



	Plan de Gestión para la Convivencia Escolar en el CEST				
	Fecha Emisión	Edición	Código	N° de Páginas	
	30 Marzo 2013	N° 004	CEST - 0409	21/21	
Responsable	Revisado por	Aprobado por	Ubicación		
A. de la Fuente / R. Castro	Consejo de Coordinación	Representantes de la CEP	Área Ambiente y Convivencia		
Dirigido a : Comunidad Educativo Pastoral - CEP					

1. Introducción

El Plan para la Convivencia Escolar es un documento que sirve para concretar la organización y el funcionamiento del Centro Educativo Salesianos Talca – CEST, en relación con la convivencia y establecer las líneas generales del modelo de convivencia, los objetivos específicos a alcanzar, las normas que la regularán y las actuaciones a realizar en este ámbito para la consecución de los objetivos planteados. **Es un proyecto de reflexión y pensamiento en el que se marcan las líneas de actuación para la mejora de la convivencia en el Centro.**

El enfoque de la convivencia en nuestro Centro tiene una visión constructiva y positiva, por lo que las actuaciones van encaminadas al desarrollo de comportamientos adecuados para convivir mejor y resolver conflictos, a través de la participación, de unos buenos cauces de comunicación y de la prevención de problemas de conducta. Para lo cual este Plan viene a complementar el trabajo realizado en el CEST.

La respuesta educativa del equipo directivo y el profesorado en el Centro Educativo es la de promover la actitud de participación del alumnado a través de los principios y directrices que ofrece el Proyecto Educativo Pastoral Salesiano y el Manual de Convivencia del CEST mediante el diálogo, el respeto y la comunicación para solucionar cualquier conflicto.

No queremos limitar la convivencia a elementos organizativos sino también, y sobre todo, desarrollar contenidos que contribuyan a la formación del alumnado. Entendemos la convivencia y la participación como parte del aprendizaje. No consideramos la convivencia como una mera aplicación de medidas disciplinarias, sino como uno de los objetivos de la educación. Para conseguir una buena convivencia en el Centro y para lograr un clima participativo y democrático es necesario potenciar estas conductas. Para ello se fomenta la participación a través de la elección de directivas de curso, del Centro general de alumnos, de la participación en el Consejo Escolar, del Comité de Convivencia

Escolar, etc. Además, pretendemos desarrollar en los alumnos una serie de valores y habilidades de comunicación y de relación social.

2. Análisis de la Realidad

2.1. Situación actual de la Convivencia en el Centro Educativo

¿Qué ocurre en Educación Prebásica y en el Primer Ciclo Básico?

Los alumnos de estos cursos presentan, por lo general, escasas situaciones conflictivas aunque es bueno tomar nota de algunos comportamientos inadecuados e ir llevando a cabo una acción correctiva y, sobre todo, preventiva de cara a etapas posteriores y más conflictivas.

Los problemas de convivencia suelen darse cuando se produce alguna de estas situaciones por parte del alumno:

- No asistir al Centro Educativo regularmente y/o no ser puntual.
- No prestar atención.
- No esforzarse en el trabajo diario.
- Ser inconstantes.
- No participar activamente en el desarrollo de la clase.
- Acusarse entre ellos.
- Aislarse voluntariamente.
- No guardar el turno a la hora de hablar.
- No utilizar las normas de educación.
- No cuidar el material personal o escolar y el mobiliario.
- Responder violentamente a una ofensa, intencionada o no intencionada.
- Practicar chantaje emocional entre iguales.

¿Qué ocurre en el Segundo Ciclo Básico y Enseñanza Media?

Es aquí donde se producen más situaciones conflictivas y son además de mayor envergadura. Podríamos dividir estos problemas de convivencia en los siguientes bloques:

1. Resistencia al aprendizaje. Comportamientos realizados para evitar las situaciones de enseñanza propuestas para el grupo como:

- No asistir al Centro Educativo regularmente y/o no ser puntual.
- No realizar las tareas de forma habitual o no terminar los trabajos en el tiempo establecido.
- No participar activamente en el desarrollo de la clase.
- No atender a las explicaciones o distraerse.
- No tener la Agenda del CEST a disposición del profesorado.
- Incumplir las sanciones.
- Distraerse con facilidad.
- No acatar instrucciones.

