

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y HABILIDADES SOCIALES

(Estudio realizado con Adolescentes)

TESIS DE GRADO

LAURY JOANNY LÓPEZ OSORIO
CARNET 22942-14

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y HABILIDADES SOCIALES

(Estudio realizado con Adolescentes)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

LAURY JOANNY LÓPEZ OSORIO

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ

SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. KARIN GUICELA MONTERROSO LIMA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. MÓNICA KARINA EMPERATRIZ GARCÍA RECINOS DE TOC

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA: MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN

SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala

CAMPUS DE QUETZALTENANGO
Facultad de Humanidades
Teléfono (502) 77944700
Fax: (502) 77944700
21 Avenida 8-10 zona 3, Quetzaltenango
jgfranco@url.edu.gt

Quetzaltenango, 11 de julio de 2020

Licenciado
José Santamarina Tamath López
Mi Farmacia
Huehuetenango

Estimado Lic. Tamath:

Reciba un cordial y atento saludo de la Facultad de Humanidades.

La carrera de Licenciatura en Psicología FDS, tomando en cuenta la importancia de confrontar la teoría con la práctica; ubica el proceso de formación de los estudiantes con la realización de una Práctica Industrial del curso Práctica Psicológica Supervisada II, la cual tiene como objetivo la puesta en práctica de los conocimientos científicos y técnicos que están adquiriendo a lo largo de la carrera.

Por lo anteriormente expuesto estoy SOLICITANDO pueda permitírsele a la estudiante **Laury Joanny López Osorio**, con carné Núm. **2294214**; para que pueda realizar su práctica en la institución a su digno cargo.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. José Gustavo Franco
Coordinador Área de Psicología

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante LAURY JOANNY LÓPEZ OSORIO, Carnet 22942-14 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 053058-2021 de fecha 24 de febrero de 2021, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y HABILIDADES SOCIALES
(Estudio realizado con Adolescentes)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, al día 1 del mes de marzo del año 2021.



MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

Quiero agradecer a mis padres por todo su amor, comprensión, apoyo y paciencia que me brindan, ya que sin importar las circunstancias siempre están para mí, son motivo por el cual logre culminar mi carrera universitaria.

A mis hermanos, cuñada y a mis tíos que con sus palabras me hacen sentir orgullosa de lo que soy y de lo que les puedo enseñar, deseo algún día ver que mis esfuerzos sean inspiración para que puedan seguir avanzando en su camino.

A mis amigas con las que compartí dentro o fuera de las aulas, se convierten como hermanas para toda la vida, como para quienes serán mis colegas, gracias por su apoyo y diversión.

A los catedráticos que sus conocimientos compartidos sean fuente de inspiración para más estudiantes.

Dedicatoria

A mis padres: Miguel y Maria, por su amor, trabajo, sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, son los mejores padres.

A mis hermanos: Johnny, Vicente, cuñada: Maria, a mis abuelos: Vicente, Andrés, Juana (Q.E.D.D), Dominga y a mis tíos: Juan, Juana, Carlos por su cariño, apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento, gracias porque con sus oraciones, consejos, palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona, de una u otra forma me acompañaron en lograr otro de mis sueños y metas.

A mis amigas y amigos: por siempre motivarme en alcanzar mis sueños, que de una u otra manera siempre me acompañaron, a lo largo de mi proceso académico.

A la Universidad Rafael Landívar Campus de Quetzaltenango, que con su bella luna de Xelajú, me dieron la oportunidad y privilegio, de adquirir nuevos conocimientos, como experiencias, “En todo amar y servir” (San Ignacio de Loyola).

ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Inteligencia emocional	10
1.1.1 Definición	10
1.1.2 Aptitudes básicas	13
1.1.3 Modelos	15
1.1.4 Componentes	16
1.1.5 Regulación emocional	17
1.1.6 Funciones de las emociones	23
1.1.7 La comunicación en la inteligencia emocional y social	24
1.2 Habilidades sociales	30
1.2.1 Definición	30
1.2.2 Componentes	34
1.2.3 Habilidades sociales básicas	35
1.2.4 Modelos explicativos	41
1.2.5 Importancia de la competencia social	42
1.2.6 Entrenamiento	43
1.2.7 Técnicas para mejorar las habilidades sociales y la comunicación	45
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	50
2.1 Objetivos	51
2.1.1 Objetivo general	51
2.1.2 Objetivos específicos	51
2.2 Variables	51
2.3 Definición de variables	51
2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio	51
2.4 Alcances y límites	52
2.5 Aportes	53
III. MATERIAL Y MÉTODO	54
3.1 Sujetos	54
3.2 Procedimiento	54

3.3	Tipo de investigación, diseño y metodología	55
IV.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
V.	DISCUSIÓN	60
VI.	CONCLUSIONES	67
VII.	REFERENCIAS	68

Resumen

La inteligencia emocional es el resultado de destrezas aprendidas, talentos naturales, que pueden interpretar, controlar las emociones de forma intuitiva, por tanto comprenden cómo se sienten otras personas, sin embargo las habilidades sociales son un conjunto de hábitos a nivel conductual, cognitivo y emotivo entre ambos permiten mejorar las relaciones interpersonales, si bien el objetivo central es identificar la relación entre intelecto afectivo y competencias colectivas en los adolescentes, el estudio se realizará por medio de una investigación literaria científica, con sujetos tanto nacionales como internacionales, quienes tienen diversas características culturales, económicas, políticas y sociales, la investigación es de tipo exploratoria y diseño revisión sistemática.

Palabras claves: Inteligencia emocional, habilidades sociales, adolescentes, sujetos nacionales como internacionales, diversas características culturales.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la inteligencia emocional es un estado que puede ser observado en varios contextos de la vida, así mismo un gran campo por estudiar, aunque existen medios para el desarrollo del tema coexiste un desinterés por parte de los individuos, lo que conlleva a generar conflictos en las relaciones personales incluso la desatención que se le presentan a los mismos, tiene como resultado una actitud de indiferencia, es común que la mayoría de adolescentes vean el intelecto afectivo y las habilidades sociales como contenidos sin importancia, más no como una oportunidad de crecimiento, la investigación está orientada en establecer y reforzar conocimientos sobre las mismas o bien como los temas podrían ser un medio de apoyo para el cambio del mismo, por ello resulta necesario definir ambos conceptos, es decir el conocimiento anímico es un arte que permite distinguir, entender, comprender, regular las propias emociones, de tal manera que promueve un desarrollo entusiasta e intelectual que guía la forma de pensar, por ende controla el comportamiento, por otro lado las destrezas agrupadas son una secuencia de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones que ayudan a mantener las relaciones interpersonales satisfactorias, que pretenden respetar los derechos, sin que nadie impida que se logren los objetivos.

La importancia de la investigación contiene cinco puntos principales, primero en la ciencia porque tendrá una teoría que fundamente conocimientos científicos sobre la inteligencia emocional y las habilidades sociales; segundo a la sociedad porque será medio de desarrollo para los adolescentes a nivel personal y social; tercero a la carrera de psicología general tener una guía que permita crear una perspectiva de comprensión afectiva y destrezas colectivas como medio que favorezca a los adolescentes; cuarto a la Universidad Rafael Landívar por permitir realizar investigaciones que de alguna manera fomenten actitudes y comportamientos que favorezcan el desenvolvimiento e interacción en adolescentes; quinto al adolescente ayudará a transformar o cambiar hábitos, destrezas y actuaciones que pongan en práctica a lo largo de la vida.

Por lo tanto, se tiene como objetivo general identificar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales en los adolescentes, ya que es un periodo de desarrollo individual en el que deben afrontarse a diversas situaciones, también desafío porque buscan la

aceptación social. No obstante a continuación se presentan algunas investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional referentes a los temas.

Pulido y Herrera (2017) en el artículo titulado Inteligencia emocional en adolescentes y predicción a través del miedo, que aparece en la página electrónica Creative Commons Attribution 4.0 International, volumen 10 del mes de diciembre, argumentan como el objetivo fundamental es conocer los predictores del miedo y la inteligencia emocional (IE), en alumnos adolescentes de la ciudad de Ceuta, quienes reflejan las características del contexto pluricultural de la ciudad, queda claro que el proceso de desarrollo emocional provoca importantes cambios en todas las capacidades que configuran la constelación de la intelecto afectivo, el predictor del miedo es el género, interviene la edad y la cultura como predictores de un único factor, para la IE los predictores son las sociodemográficas de edad, cultura, religión y estatus, se halló una relación estadísticamente significativa entre miedo y la IE, una emoción no se puede considerar como positiva o negativa, lo determinan las sensaciones favorables o desfavorables experimentadas que la acompañan, los resultados reflejan niveles medio-bajos de miedo y medio-altos en IE, el mayor predictor de la variable miedo es el género, las mujeres presentaron niveles superiores, la realidad se aleja de las aproximaciones que destacan las diferencias físicas entre ambos géneros a la hora de explicar el fenómeno.

Cifuentes (2016) en la tesis titulada Autoimagen e inteligencia emocional, de la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la autoimagen e inteligencia emocional en los adolescentes, la muestra que se utilizó fue de 95 jóvenes comprendidos entre las edades de 15 a 19 años, de ambos géneros, la investigación fue de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo, se utilizó el cuestionario AF-5, evalúa la percepción que tiene el sujeto acerca de sí mismo, se enfoca específicamente en los aspectos laboral, social, emocional, familiar y físico y TIE-G que califica los estados de ánimo, descontrol en la conducta emocional, desequilibrio emocional; con el reflejo de datos, se concluye que la autoimagen se debe fomentar a través de talleres y charlas dirigidas por personas capacitadas en el área, con el apoyo de los padres de familia, para que los adolescentes puedan tener un mejor manejo de las relaciones interpersonales, por lo que es prioritario proporcionar, organizar e impartir talleres de autoimagen, para que los adolescentes tengan mejor seguridad de sí mismos y una mejor socialización en el que

visualicen una figura clara y concisa de su personalidad, con el apoyo del plantel educativo, padres de familia a través de la propuesta que se realizó.

Cruz (2016) en la tesis titulada Inteligencia emocional explica que es un estudio comparativo en adolescentes según su género, de la Universidad Mariano Gálvez, donde el objetivo fue determinar si existe diferencia entre adolescentes según su género, Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz, la muestra que se utilizó fue de 50 estudiantes, 25 hombres, comprendidos entre las edades de 16 a 20 años y 25 mujeres comprendidas entre las edades de 16 a 21 años, ambos géneros con un nivel socioeconómico bajo y problemas de rendimiento escolar, la investigación fue de tipo cualitativo, descriptivo comparativo, se utilizó la prueba psicométrica CTI, evalúa el pensamiento constructivo, también denominado inteligencia experiencial, evaluación de los pensamientos diarios automáticos, constructivos o destructivos, con el reflejo de los datos, se concluye que de acuerdo con los resultados obtenidos si existe diferencias estadísticamente significativas del 0.05 % en la escala emotiva entre el grupo del género femenino y uno del género masculino, por lo que es prioritario desarrollar la inteligencia emocional en los ambientes del Instituto de Educación Básico con el objetivo de enseñar a los estudiantes a manejar bien sus sentimientos, emociones y pensamientos y así poder enfrentarse de forma adecuada a los retos de la vida.

