

Inteligencia Emocional: Herramienta para el aprendizaje en la práctica profesional

Bertha Ninoska Ortega^{1}, Ivette Yuraima Suárez Gómez²
y Natalia Alejandra Pinto García³*

¹Doctora en Odontología. Especialista en Docencia Clínica. Departamento de Sistemas de Atención Odontológica, Universidad del Zulia, Facultad de Odontología, Maracaibo, Venezuela.

²Doctora en Odontología. Magíster en Planificación de la Educación Superior. Departamento de Rehabilitación Bucal, Universidad del Zulia, Facultad de Odontología, Maracaibo, Venezuela.

³Doctora en Odontología. Especialista en Docencia Clínica. Departamento de Medicina Bucal, Universidad del Zulia, Facultad de Odontología, Maracaibo, Venezuela.
E-mail: berthaninoska@gmail

Resumen

Objetivo: analizar las estrategias para el aprendizaje que permita el manejo de la inteligencia emocional, con la finalidad de contribuir al incremento de la calidad en la práctica profesional de la Facultad de Odontología de la Universidad del Zulia. **Metodología:** estudio descriptivo, documental, analítico-expositivo, de corte monográfico. **Resultados:** las estrategias de aprendizaje, son de naturaleza conceptual y operacional. Las aptitudes, mayormente de carácter social y la carga de sentimientos, constituyen características que se requieren para inclinar a quien ejerce la práctica profesional en odontología, a considerar el contexto social y cultural del “otro” para la resolución de problemas. Las competencias como la autoconciencia, autorregulación, empatía y socialización y los poderes como la voz, la retribución y el compromiso son elementos necesarios para asumir conscientemente que el ejercicio de la odontología es ante todo un servicio al “otro”. **Conclusiones:** se consideraron tres variables: las estrategias de aprendizaje, la inteligencia emocional y la práctica profesional. Las estrategias son de naturaleza tanto conceptuales como operacionales. Las características de la inteligencia emocional en la práctica profesional son las aptitudes, la carga de sentimientos y las competencias. Los factores que deben prevalecer son los elementos y criterios en términos de desempeño y su evaluación.

Palabras clave: Aprendizaje, inteligencia emocional, práctica profesional, desempeño.

* Autor para correspondencia: Telf: (0261) 7482308.

Emotional Intelligence: A Toll for Learning in the Professional Practice

Abstract

Objective: To analyze learning strategies to develop actually emotional intelligence professional in Centro Integral del Adulto (C.I.A.), assigned to the FACO/LUZ. **Methodology:** Descriptive study, documentary, analytic, expositive, of a monographic type. **Results:** The educational strategy for the professional practice, are of operational and conceptual nature, whose utilization depends of the capacities, abilities and handiness. The aptitudes, mainly of social character and the sentimental charge, constitute emotional intelligence characteristics needed to predispose those who exert the professional practice to show consideration for the cultural and social context of the "other", to manage and recognize with abilities own the emotions for the resolutions of problems. Equally, competences are necessary, as the autoconsciousness, autorregulation, empathy and socialization. The voice, retribution and the obligation constitute the necessary characteristics to have conscious that dentistry exercise is, first of all, a service to others. **Conclusions:** Three variables were considered: the educational strategy, the emotional intelligence and the professional practice. The strategies are of a conceptual and operational nature. The emotional intelligence characteristics in the professional practice are the aptitude, the sentimental charge and the competences. The factors what must prevail are the criteria with regard to elements performance and evaluation.

Key words: Education, strategy, emotional intelligence, professional practice, performance.

Introducción

El sistema de educación superior en Venezuela, se encuentra inmerso en un proceso de cambios y transformaciones propiciados, entre otros, por la innovación tecnológica, los cambios de paradigma social y sobre todo, por el desarrollo de las técnicas de la información y las comunicaciones, las cuales, en primera instancia, desviaron la atención del ser humano que es sujeto, objeto y centro del proceso de formación, para concentrarse en el producto, entendido éste, como el profesional egresado de las aulas universitarias.

