



INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HABILIDAD PARA LA ACCIÓN TUTORIAL

Eje Temático: Sensibilización y formación del Profesorado frente a las implicaciones de la formación integral

Nivel del sistema escolar: Licenciatura

Samayoa Miranda María de Lourdes, msamayoa@psicom.uson.mx

Co-Autor: Márquez Munguía Yvette, ivemar@psicom.uson.mx

Universidad de Sonora, Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.

Licenciatura en Psicología

RESUMEN

Las aportaciones de Slovey y Mayer (1990) en relación al concepto de inteligencia emocional (IE), han permitido distinguir una perspectiva diferente hacia el aprendizaje de nuevas soluciones para los niños, jóvenes y adultos del siglo XXI, en el manejo adecuado de sus sentimientos y de los ajenos, utilizándolos para guiar el pensamiento y la acción.

Partiendo de la premisa de que tanto las relaciones intrapersonales, interpersonales y la educación son tareas esencialmente humanas, por lo tanto complejas y holísticas en sus referentes teóricos y pragmáticos, el presente trabajo pretende contribuir en la sensibilización de las competencias emocionales de quienes están al frente de la formación de educandos de todos los niveles educativos, en el convencimiento de que gracias al desarrollo y enseñanza de la IE, se formarán mejores seres humanos y por ende mejores ciudadanos que aminoren la presentación de comportamientos violentos, tanto para consigo mismo como para con otros, que mejoren sus relaciones interpersonales que contribuyan en la formación de una sociedad mejor, que facilite la prevención de conducta antisocial en la escuela siendo ello reflejo de un proceso enseñanza- aprendizaje en un ambiente armónico con el apoyo de sus profesores y tutores.



INTRODUCCIÓN

Convencidos de que el desarrollo tiene por objeto el avance del individuo en todas sus riquezas y manifestaciones y en la medida que la educación antecede y genera progreso en las sociedades, se considera como una oportunidad excepcional el capital humano y la intervención del mismo en el proceso de prestación de sus servicios en las empresas en general, y en la educación en particular, se evidencia que, cuando el personal cumple con su trabajo efectivamente, llevan a las organizaciones al logro de sus metas.

En tal sentido, es responsabilidad fundamental de las instituciones de servicios educativos desarrollar estrategias para que sus docentes participen en la formación y mejora de las sociedades; ejecutando programas de capacitación mediante alternativas de actualización permanente, habilitándolos como talento humano y no sólo como un recurso más, para que tengan conocimiento de sí mismo, habilidades para las relaciones, motivación personal y hacia el trabajo, empatía y autorrealización. Que genere un mejor canal para desarrollar su labor educativa.

En 1995 ya se cuestionaban los tradicionales conceptos de éxito, capacidad y talento, aseverando que la excesiva importancia del coeficiente intelectual para clasificar a las personas como inteligentes era poco útil para predecir el futuro, haciendo referencia que los genuinos triunfadores del siglo XXI serán los individuos que muestren ser empáticos, tener dominio de sí mismos, capacidad de motivarse y motivar a los demás. Características nombradas por Goleman (1995) como Inteligencia Emocional. Sin menospreciar al coeficiente intelectual la IE empieza a tener importancia dentro del área laboral como predictor de éxito y desempeño en el trabajo.

Sabedores de que la formación y capacitación docente de la Secretaría de Educación Pública de nuestro país (México), carece de programas encaminados a desarrollar la inteligencia emocional, además de no formar parte de la currícula de los diferentes niveles de educación, se propone incursionar en la temática de la IE, apostando a que mejores relaciones interpersonales, la resolución pacífica de conflictos, con el uso de las herramientas y habilidades adecuadas contribuirán a optimizar el proceso enseñanza-aprendizaje y promover conducta prosocial en las instituciones educativas.



Es indiscutible que la labor educativa se fortalece con docentes emocionalmente inteligentes, pues ello contribuye a un mejor desempeño en el aula, y desde luego fuera de ella. Para alcanzar tal logro debemos empezar por considerar en toda actividad enseñanza-aprendizaje aquellos aspectos relacionados con el adecuado manejo emocional tanto del educador como del educando.