Salguero et. al. (2011) en el artículo titulado Inteligencia emocional y ajuste psicosocial en la adolescencia indica que el papel de la percepción emocional, que aparece en la página electrónica European Journal of Education and Psychology, volumen 4, núm. 2, paginas 143-152 del mes de diciembre, describen como conocer la influencia de las habilidades emocionales en etapas más tempranas del desarrollo puede ser un objetivo de gran importancia por diferentes motivos: primero, porque permitiría analizar la forma en que dichas habilidades evolucionan a lo largo del ciclo vital; segundo, porque ayudará a explicar las diferencias en el nivel de adaptación de los adolescentes; tercero, porque, de corroborarse la implicación de la IE en el ajuste psicológico y social de niños y adolescentes, el entrenamiento de las habilidades supondría una prometedora vía para la prevención y el tratamiento de problemas emocionales y/o sociales. De forma concreta, aquellos adolescentes que mostraron una mayor destreza a la hora de identificar el estado emocional de otras personas informaron igualmente de mejores relaciones sociales, una mejor consideración hacia sus padres y mayor percepción de sentirse estimados por éstos, y un menor

nivel de sentimientos de estrés y tensión en las relaciones sociales, lo que explicaría la relación positiva encontrada en el estudio, entre la percepción emocional y el bienestar con las relaciones interpersonales y con los padres.

Serrano y García (2010) en el artículo titulado Inteligencia emocional: autocontrol en adolescentes estudiantes del último año de secundaria, que aparece en la página electrónica multiciencias, volumen 10 del mes de diciembre, manifiestan que existen múltiples factores que influyen en el comportamiento humano, por consiguiente se formula el objetivo de establecer los niveles de presencia de las competencias emocionales y autocontrol existente en adolescentes estudiantes de 2do. año en ciencias del ciclo diversificado comprendidos entre 16 y 18 años de edad, agrupados según su sexo. Se contribuiría a forjar estudios, maneras de establecer mejor relación con ellos, para crear un ambiente más cordial, cálido y saludable en el que hacer educativo, al comparar los resultados obtenidos en la distribución de frecuencia de los ítems en relación a la dimensión autocontrol emocional de ambos sexos, se puede observar que no existen diferencias significativas entre los grupos estudiados, en efecto, a nivel general obtuvieron una alta frecuencia en los ítems con categorías de respuestas inadecuadas, así también, obtuvieron una baja frecuencia en la dimensión, cuyas categorías seleccionadas corresponden a lo más adecuado a la respuesta correcta, la educación humana también deberá incluir méritos a la capacidad de crear, el talento para la organización, el entusiasmo, la motivación, la destreza psicológica y las actitudes humanitarias, además de cualidades emocionales y sociales indispensables para el buen desenvolvimiento en la relación con otras personas.

Pérez (2018) en la tesis titulada nivel de habilidades sociales en adolescentes del colegio Monte Carmelo, de la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo fue identificar las habilidades sociales en los adolescentes del colegio, la muestra que se utilizó fue de 25 adolescentes, de sexo masculino y femenino comprendidos entre las edades de 14 y 17 años, la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, se utilizó la escala habilidades sociales, la escala está compuesta por 33 ítems, los cuales miden 6 destrezas sociales: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, con el reflejo de estos datos, se concluye que el 72% de los jóvenes del Colegio Monte Carmelo, poseen un

adecuado nivel de habilidades sociales, lo cual les permite relacionarse e interactuar de forma efectiva con el mundo que les rodea, para lograr de esa manera alcanzar los objetivos deseados, por lo que es prioritario tomar como punto de referencia los resultados de la investigación para abordar las habilidades sociales menos desarrolladas entre los miembros del colegio y así buscar herramientas para trabajarlas de manera efectiva y lograr que los alumnos fortalezcan sus habilidades sociales.

Caballero et al. (2018) en el artículo titulado Habilidades sociales, comportamiento agresivo y contexto socioeconómico. Un estudio comparativo con adolescentes de Tucumán Argentina, que aparece en la página electrónica creative commons atribución-nocomercial-compartir igual 4.0 Internacional número 53 del mes de junio, señalan que la población objeto de estudio corresponde a adolescentes de escuelas de distintos niveles socioeconómicos del Gran San Miguel de Tucumán, con una muestra intencional de 1208 adolescentes comprendidos entre las edades de 12 a 17 años, se trató de un estudio comparativo-correlacional de tipo transversal; con un muestreo no probabilístico, se consideró como variable dependiente principal la agresividad y como variables de agrupación sexo y edad. Al comparar las habilidades sociales se encontraron diferencias significativas en la mayoría de ellas, los adolescentes, referían mayor autocontrol y liderazgo que sus pares, sin embargo, también percibía con déficits sociales, particularmente, retraimiento y ansiedad social comparados con el grupo de alto, el estudio ha permitido identificar ciertas diferencias en habilidades sociales, como así también semejanzas, en particular en una disfunción, el comportamiento agresivo, según el contexto socioeconómico en el cual estaba inserto el adolescentes.

López (2017) en la tesis titulada habilidades sociales de los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro de un colegio privado de secundaria, ciudad de Guatemala, de la Universidad Rafael Landívar, el objetivo fue determinar el nivel de habilidad de los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro del Liceo Javier, de Guatemala de la asunción, Guatemala, la muestra que se utilizó fue de 52 estudiantes de ambos géneros, comprendidos entre las edades de 13 y 17 años, que pertenecían a los grados entre I curso y IV bachillerato de la jornada matutina y la jornada vespertina, la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, se utilizó la escala EHS, que mide seis habilidades sociales importantes para el desarrollo psicosocial del ser

humano, con el reflejo de los datos, se concluye que las habilidades sociales globales de los estudiantes que participaban en el taller de teatro evidenciaron una puntuación promedio cuyos resultados se ubicaron dentro de los rangos normales de interpretación según la prueba, lo que evidenció un resultado superior al que obtuvo la mayoría de los estudios presentados en los antecedentes, por lo que es prioritario implementar talleres de desarrollo de habilidades sociales para todos los estudiantes de todo el nivel preprimaria, secundario y diversificado para promover y estimular las relaciones interpersonales asertivas.

Contini, Lacunza y Esterkind (2013) en el artículo titulado habilidades sociales en contextos urbanos y rurales, un estudio comparativo con adolescentes, que aparece en la página electrónica psicogente, volumen 16 del mes de junio, expresan que el objetivo del presente estudio consistió en comparar la cualidad de las habilidades sociales en adolescentes escolarizados de Tucumán Argentina, según el contexto de residencia, nivel socioeconómico y sexo, la muestra intencional incluyó a 372 adolescentes, de 11 y 12 años escolarizados, se utilizó la batería de Socialización BAS-3, que es aplicable a adolescentes de 11 a 19 años de edad y permite obtener un perfil del comportamiento social a partir de sus cinco escalas de socialización: Consideración con los demás, Autocontrol en las Relaciones Sociales, retraimiento social, ansiedad social, timidez y liderazgo. Se trató de un estudio comparativo y correlacional, encontrándose que el 89% de los adolescentes, al analizar las escalas facilitadoras de la socialización según el contexto y NES, se observó que los adolescentes urbanos de NES alto mostraban mayor sensibilidad social y preocupación por los otros, en particular por aquellos que vivenciaban situaciones problemáticas, que sus pares de contexto urbano y rural de pobreza.

Morales, Benítez y Agustín (2013) en el artículo titulado Habilidades para la vida, cognitivas y sociales, en adolescentes de zona rural, que aparece en la revista electrónica de investigación educativa, volumen 15, núm. 3, páginas 98-113 del mes de abril, comunican que el objetivo central de la investigación es favorecer el desarrollo de habilidades cognitivas como autoeficacia y afrontamiento, y destrezas sociales en adolescentes de secundaria de una zona rural, se basa en el marco de la investigación cuantitativa, con alcance descriptivo en el que se plantean algunas asociaciones entre las variables de estudio, existen diferencias en el estilo de vida entre quienes habitan una zona rural y una urbana; las diferencias pueden ser económicas, culturales y

sociales; los adolescentes de zonas rurales enfrentan condiciones sociales deficientes, lo que limitaría el desarrollo de conocimientos para la vida, participaron 96 adolescentes, el 51% son hombres y el 49% mujeres, en la que las capacidades sociales básicas de los participantes se ubican en los niveles medio y medio alto; en prácticas sociales avanzadas se muestra superioridad en el nivel medio, habilidades relacionadas con los sentimientos existe una tendencia hacia los niveles medio y medio alto; por lo que consideran que sí cuentan con la capacidad de manejar sus afectos y en capacidades de planificación se observa tendencia hacia el nivel medio alto, por lo que se perciben con experiencia para organizarse, planear y actuar con base en una reflexión y proceso.

Colichón (2020) en el artículo titulado inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de estudiantes del nivel secundario, que aparece en la página electrónica revista multidisciplinar de educación. *espiral. cuadernos del profesorado*, volumen 13, número 26, páginas 29-40 del mes de marzo, el objetivo principal fue determinar la influencia de la inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de estudiantes del nivel secundario de la institución educativa Alipio Ponce Vásquez del Cercado de Lima, con una población de 477 estudiantes, de los cuales se tomó una muestra representativa de 210 aprendices adolescentes de ambos géneros menores a 16 años, se trató de un estudio explicativo; en efecto se aprecia que el 2.38% de los encuestados presentan bajo nivel de comprensión afectiva, 55.71% muestra un nivel promedio de intelecto anímico y el 41.90% revela un alto nivel de inteligencia emocional, cabe añadir que los niveles de habilidades sociales manifiestan que el 0.5% tiene un nivel bajo, 58.1% se ubican en un nivel medio y 41.4% señala alto nivel de destrezas colectivas, además el análisis de la conducta disruptiva mostró que el 22.4% posee un nivel bajo, 75.2% se ubican en un nivel medio y el 2.4% muestra alta conducta disruptiva. En general se observó una tendencia al nivel intermedio en todas las variables estudiadas.

Mejía (2019) en la tesis titulada inteligencia emocional y habilidades sociales en estudiantes de una Institución Educativa, Lima, de la universidad César Vallejo, donde el objetivo fue determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional y las habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa, la muestra que se utilizó fue de 119 estudiantes conformados por alumnos de cuarto, quinto y sexto del nivel secundaria, los aprendices de primero y segundo ocupan cargos directivos, auxiliares asimismo administrativos, la investigación fue de

tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, se utilizó el cuestionario de inteligencia emocional tipo likert, mide la inteligencia emocional, componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general, asimismo, se empleó una lista de chequeo de las habilidades sociales, que mide la estructura factorial en las matrices de correlación arrojan correlaciones significativas, con el reflejo de los datos, se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos se logró demostrar que existe relación entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales en estudiantes de la institución, en materia significativa (0,00) con un valor de correlación $r= 0.903$, puede decirse que la relación entre variables es de tipo alta.