Este desplazamiento del individuo como eje del proceso de formación académica profesional, con sus necesidades, intereses y expecta-

tivas, ha dado lugar, en muchos casos, a una visión de las diversas carreras sin pertinencia social por parte de las universidades y, consecuentemente, de los estudiantes, mediante la cual se le adjudican características que le confieren al sujeto que aprende, el ser un ente virtual, cuyo aprendizaje se automatiza al no poseer como referencia ningún tipo de contexto social y cultural y cuya sensibilidad hacia el "otro", quien es sujeto de su misión es casi nula.

Por ello, aún en medio de la sucesión de los cambios vertiginosos y profundos que experimenta el país, y por extensión el sistema educativo, la visión y misión de la práctica profesional debe redimensionarse con vistas a su adecuación a las variables que conforman sus procesos. De esta manera, damos respues-

tas oportunas y pertinentes a las circunstancias, dentro de las cuales los procesos de asimilación y adaptación que son parte de todo aprendizaje como lo señala Cofer¹, suponen y exigen, transformaciones en los modelos educativos en cuyo contexto ocurren los aprendizajes, y repercute de manera especial en el nivel de la educación superior, manteniendo un aprendizaje intelectual y emocional del individuo en formación, pues la sociedad requiere cada vez de manera más urgente, de ciudadanos y profesionales integrales, capaces de producir ciencia y generar tecnología para ponerla al servicio de las comunidades, del otro; al tiempo de poseer sensibilidad humana y social para que dicho servicio se distinga por su calidad.

Ciertamente, cuando en los procesos de educación se omiten los sentimientos, la educación se convierte en simple instrucción, donde se encuentran ausentes aspectos fundamentales para la adquisición y construcción de aprendizajes significativos. La motivación, el compromiso y el espíritu de cooperación, preparan axiológicamente al estudiante en una profesión en la cual, es esencial el servicio al "otro", haciendo inútil las mejores plantas físicas con la más actualizada dotación de equipos, pues como lo afirman Salovey y Mayer², el conocimiento de las propias emociones, así como de las ajenas inciden positivamente en los diferentes ámbitos de la vida del ser humano, facilitando el aprendizaje.

A este respecto, Goleman³, indica ante todo, que las emociones no son una característica aislada del ser humano, por el contrario, constituyen parte íntima e intrínseca del propio ser. En esta definición el individuo se enmarca en un contexto social y cultural concreto, justificarlo mediante su propio sistema de valores y al mismo tiempo, lo hace responsable de las conductas adquiridas a partir de los estímulos externos y las fuerzas motivacionales interiores.

En este orden de ideas, la importancia que en la actualidad se le concede a los factores emocionales, es fundamental en todo modelo de formación profesional, debido a que constituyen un factor clave en el óptimo desempeño de las actividades que se ejercen como parte de la acción práctica, pues si bien, en el caso específico de la odontología, se requiere por parte de sus profesionales el desarrollo comprobado de destrezas y habilidades específicas de carácter técnico, así como del conocimiento y comprensión de contenidos científicos, y fundamentalmente, calidad humana en el trato hacia el paciente, entendido en su dimensión del "otro", que necesita ser abordado en su doble dimensión de ser humano y de paciente, lo que exige sensibilidad social, la cual solo es posible en la medida en que el odontólogo posea sensibilidad humana.

Los aspectos señalados, convergen de manera determinante en la denominada inteligencia emocional, cuyos factores emocionales según lo explica Goleman³ son "la garantía del éxito en el campo profesional del trabajo, que unido a otras necesidades del personal, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder a ser productivo"; requiriéndose entonces de una inteligencia distinta y eficiente que ofrezca la búsqueda de formas eficientes al individuo para comunicarse consigo mismo y con los demás.

Al considerar los planteamientos del citado autor, se deduce que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene un individuo adulto para reconocer y manejar positivamente sus sentimientos, tanto con relación a sí mismo como a los otros, lo que resulta indispensable para trabajar con pacientes en el contexto humano. Es decir, se trata de un acto comunicativo que se desarrolla considerando las emociones, pues éstas constituyen variables o factores que conforman la condición que afec-

ta los pensamientos, estados psicológicos, biológicos y la voluntad de acción del individuo.