Esto hace reflexionar en la necesidad de trabajar directamente con quienes son en un primer momento, modelos y responsables de enseñar a otros no sólo aspectos académicos sino también de sana convivencia, tal como Rodríguez en el 2011 lo menciona:

“El proceso educativo se desarrolla como sistema para influir en todos los individuos que conforman la sociedad incluyendo la formación en éstos de atributos cognitivos afectivos y volitivos de la personalidad, es decir la formación de sus pensamientos, sentimientos, capacidades, habilidades, intereses que sean coherentes con las demandas de formación que impone el contexto socio-histórico” pp. 242-243.

Éste es un proceso que entre otros se desarrolla en la institución educativa, por lo que el trabajo del tutor-docente es indudablemente de gran importancia para la transformación social. El rol del profesor y el tutor es el de un mediatizador en la generación del conocimiento y del desarrollo de las habilidades sociales de los alumnos, Debe ser percibido como promotor del aprendizaje, motivador y sensible.



DESARROLLO

EL CONTEXTO DE LA IE Y LA EDUCACIÓN EN MÉXICO

En virtud de que en nuestro país no se considera la IE dentro de las currícula y tomando en cuenta de que uno de los objetivos de la educación, es conseguir que ésta sea inclusiva en cualesquiera de sus etapas, apelamos a ser conscientes de que en la educación existe la urgencia de trabajar el desarrollo y expresión de las emociones en los estudiantes, como se puede ver reflejado en la última reforma efectuada y denominada: “El Modelo Educativo en 2016: El planteamiento pedagógico de la reforma educativa”, presentada por las autoridades educativas mexicanas (SEP) menciona lo siguiente: Los fines de la educación están establecidos en el Artículo 3º constitucional y se refieren al desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano y específicamente en el apartado denominado “Los fines de la educación”; en el punto del desarrollo personal y social incluye los aspectos siguientes: Conocimiento de sí mismo: cuidado de la salud, autoestima, conocimiento de las propias debilidades, fortalezas y capacidades como ser humano y manejo de las emociones. Siendo la primera vez que se hace énfasis en el compromiso que tiene la educación institucional en el desarrollo de éstas habilidades. Para desplegar todo esto, es necesario conocer y enmarcar todo aquello que rodea a la IE.

LA TUTORÍA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

La discusión acerca de la fundamentación teórico epistemológica de la tutoría académica y la IE, en el contexto de la Educación Universitaria, es el tema central de este artículo. Aquí, este proceso de tutoría establece una acción entre el tutor y el tutorado, éste ejercicio pedagógico es dinámico y progresivo, consideramos debe estar transversalizado por la Inteligencia emocional.

Cualquier concepción de la naturaleza humana que soslaye el poder de las emociones pecará de una lamentable miopía. Todos sabemos por experiencia propia que nuestras decisiones y nuestras acciones dependen tanto – y a veces más- de nuestros sentimientos como de nuestros pensamientos (Goleman, 2007), de ahí la importancia de desarrollar en los profesores tutores o no las mencionadas habilidades para que ellos a su vez puedan ayudar en el sano desarrollo emocional de sus estudiantes.



Por lo tanto, resulta de gran interés iniciar a explorar y estudiar de manera sistemática el coeficiente emocional de los profesores en nuestro contexto pedagógico, con el objetivo de diseñar medidas educativas que faciliten entornos socioeducativos inclusivos como el educar las emociones, utilizarlas de manera tal que ayuden a guiar la conducta y los procesos de pensamiento para lograr bienestar personal y social.

Se sugiere que al iniciarse el proceso de tutoría, el tutor deberá establecer una comunicación que estimule las relaciones personales con el propósito de generar un ambiente de aprendizaje donde se active, tanto la dimensión cognitiva como la afectiva del individuo. Tomando como premisa la pertinencia de la emocionalidad como estrategia de la praxis tutorial.

Un tutor debe plantearse enseñar a los alumnos a ser emocionalmente más inteligentes, dotándoles de estrategias y habilidades emocionales básicas que les protejan de los factores de riesgo o, al menos, que palien sus efectos negativos.

