



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE HIDALGO

INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

ÁREA ACADÉMICA DE PSICOLOGÍA

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN CUIDADORAS DE GUARDERÍA:
VALORACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO EN EL CUIDADO Y
EDUCACIÓN DE LAS NIÑAS Y NIÑOS

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:
ACOSTA LÓPEZ OSCAR OCTAVIO

Director: Dr. Jorge Gonzalo Escobar Torres

Codirectora: Dra. Dayana Luna Reyes

PACHUCA, HGO.

NOVIEMBRE 2020



5 de noviembre de 2020
 Asunto: Autorización de impresión formal

DRA. REBECA MARÍA ELENA GUZMÁN SALDAÑA
 JEFA DEL ÁREA ACADÉMICA DE PSICOLOGÍA
 Head of academic psychology area

Manifetamos a usted que se autoriza la impresión formal del trabajo de investigación del pasante **Oscar Octavio Acosta López**, bajo la modalidad de Tesis Individual cuyo título es: **“Inteligencia emocional en cuidadoras de guardería: valoración y propuesta para el mejoramiento en el cuidado y educación de las niñas y niños”** debido a que reúne los requisitos de decoro académico a que obligan los reglamentos en vigor para ser discutidos por los miembros del jurado.

“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”

Nombres de los Docentes Jurados	Cargo	Firma de Aceptación del Trabajo para su Impresión Formal
Dr. Gerardo Hurtado Arriaga	Presidente	
Dr. Jorge Gonzalo Escobar Torres	Primer Vocal	
Dra. Dayana Luna Reyes	Segundo Vocal	
Dr. Rubén García Cruz	Tercer Vocal	
Dra. Norma Angélica Ortega Andrade	Secretario	
Dra. Flor de María Gil Bernal	Suplente	
Dr. Santos Noé Herrera Mijangos	Suplente	



Circuito Ex Hacienda La Concepción S/N
 Carretera Pachuca Actopan
 San Agustín Tlaxiana, Hidalgo, México; C.P. 42160
 Teléfono: 52 (771) 71 720 60 Ext. **4325, 4326, 4344 y 4313**
 psicologia@uaeh.edu.mx

www.uaeh.edu.mx

Agradecimientos

A mis padres, Dora y Octavio por confiar en mí, apoyarme incondicionalmente y alentarme a cumplir mis sueños y metas.

A mi hermana Lisset por su determinación y valentía.

Al Dr. Escobar, por todo lo que compartimos durante este tiempo, por apoyarme durante el proceso y por ser maestro vida.

A los amigos que siempre me impulsaron a mejorar.

A Jesica, mi confidente y compañera de vida, quien siempre ha creído en mí, me alienta a mejorar y a quien le tengo un gran amor.

Índice	3
Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Justificación	12
Capítulo I: Inteligencia emocional	13
Antecedentes	13
Inteligencia	14
Emoción	16
Inteligencia emocional: Modelo de Salovey P. y Mayer J.	17
Importancia de la inteligencia emocional	21
Capítulo II: Relación de la IE con los Cuidadores	23
Antecedentes	23
Características de los cuidadores	23
Educación emocional en los cuidadores	29
Socialización	31
Importancia de los padres	33
Prácticas Parentales	33
Teoría de Françoise Dolto	35
Actividades formativas asistenciales y pedagógicas	40
Burnout en cuidadores	42
Intervenciones de inteligencia emocional en cuidadores y niños	45
Capítulo III: Contexto sociohistórico de cuidadoras de guardería	48
Antecedentes	48
¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil?	50
Cuidado infantil en México	51
Desarrollo de las Guarderías (IMSS)	53
El proceso de selección del personal que ingresa al IMSS	55
Reformas educativas en México	56
Capítulo IV: Metodología	58
Pregunta de investigación	58
Objetivos de la investigación	58

General	58
Específicos	58
Hipótesis	59
a. Conceptual	59
Definición de variables	60
Participantes y tipo de muestreo	62
Tipo de estudio y diseño	62
Instrumento	63
Procedimiento	64
Capítulo V: Resultados	68
Descriptivos	68
Inferenciales	72
Capítulo VI: Propuesta de intervención	78
Conclusiones y sugerencias	95
Limitaciones y sugerencias	98
Referencias	100
ANEXOS	106

Resumen

Las demandas de la vida actual hacen necesario el uso de guarderías o estancias infantiles que brinden una atención digna y de calidad hacia las y los menores. Por ende, las cuidadoras de guardería forman un papel importante en la crianza y educación ya que en ellas suelen recaer dichas responsabilidades.

La inteligencia emocional es un tema relevante en los últimos años, pues ofrece grandes ventajas, así como habilidades en la vida de las personas, sin embargo, pocas veces es considerado y empleado en las instituciones, como es el caso las guarderías, lugar donde las niñas y niños están en desarrollo y estos son semejantes a esponjas ya que se encuentran absorbiendo todo el conocimiento que les rodea.

Es así como esta investigación hace una evaluación de la inteligencia emocional a 12 cuidadoras de guardería, dicha institución se encuentra ubicada en Tepeapulco, Cd. Sahagún, Calle Zona Residencial Dina sin número, la cual pertenece al Instituto Mexicano del Seguro Social. La herramienta para la recolección de datos es por medio del Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) (2009) ya que sirve para conocer los niveles de inteligencia emocional y con ello se consiga implementar una intervención que se ajuste a sus necesidades del lugar. Dicha intervención pretende desarrollar las áreas de la inteligencia emocional: percepción, facilitación, comprensión y manejo; autoestima, habilidades sociales y asertividad.

Los resultados obtenidos muestran que 8 de las 12 cuidadoras (67%) en su calificación total (CIE) obtuvieron calificaciones menores a 90 puntos en la escala del MSCEIT, lo que corresponde a nivel de inteligencia emocional denominado como "Aspecto a desarrollar", lo que significa que más de la mitad de las cuidadoras de guardería necesitan trabajar en los aspectos del área de la inteligencia emocional.

Abstract

The demands in the actual life make necessary the use of kindergarten or children's stay who bring quality attention to the little ones. For this reason, the caregivers have an important role in the breeding and the education because they have this responsibility.

Emotional intelligence is an important topic that offers huge advantages and skills in the life of people, however, rarely is considered and used in institutions, especially in kindergarten where the children are in developing and are similar to sponges that are absorbing everything.

For that reason, this investigation made an evaluation of the emotional intelligence in 12 caregivers of kindergarten located in Tepeapulco, Cd. Sahagún, Street Zona Residencial Dina without number belonging to The Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) through The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) (2009) to know them levels and to adapt an intervention to adjustment to their needs. That intervention works in areas of emotional intelligence (emotional perception, emotional facilitation, emotional understanding and emotional management), self esteem, social skills and assertiveness.

The results show a total of 8 caregivers (67%) in the total rating (CIE) got scores lower than 90 points in the MSCEIT scale, what corresponds to the level of emotional intelligence called like "Aspecto to develop" which means that more than the half of the caregivers need improve in the area of emotional intelligence.

Finally it will be implemented as an expert judgment to bring validity, improved and feedback to the intervention for the upgrade of the emotional intelligence in the caregivers and at the same time shows the reflect in the care and the teaching in the users of the service of kindergarten.

Introducción

"Me doy cuenta que si fuera estable, prudente y estático; viviría en la muerte. Por consiguiente, acepto la confusión, la incertidumbre, el miedo y los altibajos emocionales, por que ése es el precio que estoy dispuesto a pagar por una vida fluida, perpleja y excitante".

- Carl Rogers

La interacción de las personas se ve influida por múltiples factores que pueden repercutir tanto de forma negativa como positiva, siendo que las emociones juegan un papel primordial en estas relaciones y muchas veces prestamos poca atención hacia ellas. Lo anterior es preocupante ya que toda nuestra vida la experimentamos, son limitados los casos y las personas que consiguen dominar sus emociones y expresarlas de forma adecuada. Por ende, es de suma importancia hacer consciente los grandes beneficios que tendría su correcto uso para nosotros y con los demás. En la crianza y educación, así como en educación es indiscutible considerar esta perspectiva debido a que las niñas y niños son como esponjas que absorben todo, y el ejemplo que se les brinde a temprana edad tendrá una gran influencia en el desarrollo del resto de sus vidas.

Por ello, cuando una persona se encuentra en contacto con niños y niñas, se van introduciendo, ya sea de manera consciente o inconsciente distintas, cargas culturales que van a repercutir a lo largo del desarrollo de la infanta e infante y que pueden tener diversos resultados sin embargo, en la mayoría de los casos, estos intercambios culturales se verán favorecidos y reflejados en los procesos de aprendizaje, facilitando el ingreso a un mundo donde las niñas y niños serán moldeados e influidos por la cultura en la que se encuentren en determinado momento sociohistórico y demográfico (Secretaría de Educación Pública, 2017).

De este modo, los bebés comienzan su integración a las diversas áreas de la vida en sociedad a través de las instituciones materno-educativas que existen en gran parte del mundo. Dichos centros surgen debido a las nuevas demandas que hay en la vida laboral y en la familia, de tal modo que se ven

reflejadas en necesidades respecto a la forma de crianza. En los centros educativos generalmente la educación es colectiva por ello, la crianza de los padres a su vez se ve compartida con otras personas que influyen en la vida de sus hijos. Para las niñas y niños que acuden a centros infantiles a edades tempranas se enfrenta a nuevos retos en sus primeros años de vida como son:

1. Separación temprana de sus padres por varias horas al día.
2. La cuidadora o cuidador están a cargo de un mayor número de niñas y niños.
3. Nuevas relaciones de comunicación y convivencia con la familia, agentes educativos e iguales (Secretaría de Educación Pública, 2017).

Mientras tanto, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en su informe de 2015, destaca que entre los 0 a los 5 años de edad del infante es la etapa fundamental para el desarrollo de capacidades físicas, intelectuales y emotivas. Durante esta etapa los niños desarrollan en gran medida su seguridad y autoestima motivo por el cual las condiciones en las que se encuentren inmersos van a influir en su crecimiento (UNICEF, 2015).

De acuerdo con la información brindada en la página de la UNICEF México (2015), la población de infantes de 0 a 5 años era de 12,713 millones, dónde 51% eran niños y 49% niñas. Por otra parte, en el año de 2012, respecto a los cuidados alimenticios se encuentra que el 38% de los recién nacidos fueron alimentados con leche materna durante la primera hora de vida mientras que sólo un 14% recibieron leche materna exclusiva durante los primeros 6 meses de vida siendo así el índice más bajo en América Latina. En cuanto a la educación de 2015 solo un 42.2% de los infantes de 3 años edad fueron atendidos por alguna institución educativa durante el ciclo escolar; los de 4 años un 89% y los de 5 un 84.3%.

Así pues, el rol de las cuidadoras de guardería es fundamental debido a que en ellas recae una gran responsabilidad que es el cuidado de las y los más pequeños, niñas y niños que se encuentran necesitados de atención, cariño y comprensión ante la temprana y dura separación de sus padres durante periodos prolongados. Es por ello por lo que se necesita de un ambiente adecuado y favorable donde se cuente con los espacios correspondientes para el correcto desarrollo, además de personal en constante capacitación que cumpla con el perfil.

En síntesis, la piedra angular de esta investigación es examinar la inteligencia emocional de las personas encargadas del cuidado de los niños y la forma en cómo la inteligencia emocional se ve influenciada por la diversidad de vida de las trabajadoras de la Guardería 001 Madres Aseguradas perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), ubicada en Tepeapulco, Cd. Sahagún, Calle Zona Residencial Dina sin número. Asimismo, comparar la forma en cómo los distintos niveles de inteligencia se ven influidos por distintos factores como son la edad, estado civil y escolaridad.

En el primer capítulo se centra en analizar la inteligencia emocional, se revisa la evolución y los distintos tipos de inteligencia que pueden tener cada persona. Se examina el amplio campo de estudio y se mencionan los beneficios, así como consecuencias de la inteligencia emocional, se resalta la importancia de la consideración de las emociones en nuestro día a día como guías de la vida.

El segundo capítulo se enfoca al rol del cuidador, se destacan sus características e importancia principalmente como agente de moldeamiento en la infancia de las niñas y niños. Asimismo, se retoma la obra de Françoise Dolto y su teoría de crianza analizando una visión diferente e innovadora de educación en la edad temprana, donde se busca brindar herramientas necesarias a las niñas y niños para afrontar de mejor manera sus etapas futuras de desarrollo.

En el tercer capítulo se explorará la historia y la relevancia de las guarderías en México, específicamente el papel que han tenido instituciones como el Instituto Mexicano del Seguro Social, ya que desde su creación hasta hoy en día es del servicio que ha tenido bastante relevancia ante las demandas de las familias trabajadoras de nuestra actualidad.

El cuarto capítulo corresponde a la metodología de la investigación, donde se plantean los objetivos generales y específicos, las hipótesis, se definirán las variables del estudio y se expondrá la muestra con la que se llevó a cabo la investigación, así como el instrumento empleado que fue el Test de Inteligencia Emocional de Salovey-Mayer-Caruso (MSCEIT) así como todo el procedimiento de aplicación.

Por otra parte, el quinto capítulo se exponen todos los resultados obtenidos por medio del MSCEIT y el consentimiento informado, con estas herramientas se obtuvieron calificaciones de Inteligencia Emocional de las cuidadoras, así como datos sociodemográficos como es el caso de la edad, escolaridad, estado civil y antigüedad en el puesto graficados para su mejor comprensión.

Después, en el sexto capítulo que corresponde a la discusión de los resultados, donde se compara por distintos grupos de rangos de los datos sociodemográficos con la finalidad de determinar sobre las posibles causas sociodemográficas de sus distintos niveles de inteligencia emocional.

Asimismo, en el séptimo capítulo se incluye una propuesta de intervención centrada en las áreas de oportunidad de la inteligencia emocional, consta de 10 sesiones en donde cada una está centrada en un rasgo de la inteligencia a mejorar para que al final de la intervención hayan desarrollado de manera adecuada sus niveles de inteligencia emocional y todo esto se pueda ver reflejado en el ámbito laboral, en sus vidas personales y en las relaciones que tiene, principalmente en el cuidado de las y los más pequeños.

Finalmente, se tiene las limitaciones y sugerencias donde se exponen todos los problemas que se presentaron durante la investigación, así como las propuestas para mejorar en futuros trabajos, así como otros aspectos a tomar en cuenta para enriquecer la investigación considerando otras variables que probablemente hayan influido en los niveles de inteligencia emocional de las cuidadoras de guardería.

Justificación

El presente estudio procura encontrar la relación que hay entre la inteligencia emocional y los años de trabajo en las cuidadoras de guardería IMSS, pues, como menciona Jiménez, Caicedo, Joven y Pulido (2015) las labores que involucran el contacto o atención con personas tienden a desgastar más rápidamente a los trabajadores. Por tal motivo, las cuidadoras de guardería son un foco de atención ya que, al estar en contacto con los niños y niñas, estas tienen mayor posibilidad de verse afectadas en su inteligencia emocional creando un ambiente hostil para el cuidado de los infantes. Asimismo, es de suma importancia considerar que los 6 primeros años de vida de los niños y niñas son fundamentales para su desarrollo y los vínculos que crean las cuidadoras con los pequeños tendrán gran influencia en su futuro.

Dentro de este marco Shami, Tare y Taran (2017) mencionan que los cuidadores que tienen un alto nivel de inteligencia emocional tienen la posibilidad de aumentar la calidad de la enseñanza, así como el cuidado de los niños, lo que puede permitir que tengan un mejor contacto con los infantes para que estos puedan desarrollar mejor sus habilidades emocionales. Por ende, si el centro de atención cuenta con personal que tenga un buen nivel de inteligencia emocional, los niños recibirán una adecuada educación temprana que les brinde herramientas a lo largo de su vida y puedan desarrollarse correctamente.

Por ende, la investigación tiene como objetivo indagar sobre la inteligencia emocional de las cuidadoras primarias y desarrollar una propuesta que permita mejorar la interacción que hay entre las cuidadoras y, a su vez, de las trabajadoras con los niños, mejorando el ambiente laboral donde todos salgan favorecidos. Finalmente, se necesita considerar que tanto las niñas y niños se ven beneficiados en su crecimiento, en la expresión y manejo de sus sentimientos y emociones a través de un adecuado modelo por parte de sus educadores en la educación temprana.

Capítulo I: Inteligencia emocional

Antecedentes

El concepto de inteligencia ha recorrido un largo camino, desde su concepción hasta la adaptación a la visión multidimensional de inteligencia humana que dirige su mirada a factores personales y contextuales donde recae la importancia de la actuación de la vida cotidiana (Bello-Dávila, Rionda-Sánchez y Rodríguez-Pérez, 2010). La propuesta de inteligencia emocional nace como una solución a las demandas de las condiciones sociales, esta se ha convertido en una necesidad en varios escenarios ya que pretende la armonía entre la emoción y la cognición. Nuestras emociones son la guía cuando tenemos que enfrentar momentos o situaciones difíciles motivo por el cual es que las emociones están inmersas en todas nuestras actividades de la vida.

Debido a esto hace algunos años la psicología se concebía como una ciencia joven y las investigaciones realizadas en el área de la inteligencia y la emoción eran temas diferentes que se estudiaban por separado. Fue hasta 1997 donde el término de Inteligencia Emocional fue popularizado por el psicólogo Daniel Goleman (1999), quien es considerado el principal exponente en el área de la Inteligencia Emocional y, en su obra homónima de este término, comienza con una cita donde retoma a Aristóteles (trad. 1985, p. 226): “Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... eso no es fácil”. Esta frase marca el inicio de la importancia que han tenido las emociones desde la antigüedad y que hasta hace unos años los estudios se han centrado para analizar más sobre el tema.

De este modo, Goleman (1999) concibe a la Inteligencia Emocional como la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos y los de los demás, así como la habilidad de utilizarlos dichos sentimientos como una guía para

el pensamiento y de la acción que se puede concebir como un predictor del éxito en la vida de las personas y que se encuentra al alcance de todos.

Inteligencia

El campo de investigación sobre la inteligencia es sumamente amplio y no se cuenta con una concepción unificadora sobre este constructo. El diccionario de Galimberti (2002) de manera general, define a la inteligencia como un proceso que permite al hombre resolver problemas que requieren una reestructuración de la relación de adaptación con el ambiente.

Por otro lado, en una investigación realizada por Ardila (2011) menciona que las distintas concepciones respecto a la inteligencia se ven reflejados en relación con los problemas en su definición, a sus características, las formas de medición, entre otros; y la mayoría de las definiciones de la inteligencia se clasifican bajo distintas visiones filosóficas, pragmáticas, factoriales y operacionales.

Así pues, autores como Ebbinghaus (1885) consideraban a la inteligencia como la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, mientras que Binet (1883) creía que la inteligencia la determina por la memoria, percepción y atención. Por otra parte, Sternberg (1990) concebía que la inteligencia se basaba en tres categorías: habilidades analíticas, creativas y prácticas. Por otra parte, Salovey y Mayer (1990) definen a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir las emociones, así como sentimientos propios y de los demás, asimismo de identificarlos y emplearlos como una guía de los pensamientos y las acciones. En síntesis, estas propuestas reflejan la evolución y las distintas concepciones que se han tenido en relación con la inteligencia, desde centrarse en la tradicional perspectiva de su medición hasta considerar las diversidades de inteligencia que pueden existir en las distintas personas.

Finalmente, Ardila (2011) concluye en su trabajo con que los seres humanos cuentan con habilidades de comportamiento complejos y que la inteligencia posibilita la adaptación al medio ambiente, por consiguiente, reflexiona

sobre la inteligencia y la adaptación, ya que ambas están sumamente ligadas y son necesarias para dar respuesta a los acontecimientos de la vida.

La teoría de las inteligencias múltiples

Howard Gardner (1994), de la Universidad de Harvard, realizó entre 1979 y 1983 un estudio sobre la naturaleza del potencial humano y su realización, concluyendo con la publicación de la obra "Frames of Mind" donde propuso que los individuos tienen alrededor de 8 inteligencias múltiples:

- **Inteligencia lingüística-verbal:**
Involucra el uso adecuado y eficiente del lenguaje, asimismo de la capacidad de poder manifestar el propio pensamiento. Esta inteligencia se refuerza por medio de la memorización, resolución de problemas, lectura, entre otros. Predomina en los escritores, poetas, redactores, etcétera.
- **Inteligencia lógico-matemática:**
Apropiado razonamiento y uso de los números. Involucra la resolución de problemas matemáticos, el uso del método científico, la inducción y deducción, etc. Es la inteligencia que se encuentra en gran parte de los científicos.
- **Inteligencia visual-espacial:**
Se considera como la capacidad de pensar en tres dimensiones, es una habilidad para descubrir el espacio visual y espacial que nos rodea, así como desenvolvemos en este. Esta inteligencia beneficia el entendimiento de información gráfica y a la vez a su producción. Esta inteligencia predomina en marineros, pilotos, ingenieros, cirujanos, arquitectos, etc.
- **Inteligencia musical:**
Es la apreciación de diversas formas musicales. Esta habilidad nos permite percibir el tono, timbre y melodía de los sonidos. También

está la creación, reproducción y deleite de la música, hace posible el desenvolvimiento de cantantes, compositores y músicos.

- **Inteligencia corporal cinestésica:**

Es el uso del cuerpo como forma de expresión para realizar actividades o resolver problemas, de igual manera involucra la capacidad para manipular o transformar. Esta inteligencia es común de los deportistas, bailarines, entre otros.

- **Inteligencia intrapersonal:**

Es el autoconocimiento y la autoestima. La conciencia propia de nuestras destrezas, limitaciones, motivaciones al igual que reconocer nuestros sentimientos y poder expresarlos, involucra reflexiones sobre la vida. Predomina en terapeutas, profesores, políticos, etc.

- **Inteligencia interpersonal:**

Es la interioridad de la persona para comprender e interactuar con los semejantes. Comprensión de los estados de ánimo en los otros y actuar en armonía con ellos de manera adecuada. Envuelve la habilidad para establecer y mantener relaciones intergrupales. Esta inteligencia se suele observar en psicólogos, administradores, etc.

- **Inteligencia naturalista:**

Comprensión de los conocimientos del ámbito natural y la relación con los elementos en un equilibrio y sensibilidad. Esta inteligencia se presenta en biólogos o herbolarios.

Emoción

El Diccionario de Psicología de Galimberti (2002) define a la emoción como una reacción afectiva intensa de aparición penetrante y de corta duración que es respuesta de un estímulo ambiental.

Por otra parte, para Goleman (1999, Pág. 242), las emociones se refieren a “un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan”

Se tiene bastante discrepancia respecto a cuáles son las emociones primarias, sin embargo, Goleman (1999) enlista las que considera como principales en la vida que son: la ira (enojo, furia), la tristeza (soledad, melancolía), el miedo (temor, incertidumbre), la alegría (felicidad, satisfacción), el amor ((aceptación, confianza), la sorpresa (sobresalto, asombro), la aversión (desprecio, asco) y la vergüenza (culpa, humillación).

Goleman (1999) propone considerar las emociones en dimensiones o familias, y que de estos grandes grupos se derivan de ellas todas las emociones. En su primera agrupación se encontraban los estados de ánimo, que son más variables y tienen a durar más tiempo que las emociones. Después seguían los temperamentos que son la predisposición para presentar una determinada emoción o estado de ánimo lo que hace que ciertas personas sean más susceptibles a ser tímidos o tristes. Asimismo, se encuentran los desórdenes emocionales donde las personas presentan un incesante estado negativo.

Finalmente, en la investigación de Salovey y Mayer (1990) concebían a las emociones como un proceso adaptativo que tenía la posibilidad de propiciar una transformación tanto personal como social que enriquece la experiencia de las personas.

Inteligencia emocional: Modelo de Salovey P. y Mayer J.

