



MANEJO DE HABILIDADES SOCIALES E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN AMBIENTES UNIVERSITARIOS

Recepción: 09/08/2012 Revisión: 11/12/2012 Aceptación: 11/01/2013



Urdaneta, Geovanni

Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela
geovanni.urdaneta@urbe.edu



Morales, Milton

Universidad de Carabobo, Venezuela
mmvielman@hotmail.com

RESUMEN

El presente estudio estuvo dirigido a analizar el manejo de habilidades sociales e inteligencia emocional por estudiantes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, extensión subregión Guajira. Para el logro de este objetivo se abordaron los postulados teóricos de Hidalgo y Abarca (2009), Santrock (2006), Caballo (2005), Kelly (2000), Goleman (1998) y Cooper (1998), entre otros. El tipo de investigación fue analítica-descriptiva, con un diseño no experimental de naturaleza transversal, seleccionando de manera estratificada una muestra de 91 estudiantes ubicados en diferentes semestres. Para la recolección de los datos se utilizaron dos escalas Likert, una para medir habilidades y otra para inteligencia emocional, validadas por expertos, así mismo se aplicó la prueba de expertos, como piloto obteniendo una confiabilidad alta de 0.89 y 0.96 respectivamente. Asimismo, los resultados obtenidos fueron analizados a través de la estadística descriptiva, evidenciándose el manejo de manera global de las habilidades sociales, sin embargo, los componentes no verbales e interacción social se identificaron con debilidad en su desarrollo. En cuanto a la inteligencia emocional, las habilidades interpersonales como intrapersonales se presentan fortalecidas en su desarrollo, en contraste con las habilidades de influencia, liderazgo y catalizador de cambio, encontrándose disperso los resultados entre los niveles alto y bajo con respecto al manejo de las mismas por la muestra objeto de estudio. Se concluye que el deficiente manejo de los componentes de las habilidades sociales impiden al estudiante universitario interactuar de manera efectiva y eficaz, al igual que disminuye el propio valor de las personas y capacidad de repuestas de aproximación por parte de los demás; considerando que la falta de manejo de estas, propician perturbaciones cognitivas o afectivas que obstaculizan el establecimiento de relaciones de intercambio favorables.

Palabras clave: Habilidades sociales, Inteligencia emocional, Componentes no verbales, Interacciones sociales.



MANAGEMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SOCIAL SKILLS IN UNIVERSITY ENVIRONMENTS

ABSTRACT

This study aimed to analyze the use of social skills and emotional intelligence for students of the University Institute of Technology Extension Maracaibo Guajira Sub Region. To achieve this goal addressed the theoretical and covers Hidalgo and Abarca (2009), Santrock (2006), Caballo (2005), Kelly (2000), Goleman (1998) and Cooper (1998), among others. The research was analytical-descriptive, non-experimental design with a cross sectional study, stratified so selecting a sample of 91 students located in different semesters. To collect data using two Likert scales to measure skills and one another for emotional intelligence, validated by experts and same test was applied expert as pilot obtaining a high reliability of 0.89 and 0.96 respectively. Furthermore, the results were analyzed by descriptive statistics, showing a global management of social skills, however, components and nonverbal social interaction is identified with weakness in its development. As for emotional intelligence, interpersonal and intrapersonal skills are strengthened in their development, in contrast to the skills of influence, leadership and change catalyst, being dispersed outcomes between high and low with respect to the management of these by the sample under study. We conclude that the poor management of the components of social skills prevent college student interact effectively and efficiently, as well as decreases the actual value of people and capability approach responses by others, and whereas the they lack management, cognitive or emotional disturbance conducive, that hinder the establishment of favorable terms of trade.

Keywords: Social skills, Nonverbal components, Social interactions.

GESTIONE DELLE ABILITÀ SOCIALI E INTELLIGENZA EMOZIONALE NEGLI AMBIENTI UNIVERSITARI

RIASSUNTO

Questo studio è indirizzato ad analizzare la gestione delle abilità sociali e l'intelligenza emozionale da studenti dell'Istituto Universitario di Tecnologia di Maracaibo. Estensione: Sub Regione Guajira. Per raggiungere questo scopo, si sono studiati i postulati teorici di Hidalgo e Abarca (2009), Santrock (2006), Caballo (2005), Kelly (2000), Goleman (1998) e Cooper (1998) tra altri. Il tipo di ricerca è analitica-descrittiva con un disegno non sperimentale, trasversale. Si è selezionato, in modo stratificato, un campione di 91 studenti iscritti in diversi semestri. Per la raccolta dati, si sono usate due scale Likert, una per misurare le abilità e l'altra per l'intelligenza emozionale. Si è applicata la prova degli esperti e si è ottenuto una affidabilità alta di 0,89 e 0.96 rispettivamente. I risultati ottenuti si sono analizzati secondo la statistica descrittiva e si è messo in evidenza la gestione globale delle abilità sociali. Nonostante, i componenti non verbali e l'interazione sociale si sono individuati con debolezza nel loro sviluppo. In quanto riguarda l'intelligenza emozionale, le abilità interpersonali quanto le intrapersonali si presentano rafforzate nel loro sviluppo, in contrasto con le abilità di influenzare, leadership e catalizzatore di cambio di cui il risultato tra i livelli alto e basso è disperso con rispetto alla gestione delle stesse da



parte del campione di studio. Si conclude che la defficiente gestione dei componenti delle abilità sociali impediscono allo studente universitario interattuare in modo efficace ed effettivo, così come viene diminuito il proprio valore delle persone e le capacità di risposta di approccio da parte degli altri. Si considera che la mancanza della gestione di queste promuovono confusioni cognitive o affettive che ostacolano lo stabilimento di relazioni di interscambio favorevoli.

Parole chiave: Abilità sociales, Intelligenza emozionale, Componenti non verbali, Interazione sociale.

INTRODUCCIÓN

El mundo está cambiando a un ritmo acelerado y esto exige darle al desarrollo de las habilidades sociales la importancia adecuada, sobre todo en el manejo de las emociones y las relaciones interpersonales. Según la consideración tradicional, la educación se centraba esencialmente en la función de enseñar, concepción que ha venido cambiando en la actualidad, prevaleciendo sobre todo el proceso permanente de aprendizaje de cada persona, cónsono con la realidad y contexto social donde se desenvuelve.

Desde esa línea de pensamiento, la educación debe buscar formar individuos sanos en lo afectivo y racional para que funcionen dentro de un contexto cultural dado, en las dos vertientes contradictorias y complementarias de conservar y transformar ese escenario para así lograr el equilibrio ideal entre el corazón y la mente. En tal sentido, si la educación debe servir para algo, tal y como lo plantea Suárez (2001), es para que las personas sepan enfrentarse con éxito a las demandas y exigencias que le impondrá su vida. Es decir, deben dotarse de habilidades y competencias necesarias para ser felices, o lo que es lo mismo, mantener un adecuado estado de bienestar psicosocial.