Orbea (2019) en la tesis titulada relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes de bachillerato de una unidad educativa del cantón Ambato, pontificia universidad católica del Ecuador, determinar la relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales en las y los adolescentes de una unidad educativa, la muestra que se utilizó es de 187 alumnos, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico, comprendidos entre las edades de 15 a 18 años, que se encuentran cursando del primero hasta el tercero año de bachillerato, la investigación tiene un enfoque empírico cuantitativo de alcance descriptivo correlacional y corte trasversal, se utilizó el test de inteligencia emocional TMMS-24 Trait Meta-Modo Scale evalúa atención emocional, claridad afectiva, reparación de las emociones, asimismo se empleó el cuestionario de escala de habilidades sociales valora 6 áreas: auto expresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, con el reflejo de los datos , se concluye que de acuerdo con los resultados obtenidos la adolescencia es una etapa llena de cambios, donde los aspectos físicos y emocionales empiezan a desarrollarse, lo cual es importante para el ser aceptado por los demás para poder pertenecer a un grupo de amigos, por ende es necesario que el individuo pueda desarrollar la inteligencia emocional a tal grado que sea capaz de reconocer las propias emociones y el de los demás, además es fundamental la interacción social, puesto que son dos factores que permiten llegar a un completo de bienestar socioemocional.

Santamaria y Valdés (2017) en el artículo titulado rendimiento del alumnado de educación secundaria obligatoria explica que la influencia de las habilidades sociales y la inteligencia emocional, que aparece en la página electrónica revista INFAD de psicología “International journal

of developmental and educacional psychology”, volumen 2, número 1, páginas 57-66 del mes de abril, plantean que el objetivo central es establecer la relación existente entre la Inteligencia emocional, habilidades sociales y el rendimiento académico del alumnado, con una muestra de 73 estudiantes de los cuatro cursos, de un centro concertado de una línea de Castilla La Mancha, comprendidos entre las edades de 13 a 16 años, se trató de un estudio ex post facto, retrospectivo, de tipo correlacional típico, en los resultados obtenidos puede decirse que no aparece correlaciones significativas entre rendimiento académico e inteligencia emocional, pero sí entre rendimiento y manejo de estrés a nivel negativos, se detectan también correlación significativa entre las puntuaciones totales del cuestionario destrezas colectivas y los diferentes factores que conforman la prueba de Matson sobre habilidades sociales para adolescentes, asimismo los resultados obtenidos se puede decir que se cumple con las hipótesis iniciales en parte, por consiguiente en la tercera hipótesis, la relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales, los resultados académicos se observa que hay relación entre algún factor de ambos cuestionarios con el rendimiento, como entre los factores de ambas escalas, sería aceptable.

Morales (2017) en el artículo Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional, España, que aparece en la página electrónica europeo diario de educación y psicología, volumen 10, número 2, paginas 41-48 del mes de abril, señala que el estudio tiene dos objetivos una de ellas es analizar diferencias significativas en las estrategias Delaware afrontamiento, autoconcepto, habilidades sociales, inteligencia emocional, ciclos formativos, examinan las relaciones de dichas variables, sin embargo el siguiente objetivo es analizar la capacidad predictiva de las habilidades sociales, autoconcepto e inteligencia emocional sobre las dimensiones del estrés cotidiano. Con una muestra de 170, 16 datos perdidos, estudiantes a nivel secundaria obligatoria, en diferentes ciclos formativos, comprendidos entre las edades de 14 a 24 años, se realiza una exploración en cuanto a variables de estudio, las pruebas psicométricas que se utilizaron son: cuestionario sobre habilidades sociales, escala de autoconcepto, escala de afrontamiento y rasgo Meta-Mood escala, TMMS-24. Los resultados no indican diferencias estadísticamente significativas entre los estudiantes procedentes de en comparación con los de ciclos formativos en ninguna de las variables del estudio, también se encuentran relaciones inversas entre el autoconcepto académico con la estrategia indiferencia; y entre la inteligencia emocional, reparación emocional, con la conducta agresiva.

Garaigordobil y Peña (2014) en el artículo titulado intervención en las habilidades sociales: efectos en la inteligencia emocional y la conducta social, San Sebastián, España, que aparece en la página electrónica Behavioral Psychology Psicología Conductual, volumen 22, número 3, paginas 551-567, del mes de julio, argumentan que la investigación tuvo dos objetivos una de ellas es evaluar los efectos de un programa de intervención para el desarrollar habilidades sociales, comunicación, empatía, regulación emocional, en variables conductuales, cognitivas y emocionales y la segunda es explorar si el programa afectó diferencialmente en función del sexo, con una muestra de 148 adolescentes comprendidos entre las edades 13 a 16 años, de los cuales 83, 4 grupos, se asignaron aleatoriamente a la condición experimental y 65, 3 grupos, a la de control. La demostración inicial fue de 161, pero hubo una mortandad muestral de 13, por incorrecta cumplimentación de los instrumentos o ausencia de adolescentes en el postest. De esos 148 participantes que respondieron correctamente el pretest y el postest, asimismo se administraron cuatro instrumentos de evaluación antes y después del programa: actitudes y estrategias cognitivas sociales, cuestionario de empatía, inventario de inteligencia emocional y cuestionario de estrategias cognitivas de interacción social, en los que se obtuvieron resultados pretest-postest, confirman diferencias estadísticamente significativas en el cambio pretest-postest entre el grupo experimental y control, en concreto se constata un aumento significativo en puntuaciones medias de los experimentales a diferencia del grupo control.

Al comparar el cambio que se ha producido en ambas condiciones se puede observar que mientras los experimentales aumentan las conductas sociales positivas, conformidad social, ayuda, colaboración, seguridad, firmeza, la capacidad de empatía, la inteligencia emocional intrapersonal, interpersonal, estado anímico, cociente intelectual, estrategias de interacción social asertivas, el grupo control apenas mejoran e incluso en algunas variables empeoran.

1.1 Inteligencia emocional

1.1.1 Definición

Goleman (2013) indica que el modelo de inteligencia emocional, es la gestión de las relaciones interpersonales, en las que cada uno es responsable de como maneja los sentimientos

con la persona con quien se relaciona, para bien o para mal. La capacidad de relacionarse influye en el estado cerebral de las personas. Se dice que el emisor es la persona más expresiva emocionalmente lo que significa que si existe inconformidad de autoridad en el aula, trabajo, o en alguna organización, el emisor emocional es la persona poderosa que influye en el estado anímico de los demás, quiere decir que en cualquier grupo social se presta atención a lo que diga o haga la persona con más autoridad.

Muñoz (2014) comenta que la inteligencia emocional es el desarrollo de destrezas innatas para saber utilizarlas de manera adecuada y favorable a la fuerza afectiva, lo que permite descubrir la cordura de los distintos estados anímicos, su funcionamiento y cómo actuar con ellas, de tal manera que aumenta el autocontrol emocional para una mejor calidad de vida. Por tanto el buen control de la fuerza y energía de los estados emocionales permite de modo eficaz, evitar dejarse llevar por demasiadas impresiones que podrían impulsar hacia acciones violentas o perjudiciales a la persona, para que no suceda es necesario manifestar cierto grado de motivación por el crecimiento personal, que se evidencia por creer en la propia voluntad emocional.

Merino (2018) explica que desde una perspectiva científica la inteligencia emocional es el talento por descubrir de forma precisa las propias emociones y comprende los caracteres en relaciones interpersonales, inclusive gestiona tanto los propios afectos como el de otros, que favorece de gran manera el establecimiento de relaciones sociales sanas, que beneficie tener un estado anímico saludable.

Ramos (2017) describe que la inteligencia emocional es el talento de distinguir los propios sentimientos como ajenos, así mismo incentivar, utilizar adecuadamente las emociones, en el individuo mismo y en las relaciones interpersonales; también modera el afecto, permite guiar pensamientos, acciones, de la misma forma determina particularmente el potencial para aprender habilidades prácticas, se dice que el intelecto sensitivo no es el triunfo de la cabeza sobre el corazón, es la intersección de ambos.

Hernández y Chinchilla (2011) definen que a través de la inteligencia emocional se tiene un enfoque más objetivo y como el ser humano logra afrontar los inconvenientes de forma

adecuada, por otro lado reconoce como el conocimiento juega un papel importante en la vida de toda persona, ya que influye tanto en la toma de decisiones, como la manera apropiada de darle solución a los conflictos, sin que estos le afecten emocionalmente.

Paramio (2016) explica que es la habilidad de distinguir, concebir, regular y cambiar los estados anímicos propios como ajenos, de tal manera que describe dos maneras de poder comprender el intelecto afectivo, una de ellas es la inteligencia emocional intrapersonal es la que tiene percepción de sí misma, así mismo el intelecto interpersonal en la que el sujeto puede comunicarse con los demás, también se reconoce que el intelecto afectivo está comprendido por un conjunto de talentos o aptitudes para afrontar cada situación, lo que llevará a determinar los resultados.

Bisquerra, et. al. (2016) describen que la inteligencia emocional es la habilidad de conciencia que se tiene de sí mismo, del propio comportamiento afectivo, a la vez permite reconocer las emociones tanto propias como ajenas, por ello es indispensable interactuar con otras personas, para comprender lo que se comunica, ya sea de forma verbal o no verbal y a través de ello pueda tener un equilibrio emocional.

Bisquerra (como se citó en Bisquerra, Colau, Colau, Collell, Escudé y Pérez 2014) explican que es la habilidad de tomar conciencia de los propios sentimientos, como ajenos, así mismo permite regular las emociones ante situaciones distintas, también comprende, percibe las conductas de los demás, basándose en las creencias, pensamientos del propio sujeto, cabe mencionar que son esenciales en la vida, por ello debe practicarse día a día, a través de actividades que permitan reconocer y aceptar los propios sentimientos, como el de los demás.

Codina (como se cita en Fienco e Itúrburo 2012) describen que es la habilidad de identificar las emociones propias, como ajenas, así mismo puedan motivarse a convivir adecuadamente con otras personas, como consigo misma, de tal manera que se cumplan con tres reglas básicas: marcar límites tanto positivos, como negativos, reforzar conductas con afecto, hablar de valores y normas para una adecuada convivencia personal e interpersonal.

Muñoz (2019) define que es la habilidad de actuar ante distintas circunstancias, a través de la relación que existe entre el pensamiento y emoción, de alguna manera permite darle prioridad a la razón más que al sentimiento, generados por el ambiente en el que se conviven o desenvuelve, así mismo se estimulan comportamientos determinados ante el contexto, por tanto no solo es obligación individual, sino social.

Bariso (2018) define que la inteligencia emocional es la habilidad de gestionar los propios sentimiento, como el de los demás, así mismo poderlos reconocer y diferenciar de acuerdo a las conductas, pensamientos, deseos que son impulsados de acuerdo al ambiente. El intelecto afectivo ayuda a detectar e identificar los sentimientos, de tal manera que pueda comunicarse asertivamente, con el fin de analizar las reacciones y comportamientos de los demás, a fin de comprender la respuesta obtenida ante las circunstancias experimentadas.