Salovey y Mayer (1990) definen a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir las emociones, así como sentimientos propios y de los demás, asimismo de identificarlos y emplearlos como una guía de los pensamientos y las acciones.

Las personas que han desarrollado una adecuada inteligencia emocional muestran que son mayormente capaces de comprender y expresar sus propias emociones, de igual forma consiguen reconocer las emociones de los demás, así como regular y emplear sus emociones y estados de ánimo, teniendo así beneficios en su conducta adaptativa (Salovey y Mayer, 1990).

Mientras que las personas con problemas emocionales, aquellas que no han conseguido regular sus propias emociones, se volverán esclavas de ellas. De igual forma, las personas que tengan problemas para reconocer sus emociones y hagan sentir a los otros de “mala” manera, son percibidos negativamente y serán excluidos en la mayoría de las sociedades (Salovey y Mayer, 1990).

La inteligencia emocional se mide a partir de modelos de habilidad y modelos mixtos. Los modelos de habilidad se centran en capacidades mentales que permiten utilizar la información que nos brindan las emociones para mejorar el procesamiento cognitivo; mientras que los modelos mixtos mezclan habilidades mentales con rasgos de personalidad como entusiasmo u optimismo. El modelo de Mayer, Salovey y Caruso (2000) es un modelo de habilidad que considera la inteligencia emocional en cuatro habilidades básicas: percepción emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión y regulación emocionales.

El modelo teórico de Mayer, Salovey y Caruso (2000) enmarca capacidades emocionales y sociales. Desde este modelo la inteligencia es considerada como un rasgo basado en el uso adaptativo de las emociones, de esta forma la persona logrará resolver problemas y adaptarse al medio que lo rodea.

Dicho modelo plantea un conjunto de habilidades que van desde capacidades psicológicas básicas como la percepción de emociones con exactitud, hasta algunas más complejas como la regulación y la promoción emocional para un desarrollo y crecimiento intelectual, como se muestra en la Tabla I, donde se puede apreciar las habilidades que una persona puede tener y de lo que son capaces de realizar de acuerdo con las habilidades con las que cuentan. Es por ello por lo que se establece un modelo jerárquico donde se requiere del manejo y dominio de las habilidades básicas para que poco a poco se desarrollen las capacidades más complejas (Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

TABLA 1

Habilidades y capacidades emocionales

Habilidad	Capacidad
Percepción, evaluación y expresión de las emociones	Exactitud con la que los individuos pueden identificar en uno mismo en relación fisiológica y cognitiva las emociones y en otras personas además de expresarlas adecuadamente
La emoción como facilitadora del pensamiento	Como las emociones actúan sobre nuestro pensamiento y forma de procesar información
Comprensión emocional	Comprender emociones y utilizar el conocimiento emocional como etiquetar emociones y relacionarlas con su significado, comprende emociones complejas, así como aquellas que se producen de manera simultánea
Manejo emocional	Estar abierto a las emociones positivas como negativas y manejar las emociones en uno mismo y en los demás.

Fuente: Elaboración propia.

Se necesita examinar el desarrollo de habilidades emocionales para contemplar un desarrollo integral del individuo, estas habilidades deben ser enseñadas por un equipo docente que domine las capacidades. El desarrollo de investigaciones sobre la influencia de la inteligencia emocional en diferentes contextos ha generado conciencia sobre el uso adecuado de las emociones para afrontar problemas como el estrés laboral, por tal motivo la capacidad para identificar, comprender y además regular las emociones resulta fundamental ya que influyen en diferentes áreas de la vida de las personas además de que el incremento de emociones positivas puede crear

un clima que favorece el aprendizaje. Por tal motivo, el modelo plantea que las personas difieren de las habilidades anteriormente mencionadas y que de estos contrastes se desprenden consecuencias que afectarán en otras áreas como son el hogar, la escuela, el trabajo y las relaciones sociales.

Percepción emocional

En la primera rama, la percepción de las emociones contempla habilidades en la identificación de las emociones de los rostros, voces, imágenes y otros estímulos, también incluye considerar diferenciar las propias emociones; este es el aspecto más básico de la inteligencia emocional ya que hace posible el desarrollo del proceso de la información emocional.

Facilitación emocional

Por otra parte, en la segunda rama, la facilitación emocional en el uso de las emociones se refiere a la capacidad para aprovechar la información emocional para hacer más sencillas las actividades cognitivas, tal es el caso de los pensamientos y la resolución de problemas (Grewal y Salovey, 2005; Salovey y Grewal, 2005).

Comprensión emocional

Por otra parte, la tercera y cuarta rama del modelo se clasifican como estrategias. La tercera rama es la comprensión de las emociones esta es la habilidad de entender la información sobre las relaciones entre las emociones, los pasos de una emoción a otro, así como poder nombrar las emociones que se presentan, por ejemplo una persona que puede comprender las emociones, tendría la capacidad de analizar las diferencias de emociones relacionadas (como orgullo y alegría) asimismo, la persona tendrían la posibilidad de reconocer que la irritación tiene la posibilidad de llevar a la ira si es que no tiene un control adecuado. También existe relación con el lenguaje que se tiene en las emociones, así como la apreciación de las relaciones complicadas que se presentan en las mismas emociones (Grewal y Salovey, 2005; Salovey y Grewal, 2005).

Manejo emocional

En la cuarta rama, habilidad para manejar las emociones, se refiere a tener la capacidad de manejar y regular las propias emociones y las de los demás. Se debe aprender a controlar los malos humores de forma adecuada, así como mantener, algunas veces, las emociones negativas cuando se requiera pues, esto resulta enriquecedor para la persona que las está experimentando y las lleva a un aprendizaje que podrán implementar en un futuro (Grewal y Salovey, 2005; Salovey y Grewal, 2005).

Importancia de la inteligencia emocional

Mayer, Salovey y Caruso (2001) mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos y los de los demás, asimismo es la capacidad de utilizar dichos sentimientos como una guía para el pensamiento y de la acción. Las personas que han logrado desarrollar habilidades emocionales pueden comprender y expresar sus propias emociones, identificar las emociones de los demás, regular el afecto y, utilizar estados de ánimo y emociones para impulsar conductas adaptativas (Barchard y Hakstian, 2004).

En cuanto a relaciones interpersonales, Mayer, Salovey y Caruso (2000) mencionan que las personas inteligentes emocionalmente, además de desenvolverse con sus propias emociones, también logran relacionarse con las emociones de las otras personas. Lo mencionado anteriormente tendrá relevancia para el establecimiento, mantenimiento y calidad de las relaciones interpersonales en el ámbito psicológico de los estudiantes ya que, con mayor inteligencia emocional, los estudiantes tienden a mostrar menos estrés y ansiedad, aunque ellos se encuentren sometidos a actividades que se consideren de mayor presión. Por otra parte, en el área de rendimiento académico, la inteligencia emocional se considera su función como un moderador de habilidades cognitivas sobre el rendimiento que los estudiantes puedan presentar y, al mismo tiempo, que los alumnos lo pueden aprovechar a su favor. Finalmente, en relación con conductas

disruptivas, las personas con un mayor nivel de inteligencia emocional tienen mayor tendencia a no generar algún tipo de adicción o dependencia.

Respecto a lo mencionado anteriormente se muestra la necesidad de abordar la inteligencia emocional como forma de prevención en situaciones que implican conductas de alto riesgo como es el caso de la depresión o de la violencia. De este modo, como señala Shapiro (1997) en su obra donde destaca que la inteligencia emocional de padres y maestros son necesarios en la enseñanza que se puede brindar tanto en un aula de clases como en el hogar. La deficiencia de inteligencia emocional en las personas puede repercutir en distintas áreas de la vida, como se muestra en la Figura 1, se debe de tomar en cuenta que la inteligencia emocional es holística, dotando de beneficios y consecuencias si no se tiene un nivel adecuado en las personas.



FIGURA 1

Problemas de una baja inteligencia emocional

Capítulo II: Relación de la IE con los Cuidadores

Antecedentes

El término de cuidador va desde la concepción simple de que es la persona quien se encarga de acompañar al individuo que “requiere” de una peculiar atención y hasta de tomar decisiones sobre otra persona. Es importante destacar que la labor es la que le da sentido al cuidador y entre estas pueden ser las siguientes: cuidado, asistencia, tareas de apoyo físico y emocional, entre otras (Rivas y Ostinguín, 2011).

Las tareas que destacan del cuidador se centran en tres ejes de acción: las responsabilidades del cuidado mismo, la participación en la toma de decisiones conjuntas a la persona cuidada y la de poner en marcha la solidaridad con el que se encuentra sufriendo. De igual forma, es importante considerar que cuando se considera el cuidador, también se debe de pensar en el contexto donde esta toma significado, como es lugar, tiempo, cultura y situación (Rivas y Ostinguín, 2011).

Características de los cuidadores

La guía para Personas Cuidadoras de Zaintzea (2010) es un texto elaborado en España que describe las funciones principales de los cuidadores, principalmente en personas adultas y que muchas veces los cuidadores son personas cercanas a la persona a cuidar además de que en la mayoría de los casos estos cuidadores no cuentan con las herramientas necesarias para su correcta laboral que muchas veces es impuesta. Aunque esta guía está enfocada principalmente al cuidado de adultos mayores, las funciones y características que se esperan a cubrir son compartidas con los distintos cuidadores que están a cargo de otras personas con distintas edades y/o padecimientos, estas capacidades son, por mencionar algunas:

- Actividades de la casa (cocinar, lavar, limpiar, planchar, etc.)
- Transporte fuera del domicilio (por ejemplo, acompañarle al médico).

- Desplazamiento en el interior del domicilio.
- Higiene personal (peinarse, bañarse, etc.).
- Administración del dinero y los bienes
- Supervisión en la toma de medicamentos.
- Colaboración en tareas de enfermería.
- Llamar por teléfono o visitar regularmente a la persona que se cuida.
- Resolver situaciones conflictivas derivadas del cuidado (por ejemplo, cuando se comporta de forma agitada).
- Favorecen la comunicación con los demás cuando existen dificultades para expresarse.

De igual forma, datos proporcionados por el Instituto de Mayores y Servicios en España (IMSERSO), en donde lleva un reporte mensual respecto a los cuidadores y a las personas que requieren de cuidado, también cuentan con datos sobre cuidadores no profesionales donde indican que en el mes de mayo de 2019:

- Se registró un total de 27,356 no profesionales, donde la mayoría son mujeres en un 90%.
- De las mujeres cuidadoras la mayoría son hijas o esposas.
- La mayoría de los cuidadores son mayores de 50 años de edad.
- Gran parte de los cuidadores no reciben ayuda de otras personas.
- Su percepción de la prestación de ayuda es de un cuidado permanente.

Por otro lado, en México, de acuerdo con datos obtenidos por Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (en Ramírez, 2017), respecto a los cuidadores y las guarderías se estima que, en 2017, por lo menos en una mitad de los hogares en México, vive alguna persona que requiere cuidado que van desde niños hasta adultos mayores. El 97% de los cuidadores son mujeres con sueldos de uno y dos salarios mínimos, aproximadamente 23.9 pesos por hora trabajada. Un 40% de las cuidadoras son de los 15 a 29 años.

Aproximadamente, 3.5 millones de niños y niñas de 0 a 6 años son cuidados en una guardería, estancia infantil o por terceras personas, cifra equivalente al 25% de la población infantil en dicho rango de edad. El 16.3% fueron atendidos en una guardería, mientras que el 83.7% estuvo al cuidado de una persona, destacando la abuela como la principal cuidadora en un 65.6% de los casos (INEGI, 2018).

En los manuales ofrecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social (2019) se enlistan las actitudes del educador, que son manera en que las cuidadoras se deben relacionar con los niños, ya que esto es determinante para lograr las metas educativas propuestas. Por tal motivo, durante el trabajo en las guarderías se recomienda al personal considerar:

- **Afectividad:** Expresarse hacia las niñas y niños por medio de palabras cariñosas, acercamiento, gestos y siempre con disposición para atenderlos.
- **Tono de voz:** El tono de voz debe de ser adecuado, no se debe gritar o alzar la voz.
- **Atender las necesidades de los niños:** Ante las inquietudes de los niños siempre se debe dar respuesta pronta y oportuna.
- **Integrarse al juego:** Se debe de involucrarse a medida de lo posible en los juegos de los niños.
- **Motivar y estimular los logros:** Se tiene que reconocer los logros de las niñas y niños además de motivarlos a continuar con lo que realicen.
- **Hacer preguntas:** Para desarrollar constantemente su curiosidad.
- **Generar posibilidades de experimentación:** Promover que los niños se cuestionen, investiguen, experimenten y prueben por sí mismos.
- **Permitir la expresión del niño:** Las niñas y niños deben de expresar sus sentimientos, ideas y emociones.
- **Fomentar la autosuficiencia:** Se debe de permitir que las niñas y niños realicen acciones que puedan llevar a cabo por sí solos.

Inteligencia emocional en cuidadores

Goleman (1999) postulaba que la inteligencia emocional es una capacidad de reconocer nuestros sentimientos y los de los demás para manejar adecuadamente las relaciones con los demás y al mismo tiempo con uno mismo. De igual forma, las capacidades emocionales son altamente educables, es por tanto que los niños deben de estar preparados para enfrentar situaciones que años atrás no existían, asimismo no es suficiente con que los niños vivan sus emociones, es necesario que ellos consigan reflexionar sobre ellas.

En efecto, la inteligencia emocional repercute en todos los ámbitos de la vida del individuo, en esto recae la importancia y la necesidad de incorporar en los ámbitos educativos, especialmente en los niveles más pequeños. Tal educación debería implementarse de manera gradual debido a la demanda de un gran esfuerzo en la comprensión por parte de los sujetos en sí mismos y sobre su entorno. Por ende, la inteligencia emocional posibilita a las personas a manejar, así como controlar sus emociones y sentimientos. Las personas con un alto nivel de inteligencia emocional tienen mejor liderazgo, satisfacción y lealtad a su trabajo y organización mientras que los maestros con un alto nivel de inteligencia emocional presentan menos estrés y tienen mejores relaciones interpersonales, mejor manejo en sus responsabilidades, así como flexibilidad en situaciones que se presentan en su vida (Shami et al., 2017).

La investigación realizada por Martínez-Chairez, Guevara-Araiza y Valles-Ornelas (2016) realizaron un estudio que se desarrolló durante tres ciclos escolares del 2013 al 2016 en la región centro sur del estado de Chihuahua, en el sector educativo 25, integrado por 5 zonas escolares. La primera fase del estudio contó con una muestra de 135 académicos a quienes se les aplicaron cuestionarios autoadministrados con preguntas abiertas y cerradas, asimismo se les aplicaron entrevistas semiestructuradas. En la segunda etapa de trabajo participaron 42 profesores, con quienes se

emplearon videograbaciones de una jornada escolar, además se analizaron las planificaciones didácticas, así como los instrumentos de evaluación empleados por los maestros. De igual forma se recolectó información del rendimiento de los profesores a través de evaluaciones estandarizadas para medir el desempeño docente como fue el uso de exámenes aplicados por carrera magisterial y por medio de puntuaciones de los alumnos en evaluaciones de gran escala.

Los resultados indican que la calidad educativa se encuentra inmersa en distintos factores como son la escuela, contexto, docentes y gobierno, estos necesitan trabajar de forma colaborativa. Se necesita de directores con buena identidad hacia su escuela, así como un buen liderazgo. También los maestros requieren de una evaluación propia y de los alumnos donde se considere la ubicación geográfica, condiciones materiales, tamaño de grupo, origen socioeconómico, entre otras. Finalmente, en la investigación se encontró que los profesores se encuentran desmotivados y en un estado de estrés, ya que, por las reformas educativas sucedidas en México, se está descuidando la enseñanza por el trabajo administrativo (Martínez-Chairez et al., 2016).

En efecto, los estudios de Bello-Dávila et al. (2010) reflejan que si la educación emocional es puesta en práctica desde edades muy tempranas ayuda al desarrollo de capacidades que mejoran el bienestar personal y social. Cada sociedad tiene una idea de inteligencia y educación que sus instituciones se esfuerzan por transmitir; el mundo occidental marca un estándar de inteligencia a nivel intelectual, sin embargo, las demandas han cambiado por lo que la educación también debería de hacerlo, es allí donde toma importancia la forma en que manejamos las relaciones con nosotros mismos y con los otros

Entonces, por este motivo es de suma importancia incluir el desarrollo de habilidades socioemocionales como parte de una formación básica. Es así como Cabello y Ruiz (2010) menciona que la educación emocional debe ser

vista y conceptualizada y, sobre todo, aplicada para que los alumnos se conozcan a sí mismos y a los demás, para que respeten los entornos en donde viven para que puedan plantear el desarrollo integral de su personalidad. Como requisito para la construcción de su felicidad el esfuerzo de la educación emocional debe estar enfocado a que los alumnos aprendan a reconocer sus sentimientos y emociones, aunque estos aparezcan de manera espontánea. De esta forma y a partir de ello puedan decidir la conducta más adecuada para manejarse en las circunstancias para la construcción de una interacción social positiva y mejorar la calidad de vida.

En la investigación realizada García (2012) resalta la importancia de que los educadores trabajen su inteligencia emocional, se necesita que se conozcan a sí mismo y que estén más en contacto con sus emociones para después comprender la de los demás. Por ende, se necesita considerar a la educación como un proceso integral donde tanto los aprendizajes como las emociones están sumamente relacionados y si se prestará más atención ante todo el clima laboral que hay en el aula y se viera en pro de mejorarlo y fomentarlo para una correcta convivencia, todo esto se vería reflejado en los niños, siendo ellos los más beneficiados en este cambio de perspectiva.

La investigación realizada en docentes de educación infantil y primaria en España por Cejudo y López (2017) destacan características personales que pueden ser necesarias para el trabajo como docentes. Según este orden, la gestión emocional de los demás, las habilidades de relación y el control de la impulsividad se consideran como dimensiones de la inteligencia emocional de carácter interpersonal. Sin embargo, se encuentran características personales que pueden ser menos necesarias para el desempeño del trabajo de un docente como es el caso de la percepción emocional propia, la regulación emocional propia y la gestión del estrés que son clasificadas como dimensiones de carácter intrapersonal. Los resultados muestran un efecto colateral de que la mejora en la inteligencia emocional en los maestros podría tener beneficios en el proceso

enseñanza-aprendizaje. También se encontró una relación significativa en que las maestras tienden a estar más preocupadas en aspectos relacionados con la motivación que sus compañeros varones y, de igual forma, no se encuentran diferencias significativas en función de la antigüedad. Estos resultados son importantes debido a la relación que se destaca y que se busca indagar en esta investigación.

Otro punto que destacar es que, de acuerdo con Cabello y Ruiz (2010) actualmente se cuentan con escasos programas socioemocionales encargados de fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en los profesores. Es así como se contempla en los docentes que la práctica de la enseñanza se ve comprometida con las cargas emocionales que puedan transmitir hacia los estudiantes.

De acuerdo con Escolar, de la Torre, Huelmo y Palmero (2017) una parte significativa de la formación que reciben los profesores se realiza a través de seminarios o cursos, esto se debe a la propia legislación educativa que regula esta educación. La formación en competencias emocionales en los profesores de educación infantil es fundamental pues, recae en el desarrollo integral del alumnado. Es complicado enseñar competencias emocionales cuando previamente no ha existido una formación adecuada. El interés por la formación ha aumentado en los profesores de educación infantil y primaria, en especial en escuelas públicas por lo que se necesita que los responsables de la formación al profesorado se marquen como objetivo prioritario educar emocionalmente a los docentes, asimismo que planifiquen un plan de actuación a implementar en todas las zonas. Es importante analizar el contenido de los principales programas de educación emocional para los docentes, con la finalidad de detectar las potencialidades, así como la satisfacción y el compromiso con la aplicación

Educación emocional en los cuidadores

Díaz (2012, p. 6) define al aprendizaje como “una serie de procesos biológicos y psicológicos que ocurren en la corteza cerebral que, gracias a

la mediatización del pensamiento, llevan al sujeto a modificar su actitud, habilidad, conocimiento e información, así como sus formas de ejecución, por las experiencias que adquiere en la interacción con el ambiente externo, en busca de dar respuestas adecuadas". De igual forma menciona que la práctica juega un papel de suma importancia para la obtención de aprendizaje pues, ayudará a que el cambio producido en el proceso de enseñanza sea duradero.

De acuerdo con la Secretaría de Educación Pública (2004) el tener conocimiento de las distintas maneras en que los alumnos aprenden permite buscar los recursos más adecuados que se amolden a dichos estilos facilitando de esa manera el aprendizaje. Asimismo, se debe tomar en consideración el hecho de que a pesar de que los estilos de aprendizaje son relativamente estables, también son susceptibles a cambios o mejoras, dependiendo de las distintas situaciones

Por otra parte Piaget (1977) afirma que el aprendizaje conlleva un proceso de asimilación de los conocimientos obtenidos. El individuo adapta y reorganiza la información creando nuevas estructuras mentales a través estímulos y de la interacción con el medio. El individuo obtiene conocimiento por medio de las experiencias concretas en el entorno en que se desarrolla, relacionando la información nueva con información adquirida con anterioridad.

De acuerdo con Casassus (2007) menciona que el rol del docente implica carga de trabajo emocional y cognitiva debido a que esto exige sensibilidad de las emociones ajenas y, al mismo tiempo, manejar adecuadamente las emociones propias y de los demás para mejorar la calidad de relaciones interpersonales. Por ende, existen mayores posibilidades que los docentes con mayor nivel de inteligencia emocional muestran interés a poseer características personales adecuadas para garantizar un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad. Asimismo, es importante considerar que una parte significativa de las deficiencias existentes en la educación y el

área de las emociones está fuertemente ligado a tipo de sistemas que se manejan en el aula pues, se encuentran sujetos a límites establecidos que están obligados a cumplir; también es importante tener en cuenta que las necesidades de los profesores están estrechamente ligadas a las necesidades de los alumnos.

Socialización

De acuerdo con Rodríguez (2008) la cultura involucra creencias y prácticas que se aceptan bajo diferentes grados de consenso, compromiso y reconocimiento. La aprobación de contenidos culturales no es estática y los mecanismos de una cultura modelan la práctica además de generar percepciones distintas, por ello es por lo que las emociones pueden ser dinámicas, flexibles, combinables, encaminándonos hacia la acción.

Por otra parte, Díaz-Guerrero (1999) considera que la personalidad es un sistema de procedimientos de información que presentan una naturaleza racional emocional además que involucra distintos grados de identidad individual. Las personas nacen en un lugar y momento particular por lo que se encuentran inmersos en una cultura específica.

Asimismo, Díaz-Guerrero (1999) destaca que las fuerzas culturales son valores tradicionales de los grupos e instituciones, la premisa histórico-sociocultural hace referencia a las tradiciones culturales englobando los valores, creencias, pensamientos y acciones que establecen las formas adecuadas y aceptables de afrontamiento ante los problemas de la sociedad.

Por otra parte, Blanco (1995) señala que es importante tomar en cuenta que la individualidad y libertad del individuo con la sociabilidad que posee el ser humano por naturaleza, con su participación en la sociedad, y por ende la pertenencia que requiere en su cultura, así como las demandas y sanciones de esta.

De acuerdo con Rodríguez (2008) las emociones son objeto de evaluación y crítica, adquieren esta característica cuando se califican si son exagerados, minimizados, apropiadas o inapropiadas de acuerdo con el momento y al contexto. Las emociones se encuentran influenciadas por los sistemas de creencias culturales y morales, siendo así fenómenos socialmente construidos dentro de contextos culturales y socialmente definidos, de igual forma se consideran una aproximación cultural normativa que dicen que el contexto social implica expectativas sobre emociones apropiadas para experimentar y expresarlas de forma pública o visible. Por ende, la cultura media como un marco de referencia para establecer lo deseable de categorías sociales; la deseabilidad o indeseabilidad de algo, también determina lo moralmente obligatorio y el cumplimiento o no de expectativas normativas.