2. Trato inadecuado. Faltas de respeto a las normas de urbanidad o a las formas de relación social que se consideran aceptables como:

- Desconsideración verbal o gestual hacia compañeros
- Desconsideración verbal o gestual hacia profesores
- No venir al Centro Educativo correctamente uniformado y/o aseado
- No mantener la sala de clases limpia y ordenada
- No cuidar el material propio, de los compañeros o del Centro y/o las instalaciones
- Alborotar y/o quedarse en los pasillos en los recreos
- Utilizar palabras malsonantes
- No sentarse correctamente

3. Conductas disruptivas. Comportamientos “objetivamente no agresivos” que deterioran o interrumpen el proceso de enseñanza aprendizaje como:

- Desobedecer al profesor
- Interrumpir la clase hablando con los compañeros, riéndose, mirando hacia atrás... mientras el profesor explica
- No dejar atender a los compañeros o interrumpir su trabajo
- Levantarse del puesto sin permiso o salir del aula
- No respetar el turno de palabra o no levantar la mano para intervenir

4. **Conductas agresivas.** Comportamientos intencionados que se realizan para dañar a otra persona y que causan placer o recompensan al que las realiza como:

- Amenazar, hacer zancadillas, empujar...
- Dar portazos o tratar mal las instalaciones o el mobiliario
- Resolver violentamente los conflictos: pegarse o pedir a otros que peguen a un compañero.
- Manifestar con gesto y palabras su mal humor y enojo

Entre las causas podemos indicar las siguientes:

- En el **alumnado** podemos encontrar falta de motivación y responsabilidad, dificultades de aprendizaje, impulsividad, falta de disciplina y poca reflexión, falta de herramientas para resolver los conflictos adecuadamente, influencia negativa de las nuevas tecnologías (por un uso inadecuado), no reconocer la autoridad del adulto y profesor. En el caso de alumnos de recién ingreso al CEST se observa un desconocimiento de las normas y hábitos del Centro Educativo y por lo tanto una necesidad de explicar con claridad la cultura de nuestro Centro y qué se espera de un alumno que se incorpora al mismo.
- En algunas **familias** encontramos falta de colaboración y/o implicación en los aspectos escolares (no revisan si traen el material a clase, si trabajan en casa, si llevan deberes o “avisos” de los profesores en la Agenda Escolar, entre otros) e incluso a veces excesiva delegación de la educación del hijo en el Centro Educativo o desautorización del profesor/a y justificación de conductas del alumno. En ocasiones se señala que es necesario un cambio de actitud, por ejemplo en la dosificación de la televisión, computador, videojuegos, en la insistencia en los valores (respeto, solidaridad, compañerismo...), límites y normas claras.
- En el **profesorado** perjudica la situación de “desprestigio social” y falta de reconocimiento a la labor docente, todo se cuestiona o tienden a descalificar al profesional en su tarea educativa.

Respuesta del Centro Educativo ante estas situaciones

La respuesta educativa del CEST es la de promover la actitud de participación de los distintos sectores de la Comunidad Educativa Pastoral a través de los mecanismos que ofrece el Manual de Convivencia y la forma de organización y gestión del CEST y de la normativa vigente. Así, siempre se procurará seguir cauces de diálogo, respeto y comunicación para solucionar cualquier conflicto y, además, se procurará potenciar la mejora de la convivencia a través de la adquisición de habilidades de enfrentamiento a los conflictos.

El Centro Educativo da respuesta a esta problemática desde diferentes ángulos que conllevan distintas acciones:

- ✓ La dedicación de personal del Centro Educativo (Orientador, psicólogo, inspectores, entre otros) a la detección, análisis y tratamiento de estas situaciones.
- ✓ El acompañamiento de tutores/as y profesores/as al alumnado.
- ✓ El trabajo de Orientación en los cursos.
- ✓ La aplicación de las Normas de Convivencia del Centro Educativo.
- ✓ La relación frecuente con las familias del alumnado.