Daniel Goleman, ha llamado a esta educación de las emociones alfabetización emocional, con la que se pretende enseñar a los estudiantes a modular su emocionalidad desarrollando su IE, para tal propósito es también necesaria la alfabetización del docente, practique o no la acción tutorial.

Los objetivos que se persiguen con el desarrollo de la IE (con un tutor emocionalmente inteligente) en el programa de tutorías, se sugieren los siguientes: Detectar casos de pobre desempeño en el área emocional, conocer cuáles son las emociones y reconocerlas en los demás, modular y gestionar la emocionalidad, desarrollar la tolerancia a las frustraciones diarias, prevenir conductas de riesgo, desarrollar la resiliencia, adoptar una actitud positiva ante la vida, mejorar la calidad de vida escolar.

EDUCACIÓN Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En la actualidad pedagogos, educadores algunos psicólogos, neurocientíficos, industriales, empresarios y las mismas políticas educativas se han interesado en proporcionar una forma eficiente de llevar a cabo el proceso enseñanza aprendizaje. Todos ellos al parecer están advirtiendo que el éxito depende no sólo de la capacidad intelectual o habilidades técnicas, para poder sobrevivir y superarse en la vida; la familiar, académica, laboral etc., sino además la participación importante de otros factores que favorezcan el desarrollo de habilidades



tales como: el autoconocimiento, empatía, automotivación, autocontrol y competencias sociales (dimensiones de la IE), entre otras.

Así pues la inteligencia racional o la preparación académica que adquieren los estudiantes niños, jóvenes o adultos; no es garantía de que serán exitosos, pues ésta relación indiscutiblemente no se da de manera directa, es indispensable considerar la necesidad de preparar individuos, capaces de formar equipos de trabajo eficientes (incluyendo la familia como un equipo de trabajo y convivencia), para lo cual se requiere además de conocimientos técnicos de habilidades socioemocionales.

El escenario escolar presenta un amplio espectro que comprende lo diverso en tanto condición humana, manifestando múltiples modos de expresión, diferencias como la lengua, la cultura, la religión, el sexo, área geográfica, nivel socioeconómico, variadas formas, espacios y tiempos para aprender incluyendo la discapacidad o disfunciones, realidades que expresan su complejidad y la aparición de problemas emergentes en la escuela.

Algunos estudios en relación a éste tema sobre relaciones entre pares refieren que en el ámbito escolar, la forma en que los niños se relacionan con sus compañeros, se convierte en principio determinante de la futura conducta social y académica (Gettinger, 2003), de ahí la importancia en considerar éste escenario como un espacio oportuno para formar el tipo de individuos que esperamos como sociedad, y que sean los más apegados al ideal, no solo en educación básica también en educación superior.

En éste sentido de ideal, también la salud tiene una dimensión social importante, donde las emociones se ven involucradas como parte inherente de los seres humanos. La salud integral de adolescentes, depende en gran medida y particularmente de su comportamiento, es conocido que estos son de naturaleza social en su gran mayoría, algunos estudios destacan que los incidentes de violencia/agresión que se dan en las escuelas producen en éstos daños físicos y emocionales, estrés desmotivación, efectos negativos en el rendimiento académico y ausentismo (Henao, 2005; Smith & Thomas, 2000).

Teniendo en cuenta que la salud integral de los jóvenes soporta un impacto significativo del ambiente en que se desarrollan, vemos que problemas prevalentes y preocupante de adultos, germinan de comportamientos



que se iniciaron en la adolescencia, entre los que se encuentran: consumo de alcohol, tabaco y demás drogas cabe añadir los problemas que surgen de estas conductas como aumento de riesgo de lesiones accidentales, conductas sexuales de riesgo y comportamiento agresivo que puede evolucionar hacia conductas antisociales entre otros (Gumpel & Meadan 2000; Verlinde, Hersen & Tomas 2000; Smith & Thomas, 2000). Por lo que el profesor y tutor emocionalmente inteligente se convierte en un agente de cambio en éste tipo de problemática. Por tanto, el impulso, promoción y desarrollo de la inteligencia emocional en el aula, tanto del docente, tutor o no, como del discente, debe desarrollarse de un modo coordinado.