Según Pérez (2000), la Organización Mundial de la Salud, desde 1993 exhorta hacia una promoción de la salud pública de modo especial, matizando el requerimiento de considerar la salud mental y psicosocial como ejes fundamentales del proceso educativo. Dentro de ese mismo accionar, la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2008), propone la iniciativa de aprender habilidades para la vida, aprendizaje básicos que facilitan llevar a cabo un proyecto de vida más saludable emocionalmente, propiciando con su manejo las relaciones con uno mismo, con las demás personas y con el entorno social más amplio, de una forma no agresiva, ni inhibida, sino asertiva, que permitan el conocimiento de uno mismo, una conversación fluida y eficaz, tomar decisiones en consenso, entre otras acciones humanas.

En correspondencia con lo antes descrito, Caballo (2005) plantea que el manejo de habilidades sociales es la capacidad que las personas poseen de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás, lo que apuntala hacia la capacidad del individuo de captar los estímulos provocados por los otros en él, a través de los componentes conductuales verbales y no verbales, con el fin de realizar una interrelación efectiva. Por consiguiente, su adecuado manejo es sinergia de la inteligencia emocional, como especial destreza en las relaciones sociales, ya que a través de estas se controlan



emocionalmente los individuos con sus relaciones interpersonales; en ese sentido, existen referencias que permiten valorar las habilidades sociales como elemento determinante en la conducta de los individuos adolescentes, tan necesarios para un exitoso desempeño en la sociedad actual, donde las exigencias de la contemporaneidad son superiores a las de ayer e inferiores a las de mañana.

Para la mayoría de los individuos, el establecimiento de relaciones con otras personas, es un objetivo deseado o una experiencia reforzante; en consecuencia, las relaciones sociales pueden considerarse como eventos gratificadores para la mayor parte de las personas. No obstante, Kelly (2000) señala que para conseguir cada uno de estos objetivos socialmente deseables, es preciso que las personas dominen y manejen una serie de habilidades conductuales relativamente bien organizadas.

Esta idea es reforzada por Stanford (2004), al exponer que el hombre aprende a convivir con los demás de manera humana, es decir, el hombre debe ser humano, por lo que debe adquirir habilidades necesarias para llevar una vida acorde y aprender a vivir en un contexto de tal forma que lo beneficie a él y al mundo que lo rodea, para así poder establecer relaciones sociales que lo beneficien a él y su entorno inmediato.

Con base en esos planteamientos, es imperiosa la necesidad de estimular en los estudiantes no solo su nivel cognoscitivo, sino también sus dimensiones personales, emocionales y sociales, que le permitan interactuar en cualquier ámbito, por ello que cada día es más notorio ver número significativo de individuos que adolecen del manejo de habilidades necesarias para relacionarse adecuadamente con los demás en las interacciones cotidianas.

Especialmente, el estudiante joven se enfrenta a situaciones nuevas que requieren del manejo de habilidades sociales y control de sus emociones, permitiéndole conocer gente y enfrentar situaciones imprevistas, como garantía de un eficaz desenvolvimiento en todas las áreas donde se desenvuelve, tomando en cuenta las características de estas personas en cuanto a los aspectos étnicos y fisiológicos, los cuales puede influir de manera directa en sus relaciones sociales.

Las implicaciones antes descritas no eximen al sector educativo, donde se evidencia que los actores involucrados en el quehacer educativo universitario dejan a un lado el manejo de esas habilidades, así como el componente emocional del estudiante, centrándose exclusivamente en el aspecto intelectual, obviando su capacidad de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás; razón por la cual cobra vigencia el enfoque de la inteligencia emocional, abordada por medio de la habilidad que tiene una persona para enfrentarse a las situaciones que se le presenten en el ambiente universitario.

En ese sentido, Goleman (1998) considera la inteligencia emocional como las capacidades para éxitos en los estudios y en el aspecto práctico de la vida; así como la habilidad para ser capaz de motivarse, persistir frente a una decepción, controlar los impulsos y evitar los trastornos, al igual que impulsa al individuo a mejorar la capacidad de raciocinio, y al mismo tiempo ayuda a manejar los estados de ánimos que puedan perturbar



las relaciones con el entorno y la persona misma. Considerándose así que la motivación, la comunicación y la empatía son medios que permiten modelar la conducta de las personas en función de las bases neuropsicológicas.

Desde la perspectiva psicosocial, el manejo de las habilidades sociales, y por ende funcionar emocionalmente de modo equilibrado, es sinónimo de formas de vida y estilo de convivencia, de allí que sean las que dan cara a la vida social, situación de la cual no están exentos los estudiantes universitarios, quienes no solo tienen la obligación de formarse intelectualmente, sino que además su proceso de formación permanente les exige estar interactuando con sus aliados o pares de aprendizaje, así como con los profesores, quienes son medidores o facilitadores dentro del ámbito educativo universitario.

No obstante, las debilidades en cuanto al manejo de habilidades sociales pudieran generar problemas en los estudiantes, particularmente en los de la subregión Guajira, donde se evidencia déficit en los niveles de bienestar, perturbación en las relaciones interpersonales, bajo rendimiento académico, distorsión en las conductas, poca participación en clase, temor a las exposiciones orales, lo cual pudiese ser producto de su idiosincrasia, ya que se evidencia sobre todo en estudiantes de las zonas rurales con relación a las urbanas, o por el cambio del sistema de enseñanza-aprendizaje del nivel de educación básica al universitario, sintiéndose confundidos o perturbados y en muchos casos manifestando rechazo hacia el nuevo nivel educativo, llegando en algunos casos a abandonar sus estudios.

Con base en observaciones asistemáticas hechas por los investigadores, se evidencia además, desinterés en los estudiantes para participar en las actividades programadas por la institución, demostrando apatía, inseguridad en la actuación y socialización, posturas de inconformidad y antipatía. Por otra parte, se denota deterioro de su imagen personal, lo que demuestra falta de valoración como ser humano, conllevándolos a crear limitaciones en la formación de grupos y comunicación, llámese esta verbal y no verbal. La problemática es considerada por Goleman (1998) como un problema actitudinal, en cuanto al manejo de sus emociones que a su vez, se traduce en una perturbación en la capacidad para comunicarse, interactuar y cooperar con los pares de aprendizaje.

En ese sentido, se requiere que las personas que ejercen la gerencia del sistema educativo, en sus niveles básico o universitario, comprendan que lo intelectual, moral, espiritual y el manejo de las habilidades sociales, son factores necesarios a considerar en el proceso de aprendizaje, concebidos como bases que complementan la personalidad, ya que el manejo de las emociones y las relaciones interpersonales, favorecen que los individuos sean efectivos y competentes.

Es por ello que el ambiente universitario como gestor de la educación a través de sus educadores no puede estar desvinculado de sus principales actores, como lo son los estudiantes, ya que la formación del carácter de las personas en su etapa de adolescencia es una herramienta trascendental en el transcurso de su existencia. Por lo cual Goleman (1998) plantea que el coeficiente intelectual (CI), no es un buen predictor del éxito de la vida, sino que el éxito depende de la inteligencia emocional, cualidades de carácter, o manejo de emociones, lo que permite ser sustituido por el coeficiente emocional (CE).