2.2. Relación con las familias

Los padres y madres son los primeros responsables de la educación de sus hijos y deben participar e intervenir adecuadamente en el proceso educativo. El CEST les ofrece información, asesoramiento y formación a través de los medios más aptos para ello.

La relación que mantiene habitualmente el Centro Educativo con las familias del alumnado es buena, habitual y fluida y se articula a través de:

- Reuniones generales con las familias de un curso o un ciclo, en las que reciben informaciones puntuales acerca de la marcha académica, tutorial, pastoral y extraescolar.
- Entrevistas personales con los/as tutores/as en las que pueden recibir o intercambiar opiniones y sugerencias acerca de los procesos educativos del Centro Educativo.

- Entrevistas personales con el profesorado, para poder recibir informaciones y orientaciones prácticas acerca de una determinada área/materia.
- Entrevistas con integrantes del Equipo multidisciplinar, para promover y guiar la intervención educativa, la eliminación de condicionantes negativos del ambiente familiar y el seguimiento de aquellos padres que lo necesiten para la aplicación de los programas puntuales que se lleven a cabo.
- La Escuela de Padres y/o Jornadas pastorales, que persigue la formación permanente de los padres, a través de la reflexión común sobre la convivencia familiar, del intercambio de experiencias y del aprendizaje de técnicas educativas, en un ambiente libre y liberador de la persona, en un clima de cercanía y amistad que capaciten el diálogo y la aceptación mutuas.
- Los momentos de formación mensual en reunión de padres y apoderados.
- Los servicios del Centro Educativo en secretaría, porterías, administración y otras dependencias del Centro.
- La página Web del Centro Educativo y periódico institucional "Punto de Encuentro".

De cualquier asunto significativo que tenga que ver con la conducta de un alumno, los padres tienen inmediato conocimiento, bien por escrito, por teléfono o través de la entrevista. La respuesta de las familias a este respecto es, en general, pronta, receptiva y de colaboración.

Existe el Centro General de Padres y Apoderados, cuyo Directorio mantiene un estrecho contacto con la dirección del Centro Educativo y ambos organismos cooperan para lo que mutuamente se solicitan.

La formación de las familias es una necesidad que aparece cada vez más demandada en las reuniones que se realizan y en las tutorías individualizadas. En este sentido es interesante la difusión no sólo de nuestra Escuela de Padres, sino las Jornadas y charlas de formación que el CEST promueve durante el año educativo pastoral

3. Objetivos que se pretender alcanzar

3.1. Objetivo General

Fortalecer un ambiente de convivencia escolar, en clima de familia, que favorezca el desarrollo integral de las personas en los procesos educativos pastorales

3.2. Objetivos específicos

- a) Efectuar un diagnóstico preciso de la realidad escolar en el terreno de la convivencia y plantear propuestas de actuación.
- b) Mejorar las relaciones entre todos los miembros de la Comunidad Educativa, implicándolos en actividades encaminadas a facilitar la convivencia en el CEST.
- c) Prevenir los conflictos dentro y entre los distintos sectores de la Comunidad Educativa.
- d) Fomentar la implicación de las familias, tanto en las transmisión de valores a sus hijos que favorezcan la convivencia en la familia, en el Centro Educativo y en la colaboración con los profesores en la tarea educativa.
- e) Formar en los valores propios de una sociedad democrática, participativa y tolerante.
- f) Fomentar un ocio activo y unos hábitos de conducta que contribuyan a una vida saludable.
- g) Desarrollar las capacidades de toma de decisiones responsables, y aprender a decir NO frente a influencias o presiones negativas.
- h) Crear un ambiente de trabajo en equipo, potenciando actividades grupales que logren en nuestros alumnos un clima de sana y alegre convivencia.
- i) Potenciar la comunicación del Centro con los padres, a fin de que se impliquen plenamente en la educación de sus hijos.
- j) Mejorar la comunicación entre todos los miembros de la Comunidad Educativa.
- k) Mejorar el grado de aceptación y cumplimiento de las normas del Centro Educativo.
- l) Prevenir el ausentismo escolar y mejorar la puntualidad.