Las emociones forman un acceso a las proposiciones y recursos culturales que tienen mayor aceptación y adhesión personal. El aspecto emocional de los contenidos culturales hace comparar los distintos niveles de aprobación y de jerarquía con que se manifiestan en la vida práctica (Rodríguez, 2008).

No obstante, Castañeda (2007) considera que erróneamente las emociones se perciben como estados de ánimo que se relacionan únicamente a las personas que las siente, sin embargo, las emociones tienen efectos tanto en los individuos e individuosas como en las relaciones personales y sociales. Las emociones básicas de la condición humana se consideran universales pero las interpretaciones de ellas, la importancia, así como el manejo de ellas dependen del contexto histórico.

Mientras tanto, Rodríguez, Ovejero, Bringas y de la Villa (2016) señalan que la creación de vínculos como el de amistad es importante en niños y adolescentes ya que les ayuda a superar las dificultades de un ambiente problemático y este depende más de la calidad que de la cantidad. Nos encontramos en un periodo en donde se busca donde domina la curiosidad

y necesidad de descubrir nuevas facetas en la vida y de la organización social donde nos desarrollamos.

Importancia de los padres

Prácticas Parentales

Otro punto que resaltar es que las prácticas parentales afectan de forma significativa en varios aspectos de los rasgos de la Inteligencia Emocional en los niños. Las prácticas parentales se refieren al conjunto de estrategias que utilizan los padres para influir en sus hijos e inculcarles un conjunto de valores y normas que funcionan como una guía de comportamiento en la sociedad. Existen tres características determinantes en las prácticas parentales que influyen en el desarrollo de los niños, que son los valores y metas que tienen los padres en la socialización de sus hijos, las prácticas parentales que usan y las actitudes que toman frente a sus hijos (Darling y Steinberg, 1993).

En la investigación realizada por Ramírez-Lucas, Ferrando y Sainz (2015) se centró en indagar sobre la relación entre los estilos parentales e inteligencia emocional de los padres y de sus hijas e hijos en edades tempranas de la Región de Murcia, España. Trabajaron con un total de 83 niñas y niños que cursan el segundo año de educación infantil y con un total de 62 madres y 52 padres.

El método consistió en el uso de la observación, tres cuestionarios para padres y una prueba psicométrica para las niñas y niños. El primer cuestionario retomó características sociodemográficas, mientras que otro utilizó 34 ítems extraídos del cuestionario de Bar-On y, finalmente, el cuestionario de estilos parentales publicado por Comprehensive Psychological Assessment Centre (en Ramírez-Lucas, et al., 2015). Por otra parte, para la recolección de información de los alumnos se utilizó la Prueba de habilidad PERCEVAL (en Ramírez et al., 2015) que consta de 16 ítems que valoran la competencia socioemocional de niñas y niños de 3 y 6 años.

Los resultados obtenidos en la investigación revelan que el estilo parental democrático se relaciona con la inteligencia emocional de los padres. De igual forma, tanto las madres y padres con mayor inteligencia emocional tienden a mostrar un estilo parental democrático. Además las madres democráticas suelen dar dos o más opciones de elección a los niños, por lo que estos niños cuentan con la oportunidad de elegir y de aceptar o equivocarse, lo que beneficia para conocerse y saber lo que uno desea de las opciones que le brindan. Por otra parte, los niños con madres autoritarias tienen mayores habilidades interpersonales. Finalmente, se concluye que padres inteligentes emocionalmente tienen a tener hijos con altos niveles de inteligencia emocional.

En efecto, en Shapiro (1997) menciona que existen tres estilos generales de crianza, que es el autoritario, el permisivo y el autorizado. Es así como la educación autoritaria se basa en el establecimiento de normas estrictas y se tiene la expectativa de que sean acatadas, muchas veces este tipo de moldeamiento reprime las opiniones de las niñas y niños, esto hace que el control se vuelva una carga bastante pesada para sus hijas e hijos.

Por otra parte, la educación permisiva se caracteriza por dar la mayor aceptación a las niñas y niños, sin embargo, suele ser suave respecto a los límites y a la obediencia ya que se considera que las hijas y los hijos deben desarrollarse a su ritmo, conforme a sus inquietudes (Shapiro, 1997).

Por último, la crianza autorizada, encuentran un balance entre los límites claros en unión con un ambiente beneficiosos en casa. Brindan orientación sin ejercer control; facilitan explicaciones sin que sus hijas o hijos dejen de tomar decisiones. En este tipo de educación se valora la independencia, aunque algunas veces se carga con responsabilidades que involucran a la familia y/o pares (Shapiro, 1997).

Antes de concluir que algún estilo de crianza es más o menos efectivo en determinado contexto cultural, se necesita saber más sobre las metas en las que los padres socializan a sus hijos, así como las prácticas que se utilizan

para alcanzar metas (Darling y Steinberg, 1993). Los padres usan distintos tipos de crianza para educar a sus hijos, y van a variar de acuerdo con su cultura, zona geográfica, tiempo, entre otros factores. Por ejemplo, una de las formas que predomina en el oriente es la crianza autoritativa que ha servido para promover el desarrollo de la Inteligencia Emocional en los niños. Este tipo de crianza ha tenido un efecto positivo en los niños de la cultura occidental ya que ha beneficiado a la salud, así como al bienestar mental de los niños (Huang et al., 2017). Sin embargo, es importante considerar que no todos los tipos de enseñanza tendrán los mismos beneficios para toda la población, por lo que la crianza autoritaria no es la forma más adecuada para el cuidado de los niños en México.

Teoría de Françoise Dolto

Françoise Dolto (1991) nació el 6 de noviembre de 1908 en Francia, fue médica pediatra y psicoanalista, principalmente centraría su trabajo en las niñas y niños. Su anhelo por ayudar a los padres en la educación de sus hijas e hijos, así como de su comprensión y desarrollo, surge debido a las necesidades de aquella época en donde la guerra sería la piedra angular de las distintas familias de aquel entonces donde gran parte de las relaciones estarían focalizadas en peleas y discusiones. Por ende, Dolto buscaría brindarles a las infantas e infantes de aquel entonces una guía en su desarrollo y aprendizaje que les facilitara la obtención de una mejor calidad de vida en sus etapas siguientes.

Es así como Dolto, al morir, había escrito alrededor de 30 obras en las cuales resaltaba la importancia del cuidado y apoyo en el desarrollo de las niñas y niños. En una de sus obras, "La causa de los niños" (1996) en el capítulo de "La privatización del área social y familiar" y del "El encierro" en el siglo XIX y mediados del XX, secciones donde se describe el estilo de vida de gran parte de los infantes de nuestra actualidad. En esta "nueva" modalidad de vida y crianza donde, la mayoría de las niñas y niños se encuentran forzados a vivir individualizados. Por tal motivo, Dolto menciona

que “La casa es como un castillo en pequeño, en cuyo interior todo el mundo puede sentirse seguro. Poco a poco en la casa burguesa se acaba poseyendo habitaciones privadas como en el castillo” (1996, Pág. 48). En este fragmento se exhibe la limitación del espacio de desarrollo de las niñas y niños; anteriormente se tenía un espacio compartido en el que se reunía la familia, donde las niñas y los niños podían interactuar adquiriendo experiencia por medio de las relaciones sociales y que en nuestra actualidad ese espacio se ha desaparecido por completo.

Por otra parte, Dolto (1996) menciona que en la antigüedad el hogar servía principalmente como la única fuente de refugio donde se tenían actividades y descansos en una misma habitación. En efecto, La Privatización del espacio se refiere sobre todo a la Evolución de la vida familiar en nuestros días, aunque se obtengan beneficios en los intercambios colectivos con sus padres, más próximos a sus hijas e hijos, más atentos, más vigilantes a su salud; lo que ocasiona la reducción del espacio de vida, tanto niñas como niños se verán afectados en el desarrollo de la autonomía con los demás.

No obstante, Dolto (2010) hace algunas recomendaciones a los padres ofreciendo una guía a ciertas inquietudes comunes en la crianza, como el caso de la obediencia, en la que debe ser percibida como una especie de seguridad en sus actos y de armonía en la vida, cuanto menos se oponga a las iniciativas que presenten los pequeños, mejor será su crianza.

Igualmente, la postura de los padres respecto a sus hijas e hijos debe ser de forma educativa, controlando las emociones para darle a los más pequeños un buen ejemplo. Así, se debe evitar reaccionar con enfado al lado de su hijo, esto refleja un autodomínio de la persona que lo cuida. De este modo, respecto a la prohibición de las cosas, deben de ser pocas en relación con las permitidas a los niños y niñas. Por último, lo que sucede entre las hijas y los hijos en relación con sus padres, es un asunto entre estos dos agentes (Dolto, 2010).

Por otro lado, respecto a la desobediencia, Dolto (2010) enmarca algunos puntos de interés, como es que cualquier prohibición que se le hace a un niño es temporal. Entonces, es importante no reprender al niño al instante, se debe contar con un espacio de charla donde se exponga al niño el error en su conducta; en efecto, el caso de haber cometido alguna falta se debe de tranquilizar la inquietud, diciéndole que podría hacer si peor (si ha acontecido algo de gravedad) y si no es demasiado grave dígame que no es nada.

Es así como, Dolto (2010) mencionaba el trato hacia los recién nacidos, los bebés en pecho tienen necesidad de la voz, del contacto de su madre. Pero, ya sea por las nuevas demandas de la vida actual o cualquier otra circunstancia donde se tenga que dejar al bebé bajo el cuidado de alguien más, se debe de preparar para la separación. Por ende, es importante que el bebé, mantener una continuidad, de las personas que se ocupan de él, también la guía de los padres principalmente es comprender al niño, respetarlo y prepararlo para la vida.

Por otra parte, Dolto (1992) describe el caso de los niños y niñas que son no deseados, quienes crecen sin alegría desde la concepción y, durante su gestación, no encuentran la satisfacción consciente de sus padres. Por tal motivo serán personas que, para sobrevivir, van a rechazar sus necesidades afectivas de armonía e identificación con los demás; su carácter será complicado y tendrán varias características agresivas. Mientras que las niñas y niños que han sido criados por una madre o por una educadora liberal, aproximadamente entre los doce meses a los tres años de edad, resaltan por ser niñas y niños que están en constante movimiento y que reflejarán una unión consigo mismos.

Otro punto a resaltar es que Dolto (1997) señala que la vida en el medio urbano atrae a la gente más joven de los campos y pueblos, el proceso de desarrollo de las ciudades es semejante al desarrollo industrial, un progreso acelerado y triste, con grandes construcciones grises, innumerables

conjuntos constituidos por espacios semejantes a jaulas donde se encuentran las personas en su día a día.

En efecto, Dolto (1997) consideraba que esta nueva forma de vida los niños eran infelices, ya que viven en cientos de paredes de cemento, limitados del contacto con la naturaleza, así como de relaciones familiares y que, este número de niños de las ciudades va en aumento. Estas nuevas condiciones han modificado el estilo de vida de las familias y también han cambiado la imagen que se tiene de los adultos; se muestran vencidos, por las obligaciones horarias y las constantes preocupaciones de dinero.

Otro punto que resaltar es que Dolto (1997) descubrió que tanto niñas y niños sin lesión orgánica alguna, a los tres años aproximadamente, son pobres en su vocabulario, en habilidad corporal y manual, ignoran su propio nombre, los del padre, madre y hermanos; son incapaces de vestirse, de alimentarse, de limpiarse, de acostarse por sí mismos. Por tal motivo, estos niños no son apropiados de acudir al jardín de infantes correspondiente al nivel de tres años, debido a que no pueden establecer contactos con cualquiera, dada la inseguridad humana que los domina y carecen de lenguaje gestual o verbal para hacerse entender, cuando el cuerpo y la protección de la madre no cubren su propio cuerpo. Sin duda, no se encuentran privados de cuidados, sino de palabras que los vinculen al mundo que los rodea.

Aunado a esto, Dolto (1997) mencionaba que si se escuchara la angustia del bebé y se comprendiera que se desprende de un sentimiento de culpabilidad, se ayudaría a ambos: al bebé y a la madre. Por ende, la falta parental cariñosa y la leche materna, muchas veces reemplazada por el biberón, son consideradas como agresiones. En paralelo, un error común entre los padres es despertar al bebé para darle el biberón cuando no manifiestan la necesidad, así como dejar gritar a un bebé que, despertando, tiene necesidad de la presencia tranquilizadora de los otros, del ritmo de ser

llevado en brazos dándole un ambiente de seguridad, lo que significa la presencia de alguien, atento para acompañarlo en su angustiada soledad.

Mientras tanto, los niños que son criados por la madre sola en el hogar son incapaces de tomar contacto con el grupo del jardín de infantes, cuando no han estado de forma regular con niñas y niños de su misma edad, en comparación con los infantes criados en guarderías, debido al contacto con otros en igual condición, están mucho mejor adaptados que aquellos que viven en soledad, sin embargo, su carencia recae en que extrañan el contacto con los adultos. Asimismo, es importante destacar que las niñas y niños que viven en forma permanente en la guardería no aprenden a conocer el mundo que los rodea. Se recomienda que las mujeres que dejan a su hijo en guardería, lo importante para el bebé es mantener una continuidad entre las personas que se ocupan de él, visitar en varias ocasiones el “lugar”, preferentemente con la pareja, de tal que el bebé se familiariza con la presencia, el olor y la voz de la persona. Es así como Dolto (1997) hace una propuesta respecto al ideal para esta situación de la vida diaria, donde la mayoría de los padres se ven inmersos en trabajo demandantes de tiempo y es que en cada empresa se contará con un espacio de guardería, un lugar grande, con personas cuidando a los niños permitiendo así la posibilidad de estar más en contacto con las hijas e hijos, evitando pasar largas jornadas sin contacto familiar.

Es así como Dolto (1992) menciona que la necesidad de niñas y niños por recibir amor maternal en la edad temprana provoca que, de mayor edad, si esto ha sido negado, adquirirá comportamientos de compensación (raptos, ladrones, simuladores); los ha hecho defectuosos el tipo de “amor” que recibieron de su madre. En comparación, las niñas y niños amados que han sido cuidados por la madre en sus primeras adquisiciones de autonomía comportamental; que son dejados en libertad, sin ser reprimidos, apoyado a soportar las experiencias de la realidad sin que sean

consideradas como castigo; esas niñas y niños lograrán cerca de los tres años, la autonomía completa desde el punto de vista digestivo y motor.

Para concluir, Dolto (2010) señala que a los dos años y medio las niñas y niños son demasiados pequeños para ir a la escuela, sobre todo cuando son hijos únicos, pero no son demasiados pequeños para que su madre lo acostumbre al trato diario con otros niños. Sin embargo, si a los tres años el niño ya conoce su nombre, edad, su dirección y tiene la capacidad de vestirse sin demasiada ayuda, puede ser buena edad para entrar a la escuela maternal, pero también es importante que el niño lo desee.

Actividades formativas asistenciales y pedagógicas

De acuerdo con Aguilera y Ortiz (2010) el docente es una parte fundamental para el aprendizaje de los alumnos ya que es él quien aceptará, interioriza, dirigirá y garantizará el óptimo desarrollo del proceso. Tomando en cuenta que las estrategias didácticas son los elementos esenciales para el aprendizaje en el aula, formadas por pasos y acciones, diseñados y ejecutados por el docente a partir del conocimiento empírico previo, de la lógica interna del contenido, de las particularidades o demandas de la tarea en cuestión y de la posible aplicación en la actividad profesional, los resultados exitosos de su uso radica en medida que se respeten los estilos de aprendizaje que los alumnos presentan, por lo que es importante la evaluación del nivel del docente en el manejo de la temática, ya que será él quien hará uso de los materiales y estrategias didácticas personalizadas.

De acuerdo con Schalk (2005), “La cantidad y calidad de aprendizajes significativos está fuertemente condicionada entre otros factores, por su nivel de desarrollo cognitivo y su competencia operatoria” (p. 71). De igual manera, los intereses, motivaciones, actitudes y expectativas con las que el alumno cuenta, así como la información adquirida o aprendida previamente son elementos importantes que influyen en la obtención de dichos aprendizajes.

La investigación de Wong et al. (2018) menciona que la participación de la educación parental en casa está asociada con la competencia del lenguaje de los niños, así como el bienestar psicológico. Los beneficios se logran a estabilizar cuando los padres están sobre involucrados en la educación del niño cuando este se encuentra afuera de la escuela, sin embargo, el exceso de involucramiento por parte de los padres tiende a generar insuficiencia en la autonomía de los niños

La expectativa hacia los maestros como el principal contribuidor para la educación de los niños puede impedir la participación de los padres en la educación de sus hijos (Wong et al., 2018). Los maestros deberían de mejorar la comunicación que se tiene con los padres, hablar de forma usual con los padres sobre el desempeño de los niños en el aula con el objetivo de maximizar el potencial académico de los niños y de beneficiar su educación.

El compromiso estudiantil se asocia con un mejor desempeño académico y con menores problemas de comportamiento. Los estudiantes menos comprometidos tienen una alta probabilidad de fallar en el desarrollo de actitudes positivas de aprendizaje, así como de comportamientos. De igual forma tienden a crear lazos afectivos con otros estudiantes descomprometidos, lo que puede contribuir a fomentar riesgos educativos, como la retención y la renuncia. Para promover el compromiso del estudiante, los padres deben involucrarse más en la educación de los niños tanto en casa como en la escuela. La participación de los padres en la escuela como un regulador de la comunicación con los maestros puede incrementar la comprensión del maestro con el fondo y las necesidades del niño con lo que los maestros pueden brindar un mejor soporte a la educación de ellos (Wong et al., 2018).

No obstante, Tominey, Olsen y McClelland (2015) señalan que, si las niñas y niños aprenden que sus padres tendrán respuestas que reflejan calidez y soporte, tanto niñas como niños tendrán mayor probabilidad de buscar

confort de los adultos y verlos como modelos de comportamiento. De esta forma, con una relación de apego segura hacia los padres, existen bastantes cosas que los padres y cuidadores pueden hacer para estimular el desarrollo de una buena regulación de emociones en los niños.

De acuerdo con Tominey et al. (2015) actividades como hablar, las caricias, y jugar son vías para que los padres fortalezcan su relación con las hijas e hijos. Se puede hablar sobre sus gustos, disgustos e interés, lo cual hace que los padres conozcan mejor a sus hijos y puedan tener una mejor relación. Compartir historias personales con el niño acerca de sus propias experiencias con emociones o compartir algunos pensamientos, palabras o acciones que hicieron para manejar bien sus emociones puede beneficiar al infante para tener un mejor desarrollo en sus emociones.

De igual forma, los padres pueden integrar conversaciones sobre emociones en la lectura de libros, haciendo énfasis en cómo los personajes se ven cuando expresan diferentes emociones o preguntándole al niño acerca del personaje y sus emociones. Ayudar al niño para que aprenda habilidades importantes que le ayudarán social y académicamente desde el nacimiento hasta su adultez (Tominey et al., 2015).

Burnout en cuidadores

El síndrome de burnout es considerado un problema de salud pública debido a su acelerado incremento y las múltiples consecuencias que representa al sistema del cuidado de la salud (Shami et al., 2017). De este modo Maslach y Jackson (1981) definen al burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y que se minimiza la realización personal, que puede suceder en personas donde el objeto de estudio o trabajo es con personas.

En efecto Maslach y Jackson (1981) introdujeron el instrumento más empleado para el estudio del burnout, donde se considerando factores que permitían identificar este síntoma:

- Agotamiento emocional: Sentimiento de exigencia, vacío en recursos emocionales y físicos, lo que provoca la sensación de agotamiento.
- Despersonalización: Respuesta negativa (deshumanizada) hacia los demás.
- Baja realización personal: Sentimiento de incompetencia.
- Ineficiencia.
- La culpa, que son sentimiento de culpa por el comportamiento y actitudes que hay en el trabajo.

De acuerdo con Pérez-Adame, Fulgencio-Juárez y Gonzáles-Zapeda (2013), gran parte de los autores están de acuerdo con los siguientes factores que causan el burnout:

- Laborales: Sobrecarga del trabajo, ambigüedad, conflicto de rol, clima laboral, tipo de líder, falta de recompensas, entre otros.
- De personalidad: Ser idealista en exceso, las expectativas elevadas, autoexigencia, perfeccionismo, necesidad de control, así como poca independencia, equilibrio emocional, entre otros.
- Demográficos: Edad, sexo, estado civil, hijos, antigüedad laboral, etc.

El burnout en la enseñanza se da cuando los maestros pierden su capacidad de ser efectivos en las tareas diarias con los niños (Walton y Hibbard, 2017). El burnout es uno de los resultados del estrés y aparece como un síntoma psicológico como la depresión y la poca habilidad para comprometerse. La persona no logra comunicarse con otros de una forma adecuada y se ve inmersa en un desorden del comportamiento social. El burnout es un estado físico, emocional y mental de fatiga que es generado como resultado de una comunicación directamente larga con diferentes personas bajo una abrumadora dificultad de circunstancias emocionales, un síndrome que causa sentimientos de rechazo o disgusto de la vida que hace que las personas se sientan confundidas acerca de su empleo o se su propia influencia (Shami et al., 2017).

El estudio realizado por Jiménez et al. (2015) que se llevó a cabo en Colombia, trabajó con una muestra representativa de 72 trabajadores pertenecientes a una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil destaca que, al relacionar los factores intralaborales con el desgaste y la culpa, un 21% de los trabajadores de la muestra se sentían agotados por las demandas y las condiciones del trabajo, mientras que el 33% presentaban sentimientos de culpa. El estudio concluyó con un total de 22% personas quienes presentaban burnout y gran parte de ellas desarrollaban labores relacionadas al contacto con niños y a la educación infantil.

Por otra parte, en la investigación de Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila y Placencia-Reyes (2014) retoman 64 estudios enfocados en el burnout que fueron realizados en México, en donde la población total evaluada fue de 13 801 empleados de distintos centros de trabajo en diversos Estados del país. Las ocupaciones más analizadas son los profesionales de la salud, en especial los médicos y enfermeras ya que representan el 19.3 y 17.9% respectivamente, mientras que el porcentaje de docentes fue baja en comparación a los otros grupos, ya que fue de un 11.25%. Hay escasos estudios en Estados como Campeche, Chiapas, Guerrero, Aguascalientes, Tlaxcala, Zacatecas y Tamaulipas. Las muestras de Jalisco y CDMX son las más estudiadas con 28.12% y 26.56% respectivamente. Las poblaciones estudiadas tienen equilibrio en cuanto al género, en promedio, 52% de las muestras evaluadas son mujeres; en cuanto a la edad, se obtuvo un promedio de 36.87 años en los 49 estudios que la describieron. Finalmente, en la investigación se hace énfasis que las investigaciones futuras retomen datos sociodemográficos ya que son elementos que tienen fuerte relación con el burnout, asimismo las profesiones enfocadas en el área de salud y educación son las más propensas a desarrollar este síndrome.

No obstante, Pérez-Adame et al. (2013) concluyen en su investigación que se necesitan de ciertas habilidades para brindar un adecuado cuidado. La creación de vínculos afectivos es un factor de importancia para la

prevención del desarrollo de burnout en cuidadoras de guardería, mientras que la ausencia de vínculos sólidos conlleva a un riesgo del desarrollo de este síndrome. Por ende, las cuidadoras con menores habilidades para cubrir las necesidades del trabajo tienen mayor probabilidad de presentar burnout. La habilidad de establecer vínculos afectivos da a la persona capacidad de ser más empáticas, seguras, optimistas, tolerantes, etc. Esto reduce en gran medida la probabilidad de que la persona desarrolle burnout y, en cambio, brinde un mejor cuidado a los niños para que ellos también tengan la posibilidad de desarrollar estas habilidades.