Con base en lo antes planteado, se hizo necesario formular la siguiente interrogante de investigación: ¿De qué manera se manejan las habilidades sociales y la inteligencia emocional en los estudiantes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, extensión subregión Guajira? Dar respuesta a este enunciado es el objetivo central del presente estudio.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS REFERENCIALES

Antes de conceptualizar el constructo teórico de las habilidades sociales, es pertinente señalar que existen distintos modelos teóricos referentes al tema, presentándose algunas características comunes entre ellos. Al respecto, Hidalgo y Abarca (2009) refieren que se pueden distinguir dos corrientes teóricas, provenientes de la Psicología Clínica y Psicología Social como proceso de percepción social, interacción de grupo y la selección de las preferencias por ciertos miembros del grupo, destacándose los modelos de la Asertividad, Modelo de la Percepción Social, Modelo Cognitivo, Modelo derivado de la Psicología Social o teoría de Roles y el Modelo del Aprendizaje Social.

En este orden de ideas, se plantea la asertividad como un Modelo de la Psicología Clínica. Al respecto, los autores precitados plantean que para hablar de habilidades sociales como relaciones interpersonales hay que considerar el concepto de asertividad, visto desde hace mucho tiempo como el conjunto comportamientos interpersonales, referido a la habilidad de expresar lo que se cree; se siente o se piensa de manera adecuada dependiendo del contexto en que se encuentre, para lo cual se requiere de estrategias comunicacionales y habilidades específicas para interrelacionarse entre grupos. Por ello, la asertividad se considera como los comportamientos interpersonales dependiendo del área, es decir, adaptarse a diversos contextos situacionales aplicando diferentes reglas de comunicación.

Por tanto, se destacan tres dimensiones a considerar para ser asertivos dentro del proceso de comunicación: (a) Conductuales, concernientes a las áreas del comportamiento interpersonal; (b) Personal, referente a los amigos, familiares, entre otros y (c) Situacional, enfocada en el ambiente físico y el contexto en el que se da una relación. Esas dimensiones permiten establecer una amplia relación entre asertividad y habilidades sociales, ya que en ambas definiciones se hace referencia a los comportamientos interpersonales, al igual que consideran la parte conductual, personal y situacional de las personas en el comportamiento social, acorde a la situación, tratando de evitar conflictos con las personas que los rodean.

En referencia al Modelo de Percepción Social, los autores Hidalgo y Abarca (2009) consideran la postura de Argyle (1978), quien plantea la importancia de la interacción social y la posterior interpretación, es decir, entender los mensajes; Asimismo, establece la necesidad de tomar en cuenta ciertos componentes de las habilidades sociales, entre ellos los gestos, la sonrisa, el tiempo de retardo en la respuesta y el proceso de interacción social, producto de la habilidad individual para generar conductas adecuadas en la retroalimentación social, pudiéndose encontrar similitud entre ambas al considerar las conductas no verbales como elementos de interrelación que permite la socialización.



En cuanto al Modelo Cognitivo, señalan Hidalgo y Abarca (2009) que las habilidades sociales están regidas por procesos cognitivos internos, con la finalidad de lograr relaciones interpersonales estables. Desde esa perspectiva, se concibe a la habilidad social como una de las habilidades para organizar cogniciones y conductas; todo ello dirigido a metas específicas con el fin de que estas sean aceptadas, para lo cual es necesario: conocer la meta apropiada para la interacción, así como las estrategias adecuadas para alcanzar los objetivos sociales y el contexto donde estas puedan ser apropiadas, y por lo cual se requiere no solo conocer las conductas, sino saber implantarlas, tomando en consideración los factores comunicacionales y las relaciones existentes entre los valores, mitos y normas culturales que determinen a una persona y esta los lleve a cabo.

Visto así, las habilidades sociales son procesos cognitivos internos que dominan habilidades socio-cognitivas, encontrándose entre estas: las de resolución de problemas interpersonales, las características del estilo atribucional y para tomar perspectivas, pudiéndose desarrollar a medida que el individuo crece e interactúa en su medio ambiente.

Con relación al modelo derivado de la psicología social: la Teoría de Roles, las habilidades sociales se basan en la captación y aceptación del rol del otro, a través de la compensación de los elementos simbólicos asociados a la reacción verbal y no verbal. Fernández y Carboles (1981), citados por Hidalgo y Abarca (2009), plantean que esas habilidades se refieren a la capacidad que tienen las personas de percibir, entender, descifrar y responder a los elementos sociales en forma general y en forma particular de aquellos que promueven el comportamiento de los demás. Es decir, este modelo está enmarcado dentro de las expectativas dirigidas al propio rol y al de los otros.

En el Modelo del Aprendizaje Social, según lo comentan Hidalgo y Abarca (2009), parte de las habilidades sociales que se adquieren mediante la experiencia interpersonal directas o vicarias, que pueden ser mantenidas o modificadas, producto de la interacción de un determinado comportamiento, teniendo gran importancia el refuerzo social, ya que tiene un valor informativo y de incentivo en la conducta social, por lo cual el comportamiento de unos se convierte en la retroalimentación de otros acerca de su propia conducta.

Este aprendizaje se convierte en experiencias, modelaje e instrucción, que va generando expectativas de autoeficacia en el ámbito interpersonal; referida a la creencia de si la persona va a ser capaz de afrontar una determinada situación, permitiendo al individuo decidir si actuar o no en una situación, enfocándose esta teoría en la conjugación de los enfoques de la psicología social con las teorías conductuales de aprendizaje.

De igual manera, Kelly (2000) define desde la teoría del aprendizaje social a las habilidades sociales como conductas aprendidas, adquiridas en consecuencia de varios mecanismos básicos de aprendizaje, y que en ellas se postula el desarrollo de la conducta, incluyendo el estilo impersonal del individuo, pudiendo describirse, explicarse y predecir con precisión, partiendo de los principios de la teoría del aprendizaje. Asimismo, el autor sostiene que la teoría del aprendizaje social desarrollada en las habilidades, parte de principios instrumentales u operantes, enfatizándose en la importancia de los antecedentes ambientales y sus consecuencias en el desarrollo y mantenimiento de la conducta.



En el mismo orden de ideas, el autor antes citado asume la postura de Bandura (1986), quien ha elaborado los principios del aprendizaje social señalando: el efecto del aprendizaje vicario (modelado) en las expectativas de índole cognitivo, el valor positivo del reforzamiento, la especificidad situacional de la conducta y el papel de las conductas cognitivas. Otro de los aspectos referidos por el autor es el de los mecanismos de aprendizaje social y el desarrollo social de las competencias, donde plantea que las habilidades son aprendidas mediante mecanismos de aprendizaje; destacándose entre ellas:

1. Aprendizaje de habilidades como consecuencia del reforzamiento directo, el cual establece que las conductas sociales se pueden desarrollar y mantener por consecuencia reforzantes, con las cuales pueden fortalecer sus capacidades, para enfocar las situaciones que se desean.

2. Aprendizaje de habilidades y retroalimentación interpersonal, el cual es de gran importancia para el ajuste y refinamiento de las habilidades que se están adquiriendo, ya que aportan información específica a la persona a la que se dirige, enfatizando en las debilidades y fortalezas propias, para poder desarrollar sus acciones.

