

39

EL MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ESTUDIANTES DE SECUNDARIA. UN ESTUDIO EXPLORATORIO EN UNA TELESECUNDARIA EN MÉXICO

THE MANAGEMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN HIGH SCHOOL STUDENTS. AN EXPLORATORY STUDY AT A TELESECUNDARIA IN MEXICO

Maritza Librada Cáceres Mesa¹

E-mail: mcaceres_mesa@yahoo.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6220-0743>

Rubén García Cruz¹

E-mail: rubengarciacruz2014@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0087-9898>

Octaviano García Robelo¹

E-mail: droctavianogarcia@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3860-7054>

¹ Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Cáceres Mesa, M. L., García Cruz, R., & García Robelo, O. (2020). El manejo de la inteligencia emocional en los estudiantes de Secundaria. Un estudio exploratorio en una Telesecundaria en México. *Revista Conrado*, 16(74), 312-324.

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito llevar a cabo una exploración inicial que permita diagnosticar cómo manejan la inteligencia emocional los estudiantes adolescentes de la Escuela "Telesecundaria 268", ubicada en zona de Tulancingo, Hidalgo, México. Se asumió un enfoque cuantitativo, apoyado en la aplicación de un cuestionario, el cual fue sometido a un pilotaje en una población de estudiantes que no pertenecían a la muestra. Los principales hallazgos evidencian, desde el componente intrapersonal una limitada capacidad para conocerse a sí mismo y demostrar confianza al momento de resolver algún conflicto en el aula de clase; en el componente interpersonal, se evidencia limitaciones en la comprensión de las emociones de sus compañeros de grupo y solo la minoría se sensibilizan en apoyar a sus compañeros. Sin embargo, se rescata como positivo la aceptación en el trabajo en equipo. Todo ello precisa de la pertinencia del estudio en función de promover la toma de decisiones académicas que conduzcan a la alfabetización de la inteligencia emocional y así apoyar a los estudiantes a manejarla de forma adecuada a lo largo de su trayectoria escolar y en su vida personal.

Palabras clave:

Inteligencia emocional, dimensión intrapersonal, dimensión interpersonal.

ABSTRACT

The purpose of this study is to carry out an initial exploration that allows diagnosing how emotional intelligence is handled by adolescent students at the "Telesecundaria 268" School, located in the Tulancingo, Hidalgo, Mexico. A quantitative approach was taken, supported by the application of a questionnaire, which was piloted in a population of students who did not belong to the sample. The main findings show, from the intrapersonal component, a limited capacity to know oneself and demonstrate confidence when solving a conflict in the classroom; In the interpersonal component, limitations in the understanding of the emotions of their group colleagues are evident and only the minority are sensitized in supporting their colleagues. However, acceptance in teamwork is rescued as positive. All of this requires the relevance of the study in order to promote academic decision-making that leads to emotional intelligence literacy and thus support students to manage it appropriately throughout their school career and in their personal lives.

Keywords:

Emotional intelligence, intrapersonal dimension, interpersonal dimension.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, una de las líneas de investigación que más interés ha generado, dentro del campo de la Inteligencia Emocional (IE), ha sido el estudio del papel que juegan las emociones en el contexto educativo y, sobre todo, profundizar en la influencia de la inteligencia emocional al momento de determinar el éxito académico de los estudiantes, así como su adaptación escolar. En los últimos años, se han realizado numerosos estudios con el propósito de analizar la relación existente entre inteligencia emocional y rendimiento académico. Sin embargo, los resultados se muestran muchas veces inconsistentes debido a la falta de consenso en cuanto a la definición, operación del constructo y la diversa metodología que presentan los estudios.

En este trabajo, se analizan cómo manejan la inteligencia emocional los estudiantes adolescentes de la Escuela "Telesecundaria 268", ubicada en el Barrio Tecocuilco, Santa Ana Hueytlalpan, Tulancingo, Hidalgo, México; todo ello desde una perspectiva intra e interpersonal, en función de diseñar estrategias didácticas que garanticen las intencionalidades declaradas en los programas de la educación básica, en especial en el nivel secundaria en nuestro país.

El modelo que mejor representa esta aproximación al estudio de la Inteligencia Emocional es el Modelo de Inteligencia Emocional basado en habilidades de Mayer y Salovey de 1997, la cual es concebida como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones de manera que el individuo pueda ser capaz de solucionar problemas y adaptarse de forma eficaz al medio que le rodea, mientras que la visión de los modelos mixtos es más general y algo más difusa, ya que sus modelos se centran en rasgos estables de comportamiento y en las distintas formas en las que se presenta la personalidad (empatía, asertividad, impulsividad, etc.)

El término Inteligencia Emocional (IE) es un constructo psicológico interesante y controvertido, que, aun teniendo un concepto de modos muy diferentes por los autores, constituye el desarrollo psicológico más reciente en el campo de las emociones y se refiere a la interacción adecuada entre emoción y cognición, que permite al individuo, un funcionamiento adaptado a su medio (Grewal & Salovey, 2005).

Se pueden fomentar las habilidades de inteligencia emocional mediante programas de educación emocional que se integrarían en los currículos, mejorando igualmente aspectos esenciales de convivencia en las aulas, de hecho, un aspecto fundamental a tomar en cuenta es que existe una relación estrecha entre el desarrollo de la

comprensión de las consecuencias y la regulación emocional, y la adquisición de esta comprensión se produce en edades tempranas (Bisquerra, 2010) por lo que la familia y la escuela suponen los ámbitos fundamentales en su desarrollo.

Esto implica valorar los efectos de la enseñanza del conocimiento emocional, es decir, si su aplicación es efectiva y a través de qué mecanismos actúa, lo que implica la realización de estudios de carácter experimental que ayuden a comprender los efectos de la Inteligencia Emocional sobre los resultados vitales y si los efectos de dicha enseñanza se distinguen claramente de los obtenidos mediante otro tipo de prácticas; además, la importancia de estas habilidades también se traslada a la otra parte que constituye el proceso de enseñanza/aprendizaje: el profesorado (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004). Es necesario, que, desde el ámbito de la investigación, seguir realizando estudios que impliquen al profesorado de manera que puedan completar su formación en competencias emocionales y tener los recursos necesarios para afrontar los eventos estresantes que tienen lugar durante el desempeño de su labor profesional.

Aunque la escuela es un contexto adecuado para la educación de emociones, no debemos delegar la responsabilidad total en los centros educativos, olvidando el papel fundamental que desempeña la familia en la educación de los jóvenes. Por ello, en investigaciones futuras deberá analizarse qué efectos tiene la implicación de los padres en el proceso de educación y desarrollo de la inteligencia emocional.