Intervenciones de inteligencia emocional en cuidadores y niños

Social-Emotional Competence

El objetivo principal de la intervención de Walton y Hibbard (2017) fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y el conocimiento de los adultos sobre la competencia emocional de las niñas y niños. En el estudio participaron 147 mujeres y 23 hombres provenientes de universidades del occidente de Estados Unidos, donde aproximadamente del 95% de la población había trabajado en el cuidado de niñas y niños. Después del proceso de selección, los participantes respondieron dos cuestionarios, el primero tuvo la finalidad de obtener las opiniones de los adultos sobre las niñas y niños, mientras que el segundo cuestionario consistió en evaluar las emociones de los partícipes. En efecto, los atributos personales como la inteligencia emocional, la educación y la experiencia del trabajo están relacionados a las habilidades de los trabajadores del cuidado infantil, como es el caso de los maestros. La competencia social-emocional consiste en tres elementos, los cuales son:

1. Identificar las emociones que otro está mostrando.
2. Identificar y expresar las emociones que uno está sintiendo.
3. Regulación de expresión de una emoción que interactúa socialmente.

Finalmente, los resultados mostraron que la inteligencia emocional de los adultos está relacionada estrechamente con el conocimiento de la competencia social-emocional de las niñas y niños. De igual forma, se observó que los adultos que habían trabajado en el cuidado infantil contaban con un mayor grado de conocimiento sobre las emociones y regulación emocional de las niñas y niños. Por otra parte, cuando los maestros pierden su eficiencia en la educación, se podría considerar el burnout en la educación, pero se necesita de más estudios para comprobar esta propuesta (Walton y Hibbard, 2017).

Inervención Reaching Educators and Children

En la intervención realizada por Connors-Burrow, Patrick, Kyzer y McKelvey (2017) tuvo como finalidad el desarrollo y evaluación del programa Reaching Educators and Children (REACH) el cual consiste en una intervención diseñada para mejorar la capacidad de los maestros en el desarrollo emocional de las niñas y niños. La principal finalidad del programa REACH es incrementar la capacidad de las personas encargadas del cuidado y educación de las niñas y niños para fomentar el desarrollo emocional. En la investigación se evaluó a 197 maestros de niñas y niños entre 1 a 6 años de edad provenientes de Estados Unidos, donde se indago con base a cuestionarios sobre su perspectiva respecto a la intervención en relación con su desempeño con las niñas y niños, así como su desarrollo de estos durante la enseñanza.

Los resultados muestran que los maestros tienen un incremento del uso sensitivo, de los cuidados de crianza (como hablar con los niños en tonos cálidos, con la escucha atenta hacia los niños) y un decrecimiento en comportamiento desinteresados (como hablar con irritación u hostilidad o no verse interesado en lo que el niño hace). No obstante, se necesita de mayor investigación y control de esta intervención para tener un análisis más profundo de las ventajas y desventajas que puedan ocurrir en la educación,

ya sea por parte de los profesores o de las niñas y niños (Connors-Burrow et al., 2017).

Cultivating Emotional Balance

La intervención realizada por Sansó et al. (2017) tiene como objetivo reducir las emociones negativas de uno mismo y de los demás, además de promover las emociones de manera adecuada. La muestra del estudio consistió en todos los trabajadores (285) de la “Amadip-Esment Foundation” de las Islas Baleares en España. Solo 50 trabajadores mostraron interés en la intervención, sin embargo, únicamente 26 trabajadores cumplieron con los criterios de exclusión y, finalmente, 19 personas terminaron con éxito el programa. La intervención tuvo un total de 42 horas, constaba de 10 sesiones semanales con una duración de 4 horas y una sesión final de 2 horas.

Los resultados muestran que después de realizar esta intervención el nivel de mindfulness aumenta de manera significativa al igual que los niveles de autocompasión. Por otra parte, los síntomas de estrés emocional disminuyen, así como otros trastornos como es el caso de la ansiedad o depresión. En conclusión, esto es un reflejo de una mejor salud mental y calidad de vida para los profesionales (Sansó et al., 2017).

No obstante, el estudio tuvo dos importantes limitaciones, la primera es que se contó con un grupo reducido en la aplicación de la intervención. La segunda limitación fue el control de los grupos y de las variables, ya que no existió una inspección rigurosa (Sansó et al., 2017).

Capítulo III: Contexto sociohistórico de cuidadoras de guardería

Antecedentes

En lo que respecta a las escuelas, para finales de la Edad Media aparecieron en Occidente los primeros centros de ciclos de escolarización modernos en donde a los alumnos fueron agrupados por primera vez- de acuerdo su edad, con esto, la multiplicación y desarrollo de las escuelas completó la internación del niño (Dolto, 1996).

De acuerdo con Loredó y Jiménez (2014) la puericultura es el estudio y práctica de los cuidados y crianza que se les debe de brindar a las niñas y niños, fue impulsada por los médicos con la finalidad de la creación de ciudadanos que fueran sanos y responsables donde la conducta de estos promovería el progreso de las naciones. Se considera como la creación de pequeños ciudadanos, de niñas y niños que se encuentran regulados bajo normas que se relacionan con los valores y fines de la burguesía.

Asimismo, Loredó y Jiménez (2014) mencionan que criar de forma adecuada a los niños y niñas garantiza el futuro de la colectividad a la que pertenece. Por ende, la infancia es una construcción histórica que antes del siglo XVII no existía la misma concepción como la conocemos hoy en día. Es así como algunos manuales de puericultura buscaban que las madres cuiden adecuadamente a sus hijos, siguiendo los principios de la medicina pediátrica y desechando las prácticas de crianza tradicionales cuidaban de sus funciones fisiológicas como es la alimentación, limpieza y sueño, el movimiento, emociones como el miedo y la socialización.

Entre 1970 y 1990 en México la tasa de participación laboral de las mujeres aumentó un 256%. Para 1990, el porcentaje de mujeres que tenían algún puesto de jefatura era de 17.3% (Valdés et al., en Knaul y Parker, 1996). Esto ocasionó que se produjeran distintas necesidades respecto al cuidado infantil ya que ahora se necesitaba de una nueva forma de cuidado que

permitirá a las familias contar con espacios para el trabajo y para el resguardo de las niñas y niños.

Para 1987, los hijos mayores eran considerados los principales cuidadores en un 11.8% de los casos, en un 4.9% se pensaba en los maridos y un 39.6% era para otras personas no remuneradas que fueran o no parte de la familia. Solamente un 10% de las madres utilizaba el servicio de guardería. Las mujeres que contaban con un mayor grado de educación y las familias que tenían una mejor economía eran las personas que usan más los servicios institucionales de cuidado infantil. Cuidado infantil tiene que ver con el cuidado institucional que se da por medio de un tercero o familiar y que es dado a niños de 0 a 4 años generalmente; guarderías o servicios de cuidado se refiere al cuidado institucional o pagado (Knauk y Parker, 1996).

El derecho de guardería en México se veía como desarrollo de las mujeres trabajadoras remuneradas en el sector formal, lo que les brindaba la oportunidad de laborar mientras sus hijas e hijos permanecían en guarderías. Los roles productivos y reproductivos son asignados en función del sexo: los hombres hacia tareas productivas y las mujeres al trabajo reproductivo (Hernández, 2014).

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 123, apartado A, fracción XXIX menciona que “Es de utilidad pública la Ley del Seguro Social, y ella comprenderá seguros de invalidez, de vejez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y de accidentes, de servicios de guardería y cualquier otro encaminado a la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales y sus familiares” (2019, p. 137).

¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil?

En América Latina y el Caribe (ALC), estudios han demostrado que los niños que viven en pobreza tienen mayores posibilidades de alcanzar niveles más bajos de desarrollo cognitivo y tienen más frecuencia de abandonar los centros de aprendizaje. Expertos sugieren que en América Latina y el Caribe, el acceso a la educación preescolar tiene un impacto positivo fundamental en los en el desempeño niveles más avanzados de los estudiantes (López, Caridad y Tomé, 2016).

El desempeño adecuado de los maestros y cuidadores de interactuar efectivamente con las niñas y niños pequeños, en primera instancia, se debe al número de niños que tengan a su cuidado. Esta deficiencia es muy común en diversos centros de América Latina y el Caribe donde las limitaciones de capital humano y de financiamiento son el mayor impedimento para cumplir con este requisito (López et al., 2016).

Kagan (en López et al., 2016) identifica que las áreas que hay que evaluar la calidad de los centros infantiles son: las relaciones que el niño tiene con otros adultos y con otros niños, el plan de actividades y aprendizaje, la enseñanza, la evaluación del progreso del niño, la atención a la salud, el perfil de los adultos a cargo de la atención de los niños, el contexto familiar, las relaciones comunitarias, el entorno físico, el liderazgo de quien coordina el centro de cuidado, y los aspectos relacionados con la gestión del centro.

De acuerdo con la opinión de los expertos consultados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID en López et al., 2016), los seis elementos críticos que deberían definir la calidad en los centros de cuidado para niñas y niños de 0-3 años de edad en América Latina y el Caribe son:

1. Ofrecer una alimentación nutritiva, en condiciones óptimas de higiene, saneamiento y seguridad.
2. La cantidad de niños a cargo de cada cuidador, que no debería ser mayor a seis niños por adulto en el grupo de edad 12-36 meses y que se debería de considerar grupos menores para los bebés.

3. La calidad de las relaciones entre los cuidadores y los niños.
4. La existencia de un sistema que supervisa la calidad con frecuencia en todos los centros.
5. Los esfuerzos de capacitación y desarrollo profesional para los cuidadores y maestros.
6. Actividades, materiales de juego y espacios estimulantes.

Un consenso general afirma que la calidad de los servicios de cuidado infantil debe de ser integrales y que se deben considerar, además de la educación y la salud, el desarrollo cognitivo y socioemocional, la nutrición y la crianza (López et al., 2016).

Cuidado infantil en México

Países de América Latina tienen la crisis de los cuidados, la cual es un problema de reproducción social producto de transformaciones demográficas, como es el caso del aumento de la mujer en el mercado laboral. Los cuidados engloban la atención física y social de los individuos dependientes como son las niñas/os. Demandan tiempo e intervienen otros factores como son los materiales y afectivos que se desprenden de la persona que cuida y de los que reciben cuidados. El cuidado infantil es parte de los cuidados, y a su vez es parte del trabajo doméstico. Se considera como actividad al cuidado de los infantes que es realizada principalmente por mujeres (Bethhyány, 2010; Esquivel, Faur y Jelin, 2012 en López, 2017).

México no cuenta aún con una política integral de cuidado infantil. Los servicios públicos tienen un esquema de consta de nueve modelos donde destaca el IMSS por su amplia cobertura. La carencia de cuidado infantil afecta mayormente a las mujeres de escasos recursos ya que ellas trabajan informalmente o están en la búsqueda de empleo (López, 2017).

En 2014, después de la implementación de la Ley de Prestación de Servicios de Atención Infantil (2011) donde se creó el Programa de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral (2014), el gobierno mexicano hace un nuevo marco de política para el cuidado infantil donde

resalta la diversidad familiar y enfatiza el derecho de los niños (Segob, 2014).

El Programa de Guarderías y Estancias Infantiles de la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) tiene como objetivo apoyar a madres y padres trabajadores que se encuentren en situación de pobreza y tienen niños y niñas de 1 y 3 años. Mientras que el Programa Nacional de Prestación de Servicios de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil (PNPSACDII) su objetivo es defender la integridad de los niños y niñas (López, 2017).

En México, la desigualdad de oportunidades de las mujeres en el mercado laboral es por falta de preparación y experiencia laboral. Sin embargo, a las mujeres se les atribuye la responsabilidad primaria del cuidado infantil y resulta importante resaltar que asimismo el problema del cuidado infantil en México se les atribuye a las mujeres. Los hombres se vuelven objeto de la política por su calidad de solos ya que requieren apoyo en su rol paterno, por el otro lado las mujeres son vistas como madres y trabajadoras, madres trabajadoras (López, 2017).

La Secretaría de Desarrollo Social se encarga del diseño, así como la implementación del Programa de Estancias y Guarderías Infantiles para Madres Trabajadoras (Sedesol en López, 2017). Las estrategias en México son apoyar a las madres trabajadoras con la provisión de servicios de cuidado, así como atender y proteger a los niños y niñas cuyos padres laboran.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) imparte servicios sustantivos entre los que destaca los pedagógicos (formación de hábitos de higiene y alimentación, la adquisición de aprendizajes, la evaluación de áreas psicomotora, cognitiva, lenguaje y del personal – social, etc.), las formativo – asistenciales (higiénicas, administración de alimentos y vigilancia del sueño o descanso) y los que desarrollan las cuidadoras de guardería como son el marco de un programa educativo, lineamientos que se encuentran establecidos para la educación inicial y preescolar, una propuesta de trabajo

flexible que respete y atienda las necesidades e intereses de los niños y niñas, entre otros (Oscura, 2015).

Desarrollo de las Guarderías (IMSS)

En 1983 el Instituto Médico del Seguro Social comenzó a brindar servicios de guardia con un esquema participativo y para 1996 el IMSS ya contaba con 487 guarderías en México. Un año después, la Ley del Seguro Social se centra en las cuestiones financieras y en aspectos como la seguridad social, que son las pensiones, invalidez, riesgos de trabajo, así como guarderías (Knaul y Parker, 1996).

El IMSS tiene la obligación de prestar el servicio de guardería, con base en lo que se establece en el Artículo 123, Apartado A, Fracción XXIX de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 171 de la Ley Federal del Trabajo y, la Ley del Seguro Social (LSS) y sus reglamentos. La LSS establece que el servicio de guardería será para la mujer trabajadora, el trabajador viudo o divorciado o aquél al que judicialmente se le haya dado la custodia de sus hijos. LA LSS en el año de 1973, se incorpora al sector de Guarderías para hijos de trabajadoras aseguradas. (Oscura, 2015).

El cuidado infantil dado por el IMSS se considera de buena calidad debido a su programa, así como la higiene e instalaciones. Las normas se establecen y se controlan dentro del Instituto y la filosofía del IMSS en relación con el cuidado infantil es el de brindar a las mujeres la oportunidad de participar en el mercado laboral con las mismas condiciones a la de los hombres, dando un cuidado adecuado a sus hijos, con una buena educación futura y el desarrollo del capital humano (Knaul y Parker, 1996).

El modelo de atención educativa del IMSS (Oscura, 2015) se encuentra compuesto por una serie de actividades que han sido consideradas para favorecer el desarrollo integral de los niños y niñas y engloba tres esferas, que son las áreas físicas, cognitiva y afectivo – social:

- Física: Se retoman los aportes de Arnold Gesell donde menciona las conductas del infante en los distintos rangos de edad.
- Cognitiva: Se incorporan algunos aportes de Jean Piaget, Lev Vygotsky y David Ausubel donde se destacan la importancia de los movimientos y sentidos, la relevancia del lenguaje, así como la interacción que tienen los niños y niñas con los objetos para reconocer sus características. De igual forma, se reconoce el papel del juego, de las experiencias y del acompañamiento de los adultos con la finalidad de crear aprendizajes significativos.
- Afectivo – social: Se toman las ideas de Erik Erikson con la intervención de los adultos para la adquisición de confianza básica, la autonomía y la iniciativa de las niñas y niños. Asimismo, se rescata la idea de John Bowlby y la relevancia del apego. También se considera a Margaret Mahler y su aporte de los procesos de separación – individuación. De igual manera se toma la idea de Donald Winnicott con las funciones maternas de sostenimiento, manipulación y presentación objetual.

Por otra parte, cabe resaltar que el IMSS maneja un enfoque de derechos donde se busca la supervivencia en los que se atienden sus necesidades básicas y la protección que salvaguarda de situaciones de riesgo (como el maltrato). También engloba el derecho al juego en las niñas y niños, así como a ser queridos y comprendidos además de una educación de calidad. Asimismo, la relevancia del reconocimiento de las niñas y niños como seres activos que tienen capacidades, participación en la vida social, expresión de opinión y toma de decisiones (Oscura, 2015).

En agosto de 2015 el IMSS contaba con 1386 guarderías a nivel nacional, el 90% de ellas están contratadas por terceros y el 10% eran administradas por el IMSS (Oscura, 2015). Las guarderías de terceros o de prestación indirecta del IMSS son las más numerosas y comparten objetivos y políticas similares a las que son administradas directamente por el IMSS. El objetivo

del servicio en guarderías de prestación indirecta es el de establecer políticas, actividades y técnicas para la aplicación de acciones formativas – asistenciales y pedagógicas con los niños y niñas con el fin de impulsar la adquisición de hábitos y aprendizajes para el favorecimiento integral y armónico. Algunas de las políticas son la atención a las niñas y niños de calidad, calidez y respeto; el personal educativo brindará servicios de manera ética, de calidad, asegurando la protección y respeto al derecho de las niñas y niños, entre otros (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2015).

El proceso de selección del personal que ingresa al IMSS

En general, el proceso de selección para el ingreso laboral al Instituto Mexicano del Seguro Social es bastante singular, ya que para iniciar se requiere una propuesta sindical, la cual es sugerida por algún trabajador de la institución, en caso de no contar con ella, se da fin a este proceso. De acuerdo con el puesto solicitado va a variar el tiempo de espera para continuar con el proceso de ingreso (Instituto del Seguro Social, 2019).

Al conseguir la propuesta, viene la programación y aplicación de exámenes, los cuales son: Conocimientos (en algunos casos), psicométricos, médicos, cursos de inducción y en algunos casos, prácticos. Si no se cumplen con satisfacción alguno de los puntos anteriores, se da fin al proceso (Instituto del Seguro Social, 2019).

Después de acreditar con los pasos anteriores, se ingresa a la bolsa de trabajo y siguen las fases de contratación. Que son la fase de obtención de matrícula, la fase de obtención del contrato que son 08, 02 y base. La propuesta sindical, la elección de la categoría (puesto a laborar) y de acuerdo con esto se determinan las vacantes disponibles y el perfil del puesto de trabajo. La fase de obtención de matrícula depende de las jubilaciones, los cambios de categoría y la creación de nuevas plazas. La fase de obtención de contrato que son los contratos 08 (sustituto) y el contrato 02 (Instituto del Seguro Social, 2019).

Sin embargo, este proceso muchas veces es deficiente respecto al perfil en relación con el puesto solicitado ya que en un lugar tan importante como es el cuidado de las niñas y niños, se debería de seleccionar personas que cuenten con los conocimientos adecuados para cubrir las demandas del lugar sin embargo, en este caso no es así, ya que muchas de las trabajadoras de la guardería donde se ha realizado el estudio no cuentan con un perfil óptimo para el puesto en el que se encuentran. Por lo expresado anteriormente, se recomendaría que se tuviera un filtro más exigente para la selección de personal en las guarderías o que se tuviera en constante capacitación a las cuidadoras de guardería.

Reformas educativas en México

El presidente Álvaro Obregón creó la Secretaría de Educación Pública (SEP) en 1921. El primer secretario de Educación Pública fue José Vasconcelos, quien dio a marcha proyectos educativos para combatir el analfabetismo que era cerca del 80% en aquella época (Modelo educativo en México, 2016).

Pero fue Jaime Torres Bodet quien realizó el proyecto Educativo Nacional para que tuviese cobertura a todo el territorio mexicano. Estableció el Instituto Nacional de Capacitación del Magisterio con la finalidad de mejorar el trabajo docente y profesional. En 1944 creó la Comisión Revisora y Coordinadora de Planes Educativos, Programas de Estudio y Textos Escolares para consolidar los planes y programas a nivel primaria. Organizó el Comité Administrativo del Programa Federal de Construcción de Escuelas (CAPFCE) para solventar la demanda de los distintos niveles de educación y en 1959 con el establecimiento de la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, la sociedad tuvo la oportunidad de acceder a libros de texto (Modelo educativo en México, 2016).

El Artículo 3 Constitucional hace mención del desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano. En la actualidad, la sociedad del conocimiento exige que los individuos tengan la capacidad para interpretar

fenómenos, sean creativos, así como un buen uso de la información. Los aprendizajes toman sentido cuando tienen la capacidad de dar un beneficio al desarrollo personal y social de los individuos. Se considera educación de calidad la que moldea de manera integral al individuo y las prepara para su contexto. Se necesitan de ambientes escolares propicios, participación de los padres de familia y de la comunidad, igualmente de presupuestos y normas que favorezcan a las escuelas y docentes en el ejercicio de sus labores, al igual que los docentes creen interacciones educativas significativas para estimular a los alumnos que consigan los resultados deseados. Tres de cada cuatro jóvenes cursarán la educación media superior y se espera que para 2021-22 la cobertura deberá ser total (Modelo educativo en México, 2016).

Capítulo IV: Metodología

De acuerdo con Hernández-Sampieri (2018) algunas de las bondades de la investigación cuantitativa se encuentran en el control de los fenómenos, la posibilidad de repetición del experimento además de enfocarse en las cuestiones específicas de los fenómenos, lo que permite una comparación con estudios similares.

Este tipo de metodología es conveniente debido a las intenciones de la investigación ya que se busca evaluar y comparar los datos obtenidos para comprender mejor el fenómeno de estudio (Hernández-Sampieri, 2018).

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las diferencias entre las cuidadoras de guardería en relación al nivel de inteligencia emocional medido por el Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso, respecto a sus características sociodemográficas: edad, escolaridad, estado civil y antigüedad que presentan dichas cuidadoras?

Objetivos de la investigación

General

Determinar las diferencias que hay entre las cuidadoras de guardería respecto a su nivel de inteligencia emocional y sus características sociodemográficas: edad, escolaridad, estado civil y antigüedad.

Específicos

1. Medir el nivel de inteligencia emocional de las cuidadoras de guardería por medio de la prueba de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso.
2. Recabar los datos sociodemográficos (edad, antigüedad, escolaridad y estado civil) de las cuidadoras de guardería por medio del cuestionario de datos sociodemográficos.

3. Comparar la inteligencia emocional de las cuidadoras de guardería respecto a sus diferencias sociodemográficas (edad, antigüedad, escolaridad y estado civil).
4. Diseñar una propuesta de intervención en inteligencia emocional basada en la teoría de Salovey y Mayer enfocada en las cuidadoras de guardería.

Hipótesis

a. Conceptual

De acuerdo con Luna, Rivera y Ramos (2016) el nivel de inteligencia emocional de las cuidadoras de guardería tiende a percibir un mayor nivel en aquellas que presentan grados de estudios avanzados, lo que también representa una desigualdad social en las oportunidades sociodemográficas de vida de las personas.

Se presenta mayor nivel de inteligencia emocional obtenido a través del Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso en las cuidadoras que se encuentran en algún tipo de relación sentimental que las que se encuentran solteras.

Se presenta mayor nivel de inteligencia emocional obtenido a través del Test de Inteligencia Emocional Salovey-Mayer-Caruso en las cuidadoras que más jóvenes en comparación con aquellas que son mayores de 30 años.

Se presenta mayor nivel de inteligencia emocional obtenido a través del Test de Inteligencia Emocional Salovey-Mayer-Caruso en las cuidadoras que tienen mayores niveles de estudios en comparación a aquellas que no presentan más grados de escolaridad.

Se presenta mayor nivel de inteligencia emocional obtenido a través del Test de Inteligencia Emocional Salovey-Mayer-Caruso en las cuidadoras que tienen menor nivel de antigüedad en el puesto en comparación con las cuidadoras que llevan más de 6 años laborando en la guardería.

Definición de variables

A continuación, se presentan las variables en la que se basa esta investigación como es el caso de la inteligencia emocional y las características sociodemográficas (antigüedad, estado civil y escolaridad) de las cuidadoras de guardería.