Por otra parte, el aprendizaje no sólo se da como lo refiere Beauport⁴ en la dimensión intelectual, sino también en la emocional, afectiva y racional, las cuales en conjunto, resultan fundamentales para el desarrollo integral del individuo en lo personal y en lo profesional. Se exige mirar más allá del conocimiento hacia los estímulos que ponen en marcha las respuestas de carácter emocional en los estudiantes, siendo éstas tan importantes como aquellas que generan cualquier tipo de respuesta racional.

En este orden de ideas, las universidades deben considerar el desarrollo de estrategias que desarrollen al individuo con inteligencia emocional. Para que así, facultades y escuelas se conviertan en organizaciones inteligentes en cuanto a la capacidad para producir individuos de alta eficiencia en su desempeño profesional, lo que a su vez, garantiza ventajas competitivas con alternativas válidas para hacer frente a múltiples problemas.

Por otra parte, para desarrollar o ejercer una práctica profesional de alto desempeño, se requiere como lo indica Stoner⁶, que quien ejerce las funciones de un cargo determinado posea conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para ejecutar las tareas inherentes a un cargo y/o profesión, como antes igualmente, debe tener cualidades sociales y emocionales que lo distingan de los otros.

En esta línea de análisis, resulta indispensable, como lo refiere Nach⁷, que las organizaciones, y consecuentemente las universidades, no deben dar por hecho que existe una relación causal entre el conocimiento impartido por los docentes y el aprendizaje de los estudiantes, con un aumento significativo de la productividad en cuanto a la práctica profesional, debido a la incidencia que factores específicos tienen en las cualidades con las que

profesionalmente se desempeña un individuo, y le facilitan el desarrollo de los aprendizajes continuos del comportamiento relacionado con el trabajo.

En este orden de ideas, la formación de profesionales de alto desempeño, así como poseedores de inteligencia emocional, debe ser uno de los objetivos más deseables para las universidades con pertinencia social. Para ello, es fundamental mirar hacia las estrategias que se elaboran y ejecutan en el proceso académico, pues en materia de aprendizaje éstas deben conducir a la adquisición de conductas que permitan la evaluación rápida y eficiente de diversidad de situaciones que se suceden en la práctica profesional.

Asimismo, las estrategias para el aprendizaje con vista al desarrollo de la inteligencia emocional, permite, como lo refiere Herrera⁸, incrementar el nivel de desempeño profesional, que al adicionarse a los aspectos de la inteligencia emocional, dan como resultado un profesional de alta competitividad, debido al desarrollo de destrezas conscientes para encontrar ante una situación determinada una alternativa válida para hacer frente a sus múltiples problemas.

En el caso concreto del Centro Integral del Adulto (C.I.A.), adscrito a la Facultad de Odontología de la Universidad del Zulia (FACO/LUZ), la práctica profesional se verá beneficiada en cuanto al incremento de su calidad, en la medida en que el C.I.A., se transforme en una organización con inteligencia emocional, lo que solo es posible si quienes hacen práctica profesional en ella, presentan, igualmente, inteligencia emocional, pues la misma les otorga capacidad para enfrentar con éxito los cambios constantes, permitiendo al mismo tiempo, incrementar sus niveles de productividad, tomando conciencia de sus emociones para tolerar las presiones, las frustraciones y acentuar su capacidad de trabajo en equipo.

Así, el propósito de este trabajo es establecer estrategias para el aprendizaje que contribuyan al desarrollo de la inteligencia emocional e incrementen la calidad de la práctica profesional de la FACO/LUZ.

Metodología

En el contexto de la metodología de la investigación, el presente estudio se ubicó en los estudios sociales, pues como lo señala Bavaresco⁹, indaga sobre aspectos de la conducta humana como son el aprendizaje, la inteligencia emocional y el ejercicio profesional.

Asimismo, en consideración a los objetivos propuestos para el desarrollo de la investigación, la metodología que se empleó para llevarlo a cabo fue de tipo documental o bibliográfica, la cual, según lo señalan Finol y Nava¹⁰, es “un tipo de investigación que se realiza en el marco de la ciencia, ya que como estrategia de trabajo, aplica reglas y procedimientos intelectuales propios del método científico”.