En este ámbito es importante destacar que esta línea de investigación es relativamente joven, por lo que es necesario seguir trabajando en aspectos relacionados con la definición y operación del constructo y realizar estudios con muestras más amplias y de tipo trans-cultural, de manera que puedan extraerse que permitan la toma de decisiones alineadas a las demandas y necesidades educativa, en particular de los estudiantes adolescentes, por constituir una etapa del desarrollo evolutivo donde se consolida la identidad de los mismos.

En relación a este estudio se puede identificar que es muy importante reconocer que las emociones juegan un papel sustantivo en el desarrollo académico de los adolescentes y que por tal motivo deben ser atendidas y desarrolladas para obtener un buen desempeño académico y a lo largo de toda la vida.

Es por ello que este estudio está orientado a diagnosticar el manejo de la inteligencia emocional en los estudiantes adolescentes de primero a tercer grado en la Escuela Telesecundaria 268 de Tecocuilco, Tulancingo, Hidalgo,

como primera fase a partir de la cual se tomen decisiones académicas que conduzcan a la alfabetización de la IE en el ámbito de la escuela, donde conviven estudiantes y docente; por lo que constituye un espacio privilegiado de socialización emocional; lo cual fundamentan Bisquerra (2001); y Goleman (2001), cuando enfatizan que la alfabetización o educación emocional es un proceso educativo continuo y permanente que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral de los estudiantes.

El estudio de la inteligencia emocional ha tenido un gran auge en el ámbito educativo contemporáneo, a pesar de ello es un tema relativamente nuevo, sin embargo en la actualidad ya se le reconoce y se le ha asignado un valor significativo a las emociones y al potencial humano; las que según Goleman (2001), trascienden a la educación y desarrollo de variables inherentes a la IE, tales como del autodomínio, capacidad para motivarse a sí mismo, perseverancia frente a las frustraciones, control de los impulsos, regulación del humor, empatía y tener esperanza.

Por lo que el éxito o fracaso de una persona no depende de su coeficiente intelectual o de sus estudios académicos, sino de la IE que según Goleman (2001), es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean.

En este ámbito es importante analizar el concepto de IE, pues existe una gran variedad de definiciones, aunque diferentes entre sí, contienen ciertas coincidencias.

Desde esta perspectiva Salovey & Mayer (1997), refieren que IE puede ser entendida no solo como la posesión de lo que se denomina conocimiento tácito, sino también como la habilidad para emplear ese conocimiento en la propia vida y enfatizan que es considerada como *“la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar las emociones con precisión; para conocerlas y comprenderlas; habilidad para emplear los sentimientos, de tal modo que faciliten el pensamiento; habilidad para reconocer el significado de las emociones y capacidad para razonar y solucionar problemas sobre la base de aquellas. Igualmente se refiere a la habilidad para regular las emociones de uno mismo y de los demás”*. (p. 10).

En este ámbito se consideran las aportaciones de Lawrence (1997), cuando señala que la IE se emplea para describir las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito personal y éstas pueden incluir *“la empatía, la expresión y comprensión de los sentimientos, el control de nuestro genio, la independencia,*

la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto”.

Por su parte Goleman (2000), considera que la IE tiene un componente intrapersonal y un componente interpersonal, lo intrapersonal comprende las capacidades para la identificación, comprensión y control de las emociones en uno mismo, que se manifiestan en la autoconciencia y el autocontrol y el interpersonal, comprende a su vez la capacidad de identificar y comprender las emociones de las otras personas, lo que en psicología se denomina ser empático; y la capacidad de relacionarnos socialmente de una manera positiva; es decir, poseer habilidades sociales

Así mismo Vivas, Gallego & González (2007), definen a la IE como la capacidad de identificar, comprender y manejar las emociones en uno mismo y en los demás (pág. 14), por lo que constituye una capacidad adquirida que puede ser desarrollada en los contextos de enseñanza y aprendizaje. En este mismo orden de ideas argumentan que *“las personas emocionalmente inteligentes toman muy en cuenta sus propios sentimientos y los de los demás; tienen habilidades relacionadas con el control de los impulsos, la autoconciencia, la valoración adecuada de uno mismo, la adaptabilidad, motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, que configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, indispensables para una buena y creativa adaptación”*. (p. 15)

Por su parte Rodríguez (2014), enfatiza que la IE *“es la capacidad o habilidad para controlar los impulsos emotivos ayudándonos a resolver los problemas de manera pacífica y proporcionándonos bienestar y a la vez fundamenta que cuando una persona, manifiesta una inteligencia emocional adecuada, primero analiza la situación y después actúa no dañando a los que se encuentran a su alrededor”*.

Por lo que el estudio sobre el manejo de la IE en el contexto del currículo escolar, es un proceso que requiere ser evaluado, para que los docentes puedan comprender las emociones que experimentan los estudiantes adolescentes, desde una perspectiva intra e interpersonal, como insumos para la toma de decisiones académicas y familiares, en el contexto de sus prácticas educativas.

En este ámbito es importante considerar que cada individuo hace uno de la IE cuando se enfrenta a situaciones adversas y las que demandan la resolución de la supervivencia de manera cotidiana; es por ello que en el ámbito educativo se requiere generar estrategias orientadas a promover las habilidades que integran la IE, donde sean

capaces de identificar y manejar sus emociones y pensamientos propios, identificar emociones en otras personas, expresar emociones y expresar necesidades relacionadas con esos sentimientos, facilitar el pensamiento basado en los sentimientos, abordar un problema a partir del uso de diferentes estados emocionales, reconocer las emociones y las palabras, expresión de las emociones en función de relaciones (por ejemplo que la tristeza siempre acompaña a una pérdida), entender emociones complejas (como sentimientos simultáneos de amor y odio o combinaciones de amor y tristeza), todas ellas favorecen o limitan los procesos de aprendizajes de los estudiantes.

En tal sentido estas habilidades que conforman la IE, deben ser estimuladas en el contexto educativo, por su trascendencia a la formación integral y para la vida. En el contexto educativo contemporáneo, la educación de la IE desempeña un papel importante lo intelectual y afectivo, como parte de las relaciones interpersonales y su formación integral, por su trascendencia a lo largo de toda la vida (Bisquerra, 2016); ya que el éxito personal, profesional, laboral y hasta la felicidad, están mediados por ella.

A partir de los estudios revisados, se reporta que los docentes observan a diario que los alumnos además de diferenciarse en su nivel académico.

También, son distinguidos por sus habilidades emocionales. Estas diferencias afectivas no han pasado desapercibidas ni para sus padres, ni para el resto de compañeros de clase, ni tampoco para la ciencia. En la última década, la ciencia está demostrando que este abanico de habilidades personales influye de forma decisiva en la adaptación psicológica del alumno en clase, en su bienestar emocional e, incluso, en sus logros académicos y en su futuro laboral. Una de las líneas de investigación y estudio que hace énfasis en el uso, comprensión y regulación de los estados de ánimo es el campo de estudio de la inteligencia emocional.