TABLA 2

Definición de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Inteligencia emocional	El modelo teórico de Mayer, Salovey y Caruso (2000) define inteligencia emocional como la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para entender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad para regular las emociones y promover el crecimiento emocional e intelectual. La inteligencia emocional es la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos y los de los demás, y utilizarlos como una guía para el pensamiento y la acción.	Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) proporciona las puntuaciones de dos áreas de inteligencia emocional: experiencial y estratégica además ofrece medidas de las 4 áreas de la inteligencia emocional: percepción, facilitación, comprensión y manejo emocional, trabaja con una escala de rendimiento mide cómo de bien rinden las personas en las tareas y resuelven problemas emocionales con fiabilidad de 0,93. (Mayer, Salovey y Caruso, 2009).

Escolaridad

Se concebía como el período en que una persona asiste a una escuela para estudiar y aprender, en específico el ciclo que dura el aprendizaje obligatorio (Oxford, 2020). El artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, menciona que todo individuo tiene derecho a recibir educación. Donde la educación básica está conformada por el preescolar, primaria y secundaria. Mientras que la educación media superior comprende el nivel bachillerato y la educación profesional técnica. Estas dos, son obligatorias. Por otra parte, la educación de tipo superior conforma tres niveles: técnico superior, licenciatura y posgrado.

Por medio del cuestionario de datos sociodemográficos (ver anexo II), las cuidadoras de guardería proporcionaron sus datos sociodemográficos donde se les solicita que indiquen su nivel de estudios.

Antigüedad

La antigüedad laboral se define como el número de años que un empleado ha permanecido en su puesto (Gamero, 2010).

Por medio del cuestionario de datos sociodemográficos (ver anexo II), las cuidadoras de guardería proporcionaban datos sociodemográficos como es el caso de su antigüedad en el puesto.

Estado Civil

El estado civil se concibe como el conjunto de situaciones en las que se ve inmerso el ser humano dentro de una sociedad, respecto los derechos y obligaciones, asimismo de atributos tales como el matrimonio, divorcio o soltería, que en suma contribuyen a su identidad (Fernández, 2015).

Por medio del cuestionario de datos sociodemográficos (ver anexo II), las cuidadoras de guardería proporcionaron distintos datos sociodemográficos, como es el caso de su estado civil actual.

Fuente: Elaboración propia.

Participantes y tipo de muestreo

Es un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia ya que donde se realizó la investigación se usó una muestra representativa de 12 cuidadoras de guardería que van a partir de los 23 a los 50 años y que llevan desde menos de 6 meses de antigüedad hasta más de 15 años de trabajo en la institución.

Tipo de estudio y diseño

De acuerdo con Hernández-Sampieri (2018) los estudios exploratorios ofrecen un análisis a temas poco estudiados y que se cuenta con escasa información, asimismo son oportunos para determinar tendencias y relaciones potenciales entre variables lo que hace posible la obtención de información dando la apertura para futuras investigaciones.

Asimismo, los estudios descriptivos buscan detallar las características de un grupo, su intención es la recolección de información, ya sea de manera independiente o conjunta de acuerdo con las variables de la investigación (Hernández-Sampieri 2018).

Por el ende, esta investigación es un estudio no experimental, transversal exploratorio y descriptivo debido a que se analizaron las características de la Inteligencia Emocional en relación con factores sociodemográficos: antigüedad, edad y estado civil de las cuidadoras de guardería.

Instrumento

El Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso MSCEIT (Mayer, Salovey y Caruso, 2009) evalúa la inteligencia emocional dividida en dos áreas: experiencial y estratégica. Además, proporciona puntuaciones en las cuatro áreas principales de la inteligencia emocional que son: percibir emociones con precisión, utilizar emociones para facilitar el pensamiento, resolución de problemas y creatividad, comprender emociones y, manejar emociones para el crecimiento personal. La prueba está compuesta por 141 Ítems que arrojan una puntuación total CIE además de puntuaciones en las dos áreas evaluadas: inteligencia emocional experiencial (CIEEX) e inteligencia emocional estratégica (CIES), asimismo brinda puntuaciones de cada una de las cuatro ramas evaluadas en estas áreas (Percepción emocional, Facilitación emocional, Comprensión emocional y Manejo emocional). La versión de la adaptación española de investigación del MSCEIT presenta un índice de fiabilidad dos mitades satisfactorias, de 0.93 en la puntuación total y de 0.92, 0.87, 0.79, 0.87 en sus ramas respectivamente.

Asimismo, Extremera, Fernández-Berrocal y Salovey (2006) realizaron un estudio con un proceso de traducción y traducción a la inversa con la finalidad de examinar la fiabilidad de la versión española del MSCEIT V.2.0 en los niveles de escala completa, área, rama y subescalas; analizar las correlaciones entre los métodos de corrección de la versión española del MSCEIT v.2.0 en los niveles de escala completa, área, rama y subescalas; examinar posibles diferencias de género en las puntuaciones del MSCEIT; y examinar la relación entre la edad y la puntuación en el MSCEIT.

Se trabajó con una muestra de 946 estudiantes de enseñanza media y superior; 520 fueron mujeres y 426 fueron hombres; con edades de 16 a 58 años. La prueba se aplicó a los participantes en grupos de 30 a 50 personas. Los resultados muestran que las mujeres obtienen mejores puntuaciones en la escala total y ramas de la prueba, asimismo se encontró una relación positiva entre la inteligencia emocional y la edad de los participantes (Extremera, et al., 2016).

Finalmente, Extremera et al. (2006) concluyen que el MSCEIT v.2.0 ha demostrado tener buena confiabilidad y es apto para ser empleado en hispanohablantes, asimismo esta prueba permite la exploración de las diferencias culturales de la inteligencia emocional, por lo que es una prueba que puede ser empleada para futuras investigaciones.

Asimismo, por medio del consentimiento informado se consiguió recolectar datos sociodemográficos ya que además de pedir su firma para la participación consiente del estudio, se les solicitaron los siguientes datos: edad, estado civil, escolaridad y antigüedad en el puesto.

Procedimiento

En primera instancia, se solicitaron los permisos necesarios para el ingreso a la “Guardería 001 Madres Aseguradas” perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), ubicada en Tepeapulco, Cd. Sahagún, Calle Zona Residencial Dina sin número. Se tuvo una pequeña entrevista con la encargada del lugar donde se explicaron los objetivos de la investigación y también se trataron algunas inquietudes respecto a las cuidadoras. La trabajadora nos compartió sus inquietudes respecto al personal, ya que se contaban con bastantes conflictos y lucha de poderes entre las cuidadoras, mencionaba que era muy común que se hablara mal de ellas y se esparcieran “chismes”, de igual forma, había una lucha por la atención y compañía de los hombres del lugar. Todos estos problemas se reflejaban en el servicio deficiente que ofrecían, causando que los principales

afectados sean los usuarios de la guardería, ya que se les prestaba poca atención a sus cuidados y necesidades

Se acordó la fecha de aplicación, así como el tiempo y la manera más apropiada de ejecución de la prueba MSCEIT, con la finalidad de que no se viera afectado las labores cotidianas de las cuidadoras; la trabajadora demostró un total apoyo para la investigación, pues se notaba su intención de mejorar el clima laboral de la guardería.

En la fecha acordada para la aplicación de la prueba, acudimos dos personas quienes aplicaríamos la prueba; estábamos en el lugar 15 minutos antes de la hora acordada. La guardería se encuentra apartada de la ciudad, cerca de la zona se encuentra la Escuela Superior Ciudad Sahagún (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo) y fábricas dedicadas a la construcción como es el caso de Gerdau Corsa, Dina Camiones SA de CV, USIMECA, entre otras. Desde el estacionamiento hasta la guardería se tiene un sentimiento de soledad. Al entrar a la guardería, uno es recibido por un guardia que transmite bastante indiferencia ante los demás. El tamaño de la institución no es muy grande, es una casa y una trabajadora nos comenta que ese espacio fue donado por las compañías de camiones con la condición de que se les concediera el derecho de guardería a los empleados.

Los salones de la guardería son pequeños, al igual que las mesas y sillas. Por otro lado, hay maestras que se perciben desinteresadas ante su labor y niños que solo caminan y se ven maravillados ante nuestra presencia. El personal masculino es escaso, solo dos hombres que se encuentran en el área de cocina, por otra parte, el personal femenino son aproximadamente 30, donde 20 son cuidadoras divididas en turnos de la mañana y tarde; 4 educadoras y 6 mujeres más que ocupan puestos en dirección, seguridad y enfermería. En el segundo piso se encuentra el espacio que nos brindaron para la aplicación de la prueba; en este segundo piso se encuentra el área

de dirección de la guardería, el área de enfermería y más salones destinados a bebés y niñas y niños de 1 a 2 años.

El salón de la aplicación es pequeño y las mesas y sillas no son las más apropiadas para el personal. Se contaban con 6 mesas por lo que se planeó que iniciaremos con ese mismo número de trabajadoras y conforme se fueran finalizando irían pasando las otras cuidadoras.

Se les dio a conocer a las cuidadoras el consentimiento informado donde se les notificó a las participantes que todos los datos proporcionados serán confidenciales y únicamente serían empleados para la investigación. De igual forma, se les hizo saber que no existía límite de tiempo para responder la prueba y que, si tenían alguna duda, con gusto se les apoyaría

El ambiente se sentía bastante hostil y se escuchaban rumores entre las trabajadoras del lugar que algunas de sus compañeras querían participar, al igual que desde la administración se les había comentado, casi exigido, que era fundamental que fueran a participar a la prueba. Muchas de las cuidadoras tomaron una postura bastante defensiva, hubo trabajadoras que se tomaron más tiempo de más para contestar la prueba y sus compañeras expresan su queja respecto a esta situación ya que argumentaban que hacían eso debido a que así pasaban menos tiempo al cargo de las niñas y niños.

De igual forma, hubo trabajadoras que no quisieron responder la prueba debido a que estaba por concluir su horario laboral o no se contaba con personal que cubriera su puesto. También había trabajadoras que se percibían bastantes presionadas por responder la prueba ya que tenían que checar la entrada laboral, por lo que debían presentarse a tiempo, para estar al tanto de las niñas y niños.

Al momento que una participante terminaba de contestar, se le agradece su contribución y se tomaban los comentarios finales; de igual manera se les recordaba los números de contacto para cualquier duda o aclaración.

Después de unas horas, ya no se podía continuar con la aplicación de la prueba debido a que las trabajadoras que faltaban no contaban con un reemplazo pues, en el turno de la tarde se cuenta con menos personal. Por ende, se procedió a dar cierre a la aplicación y a acomodar el espacio que nos fue brindado. Se acudió al área administrativa a dar gracias por el apoyo brindado, a dar los últimos comentarios respecto a la prueba y se acordó brindar los resultados cuando se tuvieran disponibles.

Mientras se caminaba a la salida se sentía un ambiente frío y solitario, se encontraban aún niñas y niños que probablemente llevaban ahí todo el día. Se podía apreciar a las trabajadoras despreocupadas por el llanto de las pequeñas y los pequeños, exhaustas de seguir en aquel lugar, deseando ya terminar con su horario laboral.

Las pruebas fueron analizadas y se obtuvieron las calificaciones de las cuidadoras. Posteriormente los resultados de las pruebas fueron introducidos en el programa de Excel para luego ser analizados en el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Capítulo V: Resultados

El propósito de esta investigación fue identificar el nivel de inteligencia emocional de las cuidadoras de guardería y compararlo con sus características sociodemográficas.

Descriptivos

Características sociodemográficas de la muestra

Se conformó por un total de 12 trabajadoras de la Guardería 001 Madres Aseguradas, correspondiente al Instituto Mexicano del Seguro Social, estas cuidadoras cumplen criterios de inclusión, principalmente que está en constante relación con las niñas y niños. Las variables sociodemográficas que se consideraron en el estudio fueron la edad, escolaridad, estado civil y antigüedad.

Edad: Como se muestra en la Figura 2, el rango de edad fue de los 23, que corresponde a la integrante más joven, a los 52 años que es la cuidadora de mayor edad. La media de edad fue de 34 y la mediana de 32.5. En la Figura 3, aproximadamente el 83.3% de las cuidadoras se encuentran en el rango de 20 a 40 años, lo que indica que gran parte de la población es relativamente joven. Mientras que el otro 16.7% superan los 40 años.

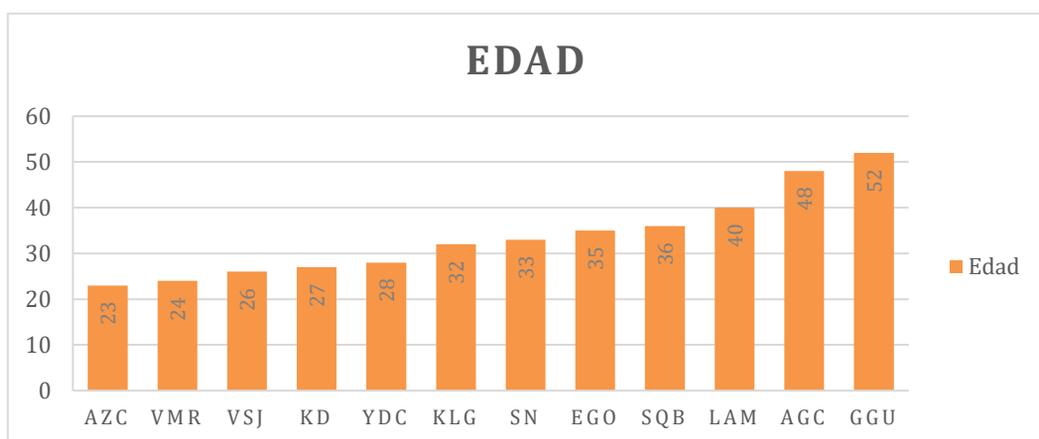


FIGURA 2

Edad de las cuidadoras de guardería

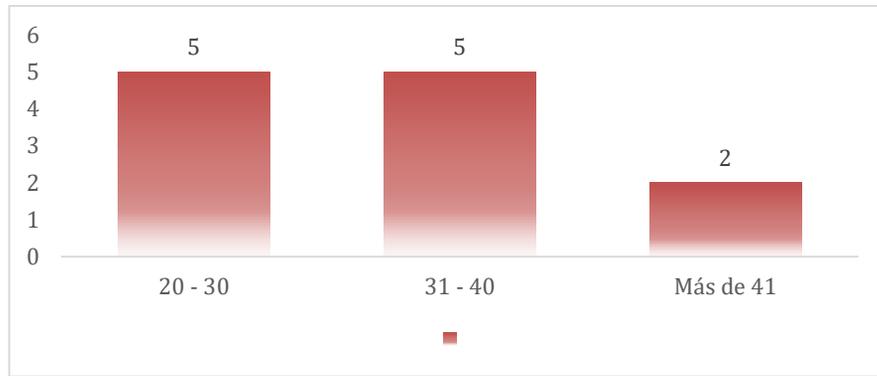


FIGURA 3

Rango de edad de las cuidadoras de guardería

Escolaridad: De la muestra se obtuvo que 4 cuidadoras (33.3%) cuentan con estudios superiores, mientras que 3 (25%) trabajadoras tienen nivel bachillerato y otras 3 (25%) con secundaria. Por otra parte, 2 (16.7%) cuidadoras tienen otro nivel de estudios del cual no especificaron como se muestra en la Figura 4. Por lo que se puede considerar que una buena parte de las cuidadoras no cuenta con la preparación necesaria para la adecuada función en la que están a cargo.

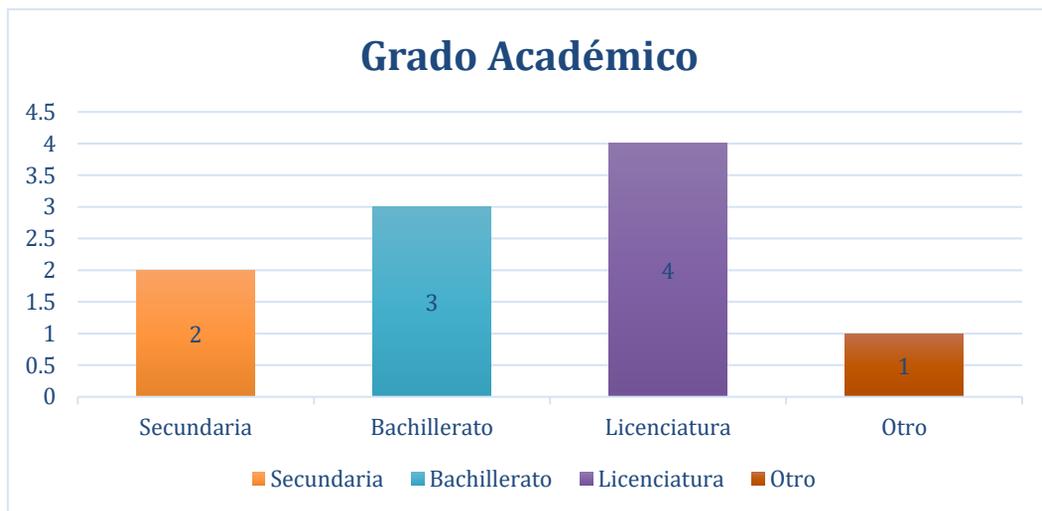


FIGURA 4

Grado académico de las cuidadoras de guardería

Estado civil: Como se puede observar en la figura 5, en este factor se obtuvo que 4 (33.3%) de las trabajadoras son solteras mientras que 5 (41.7%) de ellas son casadas y 3 (25%) se encuentran en unión libre. Lo que indica que más de la mitad de las cuidadoras se encuentra en algún tipo de relación.



FIGURA 5

Estado civil de las cuidadoras de guardería

Antigüedad: La antigüedad de las trabajadoras se encuentra en el rango de los 6 meses hasta 25 años laborando en la institución, 7 (58.3%) trabajadoras tienen menos de 5 años de antigüedad mientras que 5 (41.7) de ellas han laborado más de 7 años en el lugar como se puede observar en la Figura 6.

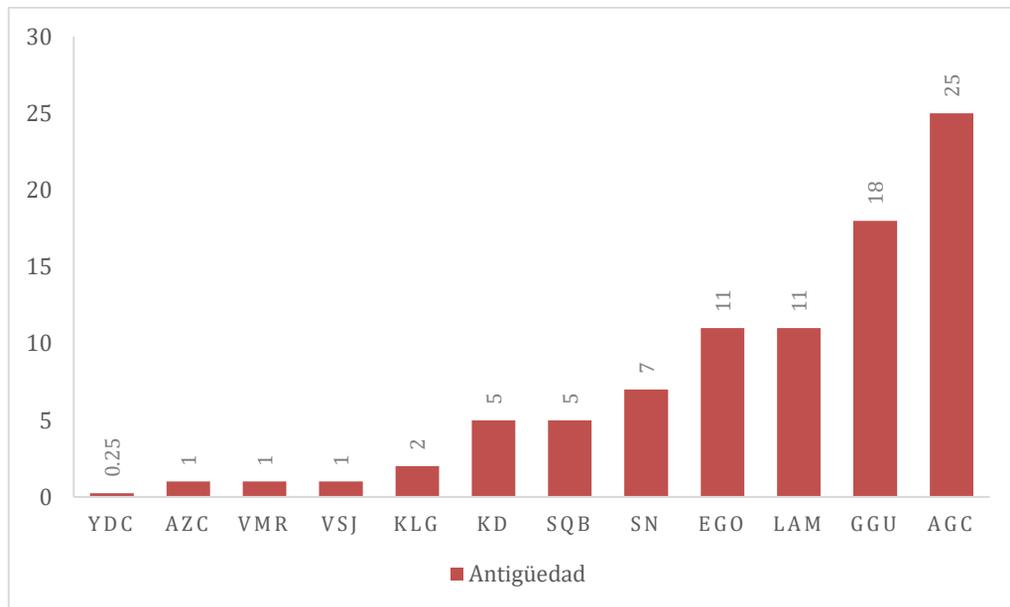


FIGURA 4

Antigüedad de las cuidadoras de guardería

Inferenciales

Las calificaciones del MSCEIT se dividen en 5 rangos:

- 0 a 70: Necesita mejorar
- 70 a 90: Aspecto a desarrollar
- 90 a 110: Competente
- 110 a 130: Muy competente
- Más de 130: Experto

De acuerdo con las calificaciones obtenidas por el MSCEIT, el cual se aplicó a las 12 cuidadoras de guardería, se obtuvo lo siguiente:

Los puntajes máximos de CIE (Puntuación total de inteligencia emocional) corresponde a 98 mientras que la calificación más baja fue de 77 como se puede observar en la Figura 7. Los puntajes obtenidos muestran que: $M=88.08$; $Md=87.5$ y $SD=6.24$.

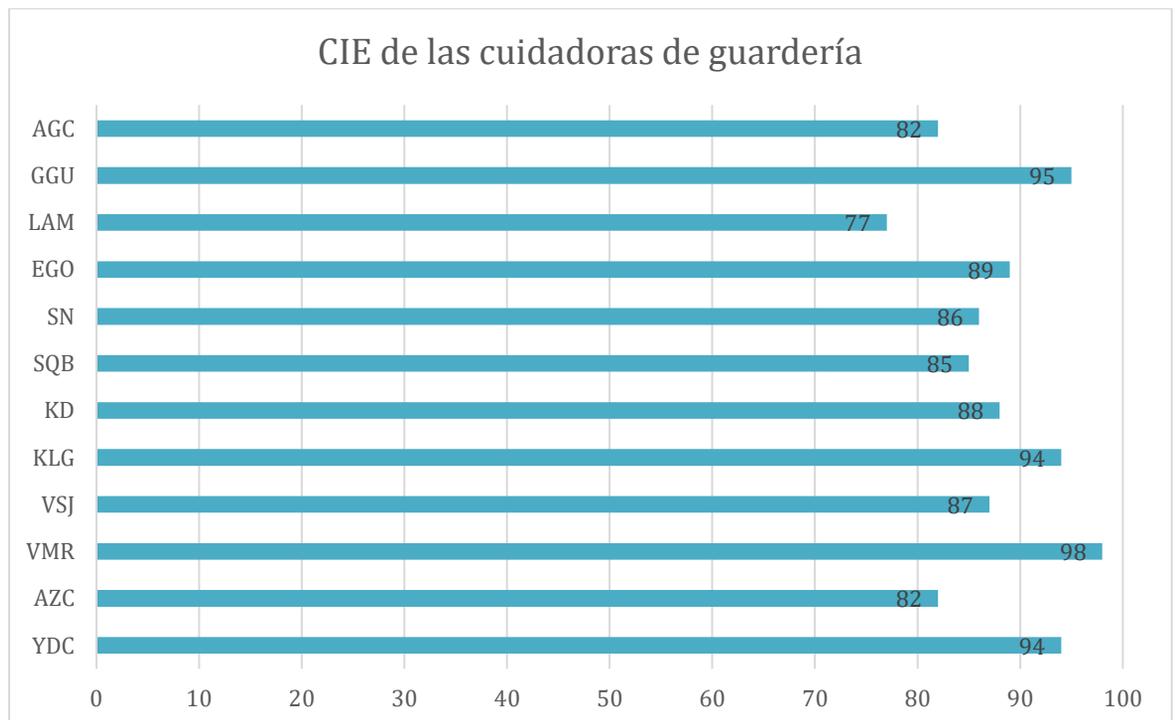


FIGURA 7

Puntuaciones totales (CIE)

Como se muestra en la Figura 8, un total de 8 cuidadoras (67%) en su calificación total de CIE obtuvieron calificaciones menores a 90 puntos, lo que corresponde a nivel de inteligencia emocional denominado como “Aspecto a desarrollar”, lo que significa que más de la mitad de las cuidadoras de guardería necesitan mejorar en el área de la inteligencia emocional. Por otra parte, 4 cuidadoras (33%) obtuvieron calificaciones arriba de 90 puntos lo que significa que su inteligencia emocional es considerada como “competente” sin embargo, presentan áreas de oportunidad a desarrollar.