1.1.2 Aptitudes básicas

Ramos (2017) comenta que la inteligencia emocional está basada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, para ello es indispensable explicar que una aptitud es una característica de la personalidad o un grupo de hábitos que permiten un desenvolvimiento superior y eficaz. La inteligencia emocional se basa en aptitudes personales y sociales, las cuales son:

a.) Aptitudes personales

- **Autoconocimiento:** conocer que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para guiar la toma de decisiones; tener ideas realistas de las propias habilidades y estar consciente de la confianza basada en sí mismo.
- **Autorregulación:** tener el control de las emociones de manera que facilite la tarea entre manos en vez de estorbarlas; ser cautelosos y aplazar la gratificación, recuperarse de tensiones emocionales.

- Motivación: emplear las propias prioridades para orientar y avanzar hacia los objetivos, para tener iniciativas, ser afectivos, sobre salir ante los contratiempos y las frustraciones.

b.) Aptitudes sociales

- Empatía: entender lo que sienten los demás, desde el punto de ver las cosas desde la propia perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.
- Habilidades sociales: utiliza las emociones de manera adecuada en situaciones en las que se interactúa sin dificultad, las habilidades se usan para persuadir, dirigir, negociar, resolver disputas, para cooperación y trabajo en equipo.

La inteligencia emocional determina la capacidad que dispone cada individuo en el aprendizaje de las habilidades prácticas, así mismo sean mejores personas, que puedan lograr objetivos y disponer de buenas relaciones con los demás, por lo que debe conocerse cinco competencias del intelecto afectivo.

Tabla núm. 1
Aptitudes básicas y subaptitudes

Capacidades principales	Subcompetencias
Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional: distinguir las propias emociones y sus efectos. • Autoevaluación precisa: descubrir las propias potencias y límites. • Confianza en uno mismo: la convicción sobre el propio valor y facultades.
Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol: manejo de las emociones y los impulsos perjudiciales. • Confiabilidad: mantenimiento de normas de honestidad e integridad. • Escrupulosidad: aceptar la responsabilidad de desenvolvimiento personal. • Adaptabilidad: flexibilidad para manejar el cambio • Innovación: estar dispuestos para las ideas, los enfoques novedosos y la nueva información.

Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Afán al triunfo: esmerarse por mejorar y cumplir las normas de excelencia. • Compromiso: se parte de las metas del grupo u organización • Iniciativa: saber aprovechar las oportunidades. • Optimismo: firmeza para ir en busca de los objetivos y afrontar los obstáculos.
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender a los demás: distinguir los sentimientos y puntos de vistas de los demás demostrando interés por lo que le pasa a la persona con la que se interactúa. • Ayudar a los demás a desarrollarse: entender las necesidades de crecimiento ajenas y fomentar las aptitudes. • Orientar hacia el servicio: es cumplir con las expectativas y necesidades del cliente. • Aprovechar la diversidad: interactuar con otras personas con el fin de generar nuevas oportunidades. • Conciencia política: interpretar las emociones en un grupo y la relación de poder.
Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia: utilizar tácticas eficientes para la persuasión • Comunicación: disposición de escuchar con atención para transmitir mensajes claros y concretos. • Manejo de conflictos: capacidad de resolver inconformidades. • Liderazgo: habilidad de dirigir a un grupo o individuo de manera eficiente • Catalizador de cambio: gestionar algo novedoso • Establecer vínculos: mantener la interacción con los demás • Colaboración y cooperación: trabajar en equipo para lograr objetivos y metas trazadas. • Habilidades de equipo: crear un ambiente de sana convivencia en el que logre alcanzar las metas.

Fuente: elaboración propia, con base en Ramos (2017)

1.1.3 Modelos

Garriga (2016) explica que los sociólogos han probado que la mayor parte del aprendizaje se obtiene por medio de la observación y la imitación. En la infancia y adolescencia se imita el comportamiento de las personas que se admira, lo cual se asume como el modelo a seguir. Los

modelos son esenciales a nivel psicológico porque a través de ello se guía el desarrollo mental y emocional, para tomar decisiones importantes que de alguna manera pueden afectar la vida, como también pueden ayudar a encontrar la felicidad. Seguir el modelo de otros es poderoso y efectivo, en el proceso para lograr el triunfo personal, al imitar se adquiere de carácter, fuerza y determinación de la persona por el cual se logra tener inspiración, valor, motivación para superar los errores, cuando se extraen ideas y discernimientos del subconsciente, se crea una estimulación creativa, lo que conlleva a tener éxito a nivel personal.

Por medio de los modelos se desarrolla la personalidad, habilidades sociales, hábitos, autoestima, comportamientos, forma de pensar, es de considerar que modelos negativos, intervienen negativamente en la vida, y en el resultado de las mismas. Los padres de familia, docentes que se relacionan con el niño o niña, forman parte del modelo para ellos, a través de los modelos como se concreta en el ejemplo del comportamiento y los rasgos de personalidad, si se quiere aceptar o no los menores y adolescentes imitan los modelos de comportamiento de los docentes, es importante cuidar la muestra en la clase, normalmente se dice una cosa y comporta de manera distinta, es un mal ejemplo, y ello se deriva de un mal aprendizaje por parte de los estudiantes. Es una cuestión de responsabilidad inherente del docente que asuma la responsabilidad de exigir si se quiere un sistema educativo, digno de valores.

1.1.4 Componentes

Goleman (2015) menciona que las habilidades personales provocan un rendimiento sobresaliente dentro de las organizaciones, por tanto se agrupa las capacidades en tres categorías siguientes: habilidades técnicas, como la contabilidad y la planificación de negocios; capacidades cognitivas, como el razonamiento analítico, y competencias que demostraran una inteligencia emocional, como la posibilidad de trabajar con otros y la efectividad en el cambio de liderazgo.

- **Conocimiento de sí mismo:** el conocimiento propio es el primer componente de la inteligencia emocional. Conocerse a sí mismos significa comprender las emociones propias, desde puntos fuertes, debilidades, necesidades e impulsos. Las personas con conocimiento propio no son ni

demasiado críticas ni excesivamente optimistas, al contrario, son honestas consigo mismas y con los demás, reconocen como los sentimientos les afecta y afecta el rendimiento de su labor.

- **Autogestión:** el autocontrol es como un diálogo interno, es el componente de la inteligencia emocional que ayuda a no ser prisionero de los sentimientos. Las personas que mantienen el diálogo interno sufren momentos de bajo estado anímico e impulsos emocionales como le ocurre a muchos, se encuentra maneras de controlar e incluso de canalizar de forma útil. Las personas que controlan sus emociones son consideradas frías, y sus respuestas intencionales se interpretan como una falta de pasión.
- **Empatía:** habilidad de identificar y comprender las ideas, estados de ánimo, deseo, temores que se observan en la persona, de alguna manera permite valorar el significado de la situación que provoca emociones en la otra persona, de alguna manera se comparten sentimientos con los cuales se acompaña a la persona, de manera afectiva, por ende una persona decisiva sabe cuándo realizar peticiones emocionales y cuándo apelar a la razón , lo cual dará mejores resultados.

1.1.5 Regulación emocional

Bisquerra (como se citó en Rojas 2019) explica que la teoría de regulación emocional es la habilidad de manejar las emociones de manera adecuada. Lo que conlleva a la adquisición de conciencia que supone la relación entre emoción, cognición y comportamiento; así como tener estrategias de afrontamiento para auto crear emociones positivas. La norma se conforma en serie de microcompetencias, las cuales son:

- **Expresión emocional apropiada:** habilidad para manifestar las emociones de forma adecuada. Implica la habilidad para percibir el estado emocional interno. Lo cual no necesita responder a expresiones externas. Se refiere tanto a uno mismo como a los demás. El nivel de madurez, presume la comprensión del impacto que la propia expresión emocional y el comportamiento, pueden tener esto en cuenta en el momento de relacionarse con otras personas.

- Regulación de emociones y sentimientos: reconoce que el afecto y la impresión a menudo deben ser regulados ya que contienen: regularización de la impulsividad como la ira, violencia, comportamiento de riesgo; previene la frustración en la tolerancia y los estados emocionales negativos tales como la ira, estrés, ansiedad, depresión lo que permite tener persistencia para lograr los objetivos a pesar de los conflictos.
- Habilidades de afrontamiento: destreza para enfrentar desafíos y situaciones de dificultad, con las emociones que generan. Lo que indica acudir a estrategias de automatización para gestionar la duración de los estados anímicos.
- Competencia para autogenerar emociones positivas: habilidad para autogestionar, percibir de manera voluntaria y consciente emociones positivas, alegría, amor, humor, fluir, que incluye el propio bienestar emocional.

Werner y Gross (como se cita en Reyes y Tena 2016) definen que la regulación emocional efectiva es cuando el ser humano se adapta al ambiente sin perder el control de emociones internas, como externas, de tal manera que logre alcanzar metas a largo plazo, lleva la secuencia siguiente.

- Detener y admitir los sucesos internos que provocan alguna emoción, intención, impresión e impulsos, de tal manera que se tenga dominio de los pensamientos, para reaccionar adecuadamente a la situación.
- Identificar la emoción que se tenga de acuerdo a las conductas adquiridas al entorno en el que se convive.
- Comprender que tan dominable es la situación y la emoción misma, para que puedan utilizarse técnicas que permitan la resolución de problemas, a fin de que las personas tomen conciencia de sus propios actos.

- Percepción y enfoque de los valores personales, así como metas a largo plazo, se pretende controlar conductas impulsivas, que sean provocadas por el ambiente, o por personas con las que se relacionan, pero que no influya en la meta que se desea lograr.

Muñoz (2014) explica que se utiliza los conocimientos acerca de los estados emocionales con el objetivo de crear estrategias que ayuden a regular los sentimientos, de tal manera que la información no tome un papel importante sobre los comportamientos o acciones, como el miedo, ira o provocación, sino que con ese aprendizaje obtenido puedan formularse respuestas apropiadas a la situación, que contribuyan a mejorar la vida diaria, en la que las relaciones sociales sean agradables tanto para la misma persona, como para las que los rodea. Pasos, para mejorar la regulación emocional.

- Identificar y conocer la causa del estado emocional, sin juzgarla.
- Contemplar diversas elecciones de acción.
- Actuar sin dejarse manipular por la situación o estados emocionales intensos.

Otras sub-habilidades que implica la regulación emocional son:

- Expresión moderada de las emociones.
- Complicidad- unión o separación de los estados emocionales.
- Guiar o regular tanto las emociones propias como las ajenas.
- Aprender y saber relajarse (equilibrio emocional)

No obstante, la regulación emocional no solo es un proceso mental entre emociones y pensamientos, que pueden ser parte de expresiones físicas.

Castro (2018) define que la regulación emocional es la habilidad más complicada de la inteligencia emocional, ya que se debe tener la capacidad de percepción de sentimientos positivos, como negativos, y cómo influye en la persona, de tal manera que pueda aprovecharse la información que se tiene para asumir la responsabilidad de posibles acciones que perjudiquen el estado emocional del mismo.