Para la formulación del Plan de Convivencia trabajaremos **2 Objetivos Estratégicos con sus respectivas líneas de Acción** que dan respuesta al Objetivo General y los Objetivos Especifico formulados por la Comunidad Educativo pastoral.

ÁMBITO de GESTION	5. Gestión Convivencia Escolar
Objetivo Estratégico	Líneas de Acción
<p>5.1. Fortalecer el clima escolar, favoreciendo el desarrollo integral de las personas, de acuerdo a los procesos educativo-pastorales</p>	<p>a) <i>Adecuando la gestión del área de Ambiente y Convivencia a las nuevas exigencias educativo pastorales del CEST.</i></p> <p>b) <i>Fomentando un clima escolar que promueva un sistema transparente de confianza para la resolución de conflicto.</i></p> <p>c) <i>Estableciendo mecanismos de convivencia escolar que permitan acompañar el proceso educativo pastoral en el aula.</i></p>
<p>5.3. Crear en los educandos conciencia por el respeto y cuidado del ambiente, por una vida saludable, tanto en lo físico, psicológico y actitudinal.</p>	<p>a) <i>Estableciendo sistemas de prevención y autocuidado</i></p>

4. Formulación del Plan de Convivencia

ÁMBITO de GESTION	5. Gestión Convivencia Escolar.
Objetivo Estratégico	5.1. Fortalecer el clima escolar, favoreciendo el desarrollo integral de las personas, de acuerdo a los procesos educativo- pastorales

Línea de Acción	Actividades	Indicador de Logro	Plazos	Responsables	Recursos/ Costos
5.1.A. Adecuando la gestión del área de Ambiente y Convivencia a las nuevas exigencias educativo pastorales del CEST.	5.1.A.1. Revisión, actualización y difusión del Plan de Gestión para la Convivencia Escolar en el CEST	Documento Digitalizado y manuscrito.	Abril	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 10 hrs. hombre
	5.1.A.5. Readecuación de los roles y funciones de los integrantes del equipo de Ambiente y Convivencia a partir de las necesidades..	Manual de Roles y Funciones de los integrantes del Equipo de ambiente actualizado.	Mayo	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre
	5.1.A.8. Conformación anual del Comité de la Buena Convivencia Escolar (C.B.C.E.)	Acta de Conformación del C.B.C.E.	Marzo	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 3 hrs. hombre
	5.1.A.9. Articulación de las propuestas que emanen del Comité de la B. Convivencia Escolar y el Equipo de Ambiente y Convivencia en beneficio del Buen Clima Escolar.	Acta de articulación del Comité y acta de reuniones del Equipo. Ambiente.	Abril	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 4 hrs. hombre

Línea de Acción	Actividades	Indicador de Logro	Plazos	Responsables	Recursos/ Costos
5.1.B.Fomentando un clima escolar que promueva un sistema transparente de confianza para la resolución de conflicto.	5.1.B.1. Actualización de procedimientos y protocolos de Convivencia Escolar de acuerdo a las normativas vigentes	Documento :”Protocolo de procedimientos de la Convivencia Escolar”	Abril	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos 10 hrs. hombre.
	5.1.B.3. Socializar con la CEP el protocolo de actuación frente a la resolución de conflictos escolares.	Lista de asistencia a reunión del personal del CEST.	Junio	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 2 hrs. hombre
	5.1.B.6. Creación de instancias de participación juvenil en la semana de buena convivencia escolar	Programa de la Semana de la Buena Convivencia Escolar en el CEST.	Mayo	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre \$ 200.000 anuales
	5.1.B.8. Formación de los encargados de ambiente de los cursos de 7° a 4° medios, orientándolos a la mediación y la resolución de conflictos.	Registro Fotográfico y firma de asistencia.	Abril- Julio- Octubre	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre.
	5.1.B.9. Diagnóstico del Clima Escolar y planteamientos de propuestas de actuación.	Instrumento de Evaluación Diagnóstica y Decálogo de actuación según resultados.	Octubre	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 8 hrs. hombre
	5.1.B.10. Complementación del Buenos Días con mensajes para fomentar la buena convivencia escolar.	Calendario de Buenos Días.	Marzo a Noviembre	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre
	5.1.B.11. Organización del trabajo de la brigada escolar.	Horarios y funciones definidos de la brigada escolar.	Marzo a Noviembre	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre
	5.3.B.12. Hacer de “SALESIN” el símbolo que promueve el ambiente limpio y el cuidado del entorno.	Evidencia fotográfica	Mayo a noviembre	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre