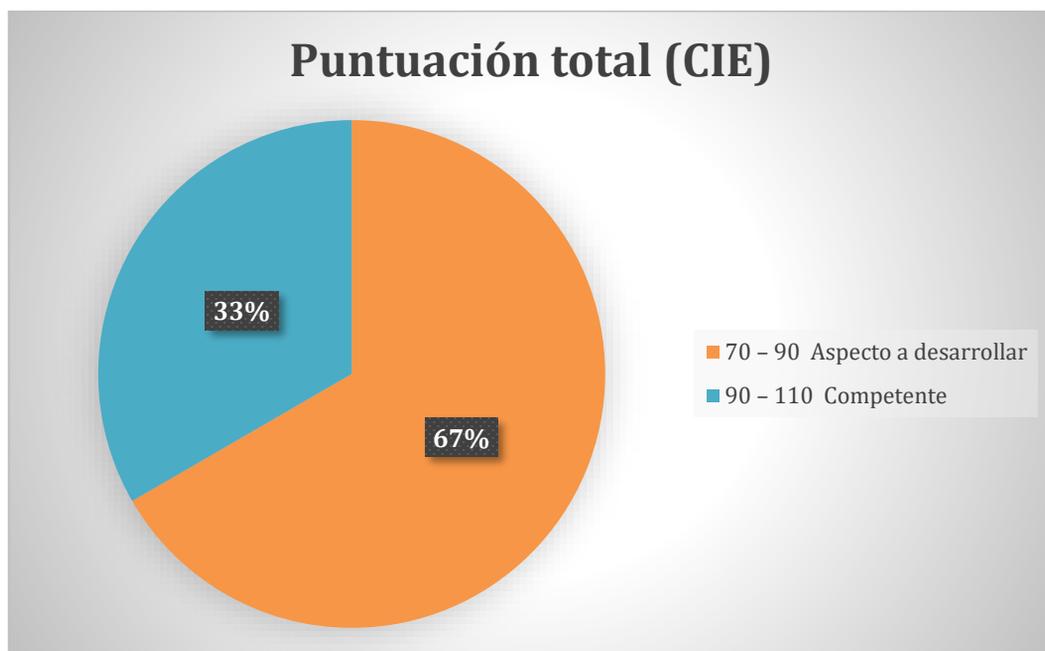


FIGURA 8

Puntuaciones totales (CIE)

Por otra parte, de acuerdo con los rangos de edad se puede observar que las cuidadoras de 20 a 30 años promedian un 89.8 de IE, mientras que las cuidadoras de 30 a 40 obtuvieron un promedio de 86.2 de IE y aquellas con más de 41 años obtuvieron 88.5 de IE como se muestra en la Figura 9. Desde esta perspectiva se puede inferir que las cuidadoras más jóvenes tienen ligeramente mejor promedio de IE sin embargo, no es determinante ya que en los tres grupos el promedio de IE se ubica en el rango de aspectos a mejorar en la inteligencia emocional.

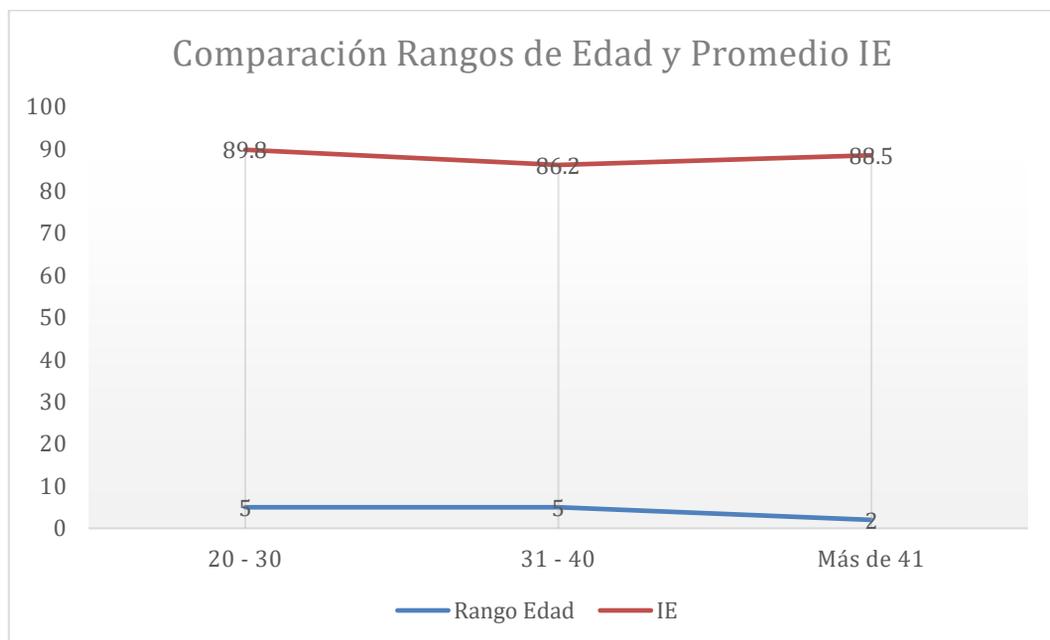


FIGURA 9

Rango de edad de las cuidadoras de guardería en relación con la IE

En la comparativa con los rangos de grado académico y el promedio de las calificaciones de IE de dichos rangos, se puede observar que las cuidadoras que han estudiado alguna licenciatura o tienen otro rango de estudios no especificado, presentan un mejor promedio de IE, dichos promedios son 91.75 y 91.5 respectivamente, los cuales se encuentran en un rango de IE competente como se muestra en la Figura 10. Esto puede inducir que probablemente las cuidadoras que han tenido acceso a mejores niveles educativos presentan mejores índices de IE.

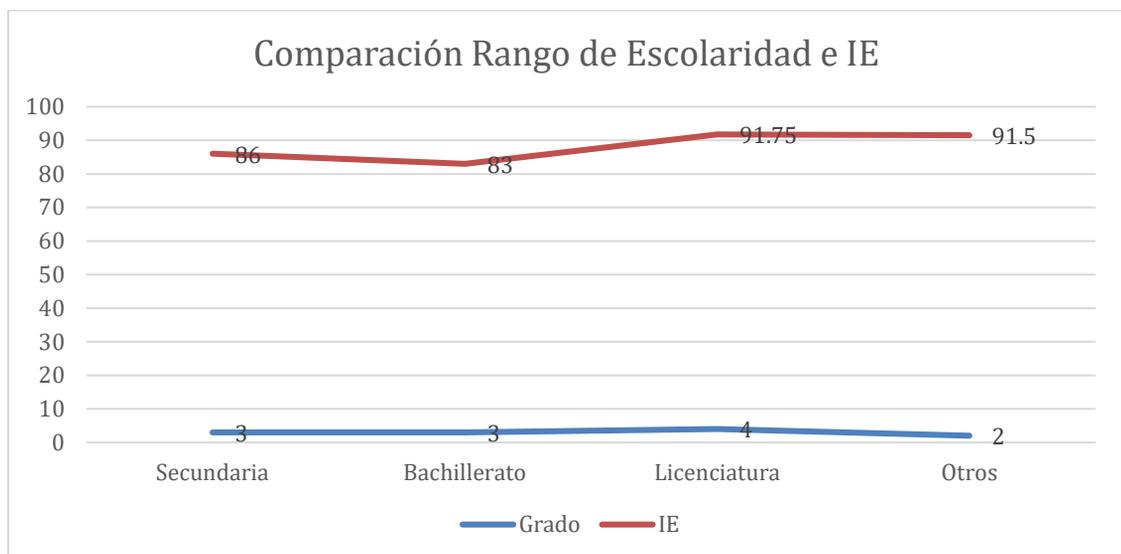


FIGURA 10

Comparación de rango de grado académico de las cuidadoras de guardería e IE

Respecto a la comparativa de los grupos de estado civil y promedios de IE, en la Figura 11, se puede observar que el promedio de calificaciones de IE son mayores en los grupos de cuidadoras que se encuentran en algún tipo de relación, ya que sus promedios son de 89 en ambos grupos, lo que nos puede decir que aquellas cuidadoras que mantienen una relación sentimental presentan mejores niveles de inteligencia emocional que aquellas cuidadoras que se encuentran solteras.

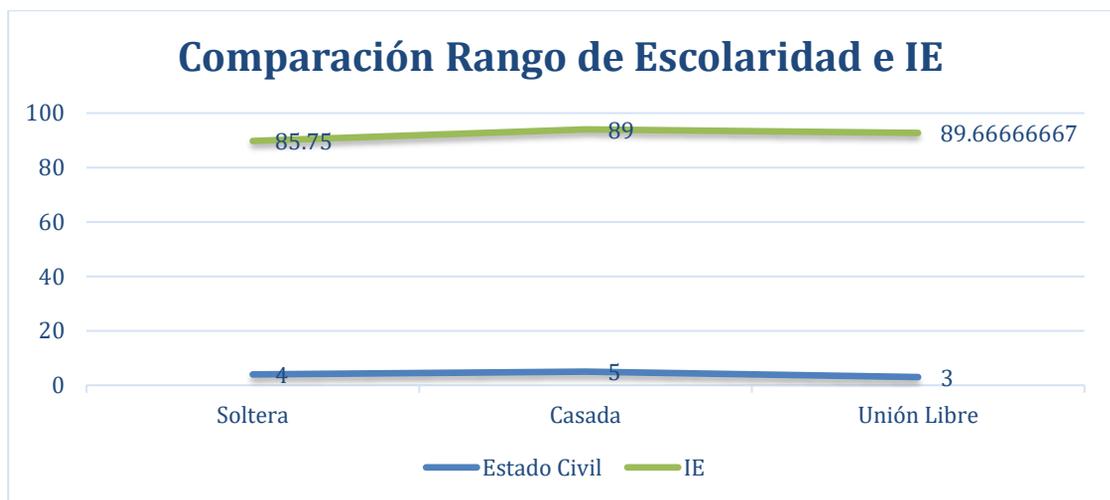


FIGURA 11

Estado civil de las cuidadoras de guardería

Por otra parte, los promedios de IE reflejan que aquellas cuidadoras con un periodo mejor de antigüedad presentan mayor nivel de IE (89.6) mientras que aquellas que han trabajado más de 5 años en el cuidado infantil, su inteligencia emocional ha ido disminuyendo gradualmente ya que sus calificaciones han sido de 86 y 85 en los rangos de 5 a 10 años y más de 10 años como se muestra en la Figura 13.

En la sección de anexos (ver anexo III), se adjunta una copia de la hoja de resultados obtenidas por la página de calificaciones del MSCEIT.

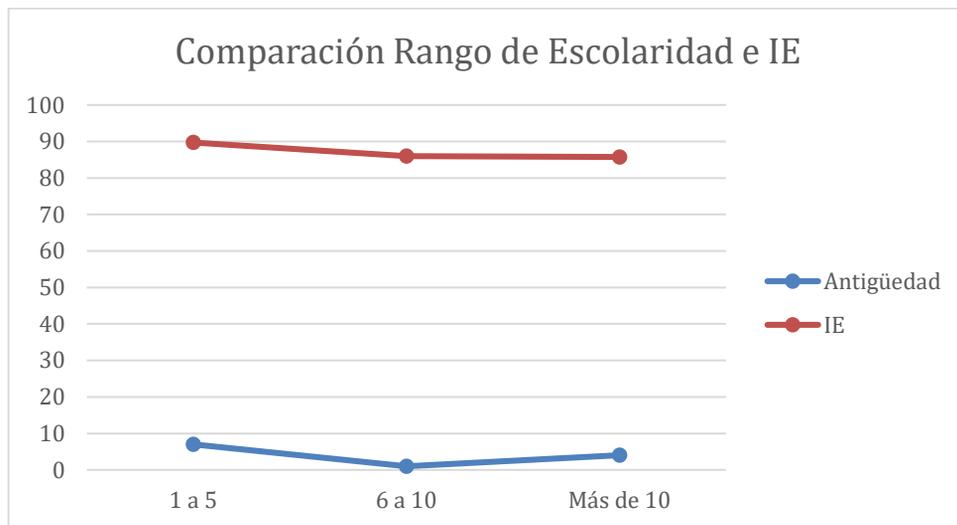


FIGURA 12

Rangos de antigüedad de las cuidadoras de guardería

Capítulo VI: Propuesta de intervención

Con la implementación de un taller de 10 sesiones con las trabajadoras de la guardería se busca incrementar sus habilidades de inteligencia emocional y que estas se puedan aplicar en el campo de trabajo. De igual forma se busca que el clima laboral mejore con la finalidad de que se vean beneficiadas otras áreas de oportunidad como la calidad en el servicio y la atención a los usuarios de la guardería.

Delimitación del problema

Por medio de la observación de la realidad y el relato de una de las trabajadoras del plantel, quien ha estado laborando cerca de un año, se ha podido identificar necesidades en el personal en cuestión de habilidades sociales, ya que el servicio impartido por las cuidadoras es deficiente e inapropiado para los usuarios. De igual forma se pueden identificar diversas áreas de oportunidad, sin embargo, la propuesta radica en centrarse en la inteligencia emocional como herramienta para el beneficio del servicio impartido por los trabajadores de la institución por medio del mejoramiento de habilidades emocionales.

La trabajadora nos compartió relatos donde las cuidadoras de guardería que se encontraban al cuidado de los bebés muchas veces prestaban poca atención a su cuidado, ya que preferían estar con sus dispositivos celulares o charlando con sus compañeras mientras que las y los más pequeños ante la dolorosa indiferencia externaban su dolor en un llanto desolador, llantos que no eran atendidos. Pues, en una ocasión una bebé estuvo por más de dos horas llorando y las cuidadoras hicieron caso omiso de su llamado, simplemente la dejaron llorar hasta que se quedó dormida. Aunque el uso de celulares estuviera prohibido, a ellas no les importaba y se tenían otras acciones de riesgo debido a que en las aulas no se permite tener objetos que potencialmente pueden dañar a las y los usuarios, como es el caso de un pasadores de cabello, pues, la encargada nos comentaba que estaba prohibido su uso, sin embargo en una ocasión, con el descuido y

desobediencia de una de las cuidadoras, dejó un pasador en una mesa de trabajo y ante la curiosidad de uno de los más pequeños, este resultado lastimado.

También, nos contó sobre una situación que tuvieron días anteriores, ya que el proceso para ir al baño de las y los niños de la guardería consiste en que sea de forma supervisada, la cuidadora acompaña a la niña o niño al baño y el deber de la cuidadora es esperar hasta que termine de sus necesidades, sin embargo en aquella ocasión se encontraba una niña que aún no controlaba su esfínter, por lo que no podría proceder a realizar la evacuación, por lo que la cuidadora en cuestión se portó de manera poco empática, usando tonos de voz inadecuados provocando que la pequeña se sintiera incomoda y estallara en llanto.

Asimismo, los chismes son algo común durante el trabajo, ya que, al haber pocos hombres en el lugar, las cuidadoras se peleaban por su atención y compañía. De igual forma, si a una mujer del trabajo se le veía con frecuencia con alguno de los hombres, se daba casi por hecho que estas personas tenían algún tipo de relación, principalmente se mencionaba que su vínculo consistía en mantener relaciones sexuales por lo que era casi imposible formar lazos de amistad. Por otra parte, la encargada nos comentaba que los hombres que llegaban a la guardería comúnmente presentaban insinuaciones por parte de algunas de las cuidadoras, y hasta se comentaron hechos de propuestas indecorosas en el lugar.

Por último, la encargada hacía énfasis en la mala relación existente entre las cuidadoras, pues se criticaban mucho su trabajo y desempeño además de que se ejercía presión con los chismes del lugar. Todo este ambiente deplorable recaía en las usuarias y los usuarios de guardería, ya que como previamente nos mencionaron, se les prestaba poca atención a sus necesidades, se les hablaba con tonos de voz inadecuados además de que se les tenía poca paciencia.

Contexto

El lugar donde se realizará la intervención es la Guardería 001 Madres Aseguradas, la cual es un establecimiento perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); está ubicada en Tepeapulco, Cd. Sahagún, Calle Zona Residencial Dina sin número. El lugar cuenta con una plantilla de aproximadamente 50 empleados en donde se desempeñan diversos puestos de trabajo entre los que destacan los administrativos, cuidadoras, mantenimiento, seguridad, etcétera.

Población

La población consta de 12 trabajadoras del sexo femenino en un rango de edad entre los 23 a los 52 años. El nivel de preparación de las trabajadoras es variado ya que no existe un protocolo de selección de personal que elija a las trabajadoras en base a un perfil laboral específico. Las trabajadoras son residentes de distintos municipios del estado de Hidalgo.

Objetivo general

Mejorar el clima laboral en las educadoras de la Guardería 001 Madres IMSS de Tepeapulco, Cd. Sahagún a través de la generación de habilidades de inteligencia emocional en enero – julio de 2020.

Objetivo específico

1. Fomentar la identificación, manejo y expresión de emociones de las cuidadoras de la guardería.
2. Estimular habilidades y competencias de comunicación asertiva entre iguales, compañeros, padres, madres y niños.
3. Incrementar las habilidades sociales de las educadoras de la guardería.

Metodología

Se trabajará con el total de la población de 12 trabajadoras de la guardería del IMSS, se escoge trabajar con el total de la población para obtener

mejores resultados en la intervención. Se utilizará el espacio de las instalaciones de la guardería por conveniencia de los aplicadores en los horarios de trabajo de la guardería y mientras las actividades relativas a las cuidadoras no sean interrumpidas por las planeadas en la intervención. Las actividades que se realizarán se describen a continuación:

Sesión 1		Introducción al curso	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Introducción al curso – Inteligencia emocional	Brindar la introducción al taller, explicando el objetivo general y las actividades a desarrollar durante el taller, fomentando una cohesión grupal a partir de la presentación de las participantes.	<p style="text-align: center;">Apertura: 30 minutos</p> <p>Se realizará la presentación de las participantes solicitándoles que expliquen su interés, expectativas del taller y una breve descripción de su persona.</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo: 90 minutos</p> <p>Las participantes llenarán un cuestionario diagnóstico en donde expliquen sus emociones, como las manejan y experimentan, de igual forma que escriban cómo se sienten trabajando con niñas y niños.</p> <p>Se explicará a las participantes por medio de una presentación acerca de la necesidad de hablar de sus emociones, de emplearlas adecuadamente y del impacto que puede tener hacia los demás, especialmente en su foco de trabajo que son las niñas y niños.</p> <p style="text-align: center;">Cierre:30 minutos</p> <p>Se les invita a que, en rueda, compartan su experiencia y a que mencionen lo que lograron identificar de sus emociones, sobre qué han reflexionado y aprendido en este día.</p> <p>Finalmente, se les dejará una tarea a desarrollar durante todo el taller que consiste en antes de ir a dormir, tomarse un espacio entre 10 a 20 minutos donde anoten las reflexiones sobre las emociones que tuvieron durante el día, qué las produjo y cómo las manejan.</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>

Sesión 2		Percepción emocional	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Percepción emocional	<p>Percibir las emociones de uno mismo y de las o los demás. Asimismo, distinguir las emociones en otros estímulos como en la música, arte, escritos, etc.</p>	<p style="text-align: center;">Apertura: 30 minutos</p> <p>Se hará una retroalimentación de la sesión pasada, de igual forma un espacio de reflexión sobre cómo se han sentido ahora que trabajarán con sus emociones. Una vez finalizado esto, se comenzará con una pequeña introducción al tema de esta sesión, percepción emocional.</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo: 90 minutos</p> <p>Se les pedirá a las personas que de manera individual recuerden algún acontecimiento importante en sus vidas, que les haya dejado algún tipo de marca y que piensen todas aquellas emociones que presentaron en aquel entonces, que analicen que les hizo sentir, pensar, de qué forma lo tomaron y cómo lo manejaron. Después en parejas van a compartir sus historias y van a reflexionar sobre los eventos que han vivido.</p> <p>A continuación, se hará una dinámica grupal implementando la técnica del role playing, donde por equipos tendrán que representar alguna de las situaciones que han vivido emociones y las demás participantes deberán de identificar las emociones que se están interpretando.</p> <p>Finalmente se presentarán imágenes y algunas canciones donde las participantes deberán compartir las sensaciones que experimentan ante esos estímulos.</p> <p style="text-align: center;">Cierre:30 minutos</p> <p>Por último, se les pedirá reflexiones finales a las participantes sobre lo que han aprendido el día de hoy y cómo se van, qué emociones presentan y cómo las han usado o manejado. Se les pedirá que mantengan esta percepción y control de sus emociones, además de que continúen elaborando su diario de emociones. Antes de salir, se les pedirá que realicen una pequeña evaluación de la sesión (ver anexo V).</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>

Sesión 3		Facilitación emocional	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Facilitación emocional	Fomentar, utilizar y sentir emociones de la manera adecuada para expresar sentimientos o emplearlos en otras actividades de forma apropiada.	<p style="text-align: center;">Apertura: 30 minutos</p> <p>Se les da la bienvenida a las cuidadoras, se hace una pequeña retroalimentación de las sesiones anteriores y se les pide que compartan sus inquietudes, comentarios o ideas respecto al curso. Se hará una pequeña introducción al tema donde se les preguntará a las cuidadoras sobre las ventajas de emplear adecuadamente las emociones en su día a día.</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>
		<p style="text-align: center;">Desarrollo: 90 minutos</p> <p>A continuación, se les pide a los participantes que en una hoja, anoten 5 emociones (felicidad, enojo, tristeza, miedo y sorpresa) y en cada una de ellas escriban una situación que les provocó dicha emoción, a continuación se les pedirá que respondan la situación con una respuesta impulsiva (aquello que uno tiene deseo de hacer), luego una respuesta adoptada (lo que se hace realmente), siguiente al paso anterior se escribe una respuesta apropiada (lo que se considera más adecuado de acuerdo a la situación y finalmente se escriben las consecuencias posibles de acuerdo a la respuesta que hayan usado.</p> <p>Una vez terminada esta actividad se les pide a las participantes que compartan alguna de sus experiencias y den opiniones respecto a las respuestas apropiadas y adaptadas, ya que de esta forma se puede ampliar las posibilidades a responder ante alguna situación.</p> <p>La siguiente actividad consistirá en que los equipos representen un acontecimiento en la guardería y los demás describan las emociones que han identificado, compartan soluciones, alternativas y/o posibles consecuencias de dicho acontecimiento si se abordara de manera inapropiada o de forma adecuada.</p> <p style="text-align: center;">Cierre:30 minutos</p> <p>Por último, se tomarán conclusiones y reflexiones sobre las diferentes formas de afrontar una situación, las distintas emociones que se pueden presentar y la manera adecuada de lidiar en cada situación propuesta. Igualmente, se les recalcará la importancia de trabajar su diario de emociones.</p> <p>Antes de salir, se les pedirá que realicen una pequeña evaluación de la sesión (ver anexo VI).</p>	