EL TUTOR Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional del profesor-tutor constituye una de las variables que mejor explica la creación de un aula emocionalmente inteligente. Y su inteligencia emocional parece depender de cómo percibe y administra sus propias emociones, especialmente las de naturaleza negativa. El profesor no debiera cerrarse a sus emociones negativas, sino ser capaz de expresarlas de un modo saludable dentro de la comunidad que edifica con sus alumnos. Con respecto a lo expuesto cabe señalar lo que Extremera y Fernández-Berrocal (2004), mencionan en su artículo: El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas; que “las personas emocionalmente inteligentes no sólo serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo a las emociones de los demás. Esta teoría proporciona un nuevo marco para investigar la adaptación social y emocional puesto que la IE jugaría un papel elemental en el establecimiento, mantenimiento y la calidad de las relaciones interpersonales” (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004).

La investigación e innovación en la inteligencia emocional cambiará contundentemente su vida a partir del momento que entre en contacto con la información y empiece a desarrollar o mejorar las habilidades psicoafectivas. Debemos ser realistas, estas habilidades no nos convertirán en inmunes a los avatares de la vida, ni nos prevendrán del caos o confusión que se nos presente. Nuestra inteligencia emocional no hará de manera mágica que nuestros alumnos sean educados y estén motivados por aprender, que nuestros compañeros o padres de alumnos así como nuestra familia, no tengan desacuerdos con nosotros o que las problemáticas administrativas de la institución educativa donde labore se terminen y usted se preguntará ¿entonces para que me sirven?; ser emocionalmente inteligente disminuirá el desgaste psicológico que implica



todo este tipo de problemas cotidianos, facilitará nuestra tarea en el aula e incluso, a ser más estables y felices que lleguemos nuevamente a disfrutar de una tarea tan maravillosa y estimulante como es enseñar a los demás.

Sabemos por otra parte que en la escuela se sigue poniendo el énfasis en los aspectos cognitivos del aprendizaje, descuidando los contenidos socioafectivos.

Por todos los motivos mencionados, así como por la importancia que tiene trabajar los citados aspectos en los contextos escolares para que el desarrollo integral de los alumnos sea una realidad, planteamos también la función tutorial como una vía apta para ello, aunque no es nuestro propósito, proponerla como el camino exclusivo para el desarrollo de dichas habilidades. Tan sólo consideramos como una alternativa complementaria la vía curricular.

Se trata de una propuesta y reflexión en la que venimos conceptuando y trabajando desde hace tiempo. Estamos seguros de que mediante el modelo de Acción Tutorial (de cualquier institución educativa) se puede llegar a trabajar algunos de los aspectos indicados por Goleman (1995) y otros autores, para el progreso de las habilidades que transfieren al desarrollo de la inteligencia emocional.

Si, como afirman Gallego, Alonso, Cruz y Lizama (2010): “Es durante estos años cuando se asientan los principios de la inteligencia emocional, aunque éstos sigan modelándose durante todo el periodo escolar. Y estas capacidades, son el fundamento esencial de todo aprendizaje..” (p.239); entonces no podemos estar perdiendo el tiempo y debemos emplear desde los centros educativos cualquier oportunidad así como cualquier medio que tengamos en nuestras manos para conseguirlo, aún a pesar de que sabemos y reconocemos que el papel que juega la familia de los alumnos en este proceso de construcción personal y social es fundamental.

Por lo tanto un profesorado con una mayor capacidad para identificar, comprender, regular y pensar con las emociones de forma inteligente, poseerá más recursos para conseguir alumnos emocionalmente más preparados para afrontar mejor los eventos estresantes que surgen con frecuencia en el contexto educativo (Cabello, R., Ruiz-Aranda, D. & Fernández-Berrocal, P., 2010).



Convertirse en docentes emocionalmente inteligentes es un reto (Buitrón y Navarrete 2008). No solo son necesarios espacios y tiempos de formación y trabajo, también implica una responsabilidad que repercute en el plano laboral, alcanzando el afectivo y personal. El mundo interno del profesor no es estático: debe crecer como persona, conocerse a sí mismo, y enfrentar sus miedos y conflictos. Esta experiencia, en algunos casos, podría percibirse como “amenazadora” y ser desarrollada con angustia, alimentando las resistencias. Pese a ello, resulta indispensable dar el primer paso.

