REVISTA **RED** pensar

Inteligencia emocional y calidad de la educación

Emotional intelligence and quality of education

Norma Calvo Cascante

Revista REDpensar, volumen 10, número 1, Enero-Junio 2021
ISSNe: 2215-5384

Revelando Otras Prácticas 1
Recibido: 25 de mayo del 2021
Aceptado: 21 de junio del 2021

DOI: 10.31906/redpensar.v10i1.217

Universidad De La Salle Costa Rica
Departamento de Investigaciones

redpensar@ulasalle.ac.cr | www.redpensar.ulasalle.ac.cr

Inteligencia emocional y calidad de la educación

Emotional intelligence and quality of education

Norma Calvo Cascante ¹

Resumen

En este ensayo se hace un breve recorrido sobre la evolución del concepto de calidad aplicado a la educación. Se discute la importancia de incluir un enfoque ontológico donde el maestro y el administrador educativo incluyan sus habilidades emocionales en el proceso de enseñanza aprendizaje como herramienta para mejorar la calidad de la educación. También, se dialoga con autores como Aguerrondo, Capra, Boderó, Goleman, entre otros. Se finaliza con algunas recomendaciones para el desarrollo de las habilidades emocionales en las instituciones educativas que redunden en una educación de calidad.

Palabras Clave: PERTINENCIA DE LA EDUCACIÓN, CALIDAD DE LA EDUCACIÓN, EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Abstract

In this essay a brief overview is made of the evolution of the concept of quality applied to education. The importance of including an ontological approach is discussed where the teacher and the educational administrator include their emotional skills in the teaching-learning process as a tool to improve the quality of education. Also, there is dialogue with authors such as Aguerrondo, Capra, Boderó, Goleman, and others. It ends show us some recommendations for the development of emotional skills in educational institutions that result in quality education.

Keywords: RELEVANCE OF EDUCATION, QUALITY OF EDUCATION, EVALUATION OF EDUCATION, EMOTIONAL INTELLIGENCE.

Introducción

La aplicación del término “calidad” a la educación ha sido un poco confusa al intentar extrapolar la filosofía de calidad total empleada en la industria de producción de bienes a la educación. En el pasado se han usado algunas premisas del modelo estratégico de calidad total para darle una nota o puntaje de calidad a la educación, la más usada ha sido el nivel de agrado del beneficiario, especialmente en la educación privada. Según el planteamiento de calidad total, el beneficiario es quien consume el bien que se produce, pero en educación, los beneficiarios son los estudiantes, los padres, los docentes y la sociedad.

Otra de las premisas de calidad total es el eliminar las causas que llevan a la producción de piezas defectuosas, pero en educación no se habla de piezas, se habla de personas que no pueden devolverse al productor para que envíe otras sin defecto. Aguerrondo (1993) advierte sobre los riesgos de usar el concepto de calidad total de bienes en la educación:

Viene de un modelo de calidad de resultados, de calidad de producto final, que nos pone en guardia, sobre todo por el hecho de que bajo esas ideas suelen estar los conceptos de la ideología de la eficiencia social que considera al docente poco menos que como un obrero de línea que aplica paquetes instruccionales, cuyos objetivos, actividades y materiales le llegan prefabricados, y en el cual la calidad se mide por elementos aislados, que se recogen en el producto final. (p.1)

1. Costa Rica. Docente y Decana de la Facultad de Educación, Universidad De La Salle Costa Rica. Correo electrónico: ncalvo@ulasalle.ac.cr

En este ensayo se plantea cómo los modelos recientes de educación de calidad tienen una base ontológica y las destrezas emocionales del maestro son uno de los indicadores de esa calidad. Actualmente, la educación de calidad incluye habilidades emocionales diferentes del objetivismo y la alienación de las características personales del docente que se enfatizaban en la educación tradicional. La premisa de este ensayo es la siguiente: una institución educativa con un equipo de trabajo inteligente emocionalmente ofrece educación de calidad.

Primeramente, se plantea un breve recorrido por la evolución del concepto de calidad en educación, luego se abordan las características emocionales del profesor y del administrador educativo como factores influyentes en la educación de calidad. En las conclusiones se esbozan algunas estrategias para plantear un modelo de calidad en la institución educativa que sea integral.

Calidad y educación

Es difícil definir “calidad en educación” porque ambos son términos en constante movimiento al responder a las necesidades de los usuarios y del contexto. Asimismo, son términos cargados de contenidos ideológicos derivados de los diferentes sistemas que interactúan con el sistema educativo. Miranda y Miranda (2012) plantean que la definición de calidad debe ser pragmática y contemplar el contexto, pues de lo contrario se estarían ignorando factores socioculturales y económicos que influyen en el aprendizaje.