Sesión 4		Comprensión emocional	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Comprensión emocional	Comprender la información emocional, su evolución, así como las distintas formas de expresión.	<p style="text-align: center;">Apertura: 30 minutos</p> <p>Se comenzará con la retroalimentación de la sesión pasada, se hará un espacio de reflexión sobre cómo se han sentido respecto a sus emociones y pequeña introducción al tema de esta sesión</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo: 90 minutos</p> <p>Se les pedirá a las personas que de manera individual recuerden algún acontecimiento importante en sus vidas y que reflexionen sobre todas aquellas emociones que presentaron en aquel momento, se les pedirá que analicen lo que les hizo sentir, pensar, de qué forma lo tomaron y cómo lo manejaron.</p> <p>Después, en parejas van a compartir alguna de sus historias y/o recuerdo, se reflexionará en grupo sobre los eventos que han vivido cada una de las cuidadoras durante su estancia en la guardería.</p> <p>Finalmente, se hará un juego grupal donde por equipos tendrán que representar alguna situación en el trabajo y las demás participantes deberán de identificar las emociones que se están presentando, resoluciones adecuadas y cómo mejorarían considerando el bienestar de las niñas y niños, así como un adecuado ambiente laboral.</p> <p style="text-align: center;">Cierre:30 minutos</p> <p>Por último, se les pedirá reflexiones finales a las participantes sobre lo que han aprendido el día de hoy y cómo se van, qué emociones presentan y cómo las han usado o manejado.</p> <p>De igual forma, se les solicitará que compartan sus experiencias con las niñas y niños que están a su cuidado y cómo consideran que ha influido el manejo de las emociones respecto a su desempeño con estos.</p> <p>Se les pedirá que mantengan esta percepción y control de sus emociones, además de que continúen elaborando su diario de emociones.</p> <p>Antes de salir, se les pedirá que realicen una pequeña evaluación de la sesión (ver anexo VII).</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>

Sesión 5		Manejo emocional	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Manejo emocional	Expresar los sentimientos y tratarlos debidamente para su comprensión y crecimiento de los propios y de los demás.	<p style="text-align: center;">Apertura: 30 minutos</p> <p>Se les da la bienvenida a las participantes y se comenzará la sesión realizando una lluvia de ideas que consisten en que piensen en todas las emociones que han sentido durante la semana, que recuerden un acontecimiento importante o significativo durante el día y que describan que les hizo sentir y el por qué.</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>
		<p style="text-align: center;">Desarrollo: 90 minutos</p> <p>A continuación, se les presentarán distintos acontecimientos relacionados con su labores diarias a las participantes y se les pedirá que en equipos analicen la situación, que logren percibir todas las emociones que estuvieron involucradas, las reacciones que existieron y la conclusión de la persona si optó por un adecuado uso de sus emociones; también se les pedirá que piensen en alternativas en cada uno de los casos con la finalidad de enriquecer las posibles respuestas ante una situación en la guardería. En grupo discutirán sobre la manera más apropiada de actuar en aquellas circunstancias.</p> <p>Finalmente, para concluir esta parte, se les recomendarán algunas técnicas para favorezcan al control de emociones como son la respiración y meditación; se les pedirá que usen las técnicas y las consideren en las situaciones de su vida cotidiana.</p> <p style="text-align: center;">Cierre:30 minutos</p> <p>Para concluir, se les pedirá que mencionen la forma en como la sesión y el taller ha influido en su pensamiento y uso de las emociones, asimismo se les pedirá que comenten sus inquietudes, asimismo que compartan cómo ha sido su trabajo con las niñas y niños, finalmente, se tendrán los comentarios finales. Antes de salir, se les pedirá que realicen una pequeña evaluación de la sesión (ver anexo VIII).</p>	

Sesión 6		Autoestima	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Autoestima	Destacar la importancia de la autoestima en la crianza, debido a que el cuidado de guardería cambia la dinámica familiar y las trabajadoras de guardería toman un papel fundamental en la crianza de las niñas y niños.	<p style="text-align: center;">Apertura: 30 minutos</p> <p>Se hará una pequeña recapitulación de la sesión anterior y se tomarán dudas y comentarios. Después se iniciará la sesión con una pequeña introducción acerca de la autoestima.</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo: 90 minutos</p> <p>Se resaltarán la importancia de las cuidadoras en el cuidado y educación de las niñas y niños. Se les recomendarán puntos importantes en la crianza como son la mirada, escucha, disciplina y el modelado, este último uno de los más significativos debido a la proximidad e interacción que existe dentro de las guarderías.</p> <p>Asimismo, se harán representaciones donde se expondrán casos y entre todas comentarán sobre la manera debida y adecuada de actuar durante el cuidado de las y los usuarios de la guardería.</p> <p style="text-align: center;">Cierre: 30 minutos</p> <p>Se tomarán comentarios finales, se hará retroalimentación, se expondrán dudas y se recalcará la importancia del modelamiento en las niñas y los niños, comentando como se ha visto reflejado su trabajo de las sesiones con las niñas y niños.</p> <p>Finalmente, se les seguirá recordando el trabajo continuo con su diario de emociones. Antes de salir, se les pedirá que realicen una pequeña evaluación de la sesión (ver anexo IX).</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>

Sesión 7		Habilidades sociales	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Habilidades sociales	Destacar la importancia de la correcta interacción con el foco de trabajo, en este caso las niñas y los niños, en donde se ven involucrados diversos aspectos a considerar durante el cuidado.	<p style="text-align: center;">Apertura: 30 minutos</p> <p>Se dará la bienvenida a las cuidadoras, seguido de una breve retroalimentación de la sesión pasada. Se resolverán dudas, inquietudes y/o comentarios adicionales de las trabajadoras. Finalizado esto, se dará una breve introducción sobre las habilidades sociales respecto al juego con los niños.</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>
		<p style="text-align: center;">Desarrollo: 90 minutos</p> <p>Se tomarán situaciones cotidianas en el trabajo donde se valorará la interacción que se tienen con las niñas y niños, se analizarán los saludos, juegos, proximidad y responsabilidad que tienen con las y los usuarios de guardería. Después, en grupo discutirán sobre la forma en cómo pueden mejorar la interacción que hay con las y los pequeños.</p> <p>También se trabajará con la relación de los padres y compañeras de trabajo buscando que sean relaciones respetuosas, amables y de comunicación fluida por medio expresiones, elogios, comunicación y compromiso con su puesto.</p> <p style="text-align: center;">Cierre:30 minutos</p> <p>Finalmente, se tomarán las dudas de las cuidadoras, se hará retroalimentación y se tomarán comentarios finales para enriquecer más la sesión de este día. También, se les pedirá que compartan de qué forma consideran que la sesión de hoy, contribuirá para el trabajo con las niñas y niños. Asimismo, se les seguirá insistiendo en el uso de su diario de emociones. Antes de salir, se les pedirá que realicen una pequeña evaluación de la sesión (ver anexo X).</p>	

Sesión 8		Asertividad	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Asertividad	Brindar las herramientas necesarias para que las participantes consigan transmitir a otras personas sus posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera adecuada.	<p style="text-align: center;">Apertura: 30 minutos</p> <p>Se iniciaría la sesión con una retroalimentación de la sesión pasada. Después se iniciará con la pregunta sobre “¿qué es la asertividad?” y “¿Qué entienden por asertividad?” y se anotaran todos los comentarios en el pizarrón en forma de lluvia de ideas.</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo: 90 minutos</p> <p>Se realizará una presentación referente a la asertividad, donde se explicarán sus características, beneficios, la forma en cómo llevarlo a cabo en el día a día y algunas técnicas a emplear como son el contacto visual, el volumen de voz, las expresiones de sentimientos y de la conducta.</p> <p>Después a las participantes se les presentarán distintas situaciones donde deberán de resolverlas aplicando los conocimientos expuestos durante la sesión y se les pedirá que ejemplifiquen alguna de las situaciones y expongan como actuarían empleando la asertividad de manera adecuada.</p> <p style="text-align: center;">Cierre:30 minutos</p> <p>Se retomará la importancia de la asertividad y se les mencionara la importancia de usarla al día a día, especialmente con su foco de trabajo que son las niñas y los niños. Asimismo, se les pedirá que compartan el progreso que han experimentado con las niñas y niños de la guardería. Se tomarán comentarios finales, conclusiones y se les pedirá que continúen con su diario de emociones. Antes de salir, se les pedirá que realicen una pequeña evaluación de la sesión (ver anexo XI).</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>

Sesión 9		Emociones y experiencias	
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Emociones y experiencias	Compartir sus experiencias y emociones que han tenido en el trabajo en relación al cuidado de las niñas y niño de la guardería.	<p style="text-align: center;">Apertura: 20 minutos</p> <p>Se iniciaría la sesión con una retroalimentación de lo visto durante el curso resaltando los puntos importantes de cada sesión.</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo: 30 minutos</p> <p>A continuación, se les pedirá que reflexionen sobre sus experiencias que tuvieron durante el trabajo con las niñas y niños de la guardería. Se les mencionará que recuerden los pensamientos, sensaciones y emociones que tuvieron antes de tomar el curso.</p> <p>Después, se les pedirá que hagan un contraste con las emociones, sensaciones y pensamientos que han tenido en las últimas semanas en relación con a las habilidades que han obtenido y trabajado. Se les pedirá que compartan los cambios que han tenido, que mencionen lo que han mejorado o podrían mejorar, asimismo la forma en cómo se sienten trabajando con las niñas y niños de la guardería</p> <p>Por último, se les pedirá que hagan un dibujo de ellas mismas en su lugar de trabajo, donde incorporen a las niñas y niños que cuidan a diario.</p> <p style="text-align: center;">Cierre: 30 minutos</p> <p>Se les pedirá que compartan el dibujo que hicieron y que lo describan con una sola palabra, después se les recomendará que lo guarden o que pongan en su lugar de trabajo.</p> <p>Para finalizar, se tomarán comentarios finales, conclusiones y se les recordará la importancia de que continúen con su diario de emociones.</p> <p>Antes de salir, se les pedirá que realicen una pequeña evaluación de la sesión (ver anexo XII).</p>	<p>Facilitador: Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p>Participantes: Tapetes Cuaderno Lápices</p>

Sesión 10	Cierre		
Tema	Objetivo	Descripción de la actividad	Materiales
Cierre	<p>Concluir de manera adecuada la intervención, tomando comentarios finales, opiniones, inquietudes y recomendaciones para seguir mejorando.</p>	<p style="text-align: center;">Apertura: 20 minutos</p> <p>Se iniciaría la sesión con una retroalimentación de lo visto durante el curso resaltando los puntos importantes de cada sesión.</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo: 30 minutos</p> <p>A continuación, se les pedirá que comenten su experiencia durante el taller, que compartan sus ideas, sentimientos, sugerencias, ventajas y desventajas.</p> <p>Asimismo, se les pedirá que hagan una pequeña reflexión de cómo eran antes y después del curso, y se les invita que compartan esto si ellas lo desean.</p> <p style="text-align: center;">Cierre: 30 minutos</p> <p>Para concluir, se les dará las gracias a las participantes por su disposición y participación durante las sesiones, se les entregará un diploma que acredite su colaboración y finalmente se les pedirá que conserven su diario de emociones como una guía de todo su trayecto en el trabajo de la inteligencia emocional, así como que continúen con el progreso que han tenido con las niñas y niños de la guardería, promoviendo la mejora continua con el servicio de guardería. Finalmente, se les entregará una evaluación a los padres (ver anexo XIII) para que ellos evalúen de acuerdo con su percepción el mejoramiento de la guardería.</p>	<p><u>Facilitador:</u> Pizarrón Plumones Hojas blancas y colores</p> <p><u>Participantes:</u> Tapetes Cuaderno Lápices</p>

Recursos

Los recursos con los que contamos para la intervención son el espacio de la guardería, lugar donde se llevará a cabo el trabajo de intervención, dos interventores quienes llevamos el proyecto y una compañera de profesión quien nos apoya siendo el contacto, observadora y registradora de las actividades de la guardería.

Evaluación

Se utilizará un método de evaluación lineal y paralelo con las educadoras y con los padres de familia que corresponden a la siguiente nomenclatura.

G1: E1-X-E2

G2: Ep1-Ep2

- 4. G1: Grupo de intervención de educadoras*
- 5. G2: Padres de familia*
- 6. E1: Primera evaluación*
- 7. E2: Segunda evaluación*
- 8. X: Intervención de talleres*
- 9. Ep1: Primera Evaluación Procesual*
- 10. Ep2: Segunda evaluación Procesual*

Evaluación Diagnóstica

Durante la primera etapa de evaluación se realizará observación no participante por parte de una de las interventoras quien llevará un diario de campo longitudinal sobre las actitudes, conductas y cogniciones de las cuidadoras de la guardería. Esta observación sirve para identificar de forma más directa y personalizada la forma en que las cuidadoras perciben el problema.

Se utilizará el instrumento de evaluación Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) (Mayer, Salovey y Caruso, 2009), se aplicará al total de la población en los espacios disponibles de la guardería de forma grupal, lo cual llevará alrededor de una hora y de la cual se

realizarán los análisis de las puntuaciones obtenidas. *Una vez concluidas las actividades de puntuación de los test se realizará la intervención con las cuidadoras.*

Evaluación Procesual

El seguimiento del proyecto ha sido continuo, lo que ha permitido ver las áreas de oportunidad que hay con las trabajadoras, así como las mejoras que se han tenido. Las técnicas y actividades que se planearon han sido adecuadas ante las demandas del lugar y ha permitido visualizar el impacto de estas en el día a día de la guardería. El cuestionario aplicado a los padres a la hora de salida de sus hijos permite tener un seguimiento de la percepción que se tiene de las trabajadoras y como ellas han evolucionado en su trabajo.

En el caso de la comunicación se ha ido mejorando. El problema que radica aquí es que la comunicación que había entre las trabajadoras no era asertiva y/o muchas veces era nula. En cuanto al manejo y expresión de emociones ha sido adecuado ya que las trabajadoras logran identificar sus emociones y expresarlas de una mejor manera haciendo que el trabajo se vea beneficiado.

Por lo expresado anteriormente, las habilidades sociales de las trabajadoras también han incrementado por lo que las relaciones que hay con los niños y padres de familia se han visto reforzadas. El saludo personalizado que se tiene entre las educadoras y los niños es una actividad bastante acertada y que ha dado buenos resultados.

Evaluación Final

Durante la etapa final de evaluación se mantendrá el diario de campo como recurso para la observación no participante sobre las cuidadoras esperando obtener los resultados esperados después de la intervención. Se aplicará de la misma forma el Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) (Mayer, Salovey y Caruso, 2009), a las cuidadoras, con una

aplicación grupal y al total de la población, comparando los puntajes de la primera evaluación y ésta, y se compararon los resultados para observar cambios después de la intervención.

Conclusiones y sugerencias

La inteligencia emocional destaca por sus grandes ventajas que ofrece para la vida de las personas, sin embargo, aunque sus beneficios se vean reflejados en múltiples aspectos de la vida como es la educación, crianza, trabajo, relaciones interpersonales, etc. en México es escasamente considerada en dichos aspectos además de que son pocas las personas quienes la consideran o deciden llevarla a la práctica y/o emplearla en sus vidas.

Por otra parte, el Instituto Mexicano del Seguro Social es una de las instituciones más trascendentes del país en lo que respecta al área de la salud y laboral. Es un organismo que integra programas para su mejora continua en sus diferentes servicios que ofrece, sin embargo, el ingreso a laborar pasa por diversos filtros, perfiles de puesto además de cursos de capacitación con la finalidad de que cumplan las expectativas y objetivos de calidad propuestos. Asimismo, cabe resaltar que el servicio de guarderías en el estado de Hidalgo solo consta de una sola guardería que pertenece directamente al IMSS y se encuentra ubicada a las afueras del municipio de Tepeapulco, Cd. Sahagún.

Otro punto para destacar es que por medio de esta investigación se ha evidenciado que los requisitos de calidad no siempre se cumplen debido a que en la recopilación de datos sociodemográfico se logró analizar que una parte significativa de las cuidadoras no cumplía con los estudios especializados para ejercer su cargo y que los cursos de capacitación no cumplen los objetivos debido a la situación observada y analizada en la guardería. Estos incumplimiento además de influir en el clima laboral y el bienestar personal de las cuidadoras, se ve reflejado en las y los usuarios de la guardería quienes reciben un mal cuidado; esto se debe de considerar en gran medida debido a que los primeros años de vida de una persona son fundamentales para su desarrollo y también se debe de considerar que tanto las niñas y los niños se enfrentan a situaciones más complicadas ya que

durante su infancia, la crianza y enseñanza se ve compartida con las cuidadoras quienes son las encargadas del cuidado en una parte significativa del día.

Los resultados obtenidos por la prueba MSCEIT muestran que solo 4 cuidadoras se encuentran en el rango de “competentes” en el área de la inteligencia emocional, mientras que el resto de las cuidadoras (8 de ellas) se encuentran en el rubro de “aspecto a mejorar” lo que significa que las calificaciones obtenidas son bajas y resulta de suma importancia emprender acciones a favor del desarrollo y mejoramiento de la inteligencia emocional.

La autora Dolto (1997) menciona que las niñas y niños que crecen en guardería obtienen ciertas habilidades como el contacto en grupo debido a su constante convivencia con otros usuarios, sin embargo, sus carencias se ven reflejadas con el contacto de sus padres ya que se ve interferida por agentes externos, además de la percepción que se tiene sobre el mundo externo. Por ello, la intervención de las cuidadoras es fundamental en la parte de la crianza y educación, ya que la proximidad que existente hace que sean agentes importantes de la vida de las niñas y niños.

Por otra parte, de acuerdo a la investigación Luna et al. (2016) donde concluía que las cuidadores variaba su nivel de inteligencia emocional de acuerdo a sus diferentes oportunidades sociodemográficas se ha podido observar niveles mayor favorables en relación a la inteligencia emocional, debido a que en los resultados obtenidos comparados con los factores sociodemográficos como es el caso de la edad, escolaridad y/o estado civil sin embargo, cabe resaltar que dentro de las limitaciones del estudio se menciona la posibilidad de indagar sobre otras características variables como es el caso del burnout en las cuidadoras, ya que puede considerarse como un elemento determinante en la variación los puntajes obtenidos de la inteligencia emocional.

Por ende, a partir de los resultados obtenidos, se propone una intervención que tiene como objetivo trabajar la inteligencia emocional de las cuidadoras

de guardería con base a sus necesidades y áreas de oportunidad, lo que pretende verse reflejado en el cuidado, crianza y educación de las y los usuarios del servicio de guardería; asimismo se busca mejorar la relación que hay entre las trabajadoras y, al mismo tiempo, con los padres de familia.

Para la intervención se empleará una validación por jueces, debido a las bondades de evaluación, la revisión de los expertos para el ajuste, el mejoramiento y correcto abordaje de la intervención. La intervención consta de 10 sesiones, donde en cada sesión se aborda una de las áreas de la inteligencia emocional (percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y manejo emocional) así mismo se complementa con otras áreas de oportunidad como son la autoestima, habilidades sociales y la asertividad. Por tal motivo, se busca que la intervención también brinde herramientas y estrategias para el cuidado de las niñas y niños

Limitaciones y sugerencias

Con base a las observaciones anteriores, se recomienda ampliar la perspectiva del estudio ya que hay que considerar más factores que puedan influir en la inteligencia emocional. Asimismo, se recomienda ampliar la muestra y enriquecerlo al realizar una comparación con otra guardería pues, los resultados podrían revelar nuevas áreas de oportunidad que permitan mejorar la propuesta de intervención para así beneficiar a todas las partes que conforman la institución. También es importante considerar los espacios y tiempos de aplicación de pruebas y talleres debido a que en este tipo de centros la carga de trabajo puede ser muy ardua o complicada, haciendo que se tengan horarios bastantes limitados para la investigación.

Otra sugerencia es la posibilidad de realizar entrevistas semi estructuradas o grupos focales que permitan conocer más sobre la historia de vida de las cuidadoras de guardería porque de esta forma se podrían obtener datos más diversos que contribuyan al estudio, más allá de datos meramente estadísticos, experiencias subjetivas que nos permitan conocer las vivencias de las cuidadoras.

También se recomienda indagar más sobre el burnout, ya que es necesario conocer las causas por las cuales este problema se ha ido contagiando a gran parte de la plantilla de la institución. Con esto se lograría mejorar la intervención y centrarse en las necesidades de la población para brindarles herramientas o perspectivas diferentes sobre su cargo o rol que tienen en la empresa.

De igual manera, sería conveniente realizar por medio de un juicio de expertos una intervención de inteligencia emocional basada en el modelo de inteligencia emocional de Salovey y Mayer, para que de esta forma se trabaje sobre los aspectos y áreas específicas de la inteligencia emocional requeridas por las cuidadoras de guardería para mejorar en su ámbito laboral, relaciones consigo mismas y con los demás, todo esto con el

propósito de que las y los más pequeños se vean beneficiados en su estancia de la guardería.

Finalmente, sería de utilidad conocer las distintas acciones que toma la institución para capacitar y seleccionar a sus trabajadoras, así como sus estrategias para mantener la estabilidad y mejorar el clima laboral en las cuidadoras.

Referencias

- Aguilera, E., & Ortiz, E. (2010). La caracterización de perfiles de estilos de aprendizaje en la educación superior: una visión integradora. *Revista Estilos de Aprendizaje*, 8(16), 26-41.
- Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta investigar? *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 35(134), 97-103.
- Aristóteles. (1985). *Ética a Nicómaco*. Madrid: Gredos.
- Barchard, K. A., & Hakstian, A. (2004). The nature and measurement of emotional intelligence abilities: basic dimensions and their relations with other cognitive ability and personality variables. *Educational and Psychological Measurement*, 64(3), 437-462.
- Bello-Dávila, Z., Rionda-Sánchez, H. D., & Rodríguez-Pérez, M. E. (2010). La inteligencia emocional y su educación. *Varona*(51), 36-43.
- Binet, A. (1983). La inteligencia: su media y educación. *Infancia y Aprendizaje: Journal for the Study of Education and Development*(22), 115-120.
- Blanco, A. (1995). *Cinco tradiciones en la psicología social*. Madrid: Ediciones Morata.
- Cabello, R., & Ruiz, D. (2010). Docentes emocionalmente inteligente. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, XIII(1), 41-49.
- Casassus, J. (2007). *La educación del ser emocional*. Santiago de Chile: Cuarto Propio.
- Castañeda, M. (2007). *El machismo invisible regresa*. México: Taurus.
- Cejudo, J., & López, M. (2017). Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros. *Psicología Educativa*, 23(1), 29-36.
- Connors-Burrow, N. A., Patrick, T., Kyzer, A., & McKelvey, L. (2017). A preliminary evaluation of reach: training early childhood teachers to support children's social and emotional development. *Early Childhood Educ J*, 45(2), 187-199. doi:10.1007/s10643-016-0781-2
- Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos*. (2019). Diario Oficial de la Federación Última reforma DOF 09-08-2019.
- Darling, N., & Steinberg, L. (1993). Parenting style as context: an integrative model. *Psychological Bulletin*, 113, 487-496.
- Díaz, E. (2012). Estilos de aprendizaje. *Eídos*(5), 5-11.
- Díaz-Guerrero, R. (1999). *Psicología del mexicano: descubrimiento de la etnopsicología*. México: Trillas.
- Dolto, F. (1991). *Autobiografía de una psicoanalista*. México: Siglo veintiuno.
- Dolto, F. (1992). *La dificultad de vivir volumen I*. Barcelona: Gedisa.