En este sentido, la aplicación del método documental permitió estructurar el proceso global de la investigación según un esquema organizado en tres etapas o fases: la planificación, ejecución y análisis. La planificación abarcó desde la delimitación temática en base al objeto de estudio, hasta la descripción y enfoque del trabajo, la ubicación y selección de las fuentes informativas, así como su clasificación.

Seguidamente, se llevó a cabo la ejecución, centrada en el análisis reflexivo de las informaciones y datos bibliográficos, documentales y manuscritos, los que en conjunto permitió dar cuerpo y fundamentación al trabajo, para culminar con la etapa de comunicación, con la que se levantaron los textos que dieron forma tangible al trabajo.

Asimismo, el trabajo en, cuanto al análisis de las fuentes bibliográficas y documentales, fue del tipo analítico-expositivo, pues se

partió de la lectura crítico-reflexiva de las fuentes consultadas para, posteriormente, exponerla en detalle dándole pertinencia según el objeto de estudio.

Por otra parte, se acudió a la modalidad descriptiva, por cuanto, tal como lo señalan Finol y Nava¹⁰, se buscó en todo momento describir y caracterizar las variables estudiadas.

Acerca de esta modalidad en particular, indica Bavaresco⁹, que consiste en describir y analizar, sistemáticamente, características homogéneas de fenómenos estudiados sobre una realidad en particular, buscando establecer las posibles asociaciones en un marco teórico.

Así mismo, y en atención a que se buscó como resultados el proponer líneas estratégicas de aprendizaje para el desarrollo de la inteligencia emocional en la práctica profesional en el centro Integral del Adulto, adscrito a la FACO/LUZ, se consideró el estudio igualmente aplicado.

Propuesta

En el contexto del aprendizaje significativo y la inteligencia emocional, el marco conceptual de la propuesta contempla una visión, un posicionamiento estratégico y una misión, aspectos que tienen base en tres factores claves: el rol de los individuos en las organizaciones, la dirección de las reacciones y sentimientos ante los problemas que se presentan en el ejercicio de la práctica profesional y el modelaje de conductas de inteligencia emocional.

Por otra parte, el marco conceptual se fundamenta en el principio del ejercicio de una práctica profesional caracterizada por la eficiencia, entendida como la producción de resultados deseados, con un mínimo de gasto de energía y recursos, reflejada en el costo de oportunidad en términos de servicios; y por la profesionalización para desempeñar funciones de alta sensibilidad.

Visión

La práctica profesional en el C.I.A, adscrito a la FACO/LUZ, debe visionar el desarrollo de las funciones de un odontólogo con base en el servicio otorgado con inteligencia emocional, requiriéndose como soporte fundamental de los procesos la transformación de las condiciones de salud de la comunidad.

Posicionamiento Estratégico

El plan propuesto tiene una orientación estratégica que se sustenta en los escenarios contruidos a partir de las tres características de la inteligencia emocional: **aptitudes, competencias y poderes**; aspectos estos que son cubiertos en el plan con el propósito de capacitar a quienes ejercen la práctica profesional en el C.I.A, adscrito a la FACO/LUZ, con el propósito de desarrollar exitosamente las funciones que les corresponde.

Misión: Árbol de Pertinencia

Objetivo General

Capacitar a quienes ejercen la práctica profesional en el C.I.A. de la FACO/LUZ para que elaboren y organicen estrategias de aprendizaje que favorezcan el desarrollo de la inteligencia emocional para el manejo de situaciones/problemas.

Objetivos Específicos

a. Orientar a quienes ejercen la práctica profesional en el C.I.A. de la FACO/LUZ, sobre las estrategias de aprendizaje que favorecen el desarrollo de la inteligencia emocional.

b. Otorgar a quienes ejercen la práctica profesional en el C.I.A. de la FACO/LUZ los conocimientos teóricos sobre la inteligencia emocional.

c. Establecer criterios estandarizados para medir la calidad del ejercicio de la práctica profesional en el C.I.A. de la FACO/LUZ.