Desde las teorías de la IE se resalta que las capacidades de percepción, comprensión y regulación emocional son de vital importancia para la adaptación al entorno y contribuyen sustancialmente al bienestar psicológico y al crecimiento personal, independientemente del nivel cognitivo o el rendimiento académico del alumnado (Mayer & Salovey, 1997).

Uno de los modelos explicativos, que mejor ha integrado estas premisas y está abordando el estudio científico de la IE según lo fundamenta Frago-Luzuriaga (2015), es el propuesto por Mayer & Salovey (1997), los cuales consideran que el modelo de la inteligencia emocional, está dividido en cuatro componentes:

- **Percepción y expresión emocional:** habilidades para reconocer conscientemente las emociones, y así identificar lo que la persona siente y cómo se sienten los que lo rodean, llevándolo a la verbalización. se refiere a la certeza con la que las personas pueden identificar las emociones y el contenido emocional en ellos mismos y otras personas. Incluye el registro, la atención y la identificación de los mensajes emocionales, su manifestación se observa en expresiones faciales, movimientos corporales, posturas, tonos de voz, etcétera
- a. Se conforma de cuatro subhabilidades: a) habilidad para identificar emociones en las sensaciones, estados físicos y pensamientos propios, b) habilidad para identificar emociones en otras personas, formas de arte, lenguaje, sonidos, apariencia y comportamiento, c) habilidad para expresar emociones adecuadamente y para expresar necesidades relacionadas con esos sentimientos y d) habilidad para discriminar la adecuada o inadecuada, honesta o deshonesto expresión de los sentimientos.
- **Empleo de las emociones para facilitar el pensamiento:** representa las habilidades y su utilización facilitando los procesos cognitivo, incluye la habilidad del sujeto para tener en cuenta los sentimientos cuando razona y resuelve problemas; se relaciona con el uso de las emociones como una parte de procesos cognitivos como la creatividad y resolución de problemas, esto se debe a que los estados emocionales dirigen nuestra atención hacia cierta información considerada relevante, determinando tanto la manera en que procesamos la información, como la forma en que enfrentamos problemas. Esta habilidad consiste en determinar cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y, de ese modo, cómo pueden ser empleadas para la toma de decisiones más efectivas.
- a. Se integra de cuatro subhabilidades: a) priorización y redirección del pensamiento basado en los sentimientos, b) uso de emociones para facilitar el juicio y la memoria, c) capitalización de variaciones en los estados emocionales para permitir al individuo cambiar de perspectiva y considerar diversos puntos de vista y d) uso de diferentes estados emocionales para facilitar formas específicas de abordar un problema, el razonamiento y la creatividad
- **Comprensión y análisis de las emociones:** forma de comprender la información emocional y a su vez la evolución de los estados emocionales a través del tiempo y el significado. En otras palabras, permite conocer cómo se procesa la emoción a un nivel cognitivo, y cómo afecta el empleo de la información emocional en los procesos de razonamiento; comprende el etiquetado correcto de las emociones, la comprensión del significado emocional, no sólo de emociones sencillas, sino también de emociones complejas, así como la evolución de unos estados emocionales en

otros. Por ejemplo, el disgusto y la irritación pueden conducir a la cólera si la causa de la irritación continúa y se intensifica. El conocimiento acerca de cómo las emociones se combinan y cambian a través del tiempo es importante para tratar con otros y para la comprensión de uno mismo.

- a. Se integra de cuatro subhabilidades: a) habilidad para etiquetar emociones y reconocer las relaciones entre ellas y las palabras, como las relaciones entre gustar y amar, b) habilidad para la expresión de las emociones en función de relaciones, por ejemplo que la tristeza siempre acompaña a una pérdida, c) habilidad para entender emociones complejas como sentimientos simultáneos de amor y odio o combinaciones de amor y tristeza y d) la habilidad para reconocer posibles transiciones entre emociones como el paso de enojo a satisfacción o tristeza

- **Regulación reflexiva de las emociones:** se relaciona con la capacidad de estar abierto tanto a los estados emocionales positivos como negativos, reflexionar sobre los mismos y determinar si la información que los acompaña es útil sin reprimirla ni exagerarla, así como para la regulación emocional de las propias emociones y las de otros. El manejo de las emociones, constituye el más alto nivel de los aspectos que hemos referido, pues involucra el manejo y regulación de las emociones de uno y de los demás, tales como saber cómo calmarse luego de estar enojado, librarse de la irritabilidad, la ansiedad o la melancolía, o ser capaz de aliviar la ansiedad de otro sujeto. Al respecto Salovey señala que los sujetos que son exitosos en esta esfera pueden recuperarse más rápidamente de las situaciones difíciles de la vida

- a. Se integra de cuatro subhabilidades: a) habilidad para permanecer abiertos a sentimientos, ya sean placenteros o no, b) habilidad para atraer o distanciarse reflexivamente de una emoción dependiendo de su información o utilidad juzgada, c) habilidad para monitorear reflexivamente las emociones en uno mismo y otros reconociendo cuán puras, comunes, importantes o razonables son y d) la habilidad de manejar en uno mismo y otros las emociones, incrementando sus efectos negativos y maximizando los positivos sin reprimirlas o exagerarlas al momento de expresarlas (pág.117-118).

Así mismo según las aportaciones de Fragoso-Luzuriaga (2015), otro de los modelos que permiten la comprensión de la IE, es el de Bar-On (2006), en el que se fundamenta cómo los individuos se entienden, comprenden a otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana (pág. 116); las cuales constituyen categorías fundamentales a considerar en el ámbito de las relaciones interpersonales en la escuela.

A partir de estos referentes Fragoso-Luzuriaga (2015), retoma las categorías emitidas por Bar-On (2006), donde instrumenta la inteligencia socio-emocional en cinco dimensiones básicas, las que precisa (pág.116):

- **Intrapersonal:** esta dimensión consiste en tener conciencia de las propias emociones, así como de su autoexpresión, las habilidades y competencias que la conforman son: autoreconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.
- **Interpersonal:** dimensión que considera a la conciencia social y las relaciones interpersonales como su punto central, las habilidades y competencias que la comprenden son: empatía, responsabilidad social y establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.
- **Manejo del estrés:** los puntos centrales de esta dimensión son el manejo y regulación emocional, las habilidades que la conforman son: tolerancia al estrés y control de impulsos.
- **Adaptabilidad:** el núcleo de esta dimensión es el manejo del cambio, las habilidades y competencias que la integran son: chequeo de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.
- **Humor:** es la última dimensión considerada por Bar-On y se relaciona con la motivación del individuo para manejarse en la vida, se integra de las habilidades: optimismo y felicidad.