- Dolto, F. (1996). *La causa de los niños*. Barcelona: Paidós.
- Dolto, F. (1997). *La dificultad de vivir volumen II*. Barcelona: Gedisa.
- Dolto, F. (2010). *¿Cómo educar a nuestros hijos?* México: Paidós.
- Ebbinghaus, H. (1885). *Memory a contribution to experimental psychology*. New York: Teachers College, Columbia University. Obtenido de <https://archive.org/details/memorycontributi00ebbiuoft/page/n5>
- El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (09 de 04 de 2019). *Unicef México*. Obtenido de Unicef México: <https://www.unicef.org/mexico/spanish/>
- El modelo educativo en México: el planteamiento pedagógico de la reforma educativa. (2016). *Perfiles educativos*, 38(154), 216-225.
- Escolar Llamazares, M. d., de la Torre Cruz, T., Huelmo García, J., & Palmero Cámara, C. (2017). Educación emocional en los profesores de educación infantil: aspecto clave en el desempeño docente. *Contextos Educativos*(20), 113-125.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., & Salovey, P. (2006). Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Version 2.0: reliabilities, age and gender differences. *Psicothema*, 18, 42-48.
- Fernández Ruiz, J. (2015). El registro del estado civil de las personas. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*, 23, 11-23.
- Galimberti, U. (2002). *Diccionario de psicología*. México: Siglo Veintiuno.
- Gamero Burón, C. (2010). Satisfacción laboral de los asalariados inmigrantes. *Revista de Economía Aplicada*, XVIII(54), 33-56.
- García, J. (2012). La educación emocional su importancia en el proceso de aprendizaje. *Revista Educación*, 36(1), 1-24.
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la mente*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Grewal, D., & Salovey, P. (2005). Feeling smart: the science of emotional intelligence. *American Scientist*, 93(4), 330-339.
- Hernández Cervantes, A. (2014). El derecho de guardería en México: reflejo y reproducción de la desigualdad división sexual del trabajo. *Lan Harremanak*(31), 157-170.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huang, C.-Y., Shen, A. C.-T., Hsieh, Y.-P., Feng, J.-Y., Wei, H.-S., Hwa, H.-L., & Feng, J. Y. (2017). Cultural perspective on parenting, trait emotional intelligence and mental

health in taiwanese children. *International Journal of Emotional Education*, 9(2), 4-16.

Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (20 de Junio de 2019). *Instituto de Mayores y Servicios Sociales*. Obtenido de El Imserso: https://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/info_d/estadisticas/est_inf/datos_estadisticos_saad/index.htm

Instituto del Seguro del Social. (15 de Junio de 2019). *Introducción a la Guía Técnica del Programa Educativo para el Servicio de Guarderías el Sistema IMSS*. Obtenido de Gobierno de México: http://siag.imss.gob.mx/instalacionsiag/guarderias/guias/gt_economica_completa.pdf

Instituto del Seguro Social. (15 de Junio de 2019). *Fases del proceso de selección del personal que ingresa a laboral al Instituto Mexicano del Seguro Social*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/GatoImss/fases-del-proceso-de-ingreso-para-trabajar-en-el-imss>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2016). *Curso propedéutico para aspirantes al puesto asistente educativa en guarderías del IMSS*. CDMX: México Gobierno de la República.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). Sexta edición de la Encuesta Nacional del Empleo y Seguridad Social (ENESS). *Comunicado de Prensa*, 1-21.

Jiménez Barrero, E., Caicedo Moreno, S., Joven Arias, R. E., & Pulido Gil, J. A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(1), 47-60.

Juárez-García, A., Idrovo, Á. J., Camacho-Ávila, A., & Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: una revisión sistemática. *Salud Mental*, 37(2), 159-176.

Knaul, F., & Parker, S. (1996). Cuidado infantil y empleo femenino en Mexico: evidencia descriptiva y consideraciones sobre las políticas. *Estudios Demograficos y Urbanos*, 11(3), 577-607.

López Boo, F., Caridad Araujo, M., & Tomé, R. (2016). *¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil? Guía de herramientas*. México: Inter-American Development Bank.

López Estrada, S. (2017). Políticas de cuidado infantil en América Latina: análisis comparado de Chile, Costa Rica, Uruguay y México. *Frontera Norte*, 29(58), 25-46.

- Loredo Narciani, J. C., & Jiménez Alonso, B. (2014). Pequeños ciudadanos: la construcción de la subjetividad infantil en la primera puericultura española e hispanoamericana. *Universitas Psychologica*, 13(5), 1955-1965.
- Luna, S., Rivera, F., & Ramos, P. (2016). Ajuste psicológico y clasificación de mujeres cuidadoras de nietos y nietas y/o ascendientes en función de su inteligencia emocional. *Apuntes de Psicología*, 34(2-3), 161-169.
- Martínez-Chairez, G. I., Guevara-Araiza, A., & Valles-Ornelas, M. M. (2016). El desempeño del docente y la calidad educativa. *Ra Himhai*, 12(6), 123-134.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of Emotional Intelligence. En P. Salovey, M. A. Brackett, & J. D. Mayer, *The handbook of intelligence*. New York: RJ Sternberg.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotions*, 1(3), 232-242.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2009). *Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso*. Madrid: Ediciones Tea.
- Oscura Blancas, S. (2015). Servicio de guardería para el desarrollo integral infantil. *Presupuestos públicos para la atención integral de la niñez y la adolescencia, desde un enfoque transversal* (págs. 1-17). CDMX: México Gobierno de la República.
- Oxford. (30 de Julio de 2020). *Lexico*. Obtenido de Lexico: <https://www.lexico.com/es/definicion/escolaridad>
- Pérez-Adame, E., Fulgencio-Juárez, M., & Gonzáles-Zepeda, A. P. (2013). Burnout en personal de estancias infantiles y su relación con las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto. *Revista de Educación y Desarrollo*(24), 5-12.
- Piaget, J. (1977). *El nacimiento de la inteligencia del niño*. Madrid: Crítica.
- Ramírez, M. (2 de Marzo de 2017). *La izquierda diario*. Obtenido de Red Internacional en 7 Idiomas: <https://www.laizquierdadiario.mx/Cuidadoras-de-personas-dependientes-en-situacion-de-precariedad>
- Ramírez-Lucas, A., Ferrando, M., & Sainz, A. (2015). ¿Influyen los estilos parentales y la inteligencia emocional de los padres en el desarrollo emocional de sus hijos escolarizados en 2º ciclo de educación infantil? *Acción Psicológica*, 12(1), 65-78.
- Rivas Herrera, J. C., & Ostinguín Meléndez, R. M. (2011). Cuidador: ¿concepto operativo o preludio teórico? *Enfermería Universitaria*, 8(1), 49-54.
doi:<http://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2011.1.25471>

- Rodríguez Díaz, F. J., Ovejero Bernal, A., Bringas Molleda, C., & de la Villa Moral Jiménez, M. (2016). Afrontamiento de conflictos en la socialización adolescente. propuesta de un modelo. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 1-13.
- Rodríguez Salazar, T. (2008). El valor de las emociones para el análisis cultural. *Papers*(87), 145-159.
- Salovey, P., & Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions In Psychological Science*, 14(6), 281-285. doi:1.1111/j.0963-7214.2005.00381.x
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sansó, N., Galiana, L., Cebolla, A., Oliver, A., Benito, E., & Ekman, E. (2017). Cultivating emotional balance in professional caregivers: a pilot intervention. *Mindfulness*, 8(5), 1319-1327. doi:10.1007/s12671-017-0707-0
- Schalk, A. E. (2005). Modelo de enseñanza-aprendizaje para adultos en la era del conocimiento: diseño y estructura del modelo. *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 8(16), 63-87.
- Secretaría de Educación Pública. (2004). *Manual de estilo de aprendizaje*. Ciudad de México: Dirección de Coordinación Académica.
- Secretaría de Educación Pública. (2017). *Aprendizajes clave para la educación inicial*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Shami, R., Tare, M., & Taran, H. (2017). Identifying the relationship among teacher's mental health and emotional intelligence and their burnout. *Independent Journal of Management & Production*, 8(1), 124-143. doi:10.14807/ijmp.v8i1.513
- Shapiro, L. E. (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. México: Vergara Editor, S.A.
- Sternberg, R. J. (1990). *Más allá del cociente intelectual: una teoría triárquica de la inteligencia humana*. España: Desclée de Brouwer.
- Tominey, S. L., Olsen, S. G., & McClelland, M. M. (2015). Supporting the development of emotion regulation in young children: the important role of the parent-child attachment relationship. *The Social World Around the Baby*, 2(4), 25-28.
- Walton, G. E., & Hibbard, D. R. (2017). Exploring adults' emotional intelligence and knowledge of young children's social-emotional competence: a pilot study. *Early Childhood Educ J*, 47(2), 1-8. doi:10.1007/s10643-017-0887-1
- Wong, R. S., Wong, W. H., Tung, K. T., Chow, C. B., Rao, N., & ... Ip, P. (2018). Parental involvement in primary school education: its relationship with children's academic performance and psychosocial competence through engaging children with school. *Journal of Child and Family Studies*, 27(5), 1-12. doi:10.1007/s10826-017-1011-2

Zaintzea. (15 de Junio de 2010). *Guía para personas cuidadoras*. Cataluña: Bilbao.
Obtenido de Zain: <http://www.zaintzea.org/wp-content/uploads/2017/09/GUIA-PARA-PERSONAS-CUIDADORAS-ZAINTZEA.pdf>

ANEXOS

Folio: _____

Consentimiento informado.

Se solicita su apoyo para responder las siguientes preguntas con el objetivo de conocer el estado de inteligencia emocional ya que esto forma parte del proyecto de investigación “Relación de la inteligencia emocional en cuidadores primarios”.

La información obtenida será utilizada de manera confidencial y únicamente con fines de investigación. El estudio no conlleva ningún riesgo de manera personal ni laboral además de que las únicas personas autorizadas para conocer la información son las que colaboran en el estudio y que se aseguran de que este se realice de una manera ética por lo que aseguramos su anonimato.

“He leído la información proporcionada y consiento voluntariamente participar en la investigación”

Fecha: _____

Firma del participante: _____

ANEXO II

Datos generales:

Nombre de la empresa: _____

Antigüedad: _____

Edad: _____ Sexo: F____ M____

Ultimo grado académico: Secundaria____ Bachillerato____
Licenciatura____ Maestría____ Otro____

Estado Civil: Soltero____ Casado____ Divorciado____ Viudo____ Unión
Libre____ Otro_____

Para cualquier duda y/o comentario puedes contactar a al siguiente correo:
blackened_dyers@hotmail.com

ANEXO III

MSCEIT

Apellidos y nombre

Centro

Sexo V M

Edad

Fecha

CONTESTE SIEMPRE EN ESTA HOJA DE RESPUESTAS RODEANDO CON UN CÍRCULO LA OPCIÓN ELEGIDA.

Sección A

- 1 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Miedo	1	2	3	4	5
3. Sorpresa	1	2	3	4	5
4. Asco	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5
- 2 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5
- 3 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5
- 4 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Enojo	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

Sección C

- | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|
| 1. | a | b | c | d | e |
| 2. | a | b | c | d | e |
| 3. | a | b | c | d | e |
| 4. | a | b | c | d | e |
| 5. | a | b | c | d | e |
| 6. | a | b | c | d | e |
| 7. | a | b | c | d | e |
| 8. | a | b | c | d | e |
| 9. | a | b | c | d | e |
| 10. | a | b | c | d | e |
| 11. | a | b | c | d | e |
| 12. | a | b | c | d | e |
| 13. | a | b | c | d | e |
| 14. | a | b | c | d | e |
| 15. | a | b | c | d | e |
| 16. | a | b | c | d | e |
| 17. | a | b | c | d | e |
| 18. | a | b | c | d | e |
| 19. | a | b | c | d | e |
| 20. | a | b | c | d | e |

Sección B

- 1

1. Fastidio	1	2	3	4	5
2. Aburrimiento	1	2	3	4	5
3. Alegría	1	2	3	4	5
- 2

1. Enojo	1	2	3	4	5
2. Entusiasmo	1	2	3	4	5
3. Frustración	1	2	3	4	5
- 3

1. Tensión	1	2	3	4	5
2. Pena	1	2	3	4	5
3. Ánimo neutral	1	2	3	4	5
- 4

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Sorpresa	1	2	3	4	5
3. Tristeza	1	2	3	4	5
- 5

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Ánimo neutral	1	2	3	4	5
3. Enojo y desafío	1	2	3	4	5

Sección D

- 1

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e
- 2

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e
- 3

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e
- 4

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e
- 5

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e

Sección E

1 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Enojo	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

2 

1. Tristeza	1	2	3	4	5
2. Enojo	1	2	3	4	5
3. Sorpresa	1	2	3	4	5
4. Asco	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5

3 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Miedo	1	2	3	4	5
3. Enojo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

4 

1. Tristeza	1	2	3	4	5
2. Miedo	1	2	3	4	5
3. Enojo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

5 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Enojo	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

6 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Enojo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

Sección F

1

1. Frio	1	2	3	4	5
2. Azul	1	2	3	4	5
3. Dulce	1	2	3	4	5

2

1. Cálido	1	2	3	4	5
2. Púrpura	1	2	3	4	5
3. Salado	1	2	3	4	5

3

1. Desafiado	1	2	3	4	5
2. Aislado	1	2	3	4	5
3. Sorprendido	1	2	3	4	5

4

1. Entusiasmado	1	2	3	4	5
2. Celoso	1	2	3	4	5
3. Asustado	1	2	3	4	5

5

1. Triste	1	2	3	4	5
2. Contento	1	2	3	4	5
3. Calmado	1	2	3	4	5

Sección G

1.	a	b	c	d	e
2.	a	b	c	d	e
3.	a	b	c	d	e
4.	a	b	c	d	e
5.	a	b	c	d	e
6.	a	b	c	d	e
7.	a	b	c	d	e
8.	a	b	c	d	e
9.	a	b	c	d	e
10.	a	b	c	d	e
11.	a	b	c	d	e
12.	a	b	c	d	e

Sección H

1

Respuesta 1.	a	b	c	d	e
Respuesta 2.	a	b	c	d	e
Respuesta 3.	a	b	c	d	e

2

Respuesta 1.	a	b	c	d	e
Respuesta 2.	a	b	c	d	e
Respuesta 3.	a	b	c	d	e

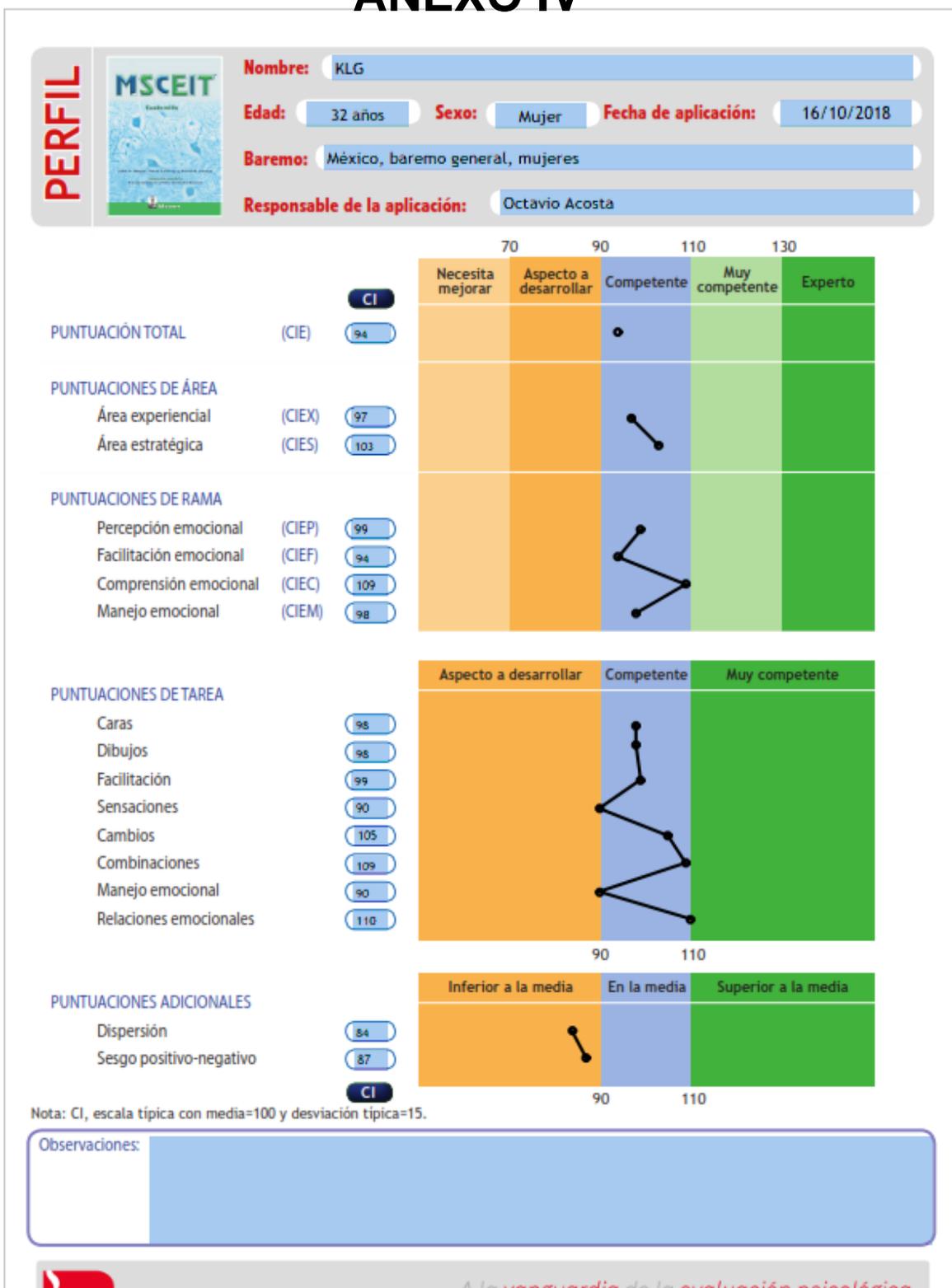
3

Respuesta 1.	a	b	c	d	e
Respuesta 2.	a	b	c	d	e
Respuesta 3.	a	b	c	d	e



Copyright © 2009 by TEA Ediciones, S.A.U. Adaptado y publicado con permiso de Multi-Health Systems Inc. Printed in Spain. Impreso en España.

ANEXO IV



Anexo V

Evaluación: Percepción emocional

El siguiente cuestionario es para evaluar la sesión de percepción emocional, se le pide que responda con la mayor honestidad posible.

1. ¿Soy capaz de percibir mis propias emociones?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

2. ¿Puedo expresar de forma adecuada las emociones que presento durante el día?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

3. ¿Puedo reconocer las emociones de los demás por lo que expresan físicamente?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

4. ¿Puedo identificar las emociones de los demás cuando las expresan de forma inadecuada?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

5. ¿Puedo percibir las emociones que tienen las niñas y niños de la guardería?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

6. ¿Qué beneficios considera que tiene trabajar la percepción emocional en su vida?

Anexo VI

Evaluación: Facilitación emocional

El siguiente cuestionario es para evaluar la sesión de facilitación emocional, se le pide que responda con la mayor honestidad posible.

1. **¿Soy capaz de discriminar entre pensamiento, emoción y conducta?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

2. **¿Puedo resolver problemas sin “dejarme llevar” por las emociones?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

3. **¿Puedo tomar decisiones sin que mis emociones me afecten?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

4. **¿Las emociones me benefician en el proceso creativo?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

5. **¿Puedo considerar los diferentes puntos de vista en el trabajo?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

6. **¿Qué beneficios considera que tiene trabajar la facilitación emocional en su vida?**

Anexo VII

Evaluación: Comprensión emocional

El siguiente cuestionario es para evaluar la sesión de comprensión emocional, se le pide que responda con la mayor honestidad posible.

1. **¿Soy capaz de identificar, reconocer y darle significado a las emociones?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

2. **¿Puedo identificar las emociones, la situación que las produce y la relación que hay entre ambas?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

3. **¿Puedo entender la transición de una emoción a otra? Pj: Feliz a enojado**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

4. **¿Puedo identificar las emociones básicas en las personas?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

5. **¿Puedo identificar las emociones de las niñas y niños de la guardería, así como la situaciones que las producen?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

6. **¿Qué beneficios considera que tiene trabajar la comprensión emocional en su vida?**

Anexo VIII

Evaluación: Manejo emocional

El siguiente cuestionario es para evaluar la sesión de manejo emocional, se le pide que responda con la mayor honestidad posible.

1. ¿Soy abierto a estados positivos y negativos de las emociones?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

2. ¿Puedo identificar emociones positivas y negativas, así como el uso de ellas?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

3. ¿Puedo reconocer y detectar mis emociones y la de los demás, así como su influencia?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

4. ¿Puedo regular mis propias emociones?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

5. ¿Puedo regular las emociones de las niñas y niños de la guardería?

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

6. ¿Qué beneficios considera que tiene trabajar el manejo emocional en su vida?

Anexo IX

Evaluación: Autoestima

El siguiente cuestionario es para evaluar la sesión de autoestima, se le pide que responda con la mayor honestidad posible.

1. **¿Considero que soy una persona digna de aprecio?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

2. **¿Tengo la capacidad de hacer las cosas bien?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

3. **¿Tengo una perspectiva positiva hacia mi persona?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

4. **¿En general, estoy satisfecha conmigo misma?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

5. **¿Considera que su autoestima influye de alguna manera en la relación con las niñas y niños de la guardería?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

6. **¿Qué beneficios considera que tiene la autoestima en relación con su trabajo con las niñas y niños de la guardería?**

Anexo X

Evaluación: Habilidades sociales

El siguiente cuestionario es para evaluar la sesión de habilidades, se le pide que responda con la mayor honestidad posible.

1. **¿Cuándo me comunico con los demás establezco un adecuado contacto ocular?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

2. **¿Tengo un adecuado contacto físico con las demás personas?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

3. **¿Tengo un cuidado adecuado de mi imagen personal?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

4. **¿Tengo una adecuada expresión física de acuerdo con mis emociones?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

5. **¿La comunicación que tengo hacia las niñas y niños es adecuada considerando las preguntas anteriores?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

6. **¿Qué beneficios consideras que tiene trabajar las habilidades sociales en su vida?**

Anexo XI

Evaluación: Asertividad

El siguiente cuestionario es para evaluar la sesión de manejo emocional, se le pide que responda con la mayor honestidad posible.

1. **¿Puedo expresar mis deseos y necesidades de manera adecuada?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

2. **¿Puedo expresar mis opiniones de manera adecuada?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

3. **¿Soy sincero al expresar mis sentimientos?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

4. **¿Me comunico de manera adecuada expresando claramente lo que tengo que decir?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

5. **¿Me comunico de manera adecuada con las niñas y niños de la guardería?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

6. **¿Qué beneficios consideras que tiene trabajar la asertividad en su vida?**

Anexo XII

Evaluación: Emociones y experiencias

El siguiente cuestionario es para evaluar la sesión de manejo emocional, se le pide que responda con la mayor honestidad posible.

1. **¿Considero que he notado mejoría en mis emociones a partir del taller?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

2. **¿Puedo identificar las emociones de las niñas y niños y trabajar con ellas?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

3. **¿Considera que la relación con las niñas y niños de la guardería ha mejorado?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

4. **¿Soy capaz de manejar mis emociones y las de las niñas y niños de la guardería?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

5. **¿Considera que ha mejorado su ambiente de trabajo?**

1 2 3 4 5
Desacuerdo Muy de acuerdo

6. **Mencione su opinión de taller, los beneficios que ha tenido tomarlo así como que cambiaría para mejorar la experiencia del curso.**

Anexo XIII

Encuesta a los padres

El siguiente cuestionario es para conocer su percepción sobre el trabajo que realizarán las cuidadoras con los niños y con ustedes, las respuestas serán totalmente anónimas, agradecemos su participación.

7. ¿Es adecuado el trato de las cuidadoras para con los niños?

1 2 3 4 5
Insuficiente Excelente

8. ¿Es adecuado la atención de las cuidadoras respecto a los niños?

1 2 3 4 5
Insuficiente Excelente

9. ¿Es adecuado la atención de las cuidadoras respecto a los padres?

1 2 3 4 5
Insuficiente Excelente

10. ¿Las cuidadoras se comunican adecuadamente con los padres de familia?

1 2 3 4 5
Insuficiente Excelente

11. ¿Las cuidadoras se dirigen con los niños con respeto y amabilidad?

1 2 3 4 5
Insuficiente Excelente

12. ¿Las cuidadoras se muestran FELICES la mayor parte del tiempo?

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

13. ¿Las cuidadoras se muestran TRISTES la mayor parte del tiempo?

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

14. ¿Las cuidadoras se muestran ENOJADAS la mayor parte del tiempo?

1 2 3 4 5
Nunca Siempre