Acciones Principales

a. Realizar talleres sobre aprendizaje significativo.

b. Realizar talleres sobre elaboración y organización de estrategias de aprendizaje.

c. Realizar taller sobre inteligencia emocional.

d. Realizar taller sobre el poder, las aptitudes y las competencias de la inteligencia emocional.

e. Establecer equipos de trabajo sinérgico para establecer criterios estandarizados que permitan la medición de la calidad con la cual se lleva a cabo la práctica profesional.

Líneas Estratégicas de Aprendizaje

Para la elaboración de las estrategias, se propone:

a) Ejercitarse en la búsqueda del reconocimiento y comprensión de los estados emocionales propios, así como de los efectos que estos tienen en quienes son objeto de la práctica profesional en el C.I.A. de la FACO/LUZ.

b) Ejercitarse en el control y redireccionamiento de los propios impulsos y estados emocionales que se consideren como negativos en la práctica profesional, evitando la emisión de juicios.

c) Buscar sentir y palpar las necesidades de los "otros" y del C.I.A. como organización al servicio del "otro".

d) Ensayar para establecer estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, al tiempo de contribuir en la construcción de un clima organizacional en el C.I.A, agradable, abierto y efectivo al proceso de comunicación interpersonal.

e) Utilizar el poder de la voz para establecer un vehículo emocional con quien es objeto de la práctica profesional.

f) Utilizar el poder de la retribución para desarrollar un sentido de conexión con la gente que eleva el espíritu y la motivación, aumentando la identificación con la institución y su productividad.

Conclusiones

- El estudio consideró tres variables: las estrategias de aprendizaje, la inteligencia emocional y la práctica profesional, fundamentándose para ello en el modelo teórico sobre el aprendizaje significativo, en el modelo sobre inteligencia emocional de Goleman^{3, 12} considerando como interlocutores a Molina¹³ y Nasch⁷; y los modelos de Chruden y Sherman¹⁴, Beauport⁴, Stoner⁶, Herrera⁸.
- Las estrategias del aprendizaje que se requieren para la práctica profesional en el C.I.A. de la FACO/LUZ son de naturaleza tanto conceptual (claves, rimas, imágenes mentales, parafraseo, interferencias y analogías) como operacional (elaboración de resúmenes y comparaciones). La utilización de estas estrategias y su utilización por parte de quienes desarrollan la práctica profesional, dependerá de sus capacidades, habilidades y destrezas.
- Las características de la inteligencia emocional que se requieren en la práctica profesional en el C.I.A. de la FACO/LUZ son: las aptitudes, mayormente de carácter social, pues inclinan a quien ejerce la práctica profesional a considerar el contexto social y cultural del "otro", así

como la carga de sentimientos, al tiempo que reconoce y maneja con habilidad sus propias emociones para la resolución de problemas; las competencias, abarcando en este sentido las cuatro conductas del modelo de Goleman³: autoconciencia, autorregulación, empatía y socialización, pues mientras las dos primeras tienen injerencia en el propio ser de quien ejerce la práctica profesional de la odontología; las dos últimas se encuentran en función de quien es objeto de dicha práctica; los poderes, concretamente, la voz, la retribución y el compromiso; para ello se hace necesario asumir, conscientemente, que el ejercicio de la odontología es ante todo un servicio al "otro". Los factores que deben prevalecer en la práctica profesional en el C.I.A. de la FACO/LUZ son los elementos y criterios de la práctica profesional en términos de desempeño y su evaluación, los cuales aportan al C.I.A., categorías que pueden ser estandarizadas para medir, tanto cualitativa como cuantitativamente, la calidad con la que se desarrolla la práctica profesional.

- Se recomienda, en virtud que, las estrategias para el aprendizaje, la inteligencia emocional y la práctica profesional, difícilmente pueden ser abarcadas en un solo trabajo, por los múltiples elementos que deben considerarse, así como los modelos y opiniones que existen en torno al tema; que se debe proseguir estudios en la misma línea de investigación, atendiendo otros factores y elementos, empleando otras estrategias y procedimientos metodológicos y científicos.