La regulación emocional ayuda a mantener el proceso de modular los estados afectivos con el objetivo de alcanzar la meta deseada, cabe destacar que se tiene control o dominio afectivo en la medida que cada individuo desee, mejorar la comunicación interpersonal, así como la interpersonal.

Carpena (2016) define que es la capacidad de gestionar las propias emociones, para no quedar atrapadas en ellas, de tal manera que genere un sentimiento negativo, que pueda provocar un malestar consigo mismo como con los demás.

También permite asumir la valentía de ser honesto consigo mismo para no enredarse en el autoengaño, es decir, no estar consciente de la emoción que ha sido generada por algún estímulo externo. Se debe tener en cuenta la relación que hay entre la cognición, afecto y comportamientos, con la intención de buscar estrategias que permitan afrontar adecuadamente la situación.

Rotger (2017) explica que la regulación emocional puede convertir a una persona socialmente integrada o excluida, de acuerdo al dominio o control de sus sentimientos. Además la manera en que se actúa o comporta depende de los sentimientos y pensamientos que se tengan durante la situación o experiencia vivida, inclusive influyen los estados anímicos de otras personas, en las relaciones que se establezcan. También la comprensión como gestión de las emociones, ayudan a fortalecer la confianza consigo mismo, con los demás, a fin de que sean aceptados los sentimientos, inclusive puedan ser regulados a menudo que sean identificados.

También se puede agregar que son necesarias para la funciones adaptativas, donde se presenta un estímulo y el cuerpo se prepara para asimilarlo, así mismo traducirlo en reacciones emocionales.

Güel et. al. (2010) explican que la regulación emocional, está conformada por aptitudes personales e interpersonales, ambas buscan tener un equilibrio emocional, a través de los autoconocimientos, como forma de canalizar los sentimientos positivos, gran parte de la realidad es construida a base de un diálogo interno, que permite distinguir si se siente bien o mal, en otras palabras, cada individuo se expresa de acuerdo a los pensamientos que genera el día a día.

El organismo humano constituye la experiencia regulatoria, alrededor de dos movimientos pulsatorios básicos: aproximación se refiere a las conductas motoras y expresivas que son estimuladas por el ambiente en el que se desenvuelven, como también en la cercanía física se intenta generar sensaciones emociones favorables a fin de disminuir o eliminar, las impresiones negativas que se tiene de sí mismo, como el de otros.

Por otro lado la búsqueda principal de la regulación emocional dependerá mucho de la reestructuración de los pensamientos, lo cuales influyen a la hora de tomar alguna decisión, si no que tiene control de él, pueda que la razón tenga más sentido, que los sentimientos; por ello los pensamientos deben considerarse como un enemigo de la inteligencia emocional, porque si no se detienen, se actúa y comporta por cómo se perciben las cosas, más no por sentimiento alguno.

Sentis (2017) explica que las mismas investigaciones han sugerido que las persona con apego seguro hacen uso habitual, de estrategias regulatorias principales.

- Darse cuenta, del lenguaje y expresión del estado emocional tales como: angustia, sufrimiento, dolor, ira, entre otros, que pueden ser observados a través de gesticulaciones faciales o movimientos corporales.

Autoeficacia en los recursos internos y externos, las cuales permiten afrontar situaciones conflictivas, dándoles una solución adecuada, en el que se mantenga estados emocionales sanas. En las que se desencadena búsquedas de resolución creativa que sea capaz de generar cambios tanto internos como externos.

- Intento de crear una red de apoyo que permita que las emociones sean significativas en la vida de todo individuo, apoyadas de estrategias que beneficien el proceso de interacción social.

Calderón (2012) describe que la regulación emocional es otro de los componentes emocionales, ya que tiene la capacidad de gestionar las emociones de forma apropiada, en las que se distingue la diferencia entre emoción, cognición y comportamiento, de tal forma que se tenga estrategias con las cuales puedan afrontarse las situaciones personales, como sociales.

La regulación emocional es el elemento esencial dentro de la psicoeducación, ya que está compuesto por aspectos, como la tolerancia a la frustración, el control de la ira, el desarrollo de empatía, entre otros. La competencia también está conformada por microcompetencias, las cuales son:

- Expresión emocional apropiada: es la capacidad para expresar las emociones de forma apropiada.
- Regulación de emociones y sentimientos: se refiere a la regulación emocional de cada persona, lo que implica saber aceptar que los sentimientos deben ser gestionadas, también controla la impulsividad, tolerancia a la frustración, capacidad de recompensar inmediatamente a favor de otros.
- Habilidades de afrontamiento: destreza para afrontar retos y situaciones conflictivas en las que se ven involucradas algunas emociones generadas por las mismas circunstancias, por ello es necesario hacer uso de estrategias que permitan gestionar la intensidad y duración de los estados emocionales; cabe destacar que es la habilidad importante frente a constante situaciones problemáticas o conflictivas, así mismo si no pueden afrontarse de manera apropiada pueden generar una serie de inconvenientes, que interrumpan el domino sentimental.
- Habilidad para autogenerar emociones positivas: tiene la capacidad de crear sentimientos de bienestar, en las que se disfrute de la vida.

1.1.6 Funciones de las emociones

Fernández (como se citó en Rojas 2019) argumenta que las emociones como se ha podido evidenciar, poseen una función fundamental en el ser humano, permite dar una respuesta de impresiones emocionales agradables o desagradables que tiene una duración de desarrollo. Por otro lado, ayuda a enfrentar determinadas circunstancias, la cual favorece la adaptación al entorno natural o social, interviniendo en el proceso mental y físico. Las funciones son tres: adaptativas, sociales y motivacionales.

- **Adaptativas:** hace que el organismo se prepare de manera eficiente para llevar a cabo una determinada conducta que se condiciona por el medio ambiente que rodea al individuo y que lo acerca o aleja hacia un objetivo concreto. El principal valedor de la función fue Darwin al considerarla como un elemento clave para entender una conducta apropiada a las condiciones a las que se enfrenta en el diario vivir. Las emociones habrían evolucionado por la elección natural como mecanismos de respuesta a la supervivencia.
- **Social:** nuestra reacción ante lo que se percibe ayuda a facilitar una conducta adecuada, lo que permite una expresión corporal acorde con la emoción, es de vital importancia en las relaciones interpersonales, por lo tanto, predice el comportamiento que se va a desarrollar y el de la otra persona. Se basa a varios sistemas de comunicación: verbal que informa, sobre los sentimientos, artística y no verbal por medio de postura corporal, expresión facial y el tono emocional con el que habla.
- **Motivacionales:** coexiste una relación íntima entre emoción y motivación. La emoción es la que da energía a la conducta motivada para que sea eficiente en cada una de las circunstancias en las que se encuentre, es decir; puede generarse un estado agradable o desagradable de acuerdo al entorno, lo que posibilitará al sistema cognitivo reconocer el estado emocional en el que se encuentra la persona.

1.1.7 La comunicación en la inteligencia emocional y social

Pallares (2010) comenta que el objetivo de la comunicación es enviar un mensaje claro a la persona con quien se interactúa, un mensaje que sea percibido y entendido, por consiguiente la comunicación es importante en todos los contextos de la vida, lo que realmente interesa no es lo que se desea comunicar, sino lo que efectivamente se comunica y de qué forma se hace.

a.) Comunicación verbal: es toda información realizada con palabras, debe ser eficiente de tal manera que cumpla con los requisitos establecidos, es decir; articulación clara, datos necesarios y suficientes, intensidad, tono de voz precisa, pausas adecuadas, cuidado de silencios, así mismo la forma de comunicación puede ser dura e interpretarse como rechazo, distanciamiento o superioridad.

b.) Comunicación no verbal: en función a los sentimientos y emociones, el cuerpo envía señales que pueden ser percibidas, aunque en circunstancias quiera evitarse u ocultarse, siempre se comunica algo, aunque no se quiera, tales como:

- Apariencia externa: son detalles que actúan de presentación, en la que se puede obtener mucha información, más que una apariencia física.
- Saludo: permite ofrecer de forma pasiva, abierta, sin fuerza, lo cual denota poco interés por la persona saludada.
- Espacio de comunicación: muchas veces se ignora o trata con frialdad y rechazo a las demás personas.
- Contacto físico y tipo de contacto: la mano abierta y mostrar la palma, señala los límites que sobrepasen.
- Paso atrás o hacia delante: significa defensa o búsqueda de una investigación por parte del interlocutor.

- Orientación: es importante la situación en que quedan orientadas las personas que se comunican, pueden estar en discusión o enojado.
- Expresiones de la cara: con los labios abiertos, sonriente, media sonrisa, labios horizontales, las cejas también brindan información, los parpadeos, la mirada.
- Posición del cuerpo: la manera que se dispone del cuerpo a la hora de hablar ofrece muchas pistas acerca de lo que siente.

Viladot (2012) explica que la comunicación entre las personas regularmente surge de la comprensión emocional que cada sujeto trasmite, es decir, que a través de la interacción social sana, se logra tener una convivencia armónica, que puede observarse a través de gesticulaciones, o pautas expresivas y percibidas, además el rostro puede considerarse como una pantalla para las manifestaciones de estados afectivos-cognitivos, en él se muestran alteraciones producidas por cambios fisiológicos correspondientes a sentimientos: enrojecimiento debido a la vergüenza, estallido de ira, palidez de la primera etapa del enojo, temor, sudoración cuando se alcanza niveles elevados de nerviosismo.

Las emociones mantienen presión fisiológica y psicológica que se canaliza directamente a través de movimientos corporales. La necesidad de expresión corporal de ser humano nunca termina: signo, señales no verbales construyen una comunicación que permite demostrar los sentimientos en forma constante.

Zayas (2012) describe que la comunicación es un proceso en el que las personas interaccionan de modo activo, que los lleva a poder reflexionar, valorar, expresarse de forma verbal, como extraverbal pensamientos, ideas, estados emocionales, experiencias y vivencias personales; pueden ser utilizadas tres vías comunicativas verbal, boca inclusive visual.

- La comunicación interpersonal es conocida como una manera de interaccionar social en las que aprenden a construir, y desarrollar emociones sanas, se emplean dos canales de comunicación.

- Comunicación verbal: Sus funciones son específicamente cognitivas, es decir, que el pensamiento, y lenguaje que son medios de comprensión, para practicar varias habilidades generales como: leer, escribir, interpretar y oratoria.
- Comunicación extraverbal: parte sentimental de la persona, caracterizada por que sus elementos, no están relacionadas de forma verbal, ni ,lingüística, sino con gestos, posturas, miradas, movimientos corporales.

Gómez y Herranz (2011) definen que hay dos forma de comunicación, una ellas es la verbal que tiene un proceso comunicativo a través de palabras o escritos, la otra manera es la comunicación no verbal, en él se puede transmitir, percibir sentimientos, emociones que a su vez pueden ser observados por gestos, efectos, expresiones faciales y contacto ocular.