3. Aprendizaje de habilidades y expectativas cognitivas, referido a las creencias y predicciones sobre la probabilidad percibida de afrontar con éxito una determinada situación, como resultado de experiencias, por lo cual es capaz de manejar con efectividad una interacción social, resaltando lo que desea obtener en el proceso de aprendizaje.

4. Aprendizaje de habilidades como resultado de experiencias observacionales, basado en la observación de cómo otras personas manejan la situación, sobre este tipo de aprendizaje es relevante destacar el enfoque cognitivo social del aprendizaje, teniendo como máximo exponente a Bandura (1986), siendo este quien más ha utilizado en sus estudios e investigaciones el aprendizaje por observación o vicario, llamado también modelado, convirtiéndose en una de las técnicas más aplicadas en los entrenamientos de habilidades sociales, al igual que toma en cuenta el factor social y cognitivo.

Para efectos del presente estudio, es pertinente destacar la teoría cognitiva social del autor antes mencionado, quien es considerado como uno de los representantes insignes de esa teoría. Al respecto, Santrock (2006) señala que en esta teoría se establecen los factores sociales, cognitivos y conductuales, los cuales juegan un papel importante en el aprendizaje; ya que los factores cognitivos están relacionados con las expectativas de éxito de los estudiantes, los sociales en el hecho que los estudiantes observan el comportamiento de sus padres y de quienes los rodean.

En este mismo orden de idea, Bandura (1986) sostiene que cuando los estudiantes aprenden, son capaces de representar o transformar cognitivamente sus experiencias, ocurriendo estas entre las experiencias ambientales y la conductual. Asimismo, Hidalgo y Abarca (2009) señalan que este teórico de la psicología desarrolló modelos para explicar cómo se daba el aprendizaje, basado en el modelo de determinismo recíproco del aprendizaje, el cual consiste en tres factores básicos como son el comportamiento, persona y ambiente, los cuales interactúan para influir en él afectando uno sobre los demás.



El otro modelo denominado aprendizaje por observación o vicario, considerado también por imitación o modelamiento, se da cuando una persona observa e imita el comportamiento de otra. Este tipo de aprendizaje tiende a eliminar el tedioso aprendizaje por ensayo y error; asimismo requiere de menor tiempo en el condicionamiento operante.

Por otra parte, está el modelo contemporáneo de Bandura (1986) sobre el aprendizaje, donde se consideran cuatro procesos básicos involucrados en el aprendizaje por observación, como son: la atención, retención, producción y motivación. La atención está referida a que los estudiantes antes de tratar de imitar las acciones de un modelo, no deben distraerse con otros compañeros; pues se verían afectadas las imitaciones, que luego realizará. Por otra parte, la retención busca poder producir acciones de los modelos en los estudiantes, quienes deben modificar la información y se guarda en la memoria para recuperarla más adelante, por lo que es importante que el modelo que se presenta sea lo suficientemente descriptivo.

En cuanto a la producción, en este proceso es posible que los estudiantes atiendan el modelo y codifiquen lo que han visto, pero producto de limitaciones de sus habilidades motrices no puedan ser capaces de reproducir el comportamiento del modelo, por lo cual se requiere mejorar la enseñanza. El proceso de motivación busca que el estudiante pueda atender a lo que el modelo dice o hace, retiene la información en la memoria, y posee las destrezas motrices para ejecutar la acción, pero no está motivado para ejecutar el comportamiento modelado; por eso es necesario que se le dé el reforzamiento o incentivo para propiciar el comportamiento.

A partir de los modelos señalados surge la necesidad de establecer algunas definiciones de autores, que permitan afianzar el concepto de habilidades sociales, considerándose estas como conductas que se ponen de manifiesto en contextos o situaciones interpersonales que son apropiadas, para poder desarrollar en el proceso interactivo las habilidades sociales y el manejo de las emociones en un ambiente determinado.

Desde ese punto de vista, las habilidades sociales son consideradas como un conjunto de hábitos que permiten al individuo mejorar sus relaciones personales, sentirse bien, obtener lo que quiere y lograr que los demás no le impidan lograr sus objetivos. En correspondencia con esa concepción, Caballo (2005) las define como una conducta socialmente habilidosa emitida por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando en forma asertiva las conductas de los demás.

Por su parte, Kelly (2000) afirma que las habilidades sociales son aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Asimismo, establece que estas pueden considerarse eventos reforzantes de las relaciones sociales, por cuanto permiten mantener relaciones interpersonales e impedir que se presenten dificultades entre los grupos.

Con las reflexiones de los autores antes mencionados, y desde la óptica de los investigadores, puede resaltarse que el grado de efectividad mostrado por una persona



dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en la que se encuentra. Por lo cual, las conductas consideradas apropiadas en una situación dada pueden ser obviamente inapropiadas en otras. En síntesis, se podría decir que las habilidades sociales son guías que sigue el estudiante hacia sus objetivos, facilitando el establecimiento o no de sus relaciones interpersonales.

Al mismo tiempo, estas constituyen componentes conductuales, acciones o secuencias de elementos o representaciones que ellos utilizan en las interrelaciones sociales; es decir, es la capacidad de relacionarse con los demás de forma tal que se logre un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas; tales componentes en la mayoría de los casos son aprendidos por experiencias u observación, retenidos en la memoria en forma simbólica y posteriormente sujetos a la evocación para la construcción de episodios, por lo que la importancia de las habilidades sociales en el funcionamiento interpersonal y emocionalmente de cada estudiante está ampliamente establecido; puesto que según Bandura, citado por Caballo (2005), las habilidades sociales son las capacidades o habilidades que el individuo requiere para ejecutar eficazmente una tarea interpersonal.

En otro orden de ideas, Yus (2001) señala que las habilidades sociales mantienen su fundamentación en el modelo conductual, en la cual esta es una consecuencia del aprendizaje, que tiene lugar en un medio social en el que crece y se desarrolla el individuo, es decir, son conductas aprendidas, adquiridas a través de la experiencia, y mantenidas por las consecuencias sociales de las mismas, modificándose según patrones de contingencias, siendo fundamentales los patrones intrínsecos (cognitivos) como los extrínsecos (situacionales) de la persona, así como la intención entre ambos. Por esto se podría decir que las habilidades sociales son conductas que pueden ser aprendidas o modificadas mediante técnicas conductuales y experiencias interpersonales a las que se enfrenta diariamente un estudiante, con el fin de manifestar sus emociones de manera adecuada ante una solución de la vida académica y/o cotidiana.

A pesar de las diferentes definiciones que se tienen acerca de las habilidades sociales, Ortiz (2008) hace referencia a un conjunto de características comunes que el estudiante universitario maneja en el proceso de interrelación: (a) son conductas manifiestas, aprendidas y se demuestran en situaciones de interacción socioeducativas; (b) se orientan a objetivos, persiguen reforzamiento bien del ambiente o personal; (c) posee especificidad situacional; está determinada por el contexto social, educativo y cultural, así como la situación particular donde tiene lugar y (d) poseen componentes; son un conjunto de conductas a nivel conductual, cognitivo y fisiológico. Para efecto del presente estudio, se considera el nivel conductual bajo los planteamientos formulados por Caballo (2005) y Kelly (2000).

