5%
	Asertividad	70%	30%	0%
	Autoestima	50%	33,33%	16.66%
Inteligencia interpersonal	Empatía	80%	14%	5.7%
	relaciones interpersonales	56.66%	43.33%	23.33%
Adaptación	Solución de problemas	73,33%	26,66%	0%
	Flexibilidad	63.33%	20%	16.66%
Gestión de estrés	Tolerancia al estrés	53.33%	26.66%	20%
	Control de impulsos	86,66%	10%	3,33%

**Gráfico 2. Nivel de desempeño de acuerdo a observaciones y grupos focales**



**Gráfico 3. Porcentaje de acuerdo a los factores.**



Se establece al interrelacionar los factores de donde se desprenden las habilidades, que el 68,60% de los estudiantes tiene un bajo manejo de habilidades emocionales y sociales, el 20,96% hace un moderado uso de estas habilidades y tan sólo el 10,40% tiene un desempeño alto.

Respecto de algunos temas desarrollados con los grupos focales se obtuvo lo siguiente:

- **Comprensión de sí mismo, autoconcepto, autoestima:** En el desarrollo de estos talleres se pudo evidenciar falencias en cuanto a la comprensión de sí mismo, puesto que a los estudiantes les costaba trabajar actividades como autorretratos y mantener conversaciones sobre sí mismo, no sabiendo describir sus propias cualidades y debilidades.
- **Empatía, asertividad:** En cuanto a los talleres concernientes a la empatía, hubo dificultad para trabajarlos ya que es un tema poco llevado a la práctica por parte de los estudiantes, pues en el aula de clase impera la ley del más fuerte o del “yo no me la dejo montar” fue uno de los temas neurálgicos a trabajar ya que algunos de los

estudiantes que pertenecen al grado 8-4, hacen parte de familias desestructuradas con carencias en solidaridad frente a las problemáticas ajenas.

- **Relaciones interpersonales, solución de problemas y tolerancia al estrés:** En estos talleres el objetivo fue identificar habilidades para establecer y mantener las relaciones mutuas, satisfactorias, que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad; se identificó que en un porcentaje del 61,10% de los estudiantes tiene dificultad para desempeñarse en estas habilidades.

## Conclusiones

Respecto de habilidades emociones y sociales como elementos que influyen en el clima de aula:

- Dados los resultados anteriores, porcentajes bajos en habilidades emocionales y sociales; se recomienda que elementos como la empatía, la toma de decisiones, asertividad, control de las emociones, expresión de sentimientos y en general aquellos elementos que competen al estudio de la inteligencia emocional, sean promovidos en los programas establecidos dentro de los PEI de las instituciones e incluidos dentro del Currículo escolar, asegurando que se permita una continuidad que garantice un proceso formativo. Siendo además necesarios para un saludable clima de aula, pues como lo manifiesta Bisguerra (2006), para que exista un bienestar personal y social es necesario el desarrollo de competencias emocionales; comprendiendo aspectos de la inteligencia emocional que beneficia la toma de decisiones asertivas, la resolución de conflictos desde el reconocimiento y manejo de las emociones, relaciones estables y una comunicación efectiva, necesarias para un buen clima en el aula.
- La inteligencia emocional de los integrantes de una comunidad educativa guarda relación y proporción con el clima que se dé dentro del aula de clase. Por tanto si los alumnos son capaces de ser empáticos y establecer relaciones sociales satisfactorias perciben un mejor ambiente en el aula, mejorando así las interacciones sociales y

mitigando factores de conflicto. Al respecto Goleman enfatiza que la inteligencia emocional repercute de forma muy positiva sobre las personas que la poseen, pues les permite entender y controlar sus impulsos, facilitando las relaciones comunicativas con los demás (Goleman, 1995).

- Relacionando los resultados con las teorías de Fernández y Extremera, se evidencia que la carencia o ausencia de habilidades emocionales y sociales dentro del grado 8-4 de la Institución Educativa, (población y muestra de esta investigación) inciden en la existencia y prolongación de conductas dañinas para el clima escolar dentro del aula de clase. Por tanto, el adecuado manejo de las emociones, no sólo mejora las relaciones interpersonales, sino que brindan bienestar y equilibrio a las personas, permitiendo tener un mejor desarrollo en cada una de sus áreas y/o procesos, como lo es el área académica y los procesos que involucran el aprendizaje, y favoreciendo también el clima de aula, en este caso puntual la disciplina (Fernández Berrocal & Extremera, 2002).

Respecto de la estructura y rol familiar como elementos que influyen en el clima de aula:

El 62% de los estudiantes pertenecen a familias disfuncionales y desestructuradas con variadas problemáticas dentro de ellas, esto se logró identificar en los diagnósticos psicopedagógicos, revisión del historial de los estudiantes en el observador del alumno, y las entrevistas, lo anterior influye de manera notoria en el comportamiento de los estudiantes en virtud de lo manifestado por los mismos; al llegar deprimidos al colegio, irritables y agresivos, en el momento de indagarlos referían problemas en su hogar tales como violencia intrafamiliar, abandono por alguno de los padres, trabajo infantil, padres alcohólicos o consumidores de SPA.