Es la habilidad que tienen los individuos de poder reconocer el carácter, las características de su personalidad al observar determinados expresiones en el rostro. Seis formas de la comunicación:

- Repetir la comunicación no verbal: al comunicarse y utilizar gestos, de alguna manera permite que tenga más sentido lo que se expresa.
- Contradecir: es la combinación de las dos formas de comunicación, es decir cuando se expresa algo de manera verbal, pero los gestos dicen lo contrario al o que se explica, crea controversia en la información que quiere ser transmitida.
- Complementar lo expuesto verbalmente: es el uso de ambas formas de comunicación, de tal forma que al expresarse verbalmente, debe ser acompañada de gesticulaciones que confirmen lo que se comunica.
- Substituir: antes de comunicar lo que se desea, ya ha sido expresada por gestos faciales o corporales.

- Acentuar o moderar: hace uso de las dos formas de comunicación, es decir, la verbal que está acompañada de la no verbal, a su vez ambos comunican lo mismo.
- Regular los flujos de comunicación: es cuando se tiene una conferencia o sesión y está de acuerdo a la información que se comparte; muchas veces se hace uso de gesto como mover la cabeza, muecas, movimientos con las manos, de tal manera que no se interrumpa al interlocutor, pero que le indique que está interesado en lo que dice.

Morató (2016) explica que la comunicación que se establece en un mismo espacio y tiempo, permite reducir efectivamente contradicciones, entendidas como las diferencias vivenciales tanto del emisor como la del receptor, en la que puede comprender e influir en los estados emocionales de otros; está acompañado por expresiones verbales o no verbales, a través de ello se trata de interpretar, lo que la otra persona quiere comunicar, por lo que se la habilidad social es importante porque establece relaciones eficientes o sanas, en la que se busca poder enfrentar situaciones de manera adecuada, para hacer uso de ambos tipos de comunicación.

Wiemann (2011) define que la comunicación es una forma que permite a las personas relacionarse, no es nada fácil, sin embargo habrá momentos en las que se logre empatizar, o quizá se tenga disgustos que generen pensamientos negativos e influyan en el estado emocional del mismo individuo, por ello es necesario identificar qué tipo de relación se establecen con otros sujetos a fin de no dañarse así mismo, como a los demás, en caso que fuese una mala relación debe reconstruirse, de modo que se recupere los sentimientos positivo.

En otros casos las personas se dejan influenciar más por sus sentimientos, emociones y pensamientos, que prefieren darle fin a la relación, por ello es importante aprender a gestionar las propias emociones como ajenas, además permitirá poder enfrentar circunstancias desagradables, como experiencias armónicas. Una comunicación sana no solo requiere de sentido común, sino de control emocional, interpretaciones, conductas para satisfacer las misma necesidades, como las de otros.

Pont (2010) explica que al hablarse de comunicación entre seres humanos, regularmente se refieren a la interacción verbal, lenguaje que permite expresar los propios pensamientos y emociones e intercambiarlas con los demás, de tal manera que haya comprensión entre ambos. Según estudios realizados se dice que entre el 50% o 70% de los mensajes emitidos o recibidos en la vida diaria son no verbales, además una parte se logra controlar voluntariamente. El tipo de relación con otros individuos se produce del distanciamiento personal, actitud, mirada, gestos o expresiones faciales, entre otras. Además indica que la comunicación puede entenderse como algo más allá de las palabras, porque ya se sabe que en toda interacción social se tiene intercambio de información a través de gestos corporales o faciales, colores, imágenes y silencios.

Mortiboys (2016) explica que es una forma de comunicación de las personas, mediante un lenguaje no verbal, incluye expresiones faciales, posturas, movimientos corporales, tono de voz, así mismo permite observar el estado anímico de otras personas, de acuerdo a la situación que se vive, es como se interpreta la comunicación no verbal, a su vez da respuesta a comportamientos, actitudes y acciones indispensable para descartar posibles estímulos que se perciben de acuerdo al ambiente o contexto en el que se desenvuelve.

Es importante observar cada detalle de las personas cuando al comunicarse, porque muchas veces los gestos expresan, lo contrario a lo que dice, por ello no debe descartarse que las gesticulaciones son parte importante de la comunicación.

Angiono et. al. (2017) definen que la comunicación no es un proceso simple, es considerada como un procedimientos multidimensional:

- Proceso semántico: ya que depende del uso simbólico y reglas de alguna comunidad lingüística.
- Proceso neurobiológico: el significado de los símbolos, queda guardado en la memoria de cada persona. Por tanto el sistema nervioso desempeña un papel decisivo en el almacenamiento y recuperación de los significados.

- Proceso psicológico: es la percepción significativa de los aprendizajes adquiridos por los individuos, lo que da respuesta a estímulos externos, además implica responder a la intención de vincularse con el otro a través de códigos.
- Proceso cultural: tiene distintas maneras de comunicación, ya que cada individuo tiene su manera de percibir y dar a entender lo que comunica de acuerdo a su contexto.
- Proceso social: es la manera principal de comunicación de todo ser humano, porque son capaces de interactuar entre sí, mediante un intercambio de papeles, normas, valores, acciones ajenas dentro de un ambiente ajeno, darse a conocer como un sujeto distinto a los demás, con pensamientos, sentimientos y toma de decisión que caracteriza a una persona dentro de una sociedad.

Además, se debe considerar, que dentro de la comunicación ya no es necesario expresarse de manera verbal, al contrario para que exista interacción es suficiente que:

- La persona realice alguna conducta cualquiera.
- La conducta puede ser de diferente naturaleza, es decir, motora, gestual, verbal, de manera voluntaria o involuntaria con el fin de transmitir información.
- Que otro individuo sea como el receptor e intérprete de la primera conducta.
- Establecer vínculo comunicativo, en ella se pretende utilizar cualquier vía de comunicación sin que el emisor se dé cuenta de ello.

Acosta (2020) define que es la habilidad que se tiene para relacionarse con los demás, es esencial a todo lo referente a las emociones, también puede gestionarse adecuadamente de acuerdo al ambiente en el que se desenvuelve. La comunicación transmite e interpreta la información, de manera que sean transmitidas de forma verbal o no verbal, a fin de poder crear una

relación con otros individuos, así mismo, comprendan, acepten los sentimientos que provocan los individuos cuando interaccionan.

Las experiencias de comunicación no son las mismas, porque depende de las vivencias, experiencias, que influyen en el diario vivir de las personas, por ello es necesario prestar atención a la manera de pensar, sentir y de emocionarse, para que puedan establecerse relaciones intrapersonales e interpersonales sana.

Couto (2011) explica que es la habilidad de poderse relacionar e intercambiar opiniones, conocimientos y emociones, en las que se pueda expresar comentarios basados en el estado anímico de la persona, de tal manera que permita que otras personas le conozcan, la manera en que comunica o protege los propios sentimientos, que pueden ser manifestadas a través de expresiones corporales, como faciales, sin descartar que debido a las situaciones o circunstancias que cada individuo experimente es como reaccionara en cuanto se refiere a conductas, comportamientos, que son afectado al estado emocional de cada persona.

1.2 Habilidades sociales

1.2.1 Definición

Ramos (2010) indica que las habilidades sociales son prácticas rutinarias a nivel de conductas, pensamientos y emociones, que permite que las relaciones interpersonales mejoren, para lograr lo que se desea, sin dejar que los demás se impongan para alcanzar los objetivos trazados. También la define como la habilidad de relacionarse con otras personas de tal forma que se obtenga un máximo de beneficios y mínimo de consecuencias a largo o corto plazo. El concepto que se tiene de habilidades sociales contiene textos afines como “asertividad, autoestima e inteligencia emocional”, resalta la importancia de los factores cognitivos tales como creencias, valores, formas de evaluar, percibir la realidad ;cómo influye en la comunicación y las relaciones interpersonales.

Monjas y Rosales (como se citó en Caparrós, Molina y Alonso 2013) comentan que hay varias definiciones que explican el concepto de habilidades sociales, así mismo las habilidades sociales son gestiones o destrezas colectivas determinadas que requieren ser ejecutadas eficazmente para una labor de carácter individual. Significa que es un conjunto de conductas obtenidas, asimiladas y no un rasgo de personalidad. Son comportamientos impersonales complejas que juegan un papel importante en la interacción con otras personas. Otros autores lo definen como habilidades necesarias para interactuar y relacionarse con otras individuos, a tal grado que permita poder expresar sentimientos, emociones, actitudes, deseos, derechos apropiados y efectivos, en el que no se llegue a la tener dificultades en el autoestima e inclusive provoque ansiedad, falta de confianza e inhibición social en el que se genere un ambiente cerrado de malestar.

Pérez (2015) explica que es la capacidad o destreza de un individuo para realizar una acción de manera satisfactoria, es decir que le permite vivir en sociedad y poderse relacionar sin comportarse de forma que uno sea castigado o ignorado, se busca que ambos vayan dirigidos a sus objetivos para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente, en el pueden observarse conductas emitidas por las misma persona o por los demás desde un contexto interpersonal, en el que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos del sujeto de forma adecuada a la situación. Señala una serie de atributos que definen a las habilidades sociales:

- Se adquiere principalmente a través del aprendizaje, es decir, mediante la observación, imitación, ensayo e información.
- Incluye comportamientos verbales, no verbales, específicos y discretos.
- Incentiva a tener respuestas efectivas y apropiadas.
- Aumentan el reforzamiento social (respuestas positivas del propio medio social).
- Son recíprocas por naturaleza que corresponde de manera efectiva y apropiada.

- Influye las características del medio, es decir, factores como: edad, sexo, estatus social y afecta el medio social de la persona.

Ramos (2010) define que las habilidades sociales son un conjunto de destrezas, a nivel conductual, cognitivo y emocionales, que de alguna manera permite tener una mejor interacción con los demás, con el fin de obtener los beneficios para lograr objetivos planteados, ya que las relaciones interpersonales son fuentes de bienestar, pero es de reconocer que no todas las personas con la que se conviven pueden fomentar un ambiente agradable.

Rocas (2014) explica que son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones que permiten tener relaciones interpersonales, en las que sean respetados los derechos, sin impedir que se logren los objetivos trazados por cada individuo. Es de reconocer que no todas las personas han desarrollado la habilidad de poder interactuar con facilidad, sin embargo no se puede descartar que muchos de ellos socialmente hábiles buscan su propio interés, de tal manera que no afecte el beneficio y los sentimientos de los demás, al verse en una dificultad trata de encontrar soluciones para ambas partes.

Dongil y Cano (2014) describen son un conjunto de habilidades y destrezas interpersonales, de alguna manera permiten la interacción social, a través de ellas se expresan sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en distintas situaciones, también se requiere de evaluación personal ya que en ellas se observarán a que se derivan ciertos comportamientos o conductas que se van adquiriendo, así mismo defiende los derechos propios, como ajenos, ser asertivos al expresar las emociones o deseos, incluye una serie de comportamientos dirigidos al manejo adecuado de la comunicación verbal o no verbal dentro de una conversación.