Es importante resaltar que a través de este modelo, se delimitan un grupo de habilidades que según Extremera & Fernández-Berrocal (2004), deben promoverse en los contextos educativos en función de favorecer ambientes de aprendizajes, orientados a la interacción afectiva entre iguales para manejar de forma autorregulada sus emociones; por lo que la evaluación de la IE en el aula supone una valiosa información para el docente en lo que respecta al conocimiento intra e interpersonal de los alumnos, lo cual implica la obtención de datos que marquen un gran desafío en las prácticas educativas.

Las principales interrogantes planteadas están orientadas a indagar ¿Por qué algunos adolescentes con un alto cociente intelectual fracasan en la escuela, mientras que otros con menos capacidad intelectual tienen mejor rendimiento académico? ¿En qué radica que algunas personas con un bajo cociente intelectual sean capaces de relacionarse con otros de manera eficaz?, cómo los adolescentes manejan la IE en el ámbito de los procesos de enseñanza y aprendizaje, estas interrogantes, aluden al análisis de la inteligencia emocional, como marco de referencia a partir del cual se derivan diversidad de respuestas.

La IE tiene como características, la capacidad de auto-motivación, de permanecer en la constancia a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de aplazar las gratificaciones, de regular el propio estado de ánimo, de evitar que la angustia obstruya las facultades racionales y la capacidad de empatizar y confiar en los demás (Goleman, 2001). Por tal motivo, es fundamental conocer cómo se manifiesta la inteligencia emocional en los adolescentes, ya que permite comprender mejor la conducta de esta población y la manera en que se desarrolla en el individuo al enfrentarse a una situación o problema de su vida cotidiana.

En el proceso evolutivo del desarrollo, la etapa conocida como adolescencia es un periodo de preparación para la edad adulta durante el cual se producen varias experiencias de desarrollo de suma importancia. Más allá de la maduración física y sexual, esas experiencias incluyen la transición hacia la independencia social y económica, el desarrollo de la identidad, la adquisición de las aptitudes necesarias para establecer relaciones de adulto y asumir funciones adultas y la capacidad de razonamiento abstracto, es la etapa de la vida donde se desencadena una gran cantidad de emociones y cogniciones.

Se precisa por parte de Lozano Vicente (2014), que en la adolescencia *“se hacen presente rasgos constitutivos, muy heterogéneos y variables, y no deben ser entendidos como predicados permanentes e inmutables, sino como realidades cambiantes en el mismo curso histórico de la adolescencia. Los cuales se pueden distribuir en dos grandes rúbricas, que tradicionalmente suelen designarse como corpóreas (morfológicas, fisiológicas) y culturales (lingüísticas, cognitivas, rituales, educativas)”* (p.16)

En este sentido según Gaete (2015), refiere que la adolescencia *“es aquella etapa del desarrollo ubicada entre la infancia y la adultez, en la que ocurre un proceso creciente de maduración física, psicológica y social que lleva al ser humano a transformarse en un adulto. En este período, en el que ocurren cambios rápidos y de gran magnitud, la persona se hace tanto biológica, como psicológica y socialmente madura y capaz de vivir en forma independiente (o más bien en camino hacia ello en la actualidad, aunque depende de las circunstancias)”*. (p. 437)

Enfatiza que según la Organización Mundial de la Salud, es un periodo comprendido entre los 10 y 19 años, pero que existen debates recientes en torno a los límites de este periodo, argumenta que la adolescencia constituye un proceso altamente variable en cuanto al crecimiento y desarrollo biológico, psicológico y social de las diversas personas, pues la influencia del contexto es de gran relevancia (Gaete, 2015).

Así mismo Güemes-Hidalgo, Ceñal González-Fierro & Hidalgo Vicario (2017), al referir el concepto de adolescencia, señala que proviene *“de la palabra latina “adolescere”, del verbo adolecer y en castellano tiene dos significados: tener cierta imperfección o defecto y también crecimiento y maduración. Es el periodo de tránsito entre la infancia y la edad adulta. Se acompaña de intensos cambios físicos, psicológicos, emocionales y sociales; se inicia con la pubertad (aspecto puramente orgánico), terminando alrededor de la segunda década de la vida, cuando se completa el crecimiento y desarrollo físico y la maduración psicossocial. A la vez enfatizan que los adolescentes no forman un grupo homogéneo, existe una amplia variabilidad en los diferentes aspectos de su desarrollo; además los aspectos biológicos pueden influir en el desarrollo psicológico”* (p.8)

En este sentido, la adolescencia puede definirse como la etapa de transición entre la niñez y la vida adulta, que cronológicamente se inicia con cambios puberales y que se caracteriza por profundas transformaciones biológicas, psicológicas y sociales; es una etapa es una etapa de intercambio con el entorno, donde se experimentan una alta suma de emociones como son: el miedo, el amor, la rabia, la tristeza y la alegría, las cuales son las principales emociones que manifiesta el ser humano en su quehacer diario, y emergen respuesta inmediata a su estímulo externo. Constituye una etapa de riesgos considerables donde se consolida de forma gradual una mayor interdependencia social.

En este ámbito uno de los países referentes en torno al desarrollo de la IE en los adolescentes es Estados Unidos, a través del Colaborativo para el Aprendizaje Académico, Social y Emocional (CASEL), el Intercambio de Aprendizaje Social y Emocional (SEL), que tiene como propósito que los niños adolescentes y adultos aprendan a comprender y manejar las emociones, establecer metas, mostrar empatía por los demás, establecer relaciones positivas y tomar decisiones responsables, a lo largo de toda vida.

Existe una clara evidencia de que las personas emocionalmente desarrolladas, es decir, las personas que moderan adecuadamente sus sentimientos y así mismos saben relacionarse efectivamente con los sentimientos de los demás, disfrutan de una situación ventajosa en todos los dominios de la vida (2001). En este caso, se retoma la inteligencia emocional de los adolescentes que se encuentran dentro del ámbito escolar; ya que el contexto educativo forma un papel de suma importancia en el desarrollo del estudiante y se muestran emociones que suelen traer consecuencias positivas o negativas, según el rumbo que la misma persona le dé a su vida.

En este ámbito resulta oportuno mencionar que la Escuela Telesecundaria 268, está ubicada en el Barrio de

Tecocuilco, Santa Ana Hueytlalpan, que pertenece al municipio de Tulancingo, en el estado de Hidalgo; en este contexto la mayoría de las familias, tiene un limitado nivel de alfabetización académica y existen manifestaciones por parte de los estudiantes adolescentes, que reflejan limitada comunicación con los padres y otros miembros de la familia, las cuales se erigen a partir de expresiones de violencia intrafamiliar, consumo de alcohol y situaciones de drogadicción, las cuales están ligadas a las condiciones económicas, culturales, sociales e históricas que han prevalecido a lo largo de los años, las que trascienden al contexto escolar y de aula.