Ello repercute en el clima de aula puesto que afecta la percepción que tienen sobre sí mismos, su autoestima, y relaciones sociales, es decir, hay carencia de emociones positivas que generen confianza y seguridad. Como lo sostiene Cabello *et al*, (2010), dichas emociones positivas son necesarias para crear un clima de aula apropiado para los procesos de enseñanza y aprendizaje.

## **Bibliografía**

Ley 115. (Febrero de 8 de 1994). Diario Oficial de Colombia N° 41214.

ANGUERA-A. María. T. (1995). *Métodos de investigación en psicología*. Barcelona: Síntesis.

BISGUERRA-A. Rafael. (2003). *La Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de Investigación Educativa, Vol. 21, n.º, 7-43.

BISGUERRA, A. Rafael. (2006). *Orientación psicopedagógica y educación emocional*. Estudios sobre Educación, 9-25.

BUITRAGO-B. Rafael. E. (2012). *Contexto escolar e inteligencia emocional en Instituciones educativas públicas del ámbito rural y urbano del departamento de Boyacá (Colombia)*. Granada, España: Editorial de la Universidad de Granada.

CAMPOS, Anna. L. (2010). La Educación, revista digital. Recuperado el 03 de 2017, de <http://www.educoea.org/portal/LaEducacionDigital/laeducacion143/articulos/neuroeducacion.pdf>

CEJUDO, Javier., & López, D, Ma Luz. (2016). *Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros*. Psicología educativa, 29-36.

CORREA-A. G. (2008). *La disciplina Escolar, Guía Docente*. Murcia, España.: Universidad de Murcia.

CUBERO-Venegas, Carmen María. (2004). *La disciplina en el Aula: reflexiones en torno a los procesos de comunicación*. Actualidades Investigativas en Educación vol. 4, núm. 2, 1-40.

FERNÁNDEZ B. Pablo & Extremera P. Natalio. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 32.

FERNÁNDEZ-B. Pablo & Extremera, P. Natalio (2002). *La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela*. Revista Iberoamericana de Educación, 16-29.

FLORES-M. T., & Rivas, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, 1-16.

GARAIGORDOBIL, Maite & Oñederra, José. A. (2003). *Inteligencia emocional en las víctimas de acoso escolar y en los agresores*. Recuperado el 22 de julio de 2017, de European Journal of Education and Psychology: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129315468008>

GARCÍA-R. José. Á. (2012). *La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje*. Educación, 1-24.

GARCÍA-F. Mariano (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Recuperado el 20 de 02 de 2017, de Espiral. Cuadernos del Profesorado 3(6): <http://www.cepcuevasolula.es/espinal>

GINER-P. María A. (2009). COMPARTIM. Recuperado el 15 de septiembre de 2017, de Revista de Formación del Professorat. N° 4: <[http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/20\\_au\\_indisciplina\\_aulas.pdf](http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/20_au_indisciplina_aulas.pdf)>

GOLEMAN, Daniel. (1995). *La Inteligencia Emocional* (22 ed.). México: Bantam Books.

LOPES, Paulo. N; Salovey, Peter & Straus, Rebecca. (2003). *Emotional intelligence, personality and the perceived*. Personality and Individual Differences, 35(3), 641-658.

MOLINA, Nora E. & Pérez, Isabel. (2006). *El clima de relaciones interpersonales en el aula un caso de estudio*. Paradigma, 27(2), 193-219.

SALOVEY, Peter & Mayer, Jonh., cit, Trujillo, María., & Rivas, Luis. A. (2005). *Emotional intelligence: imagination, cognition and personality*. 185, 211. Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVAR.

SANDOVAL, M. (2014). Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento. Recuperado el 08 de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19536988007>

SELIGMAN, Martin. (2005). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Ediciones B.

TRILLOS-Pacheco, Juan José. (2016). *La comunicación del autista social en el marco del individualismo y el Espectáculo*. Recuperado el 12 de 2017, de Memorias XIII Congreso Latinoamericano de Investigadores en Comunicación. Sociedad del Conocimiento y Comunicación. Reflexiones críticas desde América Latina. México, 5 al 7 de octubre de 2016. Pág. 125. Disponible: <http://alaic2016.cua.uam.mx/documentos/memorias/GT5.pdf>

TRILLOS-Pacheco, Juan José. (2017). *Del lenguaje y la comunicación: nuestra facultad predictiva*. EDUCOSTA. Barranquilla, 2017. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1183/Del%20Lenguaje%20y%20la%20Comunicaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

TRUJILLO, María., & Rivas, Luis. A. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. INNOVAR. 15(25), 9-24.

YELON, Stephen. L., & Weinstein, Grace. W. (1988). *La psicología en el aula* ([1a ed.]). México: Trillas.