Línea de Acción	Actividades	Indicador de Logro	Plazos	Responsables	Recursos/ Costos
5.1.C. Estableciendo mecanismos de convivencia escolar que permitan acompañar el proceso educativo pastoral en el aula.	5.1.C.1. Evaluación de las condiciones y el clima de trabajo en el aula para mejorar la calidad de los aprendizajes	Instrumento de evaluación del clima de aula.	Septiembre	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 8 hrs. hombre
	5.1.C.4. Difusión del manual de convivencia a todos los estamentos del CEST, a través de los Consejos de curso, Buenos días, Centro de alumnos, Reunión de PPAA.	Acta de recepción en reunión de PPAA. y firma en la agenda escolar.	Marzo	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 8 hrs. hombre
	5.1.C.6. Desarrollo de campañas que favorezcan un clima sereno de convivencia escolar	Registro fotográfico y publicación de campañas en pág. Web y Punto de Encuentro	Abril – Junio-Septiembre	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre
	5.3.C.7. Organizar con los encargados de ambiente y Convivencia de los cursos investigación y exposición en sus cursos sobre como cultivar un buen clima de aula	Publicación y difusión de la investigación sobre daños ecológicos.(página web y punto de encuentro, murales de cursos)	Julio y Octubre	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 10 hrs. hombre

Objetivo Estratégico	5.3. Crear en los educandos conciencia por el respeto y cuidado del medio ambiente, por una vida saludable, tanto en lo físico, psicológico y actitudinal.
-----------------------------	---

Línea de Acción	Actividades	Indicador de Logro	Plazos	Responsables	Recursos/ Costos
5.3.B. . Estableciendo sistemas de prevención y autocuidado.	5.3.B.1. Implementar un set de folletos informativos que ayuden a los estudiantes a tomar conciencia sobre la prevención de accidentes en sus juegos y actividades educativas ordinarias.	Entrega y difusión del folleto.	Mayo	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 10 hrs. hombre
	5.3.B.2. Evaluar con los encargados de Ambiente de los cursos mayores el “Plan de Emergencia Escolar”	Pauta de evaluación del plan de emergencia escolar.	Mayo	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre
	5.3.B.3. Readecuar a las necesidades del CEST el “Plan de Emergencia Escolar”	Plan de emergencia escolar mejorado.	Mayo	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre
	5.3.B.4. Desarrollar en forma permanente campañas de prevención de accidentes o catástrofes naturales en conjunto con el comité paritario del CEST.	Registro Fotográfico y artículo en Punto de Encuentro.	Agosto	Coordinador Área de Ambiente	Computador – insumos. 6 hrs. hombre