Por otro lado si se analizan los pilares esenciales de la educación destacados en el Informe Delors (1996) puede visualizarse una relación entre estos y las habilidades intrapersonales e interpersonales mencionadas de la IE, algunos investigadores entre ellos Giddens (2007), señalan la concordancia entre comunicación emocional y sistema democrático. De ahí la importancia de insertar en todos los niveles educativos la educación emocional, pero a decir de Fernández-Berrocal (2004), son realmente pocas las instituciones que contemplan ésta formación con programas establecidos de educación emocional que promuevan en el profesorado habilidades necesarias para cubrir la demanda de educación emocional en los individuos.

Y AL RESPECTO ¿QUÉ OPINAN O PERCIBEN LOS DOCENTES?

En una investigación realizada por Vivas (2004), a través de una serie de entrevistas a profundidad sobre competencias socioemocionales de los profesores con la intención de proponer un programa de formación para docentes, plantea un modelo a partir de la información recabada en el que identifica cuatro competencias socioemocionales que a decir de los participantes son áreas de oportunidad a desarrollar. Las cuales son:

- Conocimientos sobre el constructo de inteligencia emocional.
- Habilidades interpersonales
- Habilidades intrapersonales
- Habilidades didácticas para desarrollo y educación emocional. Competencias profesionales para propiciar el desarrollo armónico de los estudiantes y atender las problemáticas emocionales de éstos así como promover escuelas emocionalmente inteligentes que edifiquen ambientes propicios para el desarrollo afectivo.



Por su parte en otra investigación (cualitativa) realizada por Samayoa 2013 encontró que los profesores no perciben como parte del desarrollo de sus alumnos el aspecto emocional, en la subcategoría denominada Modular emociones los profesores no mencionan en su discurso llevar a cabo ésta acción al parecer no la perciben como parte de su gestión emocional, subcategorías de autocontrol, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales las 2 primeras correspondientes al autocontrol y autoconocimiento los profesores no las perciben como parte su comportamiento emocional. Es decir son áreas de oportunidad a desarrollar. Los maestros en ningún momento consideran su conducta, su personalidad, la forma en que solucionan sus conflictos ni como fortaleza, oportunidad, amenaza o debilidad; no conciben lo intrapersonal e interpersonal como parte de su realidad que puede impactar en sus problemáticas por lo menos en lo que se refiere a su ambiente laboral.

Es innegable que el concepto de inteligencia emocional difundido por Goleman (1996), ha sensibilizado en mayor o menor grado a la sociedad y ésta advierte que las situaciones difíciles que se presentan en la vida, no se resuelven sólo con inteligencia cognitiva; es entonces que la Psicología científica plantea las capacidades o competencias emocionales tanto para la solución de problemas como para establecer relaciones sociales significativas.

En éste contexto en que debemos ubicar el proceso educativo resulta importante la formación emocionalmente inteligente para que contribuya a la labor docente en el proceso enseñanza-aprendizaje y a la interrelación con los educandos en el salón de clase.

Por lo que resulta relevante ofrecer a los profesores herramientas que les permitan desarrollar las habilidades de inteligencia emocional como apoyo en su rol de agente modelador y propicie la instauración de conductas asertivas hacia y en los estudiantes logrando mejorar la calidad de vida de ambos.

Es innegable que el concepto de inteligencia emocional difundido por Goleman (1995), ha sensibilizado en mayor o menor grado a la sociedad y ésta advierte que las situaciones difíciles que se presentan en la vida, no se resuelven sólo con inteligencia cognitiva; es entonces que la Psicología científica plantea las capacidades o competencias emocionales tanto para la solución de problemas como para establecer relaciones sociales significativas.