Buj (2017) define las habilidades sociales son comportamientos sociales aprendidos de acuerdo al contexto o situación en el que interactúe, de alguna manera conductas necesarias para que exista una relación afectiva, beneficiosa tanto para la misma persona como para los demás, además la interacción social no solo de la persona que manifiesta su sentir o pensar, sino también de las características de los entornos en el que se convive ocasionalmente, por tanto no se debe descartar el contexto cultural en el que se desenvuelve el individuo, porque de acuerdo a ello podrá

actuar, opinar, expresar sus emociones, por ello debe comprenderse que no todas las personas tienen desarrolladas las destrezas porque el ambiente en el que han vivido.

Hermán (2014) explica que el ser humano tiene la necesidad de establecer relaciones personales, por tanto implica saber comportarse, relacionarse, expresarse, opinar sin violentar el derechos de los demás, para no influir a que llegue a obtener el objetivo esperado, por tanto debe aprender a convivir en ella, de tal manera que se entrene a cuanto se refiere a las habilidades sociales.

Zurita (2018) define que la habilidades sociales con un conjunto de conductas que se manifiestan en las relaciones personales, a través de ello se logra los objetivos que se deseen, para ello se debe tener el dominio de destrezas comunicativas y autocontrol por parte de la persona, es decir que permiten actuar, comportarse de manera adecuada, con amigos, familiares, conocidos o vecinos, cabe mencionar que ayuda a expresarse de manera correcta, directa, efectiva lo que se siente, cree, como lo que se desea.

Es importante resalta que en ambiente en el que se interactúa influye, en cuanto se ha desarrollado las habilidades sociales en las personas, por ello se ve necesario crea un clima basado en afecto, seguridad y confianza.

- Desarrollar un ambiente basado en acogimiento, afecto en el que se mantenga un equilibrio a necesidades básicas.
- La relación con las personas debe ser estable, continua y sin altibajos.

Adaptarse al entorno, para que pueda vencer los miedos iniciales al relacionarse con otras personas que conforma su alrededor e ir forjando su personalidad dentro de la sociedad.

1.2.2 Componentes

Borrego (2010) comenta que toda habilidad social se muestra a través de la conducta del sujeto, en toda habilidad social se encuentra tres componentes: conductual, cognitivo o pensamientos y fisiológico. Los tres son importantes, anteriormente se le daba mayor importancia al conductual, ya que es evidente y observable, cada apartado tiene elementos relevantes, lo cognitivo reconoce el significado de los síntomas corporales que son derivados de los sentimientos. Por otro lado permite controlar sensaciones de comportarse mal en situaciones donde obtenga beneficio.

- **Componente conductual:** describe como se manifiesta el comportamiento de la persona, es decir, que en los elementos verbales se refiere al contenido, formalidad, tipo de verbalización, en las no verbales se identifica el contacto ocular, expresión facial, gestos, posturas, distancia, contacto físico, y en los paralingüísticos se incluye tono de voz, los silencios, ritmos y tonalidad de voz o la fluidez.
- **Componente cognitivo:** hace referencia a pensamientos, ideas, creencias que las personas tienen que son interpretadas en circunstancias sociales como respuesta dada. Los procesos cognitivos se encargan de determinar que conducta utilizar en las situaciones adecuadas.
- **Componente fisiológico:** en el componente describe los cambios corporales, considerablemente en el sistema nervioso, que experimenta la persona ante situaciones sociales como presión cardíaca, problemas de respiración, sudoración entre otras. Por lo tanto permite de alguna manera reconocer como se siente y como puede controlar las conductas e inclusive puede provocar descontrol, incapacidad de manejar la situación.

En las habilidades sociales se analiza el conjunto de comportamientos que determinan una conducta social, e infieren en todos los procesos encubiertos, que han adquirido mayor importancia en cuanto a la percepción, actitudes o expectativas erróneas, por lo que es necesario analizar a nivel teórico los elementos importantes de la misma.

Tabla núm. No. 2

Aspectos que engloban el componente cognitivo

Componentes cognitivos	
Competencia	Habilidad que tiene la persona de utilizar la información de manera adecuada y darle un sentido más útil que se acople a la conducta propia u otra.
Estrategias de codificación y constructos personales.	La interpretación que se le dé a las circunstancias dependerá mucho de la forma en que se actúa, de acuerdo a las condiciones planeadas con anterioridad es decir, ideas previas, estereotipos y creencias.
Expectativas o anticipación de las consecuencias.	Se busca que exponer conductas, comportamientos sentimientos que muestren respeto para que las demás personas que las rodean muestren comprensión.
Valores	En ella se busca practicas personales como sociales.
Sistemas y planes de autorregulación	Habilidad de controlar las emociones de acuerdo a los resultados que se obtengan.

Fuente: elaboración propia, con base en Van-Der Hofstadt (como se citó en Borrego 2010).

1.2.3 Habilidades sociales básicas

Pérez (2014) comenta que es esencial prestar atención a las habilidades sociales, ya que son necesarias para acomodarse al contexto en el que se va a desenvolver a lo largo de la vida. Las habilidades van a facilitar herramientas para el desarrollo de los adultos en el ámbito social, para sobrevivir de manera sana y emocional, tales como:

- Apego: habilidad de relacionarse de manera afectiva con otras personas.
- Empatía: capacidad de entender y comprender a la otra persona.

- Asertividad: habilidad de defender los propios derechos y opiniones sin causar disgustos con las demás personas.
- Cooperación: habilidad para ayudar a las personas con en el fin de lograr un objetivo común.
- Comunicación: habilidad de expresar y escuchar las emociones, sentimientos e ideas de los demás.
- Autocontrol: capacidad de interpretar las creencias, sentimientos e impulsos propios.
- Comprensión de situaciones: habilidad de comprender y entender las circunstancias sociales.
- Resolución de conflictos: habilidad de intervenir en el conflicto para brindar alternativas en la solución del mismo.

Las competencias sociales se asimilan y practican a lo largo del proceso de socialización, obteniendo como resultado relacionarse con otras personas. El desarrollo se observa en los primeros años de vida para el aprendizaje de las habilidades, así mismo afrontar con beneficio de manera sana, la interacción con las demás personas aumenta gradualmente a lo largo de la infancia y adolescencia, en la cual se adquiere estrategias que serán bases de futuras relaciones entre adultos (amistad, laboral, de pareja).

Vived (2011) define que las habilidades sociales básicas son las principales destrezas que adquieren las personas, y son fundamentalmente para poder relacionarse con las demás personas de manera apropiada.

- Expresión de emociones, sentimientos y opiniones.
- Habilidad de autoconfirmación y asertividad.
- Comunicación verbal y no verbal.

- Destreza para solucionar problemas interpersonales.
- Comportamiento de acuerdo a las normas sociales.
- Normas para una convivencia armónica.
- Tener en cuenta las medidas de seguridad.
- Control de las emociones en distintas situaciones.

Muñoz, Crespí y Angrehs (2011) las habilidades básicas permiten relacionarse con otras personas, de manera empática, amistosa, afectuosa, con respeto y sin violentar los derechos de los demás, se busca una interacción armoniosa en que se sientan aceptados.

- Escuchar: con atención a la persona que está habla, con la intención de poder comprender lo que comunica.
- Iniciar un diálogo: con temas que puedan tratarse con facilidad, para luego compartir opiniones acerca de temas que les interesa a ambos.
- Mantener una conversación: identificar temas de importancia para ambos.
- Formular preguntas: es la manera en que se presenten a través de interrogantes alguna problemática o duda que surja durante una conversación.
- Presentarse: por iniciativa propia debe darse a conocer ante los demás.
- Presentar a otras personas: si, se está acompañado y no se conocen las otras personas, por iniciativa propia debe presentar a ambos y así se sientan cómodos en el lugar.

- Hacer un cumplido: identificar algún aspecto o característica de lo que le haya llamado la atención y hacérselo saber a la persona.

Ontoria (2018) explica que las habilidades sociales básicas de alguna manera ayudan a restaurar relaciones en los que por circunstancias se tienen malos entendidos, por ello es aconsejable practicar estrategias de destrezas básicas:

- Diálogo
- Escucha activa
- Actitud favorable a la solución de conflictos
- Establecer normas de manera ética y democrática
- Empatía
- Control de emociones negativas, como la agresividad.

Peñañiel y Serrano (2010) definen que las habilidades sociales básicas son aquellas que intervienen en la relación con los demás, de tal manera que se manifiesten o expresen cómodamente opiniones o pensamientos.

- Capacidad de comprensión con los demás
- Mejorar la habilidad de interacción social
- Resolver conflictos de manera apropiada
- Regular el control de impulsos
- Manejar la expresión corporal

- Fomentar el uso de normas de educación y cortesía.

Vargas, Jiménez y Durán (2018) explican que las relaciones se encuentran relacionadas con conductas que permiten a las personas desenvolverse de forma intrapersonal como interpersonal de modo que genera sentimientos, emociones y opiniones, sin faltar a los derechos de los otros.

- Interacción social: a través de la educación y cortesía que cada individuo tiene.
- Establecer nuevas amistades: por medio de la empatía.
- Habilidad para conversar: buscar temas de interés y que permitan un dialogo fluido.
- Control emocional: de acuerdo a la situación que se viva.
- Habilidad para la resolución de conflictos: se debe identificar el problema para darle una inmediata solución, en la que se anticipe posibles consecuencias de la misma.
- Habilidad de relacionarse con personas adultas: se busca que las experiencias vividas, sean compartidas, para que de alguna manera pueda fortalecer vínculos sociales.

Rosales, Caparrós, Molina y Alonso (2013) explican que las habilidades sociales básicas pueden producir relaciones constructivas, satisfactorias, de tal forma que se trata de tener una regulación en cuanto a pensamientos, emociones y sentimientos, que son indispensables al interactuar con los demás, con el apoyo de las siguientes destrezas:

- Habilidades básicas de interacción social: sonreír, saludar, presentaciones, favores, cortesía y amabilidad.
- Habilidades para hacer amigos: enorgullecer y reforzar a otros, iniciaciones sociales, unirse al juego de otros, ayuda, cooperar y compartir.

- Habilidades conversacionales: iniciar conversaciones, mantener conversaciones, terminar conversaciones, unirse a la conversación de otros y conversaciones de grupo.
- Habilidades relacionadas con sentimientos y emociones: expresar autoafirmaciones positivas, expresar pensamientos, percibir estados anímicos de la persona, defender los propios derechos, defender las opiniones.
- Habilidades para afrontar y resolver problemas interpersonales: identificar las diferencias, buscar recursos, anticipar consecuencias, elegir opciones para solucionar el conflictos y probar una solución.
- Habilidades para relacionarse con los adultos: cortesía, refuerzo, conversación, solucionar problemas con él, peticiones a la persona adulta.

Pérez (2015) define que la habilidades sociales básicas satisfacen las propias necesidades, gracias al contacto que se tiene con las personas que lo rodean, de tal forma que todas las experiencias adquiridas se fortalece las siguientes destrezas.