Según Kelly (2000) los componentes para la descripción de las habilidades sociales se basan específicamente en conductas verbales y no verbales, asimismo, señala que es fundamental no solo el tipo de habilidad social a entrenar, sino también sus componentes conductuales, ya que cada persona o grupo tiene o presenta necesidades diferentes, las cuales son pertinentes en cualquier interacción.

Por otra parte, Caballo (2005) establece cuatro componentes conductuales definidos



como componentes no verbales, verbales, paralingüísticos y mixtos más generales, y en la opinión de Golsdtein (2000), las habilidades sociales incluyen la siguiente clasificación: iniciación de las habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades para manejar sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para el manejo del estrés, habilidades de planificación; bajo la postura de los autores, ambos son coincidentes en señalar el manejo de las habilidades para interactuar como ser social, por lo cual requiere desarrollarse íntegramente en su contexto social.

Esto requiere del manejo de habilidades conductuales, que van a permitir actuar y comprender la interdependencia entre las personas y su grupo social, analizándose en esta investigación las características conductuales no verbales y verbales e interacción social de Caballo (2005) y Kelly (2000).

COMPONENTES NO VERBALES

Los componentes no verbales se refieren a la información transmitida a través de gestos. Así, cuando un individuo no esté comunicando verbalmente una idea, puede transmitir mensajes sobre sí mismo y sobre los demás por medio de los gestos que realiza con su cara y su cuerpo. Kelly (2000) plantea que la gente se forma impresiones de los demás a partir de una conducta no verbal, sin saber qué es lo agradable o lo irritable de la persona.

Las señales verbales también regulan la interacción y pueden contradecir el mensaje verbal, lo cual raramente se hace de forma intencional, ya que estos revelan los verdaderos sentimientos, que pueden ser negados en el contenido verbal de un mensaje. A este respecto, Caballo (2005) plantea que un individuo cuando se maneja dentro de los componentes no verbales se encuentra inmerso en un grado de conciencia. Encontrándose entre estas: (a) Mirada, (b) Sonrisa, (c) Gestos, (d) Distancia y Proximidad, (e) Apariencia Personal, (f) Postura Corporal.

COMPONENTES VERBALES

El lenguaje es el medio de comunicación más importante para la humanidad. El ser humano utiliza el habla para comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar, sin embargo, las palabras que una persona utiliza dependen de la situación en que se encuentre sea esta situación formal e informal o de lo que quiera alcanzar. También dependerá del tema a comunicar, el cual puede ser concreto o abstracto, personal e impersonal, extrínseco o intrínseco a quien lo emite.

En los componentes verbales se comprometen los elementos básicos en cuanto a la comunicación que se ejecuta a través del habla. La comunicación hablada cuenta con diversidad de propósitos que incluyen comunicar ideas, sentimientos, razonamientos y argumentos específicos. Las habilidades para expresar determinadas palabras, dependerán de la situación en la cual se encuentre una persona, su papel en esa situación y de sus propósitos esenciales.

El tema o contenido del habla varía, puede ser altamente personal e impersonal, puede ser concreto o abstracto, puede tratar asuntos internos de quien habla como sus



pensamientos, sentimientos, actitudes y opiniones, o sobre todo, asuntos externos. Expresa Kelly (2000) que estos varían desde las informales, hasta las más formales, en términos del rango y la cantidad de habla aceptables en esas situaciones. Para este estudio, se tomará de referencia la postura de Caballo (2005), quien plantea que el habla puede tratar asuntos internos como externos; encontrándose entre los componentes verbales: (a) El elogio, (b) Saludos, (c) Retroalimentación, (d) Autorrevelación, (e) Solución de problemas, (f) Contracontrol, (g) Negociación, (h) Interacción social (intervención en clase, comunicación con profesores, comunicación con compañeros).

En síntesis, se podría afirmar que mediante el manejo de las habilidades sociales los estudiantes universitarios logran interactuar de manera efectiva y eficaz a nivel social, académico y personal; por lo cual la falta de conducción de esta podrá crear perturbaciones cognitivas o afectivas, ya que mediante su desarrollo se logra el establecimiento de relaciones con sus pares de aprendizaje y su facilitador, e impiden el bloqueo por parte de otros, logrando que los estudiantes sean capaz de ejecutar conductas de intercambio con resultados favorables; por lo que es relevante destacar que la puesta en práctica de esta se inicia en primer lugar en la familia, lo continua la escuela, quien debe enfatizar en desarrollar la habilidad para el propio desarrollo del individuo, hasta llegar a la universidad favoreciendo una adecuada formación personal y académica.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

El estudio de la inteligencia emocional se puede distinguir en tres etapas históricas desde el enfoque empírico y de las inteligencias múltiples, vinculándose a la capacidad para dirigir los sentimientos y las emociones propias y de los demás y su evolución histórica debe ubicarse a partir de una visión retrospectiva en lo que se refiere al enfoque empírico, este parte desde los tiempos más remotos, donde la gente era considerada inteligente o tonta y no existía una definición clara y científica para clasificar una persona inteligente. Pero a partir del siglo XIX surge el enfoque psicométrico con los primeros estudios que dieron una definición científica de la inteligencia.

A partir de estos enfoques surge el concepto de la inteligencia emocional, como el manejo emocional y la inteligencia abordada en la habilidad que tiene una persona para enfrentarse a las situaciones que se presenten, siendo propuesto por Salovey y Meyer en 1990, y quien lo acentuó fue Goleman (1995), considerando como un estado del individuo que lo impulsa a mejorar la capacidad de raciocinio y al mismo tiempo cómo mejorar los estados de ánimo que perturban las relaciones con el entorno y la persona misma. Ante todo esto, funcionar emocionalmente equilibrado es sinónimo de vida y estilos de convivencia, de allí que las emociones son las que dan la cara a la vida social.

Desde ese episteme, los investigadores consideran la inteligencia emocional como las capacidades para alcanzar éxito en los estudios y en el aspecto práctico de la vida, la habilidad para ser capaz de motivarse, asumir una actitud resiliente, controlar impulsos, regular el humor, así como evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar. Se considera además, como la capacidad de leer los sentimientos, permanecer tranquilos y estimarse como ver ciertas pruebas y mantenerse a la escucha de otros. En síntesis, no es más que la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados



emocionales, propios y de los demás.

A este respecto, Cooper (1998) sostiene y argumenta que en su esencia la inteligencia emocional es la fuente primaria de la energía humana, la autenticidad, aspiración y empuje que activan los más íntimos valores y propósitos en la vida y los transforman en cosas en que se piensa, en cosas que se viven. Es por ello que desarrollando el coeficiente emocional es como se aprende a reconocer fácilmente y a valorar las sensaciones básicas en sí mismo y en los demás.

Enmarcado en esa misma línea de pensamiento, Shapiro (1997) señala que la inteligencia emocional es la habilidad que tienen las personas para controlar sus emociones e interactuar en forma discriminativa con los que los rodean, demostrando cualidades como la empatía, independencia, respeto y adaptación; las cuales se expresan en las áreas familiares, académicas y social. Es decir, cuando se habla de inteligencia emocional en estudiantes universitarios, se hace referencia a la capacidad que estos tienen de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales. Asimismo, se enfoca que la comprensión de la emoción puede ayudar en cierta medida proporcionando conocimiento sobre los sentimientos.