Así mismo, entre los estudiantes se evidencia una ausencia de comunicación asertiva en el interior del grupo clase, limitadas expectativas de crecimiento y objetivos a alcanzar a través de su proyecto formativo en la escuela, pues en la mayoría de las ocasiones un gran porcentaje de ellos están aislados, que no se integran a la dinámica de trabajo académico del grupo-clase, lo cual conduce a situaciones de depresión, ansiedad, frustración y una limitada valoración de sí mismo, lo cual se ve reflejado en; poca motivación hacia los estudios, bajos resultados académicos, manifestaciones de indisciplina, en el ámbito del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Otra situación latente en el contexto de estudio es que la mayoría de las familias no está presente la figura paterna, en las cuales se transmite sentimientos de frustraciones y valores distorsionados, en la que prevalecen la violencia, la drogadicción, conflictos de intereses, lo que provoca que los estudiantes desarrollen las mismas conductas en su vida cotidiana y por ende en la propia escuela.

Asociado a esta problemática, en conversaciones informales con los docentes, ellos refieren que aprecian conductas agresivas y de aislamiento en un número significativo de estudiantes adolescentes que poseen carencias en el conocimiento de sí mismo, necesidad de controlar sus emociones, con manifestaciones de ansiedad, falta de motivación y empatía, dificultad para relacionarse con quienes no pertenecen a su mismo grupo social, también se percibe que algunos no tienen afinidad para integrarse en trabajos en grupo, se manifiestan entre ellos con frases agresivas, no se implican en apoyarse unos a otros, etc.

De acuerdo con estos referentes, se infiere que las problemáticas antes descritas tienen diferentes causas, entre las que subyacen las carencias y/o el limitado manejo de la IE en los estudiantes adolescentes, pues no saben cómo manejar de forma viable sus emociones y sentimientos desde perspectiva intra e interpersonal. Situación que desfavorece el manejo de la autoconciencia disminuye la autorregulación y motivación, imposibilitándose cada vez

más el manejo de la empatía y habilidades sociales, lo que evidentemente obstruye una actuación adecuada y equilibrada en el ámbito escolar y en particular entre los propios estudiantes adolescentes.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación educativa, constituye un campo en el que es preciso considerar que los fenómenos a investigar son complejos y según Latorre, Rincón y Arnal (2003), constituye un procedimiento más formal, sistemática e intensivo de realizar un análisis científico, pues se trata de una actividad, cuyo objetivo es estudiar los problemas educativos ya sea de índole teórica o práctica, de acuerdo a los intereses de los investigadores.

El presente estudio está centrado en una investigación cuantitativa de tipo descriptivo y pretende ir más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos, relacionados con la IE. Su interés se centra en analizar cómo ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiestan (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

En este caso, el propósito del estudio se enfoca en diagnosticar el manejo de la inteligencia emocional en adolescentes secundaria desde una perspectiva intra e interpersonal, ya que juega un papel importante en la manera en que enfrentan o resuelven sus problemas, todo ello con el propósito de comprender cómo los sujetos manejan sus emociones y especificar los aspectos significativos de la población estudiada, como referente diagnóstico para la toma de decisiones académicas en el contexto del proceso de enseñanza y aprendizaje en este nivel educativo.

La muestra de estudio estuvo constituida por 30 sujetos de ambos sexos de 12 a 15 años, distribuida en 17 mujeres y 13 hombres que cursan del primero al tercer año de secundaria, en dicha institución. Los criterios de inclusión fueron determinados por los investigadores y corresponden con las siguientes características: - que fueran estudiantes de la institución antes mencionada, que fuera representada por ambos sexos y que estuvieran inscritos de 1° a 3° de secundaria.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de Inteligencia Emocional, conformado por un conjunto de preguntas de naturaleza variada y retomado de un estudio desarrollado por Zinger (2010), en el contexto venezolano, el cual fue validado de forma rigurosa, por expertos en torno al tema y a la vez las categorías, indicadores e ítems, están alineados a los componentes intra e interpersonal de la IE.

Se aplicó una prueba piloto a un grupo de 10 adolescentes no pertenecientes a la muestra de estudio, pero con características similares a la misma, cuya intención estuvo orientada a determinar si las proposiciones de los ítems eran comprensibles, considerar el tiempo empleado para responder los ítems, conocer la reacción de los sujetos encuestados durante la aplicación del instrumento y si los resultados permitían diagnosticar el manejo de la IE en adolescentes secundaria, entre otros aspectos. A continuación, se presenta la matriz de fundamentación que sustenta la operacionalización de la variable en la tabla 1.

Tabla 1. Matriz que sustenta el cuestionario de Inteligencia Emocional elaborado y validado a través de expertos por Zinger (2010).

VARIABLE	DIMENSIONES	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS
Manejo de la inteligencia emocional en los estudiantes de 1ro a 3ro, de la escuela "Telesecundaria 268" ubicada en el Barrio Tecocuilco, Santa Ana Hueytlalpan, Tulancingo, Hgo	Componente Intrapersonal (Relación consigo mismo)	Autoconciencia	Conocimiento de sí mismo	1. Soy capaz de percibir la relación que hay entre mis pensamientos y sentimientos
				2. Anticipo los efectos que pueden tener mis emociones en los demás
			Autoevaluación	3. Soy capaz de reconocer mis fortalezas para emplearlas en el logro de sus metas
				4. Siento satisfacción cada vez que realizo cualquier actividad dentro o fuera del aula
			Confianza en sí mismo	5. Me arriesgo a tomar decisiones firmes a pesar de las presiones
				6. Me considero un adolescente valioso
		Autocontrol	Control de Comportamientos	7. Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles con mis compañeros en el aula
				8. Cuando cometo un error estoy dispuesto a reconocerlo
			Autodominio	9. Manejo adecuadamente mis impulsos ante un desacuerdo con mis compañeros
				10. Reflexiono sobre cómo expresar en un momento determinado mis emociones de: rabia, ira, angustia, incertidumbre entre otras
			Manejo de Ansiedad	11. Se me dificulta coordinar ideas claras cuando me siento presionado por las actividades escolares
				12. Me siento angustiado cuando tengo que enfrentar exposiciones
				13. Se me dificulta mantener la calma ante la diversidad de evaluaciones o asignaciones que debo presentar
				14. Comprendo las necesidades de mis compañeros de aula
	Componente Interpersonal (Relación con los otros)	Empatía	Interés por los demás	15. Me intereso por las necesidades de mis compañeros
				16. Ofrezco apoyo a mis compañeros de clase con agrado
			Orientación hacia el servicio	17. Ofrezco mi apoyo incondicional para ayudar a mis compañeros en la resolución de problemas
				18. Escucho con atención a mis compañeros de clase para entender sus sentimientos
				19. Me gusta escuchar las opiniones de mis compañeros de clase en relación a un trabajo de aula para sacar la conclusión final
				20. Escucho con facilidad los desacuerdos que se presentan en el grupo
		Habilidades Sociales	Prácticas de liderazgo	21. Ante una situación conflictiva en el aula propongo alternativas sencillas de solución
				22. Participo activamente en las elecciones estudiantiles
				23. Ejercer liderazgo estudiantil para cooperar en la solución de los problemas de la institución
			Resolución de Conflictos	24. Mantengo una actitud de confianza para resolver situaciones conflictivas en el aula de clase
				25. En un problema con mis compañeros formulo lineamientos para resolverlos