Para Aguerrondo (1993) la educación es un “sistema complejo” donde existe la diversidad como síntesis de muchas y diferentes determinaciones con múltiples subsistemas conectados fuertemente entre sí. Capra (2002) plantea en su visión de mundo, todo está conectado en alguna medida “en todos los niveles de vida, desde la célula más simple, mente y materia, proceso y estructura, están inseparablemente conectados” (p. 65).

Las primeras aproximaciones al impacto de la calidad en educación durante la década de los 80 definen como finalidad de las instituciones educativas, el progreso de los aprendientes al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles. “El efecto de impacto se refiere a la repercusión que la educación de los alumnos que han pasado por el centro ha obtenido y su proyección en el entorno de trabajo donde desarrollan su actividad estas personas” (Bodero, 2014, p. 4).

A pesar de que estos primeros enfoques estaban centrados en formar “trabajadores de calidad”, también se analizaba, aunque de forma superficial, el efecto de la educación en tres ámbitos más allá del laboral, es decir, en el académico, social y familiar, especialmente, en lo que se refería a las consecuencias positivas de una buena educación para el clima familiar y social (respeto, tolerancia, mejora del medio ambiente, etc.) (Bodero, 2014).

El concepto de calidad educativa continuó transformándose, así en la década de los 90 surgió el modelo europeo de gestión de calidad en educación. Este modelo tiene componentes específicos como la “relación y convivencia entre el profesorado/alumnado, la organización del centro, la coordinación de los equipos directivos y docentes, la metodología enseñanza-aprendizaje y los sistemas de evaluación. Lo anterior se traduce en términos de gestión de personal, satisfacción del cliente, estrategia y planificación, procesos, etc.” (González, Frías y Gil, 1999, p. 2).

Con este enfoque del modelo europeo se enfatizan las relaciones entre las diferentes personas que participan del proceso educativo, como un elemento importante en la definición de la calidad de un centro educativo. Sin embargo, quien introduce la “totalidad de la persona” en la calidad educativa es la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO [en inglés], 2005).

A inicios del siglo XXI, la UNESCO publica un marco para el entendimiento, el monitoreo y la mejora de la calidad educativa. En este documento se presentan los cuatro pilares sobre los que debe reposar la educación para toda la vida a partir del trabajo de Delors en 1996.

Aprender a conocer, reconociendo al que aprende diariamente con su propio conocimiento, combinando elementos personales y “externos.

Aprender a hacer, que se enfoca en la aplicación práctica de lo aprendido.

Aprender a vivir juntos, que se ocupa de las habilidades críticas para llevar adelante una vida libre de discriminación donde todos tengan iguales oportunidades de desarrollarse a sí mismos, a sus familias y a sus comunidades.

Aprender a ser, que hace hincapié en las destrezas que necesitan los individuos para desarrollar su pleno potencial. (UNESCO, 2005, p. 30)

De esta forma, se planteaba una educación de calidad compleja que involucra diversos elementos que se relacionan con diferentes esferas del ser humano para un aprendizaje holístico y pleno, un aprendizaje emocional y un aprendizaje de calidad.

En los años 90, Daniel Goleman publica su libro “Inteligencia Emocional” donde elabora a profundidad los conceptos de inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal planteados por Howard Gardner en el año 1983. Los cinco elementos de la inteligencia emocional propuestos por Goleman (1995) son: autoconocimiento, automotivación, autocontrol, empatía y relaciones sociales; por lo tanto, para ser inteligente emocionalmente se requiere desarrollar estos elementos. Si la persona tiene autoconocimiento podrá saber qué es lo que le motiva, lo que le disgusta y así conseguirá encontrar formas para mantenerse motivada ante los obstáculos y controlarse ante situaciones difíciles. Además, si la persona se conoce a sí misma también podrá reconocer las emociones empáticas y relacionarse con las otras personas, en general, de forma adecuada y equilibrada; tal habilidad le permitirá ponerse en los zapatos del otro sin perder su propia identidad.

Sin embargo, la academia continúa centrándose en formar maestros con capacidad intelectual suficiente para impartir contenidos, pero se desconoce si poseen las habilidades emocionales requeridas para dar una educación de calidad de acuerdo con los cuatro pilares propuestos por la UNESCO. Se imparte una educación fragmentada donde las emociones no se validan, sino que se pone el énfasis en el contenido a aprender de forma desvinculada con la realidad del aprendiente. En palabras de Rifkin:

El método científico no concuerda con prácticamente nada de lo que sabemos sobre nuestra propia naturaleza y la naturaleza del mundo. Niega el aspecto relacional de la realidad, prohíbe la participación y no deja sitio a la imaginación empática. En realidad, a los estudiantes se les pide que se conviertan en extraños respecto al mundo. (Rifkin, 2010, p. 598)

Por su parte, Morin (1999) asegura que, en los seres humanos, el desarrollo de la inteligencia está ligado al desarrollo afectivo y que las consecuencias de una disociación de ambos elementos pueden comprometer el desarrollo de la inteligencia y dar lugar a comportamientos irracionales.