En el mismo orden de ideas, Goleman (1995) plantea que el coeficiente intelectual, no es un buen predictor del éxito de la vida, sino que el éxito depende de la inteligencia emocional o cualidades de carácter, por lo cual ambos deben estar equilibrados, permitiendo que el hombre desarrolle sus habilidades y cualidades tanto intelectual como emocional. Por lo tanto, Phillips (2009) establece que desde mediados del siglo XX, aún los teóricos más acérrimos del coeficiente intelectual, han tenido que admitir que la inteligencia y las emociones no son aspectos contradictorios de la mente humana, sino más bien complementarios.

En un estudio reciente Gardner, citado por Goleman (1995), revoluciona el concepto de coeficiente intelectual dando paso a la inteligencia emocional, ubicando en su teoría de la inteligencia múltiple una gran variedad de inteligencias, sin embargo, introduce dos tipos de inteligencia muy relacionadas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional, denominando las inteligencias interpersonales e inteligencia intrapersonal en el papel de las emociones, como elemento fundamental en el manejo de las habilidades sociales. No obstante, estas siguen ciertos parámetros en función de los principales modelos de la inteligencia emocional, están basados según Taborda (2006) en el Modelo de las cuatro ramas, el Modelo de Competencias de Goleman y el Modelo Autorregulatorio de las Experiencias.

Modelo de las cuatro Ramas. Según Mayer, Salovey, Caruso, Sitarenios (2001), este modelo divide la inteligencia emocional en cuatro áreas de habilidades: como percibir emociones, usar emociones para facilitar el pensamiento, comprensión de emociones y manejo de emociones, todos enfocados a las relaciones interpersonales e intrapersonales, en busca de razonar acerca de cómo el manejo de las emociones refuerza el razonamiento.

Modelo de Competencia Emocional de Goleman (1995). La inteligencia emocional está basada en cuatro competencias como: conocimiento de las propias emociones, capacidad



de controlar las emociones, capacidad de motivarse a uno mismo, reconocimiento de las emociones ajenas y el manejo de las relaciones, todo ello haciendo énfasis en la búsqueda de la socialización del individuo para enfrentar la interacción de manera elemental y positiva.

Modelo Autorregulatorio de las Experiencias Emocionales. Este modelo está basado en la autorregulación como un medio que permite controlar las emociones y de esta manera, poder ajustarla a las ajenas. Al respecto, Hogginis, Grant y Shah (1999), citados por Taborda (2006), parten de que algunas personas prefieren unos estados más que otros y la autorregulación permite el control y selección de algunos de ellos. Señalando para ello, tres principios fundamentales de autorregulación: anticipación regulatoria basada en la experiencia previa; referencia regulatoria: ante puntos de vista positivos o negativos; enfoque regulatorio, hace distinción entre la promoción y prevención de los estados y la alfabetización emocional, referida a la educación de las emociones desarrolladas en la inteligencia emocional.

Pero hace mucho tiempo, las emociones eran consideradas poco importantes, dando más relevancia a la parte racional del ser humano. Sin embargo, las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivacionales, deseos, necesidades e incluso objetivos, por lo cual es difícil saber a partir de la emoción cuál será la conducta futura del individuo, aunque puede ayudar a intuirlo.

Cada individuo experimenta una emoción en forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizajes, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse. Sin embargo, en la actualidad ha surgido una gran cantidad de información con respecto al rol que juegan las emociones en el diario vivir, y es así como surge el concepto de Inteligencia Emocional. Dentro de todos estos planteamientos referidos a los modelos, se detectan conceptos en función de la inteligencia intrapersonal e interpersonal.

INTELIGENCIA INTRAPERSONAL

La inteligencia intrapersonal se refiere a aquella habilidad de la inteligencia emocional relativa al manejo de las relaciones con uno mismo. Es decir, según Gil Adi (2000) esta permite ascender a la vida emocionalmente como medio de entendimiento propio y así poder enfrentar las circunstancias de la vida. Asimismo, Goleman (1995) plantea que es el conocimiento de los aspectos internos de una persona, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, capacidad de efectuar discriminación entre las emociones. La misma, está relacionada con la conciencia, es decir, estar claro con lo que necesito y lo que deseo.

Por ello, los estudiantes universitarios con una fuerte y firme inteligencia interpersonal podrán encontrar verdaderas oportunidades para usar sus fortalezas y aprender de sus limitaciones y sobrepasarlas, llegando a tener un modelo claro de ellos mismos para poder reconocer sus propias necesidades y deseos para alcanzarlos, encontrándose dentro de esta varias herramientas, a saber según Goleman (1998), doce actitudes que se mencionan



a continuación: (a) Conciencia emocional, (b) Autoevaluación precisa, (c) Confianza en uno mismo, (d) Autocontrol, (e) Confiabilidad, (f) Escrupulosidad, (g) Adaptabilidad, (h) Innovación, (i) Afán de triunfo, (j) Compromiso, (k) Iniciativa, (l) Optimismo.

INTELIGENCIA INTERPERSONAL

La inteligencia interpersonal está referida a la interacción con los demás. Goleman (1998) establece que esta no es más que la capacidad para entender a otras personas, y supone reconocer y responder de manera apropiada a los estados de ánimo, temperamento, motivación y deseo de los demás y con la sociedad. Asimismo, el autor establece que se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinción entre los demás.

Por otra parte, Gil Adi (2000) sostiene que la inteligencia interpersonal está referida a la habilidad de entender a los otros, sensibilidad de las emociones de otros y ayudar a otros individuos a entender aspectos importantes y a cumplir sus objetivos comprendiendo sus necesidades. Por tanto esta inteligencia está orientada a darse cuenta y poder diferenciar entre las personas y sus estados de ánimos, siendo manejada a través de ocho (08) aptitudes, según Goleman (1998) son: la influencia, la comunicación, el manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambios, estableciendo vínculos, colaboración y cooperación, habilidad para comprender a los demás, ayudar a los demás, orientación de servicio, entre otros.

Estos tipos de inteligencia constituyen en las personas, los ingredientes que deben cultivar para establecer relaciones con otros y tener la capacidad de interpretar sus reacciones y sentimientos y de los demás, por lo que el manejo de cada una de ellas contribuye al control emocional y crean fuentes de sentido de inspiración, entusiasmo y confianza íntima, las cuales deben ser manejadas como herramientas en su entorno social y personal.

Resulta necesario evaluar la pertinencia y efectividad de los procesos de enseñanza-aprendizaje que determinen la calidad de las instituciones de educación universitaria. En esos ambientes de aprendizaje deben considerarse fundamentalmente el diálogo y el trabajo interdisciplinario, orientados a la integración de diversos campos del conocimiento, enfoques teóricos y metodológicos, así como especialmente el manejo de las habilidades sociales y emociones de los entes involucrados en este proceso formativo.