			Trabajo en equipo	26. Comparto actividades escolares información y/o recursos con los compañeros de clase
				27. Me gusta conformar equipos de trabajo con mis amigos para realizar las actividades escolares
			Comunicación eficaz	28. Expreso con facilidad los desacuerdos que se presentan en mi grupo de trabajo
				29. Comunico la confianza que tengo en mis compañeros para alcanzar las metas trazadas por el grupo.

Todo ello condicionó un análisis preliminar de las categorías, la codificación de las tres alternativas de respuestas y se construyó una matriz de doble entrada para vaciar las respuestas emitidas en cada categoría.

Seguidamente se presentan los principales hallazgos en el estudio, todo ello en función de diagnosticar el manejo de la inteligencia emocional en los estudiantes adolescentes objeto de estudio, como sustento de la toma de decisiones académicas, que favorezcan el fortalecimiento de los componentes intra e interpersonal de la inteligencia emocional de los estudiantes de primero a tercer grado, a través del proceso de enseñanza y aprendizaje.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El componente intrapersonal, aporta información sobre la capacidad que tienen los estudiantes adolescentes para identificar, comprender y controlar sus emociones, las que se manifiestan a través de su autoconciencia (conocimiento de sí mismo, autoevaluación y confianza en sí mismo) y el autocontrol (control del comportamientos, autodominio y manejo de ansiedad).

A continuación, en la tabla 2, se presenta el comportamiento de los indicadores e ítems de la Categoría Autoconciencia.

Tabla 2. Comportamiento de los indicadores e ítems de la Categoría Autoconciencia.

	INDICADOR	ÍTEMS	SIEMPRE		ALG. VECES		NUNCA	
			F1	%	F1	%	F1	%
CATEGORÍA AUTOCONCIENCIA	Conocimiento de sí mismo	Soy capaz de percibir la relación que hay entre mis pensamientos y sentimientos	10	33.3	14	46.6	3	
		Anticipo los efectos que pueden tener mis emociones en los demás	19	63.3	11	36.6	1	
		PROMEDIO		48.3		41.6		
	Autoevaluación	Soy capaz de reconocer mis fortalezas para emplearlas en el logro de mis metas	8	26.6	21	70	1	
		Siento satisfacción cada vez que realizo cualquier actividad dentro o fuera del aula	8	26.6	20	66.6	2	
		PROMEDIO		26.6		68.3		
	Confianza en sí mismo	Me arriesgo a tomar decisiones firmes a pesar de las presiones	11	36.6	19	63.3	0	
		Confío en mis habilidades para resolver un conflicto con mis compañeros	10	33.3	19	63.3	1	
		PROMEDIO		34.9		63.3		

Al analizar las respuestas emitidas en el indicador conocimiento de sí mismo, se identificó que un 46.6% de los estudiantes señalan que algunas veces son capaces de percibir la relación entre sus pensamientos y sentimientos, por su parte 63.3%, manifiestan que siempre pueden anticipar los efectos que pueden tener sus emociones en los demás. En este análisis sólo un promedio del 48.3% los adolescentes manifiestan que siempre se caracterizan por conocer sus emociones y cuál es su impacto en los demás compañeros y el 41.6% solo algunas veces, lo cual conduce a señalar que muchos de ellos tienen algunas dificultades para saber si sus sentimientos y pensamientos están o no influyendo en sus relaciones intrapersonales y como guía para la toma de decisiones acertadas dentro del contexto socio-escolar.

En el caso del indicador autoevaluación se expresa que el 70% de los estudiantes algunas veces son capaces de reconocer sus fortalezas para emplearlas en el logro de las metas y a la vez, algunas veces el 26.6% se siente satisfecho cada vez que realiza cualquier actividad dentro o fuera del aula. Al analizar estos resultados, en este indicador manifiesta que sólo un promedio del 26,6% de los estudiantes, siempre mantiene una evaluación positiva de sí mismos, cuando reconoce cuáles son sus puntos débiles y fuertes y el 68% expresa que solo algunas veces, lo cual permite

inferir que la mayoría de ellos, no tengan la suficiente capacidad para reconocer si poseen las fortalezas para afrontar cualquier reto en su vida personal o estudiantil.

Para el indicador confianza en sí mismo el 63,3% de los estudiantes encuestados algunas veces se arriesga a tomar decisiones firmes a pesar de las presiones; de igual manera, un 63,3% registro que solo algunas veces confía en sus habilidades para resolver un conflicto con sus compañeros y el 33%, manifiesta que siempre. Un promedio de 63.3 %, refieren tener confianza en sí mismo, ante una situación en la que tengan tomar decisiones para la resolución de algún problema relacionado con la vida diaria.

En la tabla 3 se presenta el comportamiento de los indicadores e ítems de la Categoría Autocontrol.

Tabla 3. Comportamiento de los indicadores e ítems de la Categoría Autocontrol.

	INDICADOR	ÍTEMS	SIEMPRE		ALG. VECES		NUNCA	
			F1	%	F1	%	F1	%
CATEGORÍA AUTOCONTROL	Control de Comportamientos	Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles con mis compañeros en el aula	8	26.6	20	63.3	2	
		Cuando cometo un error estoy dispuesto a reconocerlo	21	70	9	30		
		PROMEDIO		48.3		46.6		
	Autodominio	Manejo adecuadamente mis impulsos ante un desacuerdo con mis compañeros	8	26.6	20	66.6	2	
		Reflexiono sobre cómo expresar en un momento determinado mis emociones de: rabia, ira, angustia, incertidumbre, etc	7	23.3	22	73.3	1	
		PROMEDIO		24.95		69.8		
	Manejo de Ansiedad	Se me dificulta coordinar ideas claras cuando me siento presionado por las actividades escolares	8	26.6	13	48.3	9	30
		Me siento angustiado cuando tengo que enfrentar exposiciones	17	56.6	10	33.3	3	
		Se me dificulta mantener la calma ante la diversidad de evaluaciones o asignaciones que debo presentar	9	30	17	56.6	3	
		PROMEDIO		37.7		46		3

En este mismo orden de análisis con relación al control de comportamientos el 63.3% los estudiantes encuestados refieren que mantienen la serenidad cuando enfrentan situaciones difíciles y problemáticas. Se destaca que el 70% de ellos, manifiesta que siempre que comete un error está dispuesto a reconocerlo. Como se puede evidencias, muchos estudiantes refieren tener la capacidad de controlar su comportamiento en el aula de clase, de reconocer cuando están equivocados y mantener la serenidad cuando enfrentan momentos difíciles.