Referencias

1. Ansoff, H. La Evaluación del Desempeño. México. Editorial Limusa; 1999.
2. Ausubel, D.P., Novak, J.D., Hanesian, H. Psicología Educativa: Un Punto de Vista Cognoscitivo. México. Editorial Trillas; 2005.
3. Bavaresco de Prieto, A. Proceso Metodológico en la Investigación. Cómo hacer un Diseño de Investigación. Caracas. Academia Nacional de Ciencias. Servicios Bibliotecarios de la Universidad del Zulia (SERVILUZ), 2ª Edición; 1999.
4. Beauport, E. Las Tres Caras de la Mente. Caracas. Editorial Galac; 2004.
5. Chivenato, I. La Administración del Recurso Humano. México. Editorial Mc Graw-Hill; 2000.
6. Chruden, H, y Sherman, A. La Evaluación del Recurso Humano. México. Nueva Editorial Interamericana; 1997.
7. Cofer, Ch. Introducción a la Psicología. Buenos Aires. Librería "El Ateneo" Editorial, 2da edición; 1998.
8. Koontz y Weihrich (1999). Evaluación del Recurso Humano. México. Editorial Mc Graw - Hill, S.A, 1ra edición.
9. Finol, T. y Nava, H. Procesos y Productos en la Investigación Documental. Maracaibo. Ediciones de la Universidad del Zulia (EDILUZ); 1994.
10. Goleman, D. La Inteligencia Emocional. Buenos Aires. Javier Vergara Editor S.A., 4ta edición; 1999.
11. Hellriegel, D. y Slocum, J. Administración. España. Editores Thonson Internacional; 1998.
12. Herrera, J. Emocionalmente Inteligente. Colombia. Revista Calidad Empresarial. Edición Corporación Calidad; 2002.
13. Milkovich, G. y Boudreau, J. La Evaluación del Desempeño del Recurso Humano en las Organizaciones. México. Ediciones Legrey, S.A.; 1999.
14. Nasch, M. Productividad en las Organizaciones. Santafé de Bogotá. Americam Press Service; 1999.
15. Salovey, P., Mayer, J.D. y Molina, B. Inteligencia Emocional, Imaginación, Cognición y Personalidad. México. Revista de Los Lectores; 2000.
16. Stoner, J. Capacitación del Recurso Humano. México. Editorial Mc Graw-Hill, S.A. de c.v., 7ma. Edición; 2004.
17. Munch, L. y García, A. Fundamentos de Administración. México. Editorial Trillas; 1998.
18. Robinns, S. Manual de Administración. México. Nueva Editorial Interamericana; 1999.
19. Hernández y Rodríguez (1998). Organizaciones y Toma de Decisiones. Tratado de Gerencia. Santafé de Bogotá. Americam Press Service, 7ma edición.
20. Márquez (1997). Gerencia en las Nuevas Organizaciones. México. Nueva Editorial Interamericana.
21. Mintzberg (1997). El Proceso de la Comunicación. Tratado de Ciencias Gerenciales. Buenos Aires. Ediciones Oikos - Ta, S. A, 2da edición.
22. Moreira (2003). A Teoría da Aprendizagem Significativa de David Ausubel. Sao Paulo. Universidad de Río Grande do Sul Sao Paulo. Fascículos de CIEF.

23. Paez, J. (2002). *Desempeño y Acción Profesional. Administración del Recurso Humano en las Organizaciones*. Buenos Aires - Argentina. Editorial Interamericana, S.A de c.v, 4ta edición.
24. Sánchez, Efraín. (2002). *Psicología Educativa*. México. Nueva Editorial Interamericana, S.A. 7ma edición.
25. Stoner (2004). *Capacitación del Recurso Humano*. México. Editorial Mc Graw - Hill, S.A. de c.v., 7ma. Edición.
26. Téllez, Nory (2003). *Relación entre la Gestión del Personal Directivo y el Desempeño Laboral de los Docentes*. Propuesta. Maracaibo (Tesis de Maestría. Universidad Experimental Rafael María Baralt.