METODOLOGÍA UTILIZADA

Luego de desarrollar el abordaje teórico de las variables en estudio, y en función de que toda investigación requiere de un entramado metodológico que guíe la misma, mediante la utilización y aplicación de técnicas orientadas a su ejecución sobre la base de la consecución de los objetivos planteados, se tiene que: la investigación fue de carácter analítica descriptiva, por cuanto permitió analizar las habilidades sociales y la inteligencia emocional en estudiantes de educación universitaria, interpretando la naturaleza actual de la situación problemática objeto de estudio, centrada en las dimensiones: componentes verbales, componentes no verbales e interacción social y para inteligencia emocional,

inteligencia intrapersonal e interpersonal.

El estudio se circunscribe en el enfoque epistemológico empírico inductivo, caracterizado por la aplicación de un diseño de campo, no experimental transversal. La muestra estuvo constituida por 91 estudiantes del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, extensión subregión Guajira. Se utilizó como técnica la observación mediante encuesta, fundamentada en un instrumento tipo cuestionario con escala Likert constituido por 48 ítems para habilidades sociales. Se aplicó la validez de criterios a tres expertos; asimismo se aplicó la confiabilidad obteniéndose un valor significativo de 0,89, y para medir la inteligencia emocional se utilizó el cuestionario ya estandarizado, diseñado por Escobar y Vilorio (2001) denominado Test TEVIE, con una confiabilidad de 0,96.

La técnica de análisis de información se centró en la naturaleza cuantitativa, bajo la estadística descriptiva, utilizando el SPSS versión 19 para Windows. Las pautas para la estadística descriptiva se tomaron a partir de las medidas de tendencia central, extrayendo la media, y de las medidas de variabilidad, la desviación estándar. Siguiendo la secuencia operativa de los estudios cuantitativos se diseñó un baremo de medición para categorizar los resultados obtenidos en los siguientes términos:

Tabla 1. Baremo de interpretación de resultados

Alternativas	Rango	Categoría – Nivel	
Siempre	4 – 3,75	Muy alto – Inteligencia Emocional	Muy alto – Habilidad Social
Frecuentemente	3,74 – 2,50	Alto – Inteligencia Emocional	Alto – Habilidad Social
Pocas Veces	2,49 – 1,75	Baja – Inteligencia Emocional	Baja – Habilidades Sociales
Nunca	1,74 - 1	Muy Baja – Inteligencia Emocional	Muy Baja – Habilidad Social

Fuente: elaboración propia.

Este baremo se plantea para ambas variables, sirviendo para interpretar los resultados de la presente investigación. Para indicar el grado de dispersión de las respuestas, se utilizó la desviación estándar, considerando los siguientes grados: se utilizó una escala valorativa de 1 al 4 puntos, donde los puntajes 1 y 1,74 indicaron un nivel muy bajo; puntajes entre 1,75 y 2,49 indican nivel bajo y puntajes entre 2,50 y 3,74 alto y 3,75 y 4 revelan un nivel muy alto, con relación a las habilidades sociales e inteligencia emocional respectivamente.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Al aplicar los instrumentos diseñados para medir el comportamiento de las variables objeto de estudio, se pudieron evidenciar los siguientes resultados representados por los puntajes totales obtenidos con el cálculo de las medias aritméticas

Tabla 2. Variable, dimensiones e indicadores de habilidades sociales

	Promedio	DS	Categoría
Componentes No Verbales	2,49	1,0	Baja
Mirada	2,49	1,1	Baja
Expresión Facial	2,49	0,9	Baja
Sonrisa	2,57	0,9	Alta
Gesto	2,41	0,8	Baja
Distancia/Proximidad	2,49	1,1	Baja
Apariencia personal	3,03	0,8	Alta
Postura	2,57	0,9	Alta
Componente verbal	2,53	1,0	Alta
Elogiar	2,55	1,2	Alta
Saludo	2,43	1,1	Baja
Autorrevelación	2,40	1,0	Baja
Retroalimentación	2,58	1,0	Alta
Solución de problemas	3,00	0,8	Alta
Contracontrol	2,28	0,8	Baja
Negociación	2,65	1,0	Alta
Interacción social	2,18	1,0	Baja
Intervención en clase	2,13	0,9	Baja
Comunicación con profesores	2,45	1,0	Baja
Comunicación con compañeros	1,98	1,0	Baja
Habilidades sociales	2,49	0,9	Baja
Categoría	Baja		

Fuente: elaboración propia.

La tabla 2 muestra los resultados, según promedio calculado y baremo de interpretación de la variable habilidades sociales, evidenciándose que los estudiantes presentan un bajo nivel (2,49); indicativo de que no cuentan con altas destrezas, pudiendo ser estas vulnerables en ciertas situaciones, llegando a entorpecer sus relaciones sociales; especialmente el componente no verbal, el cual se ubicó en el nivel bajo (2,49), es decir, vivencian poco la mirada, expresión facial y gestos; pese a ello se consideran favorables los resultados obtenidos en cuanto a los otros indicadores.

Asimismo, la interacción social se ubicó en el nivel bajo (2,18), lo cual revela que la participación de los estudiantes en el grupo que interactúa no está fortalecida, siendo esta una de las habilidades más contraproducentes entre los seres humanos, ya que permite establecer el inicio de las relaciones, y el diálogo para conocer y hacer amigos.

En el mismo orden, se pudo contactar que la dimensión componente verbal se ubicó en un nivel alto (2,53), sobre todo en las formas de elogiar, retroalimentación, negociación y solución de problemas, lo que demuestra que los estudiantes desarrollan un lenguaje

acorde a su nivel, permitiendo poner en práctica los elementos básicos de toda comunicación.

No obstante, se requiere determinar que ello dependerá de la situación en la cual se encuentra una persona. Con relación al salud, autorrevelación y contracontrol se ubicaron en el nivel bajo, siendo estos resultados desfavorables en los estudiantes, ya que estas características son esenciales en las relaciones interpersonales.

Los resultados obtenidos en cuanto a la variable habilidades sociales, discrepan de los postulados teóricos que sustentan el estudio tal y como lo plantea Caballo (2005), quien sostiene que las habilidades sociales, son aquellas conductas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente; considerándose estas como vías o rutas hacia los objetivos deseados y reforzante que no son en sí mismo de naturaleza interpersonal. En lo que respecta a analizar las características de la inteligencia emocional que poseen los estudiantes universitarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Variable, dimensiones e indicadores de la inteligencia emocional

	Promedio	DS	Categoría
Intrapersonal	2,88	0,9	Alta
Conciencia emocional	3,05	0,8	Alta
Autoevaluación precisa	3,13	0,8	Alta
Autocontrol	2,85	0,8	Alta
Confiabilidad	2,53	1,0	Alta
Escrupulosidad	3,18	0,7	Alta
Adaptabilidad	2,70	0,9	Alta
Innovación	2,80	0,9	Alta
Afán de triunfo	2,90	0,9	Alta
Compromiso	3,13	0,7	Alta
Iniciativa	3,05	0,8	Alta
Optimismo	2,98	0,8	Alta
Interpersonal	2,70	0,9	Alta
Influencia	2,43	0,8	Baja
Comunicación	2,58	0,8	Alta
Manejo de conflictos	2,75	0,7	Alta
Liderazgo	2,48	0,9	Baja
Catalizador de cambio	2,43	0,9	Baja
Establecer vínculos	2,70	0,9	Alta
Colaboración y cooperación	2,80	0,7	Alta
Habilidad de equipo	3,03	0,8	Alta
Comprender a los demás	2,80	0,9	Alta
Orientación hacia el servicio	2,75	0,8	Alta
Aprovechar la diversidad	3,10	0,9	Alta
Conciencias políticas	2,68	0,8	Alta
Ayudar a los demás	2,65	0,8	Alta
Inteligencia emocional	2,81	0,8	Alta
Categoría	Alta		

Fuente: elaboración propia.