En relación al indicador autodominio, el 66.6 % manifiestan que algunas veces manejan adecuadamente mis impulsos ante un desacuerdo con sus compañeros y el 26.6 manifiestan que siempre. Así mismo el 73.3 %, algunas veces reflexionan sobre cómo expresar en un momento determinado sus emociones de rabia, ira, angustia, incertidumbre, entre otras. Y un promedio de 24.9 % aseveran que siempre tienen dominio de las emociones, lo que permite inferir que la mayoría presentan dificultades para controlar los impulsos y en un momento determinado puedan perder el control y estallar emocionalmente.

Por su parte al analizar el indicador ansiedad, el 48.3 % expresan que algunas veces se les dificulta coordinar ideas claras cuando se sienten presionados por las actividades escolares, por su parte el 56.6 %, siempre manifiestan sentir angustia cuando tiene que enfrentar exposiciones y solo el 3% de los encuestado admite que tiene la capacidad de manejar la ansiedad durante el desarrollo de cualquier actividad académica (presentaciones de trabajos académicos, exposiciones, evaluaciones, etc); por lo que se infiere que muchos de los adolescentes demuestran desajustes emocionales cuando deben presentar una tarea o evidencia de aprendizaje que se le ha solicitado.

En este análisis para caracterizar el manejo que tienen los estudiantes objeto de estudio del componente interpersonal de la IE, la que se refiere como la capacidad que tienen éstos, de entender el comportamiento emocional de sus

compañeros del aula y/o grupo clase, compartir e intercambiar afectivamente entre sus compañeros o colegas, proponer alternativas de solución ante situaciones conflictivas, de trabajar en equipos y de comunicarse de manera eficaz.

Es por ello que se analizan dos categorías la empatía, como la capacidad de comprender al otro interés por los demás, orientación hacia el servicio y saber escuchar), y las habilidades sociales, entre las que se precisan (prácticas de liderazgo, resolución de conflictos, trabajo en equipo y comunicación eficaz), como capacidades que le confieren al sujeto relacionarse e interactuar socialmente de una manera efectiva.

En la tabla 4 que se muestra a continuación, se presenta el comportamiento de los indicadores e ítems de la Categoría Empatía.

Tabla 4. Comportamiento de los indicadores e ítems de la Categoría Empatía.

	INDICADOR	ÍTEM	SIEMPRE		ALG. VECES		NUNCA	
			F1	%	F1	%	F1	%
CATEGORÍA EMPATÍA	Interés por los demás	Comprendo las necesidades de mis compañeros de aula	8	26.6	19	63.3	3	
		Me intereso por las necesidades de mis compañeros	7	23.3	22	73.3	11	36.6
		PROMEDIO		24.9		63.3		12.2
	Orientación hacia el servicio	Ofrezco apoyo a mis compañeros de clase con agrado	11	36.6	16	53.3	3	
		Ofrezco mi apoyo incondicional para ayudar a mis compañeros en la resolución de problemas	12	40	15	50	3	
		PROMEDIO		38.2		51.7		
	Saber Escuchar	Escucho con atención a mis compañeros de clase para entender sus sentimientos	9	30	19	63.3	2	
		Me gusta escuchar las opiniones de mis compañeros de clase en relación a un trabajo de aula para sacar la conclusión final	20	63.3	9	30	1	
		Escucho con facilidad los desacuerdos que se presentan en el grupo	17	56.6	13	43.3		
		PROMEDIO		49.9		45.3		

En el análisis del indicador interés por los demás el 63,3% de los estudiantes señalan que solo algunas veces comprenden las necesidades de sus compañeros de aula, así mismo el 73.3 % señalan que solo algunas veces se interesan por las necesidades de éstos, por su parte el 26.6 % expresa que siempre se muestran interesados por los demás compañeros permitiéndoles comprender sus necesidades. Por todo ello se infiere que no se involucran en brindar apoyo y comprender por lo que están atravesando sus compañeros de grupo.

En este ámbito en relación con el indicador orientación hacia el servicio, el 53.3% de la muestra, manifiesta que algunas veces tiene un acercamiento afectivo con sus compañeros y el 50% ofrecen su incondicional apoyo en situaciones académicas; todo ello evidencia que existe un marcado interés personal, donde la mayoría se centran en resolver sus problemas y no se involucran en brindar apoyo y comprender por lo que están atravesando sus compañeros de grupo. Es importante señalar que sólo 38.2 % de los estudiantes manifiestan estar siempre dispuestos para apoyar a sus compañeros, lo cual demuestra que la mayoría, de manera ocasional, ofrecen apoyo lo que trae consigo que no exista un adecuado sentido de compromiso y compañerismo; todo ello evidencia la falta de empatía que prevalece en los estudiantes objeto de estudio.

Así mismo al analizar el indicador saber escuchar el 63.3% de los estudiantes objeto de estudio, manifiestan que solo algunas veces escuchan con atención a sus compañeros de clase para entender sus sentimientos y así mismo el 66.3% refieren que siempre les gusta escuchar las opiniones de sus compañeros de clase en relación con un trabajo de aula para sacar la conclusión final, a la vez el 56.6% siempre escucha con facilidad los desacuerdos que se presentan en el grupo. Es importante señalar que, en promedio, solo el 49.9% sabe escuchar a los demás compañeros de clase lo que sin lugar a duda contribuye a mejorar las relaciones interpersonales, por cuanto la mayoría se muestra sensible hacia los puntos de vista de los otros para brindar ayuda en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Por su parte en la tabla 5 que se muestra a continuación, se presenta el comportamiento de los indicadores e ítems de la Categoría Habilidades Sociales.

Tabla 5. Comportamiento de los indicadores e ítems de la Categoría Habilidades Sociales.