Éste contexto en que debemos ubicar el proceso educativo resulta importante la formación emocionalmente inteligente para que contribuya a la labor docente en el proceso enseñanza-aprendizaje así como en la acción tutorial y a la interrelación con los educandos en el salón de clases, considerando propicio el aprender a reconocer las emociones propias y las de los demás y mejorar a través de éstas las relaciones sociales.

En este sentido Goleman y Sange (2016), en su libro Triple Focus incorporan 3 habilidades básicas para ayudar a los estudiantes en éste mundo apresurado con numerosas distracciones e interconexiones que propician difusión de objetivos y metodologías; siendo estos puntos autoconocimiento, empatía y pensamiento sistémico, con la intención de que se desplieguen como estudiantes felices, tranquilos y maduros.

Por lo que resulta relevante ofrecer a los profesores herramientas que les permitan desarrollar las habilidades de inteligencia emocional como apoyo en su rol de agente modelador y propicie la instauración de conductas asertivas hacia y en los estudiantes logrando mejorar la calidad de vida de ambos.

REFERENCIAS

Buitron B., Navarrete, P. (2008). El Docente en el Desarrollo de la Inteligencia Emocional: reflexiones y estrategias. Revista Digital de Investigación en Docencia universitaria / An'o 4-no.1. Disponible:



- http://beta.upc.edu.pe/calidadeducativa/ridu/2008/ridu5_art5_pn_sb.pdf (Consulta: 2015, Noviembre 23).
- Cabello, R., Ruiz-Aranda, D., & Fernández-Berrocal, P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. Recuperado el 13 de Enero de 2015, de REIFOP: <http://www.aufop.com>
- Delors, J. y cols. (1996). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors. Madrid: UNESCO / Santillana.
- Extremera, N., & Fernandez-Berrocal, P. (2004). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*(33), 1-10.
- Extremera, B., Fernandez-Berrocal, P., & Duran, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en psicología Social*, 260-265.
- Gallego, D., Alonso, C., & Gutiérrez, M. (2009). Guía didáctica del curso de doctorado: Implicaciones educativas de la inteligencia emocional. España: UNED.
- Gallego, D., Alonso, C., Cruz, A., & Lizama, L. (2010). Implicaciones educativas de la inteligencia emocional. *Textos de educación permanente*. UNED.
- Gettinger, M. (2003). Promoting social competence in an era of school reform: a comentary on Gifford-Smith an Brownell. *Journal of school psychology*(41), 299-304.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantan Books.
- Goleman, D. (2007). *La inteligencia emocional*. México: Vergara.
- Goleman, D.; Sange, P. (2016). *Triple Focus. Un nuevo acercamiento a la educación*. S.A. EDICIONES B.
- Giddens, A. (2007). *Un mundo desbocado, los efectos de la globalización en nuestras vidas*. México. Taurus
- Gumpel, T., & Meadan, H. (2000). Children's perceptions of school-based violence. *Journal of educational psychology*, 70(3), 391-404.



- Henao, J. (2005). La prevención temprana de la violencia: una revisión de programas y modalidades de intervención. *Universitas Psychologica*, 4(2), 161-177.
- Rodríguez Fernández, N. (2001). Estrategias tutoriales en la educación a distancia. Proyecto de investigación. Oviedo: Eikasia ediciones, (242-243).
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Samayoa, M.L., (2013). La inteligencia emocional y el trabajo docente en educación básica. Tesis de Doctorado en Intervención e Investigación Psicopedagógica infantil y familiar. UNED.
- Secretaría de Educación Pública: El modelo educativo 2016. El planteamiento pedagógico de la Reforma educativa. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/114501/Modelo Educativo 2016.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/114501/Modelo_Educativo_2016.pdf)
- Smith, H., & Thomas, S. (2000). Violent and non-violent girls: contrasting perceptions of anger experiences, school, and relationships. *Mental Health Nursing*(29), 547-575.
- Verlinde, S., Hersen, M., & Thomas, J. (2000). Risk factors in school shootings. *Clinical psychology review*.
- Vivas de Chacón, M. (2004). Las competencias socio-emocionales del docente: Una mirada desde los formadores de los formadores. Obtenido de <http://www.uned.es/jutedu/VivasChaconMireya-IJUTE-Comunicacion.PDF>