Los resultados que se observan en la tabla 3 sobre la variable inteligencia emocional, muestran claramente que los estudiantes presentan alta IE (2,81), con altas habilidades tanto interpersonales (2,70) como intrapersonales (2,88); sin embargo manifiestan bajas habilidades de influencia (2,43), liderazgo (2,48) y catalizador de cambios (2,43), indicativo de que carecen del manejo de esas destrezas, siendo asimismo vulnerables los otros indicadores por encontrarse en una categoría moderada.

Asimismo, las desviaciones estándar develan que la muestra se encuentra dispersa entre los niveles alto y bajo, lo que refleja que la inteligencia emocional de los estudiantes seleccionados como muestra no se encuentra totalmente fortalecida, lo cual podría hacerlos vulnerables en determinadas ocasiones, pues lo esencial es contar con altos niveles de habilidades intrapersonales e interpersonales, que están orientadas al manejo de las relaciones con uno mismo y con los demás.

En lo que respecta a los datos obtenidos en la variable inteligencia emocional, se denota una capacidad moderada en los estudiantes para transmitir emociones, siendo ello relevante a la luz de los planteamientos de Goleman (1995), quien afirma que los individuos que no expresen sus emociones también sufren en su actividad académica, pues sus perturbaciones y desconocimiento de ellas pueden afectar su capacidad para aprender con efectividad, ya que el inadecuado manejo de las emociones, según el autor, afecta la capacidad de raciocinio y puede desmejorar los estados de ánimo, las relaciones con el entorno y la persona misma.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Después de analizados y discutidos los resultados obtenidos en la presente investigación, se emitieron las siguientes conclusiones atendiendo a los objetivos propuestos:

Al identificar los componentes de las habilidades sociales se determinó que tanto el no verbal como la interacción social se ubicaron en el nivel bajo a excepción del verbal que se ubicó en el alto; es posible que poca utilización de los mismos surjan por la falta de habilidad y poco conocimiento de la importancia que ellos tienen en las relaciones sociales, siendo esta una de las principales señales de manifestar emociones durante la interacción.

Resulta interesante que el manejo de las habilidades sociales permiten al estudiante universitario interactuar de manera efectiva y eficaz, al igual que aumentan el propio valor de las personas y promueven la repuesta de aproximación por parte de los demás; considerando que la falta de manejo de ellas, propician perturbaciones cognitivas o afectivas; ya que mediante estas se logra el establecimiento de relaciones de intercambio favorables, planteamientos compartidos por Hidalgo y Abarca (2009), al expresar que a través del manejo de habilidades sociales se genera la capacidad de expresar lo que se cree, se siente o piensa de manera adecuada, dependiendo del contexto en el cual se encuentra, en este caso el estudiante universitario.

Los resultados obtenidos en la variable inteligencia emocional reflejan que se ubicaron en el nivel alto tanto la dimensión intrapersonal como la interpersonal, lo cual deja ver que



los mismos no están totalmente fortalecidos, reflejando que los estudiantes no manifiestan sus emociones con naturalidad, factor que puede afectar su vida tanto personal como académica, pues el manejo inadecuado inciden en la manera de pensar y desmejora los estados de ánimos, perturbando las relaciones sociales.

Cabe mencionar que por encontrarse la muestra en este nivel moderado, es posible para estos mantener el control de las emociones, por lo cual la falta de algún rasgo propicia un descontrol en la persona para enfrentarse a las situaciones que se presenten; por lo que es necesario que las personas manejen un conjunto de habilidades para conocer y manejar sus emociones; ya que el manejo de estas se constituye en la clave del bienestar estudiantil.

Al respecto, Cooper (1998) sostiene que en su esencia, la inteligencia emocional es la fuente primaria de la energía humana, es por ello que el manejo del coeficiente emocional ayuda a reconocer y valorar fácilmente las sensaciones básicas de uno mismo y de los demás. Por lo tanto, los estudiantes universitarios con esas capacidades pueden llegar a conocer sus puntos débiles y fuertes, aprender a ser reflexivos, pueden encontrar nuevas perspectivas, estar abiertos a la crítica sincera y bien intencionada; llegando a tener un modelo claro de sí mismo, reconociendo sus propias necesidades y deseos para alcanzarlos, siendo capaces de mostrar sentido de unión y perspectiva con respecto a sí mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Argyle, M. (1978). *Psicología del comportamiento interpersonal*. España. Alianza Editorial.
- Bandura, A. (1986). *Teoría del aprendizaje social*. España. Alianza Editorial.
- Caballo, V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España. Siglo XXI.
- Cooper, R. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo*. Colombia. Norma.
- Escobar, A. y Vilorio, M. (2001). *Propiedades psicométricas del test de inteligencia emocional "Trevie" para adolescentes y adultos. Trabajo especial de grado para optar al título de Psicólogo*. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
- Gil Adi, D. (2000). *Inteligencia emocional en la práctica*. Venezuela. McGraw Hill.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Argentina. Javier Vergara Editores.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional en la empresa*. Argentina. Javier Vergara Editores.
- Goldshtein, A. (2000). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia un programa de enseñanza*. España. Martínez Roca.



- Hidalgo, C. y Abarca, M. (2009). Comunicación interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades Sociales. Chile. Publicaciones de la Universidad Católica de Chile.
- Kelly, J. (2000). Entrenamiento de las habilidades sociales. España. Desclée de Brouwer.
- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D. y Sitarenios, G (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion, Journal*. 1(1). 232-242
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2008). La transformación de la educación superior. México. Secretaría de Publicaciones.
- Ortiz, J. (2008). Programa de entrenamiento en grupo de habilidad social de exposición en público. Trabajo de Grado. Universidad Central de Venezuela.
- Pérez, E. (2000). Educar en el tercer milenio. Venezuela. San Pablo.
- Phillips, M. (2009). Como lograr la excelencia emocional. España. EDAF.
- Santrock, J. (2006). Psicología de la educación. México. McGraw Hill.
- Shapiro, E. (1997). La inteligencia emocional en los niños. Argentina. Javier Vergara Editores.
- Stanford, P. (2004). Aprendiendo a convivir para el desarrollo de habilidades. España. EDAF.
- Suárez, D. (2001). La educación. Su filosofía. Su psicología. Su método. México. Trillas.
- Taborda, M. (2006). Efecto de un programa de inteligencia emocional para resolver conflictos en grupos. Tesis de grado no publicada. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
- Yus, R. (2001). Educación integral para la educación holística del siglo XXI. España. Decler de Broker, S.A.