	INDICADOR	ÍTEMS	SIEMPRE		ALG. VECES		NUNCA	
			F1	%	F1	%	F1	%
CATEGORÍA HABILIDADES SOCIALES	Prácticas de liderazgo	Ante una situación conflictiva en el aula propongo alternativas sencillas de solución	10	33.3	19	63.3	1	
		Participo activamente en las elecciones estudiantiles	19	63.3	11	36.6		
		Ejercer liderazgo estudiantil para cooperar en la solución de los problemas de la institución	3	10	14	46.6	13	43.3
		PROMEDIO		35.5		48.3		14.4
	Resolución de Conflictos	Mantengo una actitud de confianza para resolver situaciones conflictivas en el aula de clase	11	36.6	18	60	1	
		En un problema con mis compañeros formulo lineamientos para resolverlos	11	36.6	16	53.3	3	
		PROMEDIO		36.6		56.6		
	Trabajo en Equipos	Comparto actividades escolares información y/o recursos con los compañeros de clase	19	63.3	10	33.3	1	
		Me gusta conformar equipos de trabajo con mis amigos para realizar las actividades escolares	21	70	9	30		
		PROMEDIO		66.6		31.6		
	Comunicación Eficaz	Expreso con facilidad los desacuerdos que se presentan en mi grupo de trabajo	11	36.6	19	63.3		
		Comunico la confianza que tengo en mis compañeros para alcanzar las metas trazadas por el grupo.	9	30	21	70		
		PROMEDIO		33.3		66.6		

Como se puede observar en relación al indicador práctica de liderazgo, solo 63.3 % hace mención algunas veces participa ante situaciones de conflicto en el grupo de clase, donde proponen alternativas para su solución, así mismo el 33.3%, mientras que el 46.6% algunas veces y el 43.3% nunca ejercen liderazgo estudiantil para cooperar en la solución de los problemas de la institución o conflicto que altere el ambiente del aula.

Para el indicador resolución de conflictos el 60% de los estudiantes manifiestan que algunas veces mantienen una actitud de confianza para resolver situaciones conflictivas en el aula de clase y el 53.3% algunas veces, ante un problema con sus compañeros formulan lineamientos para resolverlos. Al analizar esta categoría, solo el promedio de 36.6% de los estudiantes siempre contribuyen a la resolución de conflicto y 56.6% algunas veces, lo cual influye de manera directa en el clima hostil del aula.

Por su parte en el indicador trabajo en equipo el 63.3% de los estudiantes refiere que siempre comparten actividades escolares información y/o recursos con los compañeros de clase y el 33.3%, manifiestan que lo hacen algunas veces. Así mismo el 70% refiere que siempre les gusta conformar equipos de trabajo con sus amigos para realizar las actividades escolares y el 30% que solo algunas veces; lo cual constituye una manifestación que favorece el desarrollo de las relaciones interpersonales y a la vez constituye un insumo básico para la formación de lazos afectivos entre ellos.

Al analizar el indicador comunicación eficaz el 63,3% de los estudiantes algunas veces expresan con facilidad los desacuerdos que se presentan en su grupo de trabajo y el 36.6%, refieren que siempre y un 70% señala que solo algunas veces comunica la confianza que tiene en sus compañeros para alcanzar las metas trazadas por el grupo. En este ámbito se puede aseverar que sólo un promedio del 33.3% siempre mantiene una comunicación eficaz en el aula de clase, por lo que se pone de manifiesta la limitada comunicación entre los miembros del grupo clase.

CONCLUSIONES

Es oportuno señalar que a través de la exploración diagnóstica sobre cómo manejan la inteligencia emocional los estudiantes adolescentes de la Escuela "Telesecundaria 268", desarrollada en la primera fase del estudio, se precisa que:

Las características de la inteligencia emocional identificadas en los estudiantes objeto de estudio, desde la dimensión intrapersonal evidencian una limitada capacidad para conocerse a sí mismo, reconocer sus fortalezas y debilidades, para tomar decisiones, demostrar confianza al momento de resolver algún conflicto en el aula de clase, lo cual influye en cómo manejar sus propias emociones ante la adversidad y a la vez trasciende en la toma de decisiones a lo largo de toda su vida futura, tanto en el contexto escolar como familiar.

En relación a la dimensión del componente interpersonal en los estudiantes objeto de estudio, se evidencia que muchos de los encuestados refieren limitaciones en la comprensión de las emociones de sus compañeros de grupo y de ellos mismos, no se involucran en apoyarlos en casos de situaciones de conflictos y solo la minoría se sensibilizan en apoyar a sus compañeros de forma incondicional ante problemáticas de índole académico. Se rescata como positivo la aceptación en el trabajo en equipo, y se considera que constituye una manifestación desde donde se pueden aplicar diversidad de estrategias en función de apoyar a los estudiantes en el sensibilizarse con los demás, interactuar y comprender a sus pares, trabajar de forma cooperativa, y en este ámbito fortalecer su inteligencia emocional.

Estos resultados exigen de una implicación institucional en función de la generación de estrategias metodológicas, que promuevan el conocimiento de sí mismo, la autoevaluación, la confianza en sí mismo, el control de sus comportamientos, el autodomínio, el manejo de la ansiedad, el interés por los demás, la orientación hacia el servicio, el saber escuchar, las prácticas de liderazgo, la resolución de conflictos, entre otros indicadores que conforman la IE, las cuales deben ser consideradas en el ámbito del trabajo colegiado de los profesores en la institución educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (2001). *Educación emocional y bienestar*. Wolters Kluwer.
- Bisquerra, R. (2010). *Psicopedagogía de las emociones*. Síntesis.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 33 (8), 1-10.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(16), 110-125.
- Gaete, V. (2015). Desarrollo psicosocial del adolescente. *Revista Chilena de Pediatría*, 86(6), 436-443.
- Goleman, D. (2000). *La Salud Emocional. Conversaciones con el Dalai Lama sobre la salud, las emociones y la mente*. Kairós.
- Goleman, D. (2001). *Inteligencia Emocional*. Vergara.
- Grewal, D., & Salovey, P. (2005). Feeling Smart: The science of emotional intelligence. *American Scientist*, 93(4), 330-339.
- Güemes-Hidalgo, M., Ceñal González-Fierro, M., & Hidalgo Vicario, M. (2017). Pubertad y Adolescencia. *Adolescere. Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia*, 5(1), 7-22.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Lawrence, S. (1997). *Inteligencia emocional en niños*. Vergara.
- Lozano Vicente, A. (2014). Teoría de las Teorías sobre la adolescencia. *Última Década*, (40), 11-36.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *Inteligencia emocional*. TEA ediciones.
- Rodríguez, D. (2014). *Las tres inteligencias: intelectual, emocional, moral. Una guía para el desarrollo de nuestros hijos*. Trillas.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1997). *Education Development and Emotional Intelligence*. Basic Books.
- Vivas, M., Gallego, D., & González, B. (2007). *Educación las Emociones*. Producciones Editoriales C. A.
- Zinger Delgado, B. (2010). Inteligencia emocional en los adolescentes. *Monografía.com*. <https://www.monografias.com/trabajos82/inteligencia-emocional-adolescentes/inteligencia-emocional-adolescentes3.shtml>