Cronograma de Trabajo Año 2016

Actividades	Primer Semestre						Segundo Semestre					
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
5.1.A.1. Revisión, actualización y difusión del Plan de Gestión para la Convivencia Escolar en el CEST				X								
5.1.A.5. Readequación de los roles y funciones de los integrantes del equipo de Ambiente y Convivencia a partir de las necesidades..					X							
5.1.A.8. Conformación anual del Comité de la Buena Convivencia Escolar (C.B.C.E.)			X									
5.1.A.9. Articulación de las propuestas que emanen del Comité de la B. Convivencia Escolar y el Equipo de Ambiente y Convivencia en beneficio del Buen Clima Escolar.				X								
5.1.B.1. Actualización de procedimientos y protocolos de Convivencia Escolar de acuerdo a las normativas vigentes				X								
5.1.B.3. Socializar con la CEP el protocolo de actuación frente a la resolución de conflictos escolares.						X						
5.1.B.6. Creación de instancias de participación juvenil en la semana de buena convivencia escolar					X							
5.1.B.7. Jornada de inducción, socialización e internalización sobre el manual de convivencia a los alumnos			X									
5.1.B.8. Formación de los encargados de ambiente de los cursos de 7° a 4° medios, orientándolos a la mediación y la resolución de conflictos.				X			X			X		
5.1.B.9. Diagnóstico del Clima Escolar y planteamientos de propuestas de actuación.										X		
5.1.B.10. Complementación del Buenos Días con mensajes para fomentar la buena convivencia escolar			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5.1.B.11. Organización del trabajo de la brigada escolar			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5.1.B.12. Hacer de "SALESIN" el símbolo que promueve el ambiente limpio y el cuidado del entorno.					X	X	X	X	X	X	X	
5.1.C.1. Evaluación de las condiciones y el clima de trabajo en el aula para mejorar la calidad de los aprendizajes									X			
5.1.C.4. Difusión del manual de convivencia a todos los estamentos del CEST, a través de los Consejos de curso, Buenos días, Centro de alumnos, Reunión de PPAA.			X									
5.1.C.6. Desarrollo de campañas que favorezcan un clima sereno de convivencia escolar				X		X			X			
5.1.C.7. Organizar con los encargados de ambiente y Convivencia de los cursos investigación y exposición en sus cursos sobre como cultivar un buen clima de aula							X			X		
5.3.B.1. Implementar un set de folletos informativos que ayuden a los estudiantes a tomar conciencia sobre la prevención de accidentes en sus juegos y actividades educativas ordinarias.					X							

Área Ambiente y Convivencia**Plan de Gestión para la Convivencia Escolar en el CEST**

5.3.B.2. Evaluar con los encargados de Ambiente de los cursos mayores el "Plan de Emergencia Escolar"					X								
5.3.B.3. Readecuar a las necesidades del CEST el "Plan de Emergencia Escolar"					X								
5.3.B.4. Desarrollar en forma permanente campañas de prevención de accidentes o catástrofes naturales en conjunto con el comité paritario del CEST.								X					

5. Difusión, Seguimiento y Evaluación del Plan

Una vez finalizada la elaboración del Plan de Convivencia Escolar, se dará a conocer al Consejo de Coordinación, al Consejo de Profesores, para su informe, y al Consejo Escolar, para su aprobación.

A partir de ese momento se procederá a su difusión a través de los medios con que cuenta el CEST: reuniones, entrevistas, Agenda Escolar, página web del Centro Educativo, periódico Institucional “Punto de Encuentro”. El Comité de la Buena Convivencia Escolar tiene como tarea hacer el seguimiento periódico y sistemático del mismo. Dado que en la composición de ésta están representados todos los sectores de la Comunidad Educativa, serán los miembros de la Comisión los encargados de recoger la información en cada uno de sus estamentos para someterla a análisis, valorarla y proponer e implementar los ajustes necesarios de manera inmediata.

Al Término del año Educativo Pastoral, se revisará el Plan de Convivencia con objeto de analizar la evolución del estado de la convivencia en el Centro Educativo e incorporar al mismo las propuestas de mejoras. Esta revisión será aprobada por el Consejo Escolar.

Para poder llevar a la práctica de forma adecuada este Plan de Convivencia consideramos imprescindible tener una adecuada formación, encaminada a potenciar la capacidad del profesorado tanto en la resolución de conflictos, como en su capacidad para atender situaciones relacionadas con la convivencia y las situaciones conflictivas. Para ello creemos necesario la Formación Permanente del Profesorado en estos aspectos; destacando temas como:

- Cómo mejorar el diálogo con los alumnos.
- Motivación.
- Habilidades de comunicación: la importancia de la asertividad.
- Resolución de conflictos dentro del aula: Intervención ante problemas de conducta, violencia en las aulas y maltrato entre compañeros.
- Estrategias para fomentar la participación del alumnado.
- Inteligencia emocional.