Estos planteamientos teóricos, establecidos para responder a las necesidades educativas, han llevado a un modelo de aprendizaje más participativo y colaborativo dentro y fuera del aula mediante el cual los estudiantes aprenden a negociar y relacionarse con sus compañeros usando los contenidos curriculares como vehículo. En esta parte es necesario hacer hincapié en que el conocimiento se genera de forma colaborativa con la mediación del docente.

Capra (2002) plantea que en una organización viva (y las instituciones educativas lo son) la creación de conocimiento surge de forma natural al compartir con los compañeros lo que se aprende, pues compartir lo aprendido es algo satisfactorio para el ser humano.

El nuevo paradigma en educación coloca en el centro del proceso educativo al estudiante como ser integral y no a los contenidos. En este modelo, una educación de calidad permite, motiva y exige un aprendizaje más emocional donde todos los integrantes de la comunidad aprendiente (estudiantes y docentes) participan completamente y son conscientes de su subjetividad al tener mayores herramientas emocionales que les permiten conocerse a sí mismos y verse a sí mismos como parte del mundo que estudian.

Las emociones en el proceso educativo

Algunos autores han defendido la incorporación del “self” en el proceso educativo como un elemento que enriquece el aprendizaje.

La enseñanza, como cualquier actividad verdaderamente humana, surge de la propia interioridad, para bien o para mal. Mientras enseño, proyecto la condición de mi alma en mis estudiantes, mi asignatura y nuestra forma de estar juntos. Los enredos que experimento en el aula a menudo son ni más ni menos que las circunvoluciones de mi vida interior. Vista desde este ángulo, la enseñanza tiene un espejo para el alma. Si estoy dispuesto a mirarme en ese espejo y no huir de lo que veo, tengo la oportunidad de adquirir conocimiento de mí mismo, y conocerme a mí mismo es tan crucial para una buena enseñanza como conocer a mis estudiantes y mi asignatura. (Palmer, 1998, p. 2)

Este paradigma educativo ha traído consigo una revisión y un replanteamiento del concepto de inteligencia, del currículo, de los roles de los actores que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje y de los métodos de construcción de conocimiento, para responder de mejor manera a las necesidades de los beneficiarios de la educación y otorgar una educación de calidad.

Palmer (1998) expresa que la enseñanza se compone de tres aspectos que forman parte del paisaje interior del maestro y que ninguno puede ser dejado de lado: el intelecto, lo emocional y lo espiritual. Este autor advierte que, si se reduce la enseñanza al intelecto, esta se convierte en una abstracción fría; si se le reduce a las emociones, se volvería narcisista y, finalmente, si se le reduce a lo espiritual se perdería el ancla que la sujeta al mundo. Estos tres aspectos están conectados en una educación de calidad y juntos conforman una concepción de educación en la que los agentes participan plenamente del proceso educativo con su subjetividad. No es solamente el docente quien participa con su intelecto, emociones y espíritu, también el estudiante:

Por intelectual me refiero a la forma en que pensamos sobre la enseñanza y el aprendizaje, la forma y contenido de nuestros conceptos de cómo la gente sabe y aprende, de la naturaleza de nuestros estudiantes y nuestros sujetos. Por emocional me refiero a la forma en que nosotros y nuestros estudiantes nos sentimos mientras enseñamos y aprendemos, sentimientos que pueden agrandar o disminuir el intercambio entre nosotros. Por espiritual me refiero las diversas formas en que respondemos al anhelo del corazón de estar conectado con la amplitud de la vida: un anhelo que anima el amor y el trabajo, especialmente el trabajo llamado enseñar. (Palmer, 1998, p. 4)

Las habilidades emocionales se han convertido en un aspecto de calidad que facilita la promoción del desarrollo personal en las instituciones educativas al crear un ambiente de cordialidad y confianza que hace que el estudiante se sienta valorado y seguro.

La empatía permite acercarse al otro, sintonizar con él y, por tanto, es un aspecto clave en la relación educativa. Favorece la que podemos llamar “alianza educativa” entre profesor y alumno. La educación, de hecho, es un proceso de naturaleza relacional en el que la empatía asume gran importancia tanto en la construcción de significados compartidos, como en la aproximación, el encuentro, la comprensión y el cambio personal. (Martínez-Otero, 2011, p. 5)

En términos de calidad, la subjetividad y las emociones ya no son despreciadas, sino quedan incluidas de forma equilibrada en el proceso educativo. Palomera, Fernández-Berrocal y Bracket (2008) plantean la importancia del desarrollo de las habilidades emocionales en la formación inicial docente y es a partir de esta premisa que debe estimularse la inteligencia emocional desde el inicio de la carrera de enseñanza, pues sus emociones positivas aumentan su propio bienestar y colaboran en el ajuste de los aprendientes. En definitiva, no debería esperarse hasta que se les contrata para desarrollar estas habilidades emocionales ya que solo se traería más desgaste al exigirles dar lo que no tienen.

Ahora bien, es vital tomar en cuenta que la inteligencia emocional debe ser desarrollada en toda la comunidad educativa, no solo en pedagogos y aprendientes, sino también en el personal administrativo. Un estudio realizado por Gómez y Salas (2018) sobre el clima laboral en escuelas de Venezuela muestra la importancia del entendimiento y la comprensión emocional entre el gerente educativo y el personal de la institución para la formación de una comunidad inteligente emocionalmente. Por su parte, Vázquez de la Hoz (2007) señala que los directivos y los docentes con inteligencia emocional son capaces de manejar adecuadamente el clima emocional de su escuela, ejerciendo un liderazgo efectivo de equipo.

En conclusión

El modelo de calidad total en la industria aplicado a la educación no permite medir realmente la calidad, pues responde a otro segmento de la producción de bienes mientras que la educación es una actividad muy diferente en materia prima y, por ende, en metodologías. Además, el concepto de calidad en educación tiene una connotación ideológica y política que hace necesario adecuarlo a cada contexto, aunque, en general, pueden elaborarse ciertas pautas.

La autoevaluación del centro educativo y de sus diferentes sectores es una herramienta vital para monitorear el progreso hacia la obtención de la calidad esperada. Los indicadores de medición que se planteen para medir la calidad en una escuela en particular deben surgir del contexto y no ser tomados de un catálogo internacional de criterios de calidad, ni siquiera de una lista nacional, pues no es lo mismo educar en una escuela rural que en una escuela de ciudad, por ejemplo.

El concepto de calidad se ha ampliado para concebir al docente y al administrador educativo como seres integrales que participan en el proceso educativo, son socios que facilitan el proceso de aprendizaje del estudiante a través de habilidades emocionales como la empatía. En este contexto es necesario definir un perfil equilibrado de las competencias de ambos que permita balancear lo intelectual, lo emocional y lo espiritual. Desde la academia se deben impartir programas de desarrollo de habilidades emocionales para que tanto docentes como administradores puedan participar del proceso educativo de forma balanceada, no se desgasten innecesariamente y logren un equilibrio entre el currículo y la incertidumbre que resuelven cada día en su escuela.

Finalmente, el mejoramiento de la educación es más un aspecto de voluntad para cambiar de manera paulatina y no una transición radical apresurada que haga perder el norte. Para esto es necesario un liderazgo con una visión clara del resultado que desea obtenerse. Como comunidad educativa debe establecerse el perfil del estudiante que se desea graduar y así elaborar el plan estratégico que le llevará a alcanzar ese perfil. El administrador educativo en solitario no logrará este mejoramiento de la calidad, debe capacitar a sus maestros y proveerles el acompañamiento que necesitan durante este proceso.

Referencias bibliográficas

- Aguerrondo, I. (1993). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. <https://bit.ly/3oirmCH>
- Bodero H. (2014). El impacto de la calidad educativa. *Apuntes de Ciencias Sociales*, 112-117.
- Capra, F. (2002). *Las conexiones ocultas*. Editorial Anagrama.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Vergara Editor, S. A.
- Gómez, M. y Salas, M. (Enero - Junio de 2018). Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y Clima Laboral en Escuelas Bolivarianas venezolanas. KOINONIA. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas*, III (5), 22-29.
- González, F., Rosa, F. R., y David, G. H. (1999). Modelo Europeo de gestión de calidad. *Revista de Educación*, 353-364.
- Miranda, J. F., y Miranda, J. B. (2012). Reflexiones sobre la calidad de la educación y sus referentes: el caso México. *Educere*, 43-52.
- Martínez-Otero, V. (2011). La empatía en educación: estudio de una muestra de alumnos universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14 (4), 174-190. <https://bit.ly/3wwAyak>
- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Santillana y UNESCO.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2005). *EFA Global Monitoring Report*. UNESCO. <https://bit.ly/3n0ad1c>
- Palmer, P. (1998). *The courage to teach* [El coraje de enseñar]. Jossey-Bass.
- Palomera, R., Fernández-Berrocal, P., y Brackett, M. (Setiembre de 2008). La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 6(2), 437-454.
- Rifkin, J. (2010). *La civilización empática*. Paidós.
- Vázquez de la Hoz, F. (Enero-junio de 2007). Inteligencia emocional en las organizaciones educativas. *Psicogente*, 10 (17), 42-59.