- Iniciar y mantener conversación
- Hablar en público
- Expresión de amor, agrado y afecto
- Defender los propios derechos
- Pedir favores
- Rechazar peticiones
- Hacer cumplidos

- Expresar opiniones personales, aunque haya desacuerdo
- Manifestación justificada de molestia, desagrado o enfado
- Disculparse o admitir ignorancia
- Petición de cambios de conductas del otro
- Afrontamiento de críticas

1.2.4 Modelos explicativos

Vived (2011) indica que las habilidades sociales se basan en varias orientaciones, especialmente entre teorías del aprendizaje instrumental y aprendizaje social, incorpora contribuciones de diferentes reglas, principalmente de la psicología social, así mismo se ha elaborado diferentes modelos teóricos explicativos en función a las habilidades sociales, como modelos que resultan útiles para identificar los principales déficits en destrezas colectivas, razón por la cual se debe seleccionar y aplicar técnicas de entrenamiento. Las muestras han gozado de mayor aprobación especialmente los modelos interactivos, en el que se conforma de tres elementos: persona, situación y fundamentalmente la interacción entre ambos. Cada elemento se caracteriza por distintos aspectos sin embargo los tres componentes comprenden el comportamiento hábil de una persona.

En relación a la persona se cuenta con una extensa gama de aspectos como factores ideográficos, relativos a los individuos de diferentes categorías sociales, aspectos fisiológicos, procesos cognitivos, expectativas realistas, evaluación de resultados, habilidades para la resolución de conflictos, empatía, destrezas cognitivas de importancia. En cuanto a situaciones algunos autores indican los principales componentes de las situaciones, tales como:

- Estructura de la meta: hace mención de motivos claros, necesidades y objetivos.

- Reglas o normas: cumplimiento de lo establecido, caso contrario al incumplimiento de las mismas será sancionado.
- Roles o papeles: habilidad que tiene la persona de asumir responsabilidad como tal, con el fin de cumplir con las funciones establecidas.
- Secuencia de conducta: capacidad de esperar que las conductas sean modificadas a su tiempo.
- Conceptos en forma de vocabulario: interacción con las personas que participan en el mismo grupo social, de tal manera que el lenguaje sea común para ellos.

1.2.5 Importancia de la competencia social

Zurita (2018) indica que la competencia social es la habilidad y estrategia sociocognitiva con que las personas cuentan en sus relaciones sociales; dentro de ellas se puede mencionar las habilidades sociales, autocontrol, autorregulación emocional, reforzamiento social, y destrezas para la resolución de conflictos. Lo cual permite a los individuos enfrentar con triunfo las demandas de la vida cotidiana, por tanto permitirá relacionarse de manera adecuada conforme su entorno, por ello la importancia de la competencia social en los niños y niñas a corta edad, ya que influye de manera directa en el desarrollo de ellos, la experiencia que los mismos sin duda alguna determina cómo será la adaptación de una persona a la vida adulta.

El individuo que demuestra agresividad, inquietud durante las clases o alguna actividad muchas veces son participes de relaciones que presentan conflictos, corren riesgo a tener problemas en las relaciones de la edad adulta, los riesgos que se describen como mala salud mental son, bajo rendimiento académico, dificultades variadas en su desarrollo escolar y un listado de disconformidad en su empleo. Cuando el estudiante tiene buena salud mental las relaciones serán fuertes, lo que permite brindar posibilidades de fortalecer la competencia social a través de juegos, conversaciones, resolución de conflictos e interacción del contexto. Es indispensable que el niño o

niña establezca relaciones de amistad; la disposición de las relaciones siempre es importante que la cantidad. Es crucial mencionar que las habilidades sociales de una persona comienza a desarrollarse desde que nace, lo que significa que los recién nacidos interactúen con las personas que los rodean a través de estímulos externos como llorar cuando necesitan algo, miran o sonríen a las personas con las que comparten, en la etapa infantil son extraordinarios imitadores de conductas que poseen los adultos con los que convive, todas las conductas que se adquieren interviene en el comportamiento social, es en la educación donde obtienen mayor competencia social, se debe considerar que no se parte en circunstancias iguales.

1.2.6 Entrenamiento

Caballo (como se citó en Pérez 2015) indica que una vez designados los objetivos de intervención, comenzará la planificación del proceso de entrenamiento. Por lo cual se debe identificar cual es la primera fase, el contexto de intervención y las estrategias apropiadas.

- a.) Fases de entrenamiento: del documento “Competencias la clave de tu futuro profesional”, elaborada por Cámara de comercio e industria de Zaragoza indica pasos para el entrenamiento que pueden ser utilizadas para las habilidades.
- Reconocimiento: se motiva al individuo sobre la importancia del arte por aprender. Se demuestra lo favorable de utilizar y diferenciar una de otra.
 - Comprensión: la persona debe conocer cuál es la habilidad adecuada, cómo funciona, y en qué circunstancias será útil.
 - Evaluación: se realizará una prueba de conocimiento de la destreza, cómo, con qué frecuencia y en qué circunstancias se utiliza.
 - Práctica: se realiza diferentes actividades que ayuden a ejercer las habilidades (conductas, emociones, pensamientos). Se ofrece un feedback constantemente para regular las actuaciones.

- Aplicación: aplicar las habilidades en situaciones necesarias y practicarlas en posibles dificultades que se presenten.
 - Seguimiento y reforzamiento: el conocimiento se hace propio en la práctica, lo que permite que tener una evolución en las habilidades para que pueda aplicarse en diferentes circunstancias.
- b.) Ámbitos de entrenamiento: indica cuatro elementos presentes en el proceso de entrenamiento de habilidades sociales.
- Entrenamiento de habilidades: se prepara al sujeto para un buen desempeño de conductas a través de técnicas clásicas de la modificación de conductas.
 - Reducción de la ansiedad: se debe tener buen manejo de la ansiedad, es necesario para que se puedan desenvolver con éxito.
 - Restructuración cognitiva: insistirá en ocuparse con ideas o valores que suelen afectar para mostrar las habilidades sociales.
 - Entrenamiento en solución de problemas sociales: determina las circunstancias, analiza los datos obtenidos, plantea soluciones, y anticipa las consecuencias ante la toma de decisión.
- c.) Estrategias de entrenamiento: se abordarán las principales técnicas y estrategias que se podrán emplear en el objetivo.
- Refuerzo y castigo: en él se utilizará un castigo, sin olvidarse que debe tener una conducta alternativa a la que se castigará.
 - Modelado: podrá identificar como los sujetos a través de la observación son capaces de aprender otras conductas.
 - Role-playing: analizará que aspectos son convenientes y cuáles no, porqué. En la que se trabajará con conductas que se desean cambiar.

- Tareas para la casa y auto observación: los sujetos deberán practicar las habilidades que observen, de tal manera se identifiquen las dificultades.
- Retroalimentación: se deberá comunicar al sujeto sobre el avance y la corrección de conductas.

1.2.7 Técnicas para mejorar las habilidades sociales y la comunicación

Ramos (2015) comenta que existen diferentes técnicas que mejoran la escucha activa y retroalimentan la parte propia del proceso de comunicación, para una mejor comprensión y aumento, se englobará en dos bloques, tales como:

a.) Técnicas basadas en la comunicación verbal

- Parafrasear: se realiza pequeñas síntesis de contenidos con las propias palabras, a la vez se descodificando de tal manera que se demuestra y asegura que se ha comprendido adecuadamente, como también requiere de información adicional para entenderlo.
- Resumir: es cuando se parafrasea, resume, de tal manera que se puedan entender y comprender el mensaje.
- Preguntar: si no se comprendió o entendió el mensaje, se debe consultar de manera directa con el emisor.
- Emplear términos de confirmación: se puede realizar una escucha activa para evidenciar con el uso de términos ayuda a demostrar que se comprende el mensaje, de tal manera que a través de lo que dicen puedan evidenciar que han comprendido la información que se desea compartir.

b.) Técnicas basadas en la comunicación no verbal

- Mirada: es de mucha importancia ya que ayuda a crear un clima adecuado para mayor entendimiento y confianza durante el proceso de escucha activa.
- Asentir con la cabeza: es cuando el emisor entenderá que se le ha prestado la atención necesaria.
- Refuerzo positivo del cuerpo: se deberá mantener la postura adecuada cuando se le escuche a la otra persona, se evitará perder la postura en momentos que el emisor esté molesto.
- Proximidad física: es de considerar que cuando se está lejos de la persona con la que se conversa se debe acercar a la distancia prudente para que no exista barreras entre el emisor y receptor.
- Postura relajante: el cuerpo debe mostrarse relajado de manera que no se cree tensión.
- Mímicas y gestos: Es importante el lenguaje no verbal, ya que en circunstancias las personas observan los gestos y movimientos que se tenga.
- Contacto físico ligero: se necesita demostrar escucha activa, por ende es comprensible lo que comunica.

González, Domingo y Sebastián (2013) explican que las técnicas permiten que las personas pueden diferenciar el orden o prioridad que este le da a las situaciones que experimente, a continuación se le presenta una técnica para la identificar el origen de la situación. La técnica diagrama causa y efecto: Es conocido también con los nombre de diagrama de espina de pescado, por la forma que este tiene, a través de ella logran identificar las posibles causas de un problema en específico, en el que organizan la información sobre situaciones en las que puedan determinarse las posibles causas.

Desarrollo

- Definir de manera clara y concisa el efecto o problema que se analizará y escribirlo en la parte derecha de la flecha, que constituye el eje central del diagrama, el cual tiene por nombre fecha principal.
- Determinar las causas o efectos principales, que provocan la emoción o sentimiento, y escribirlos al principio de la flecha que concluye, de forma inclinada, en la flecha principal.
- Cada una de las causas o factores principales está motivado a su vez por otras causas que reciben el nombre de causas de segundo nivel.
- El proceso continúa y desciende el nivel de las causas, hasta encontrar todas las causas probables del disgusto o problema.

Una vez que se finaliza el diagrama, debe seleccionarse las causas principales, para poder establecer un plan de actuación, que comprobará si los datos obtenidos son reales y no una disposición ordenada de la teoría.

Pérez y Hernández (2017) explican que muchas de las veces cuando se conversa con las personas, no se les presta la debida atención, porque no se tiene control de los pensamientos y sentimientos por ello es necesario utilizar la siguiente técnica.

Escucha activa.

- a) Significa prestar atención para poder entender lo que las otras personas comunican, a su vez debe identificar el sentimiento, ideas o pensamientos con las que se expresan, y que a través de ella las personas se sientan, acompañadas o entendidas, de tal manera que pueda identificarse cambios o posibles comportamientos que pueden surgir a causa de la problemática que experimenten los individuos.

b) Elementos que facilitan la escucha activa

- Disposición psicológica: estar preparado interiormente para escuchar. De tal manera que pueda identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y sentimientos.
- Expresar al otro que se le escucha con comunicación verbal, y no verbal.

c) Elementos a evitar en la escucha activa

- No distraerse, porque fácilmente sucede, y eso hace que se preste mucha atención al principio de la conversación, pero a media que sigue, la escucha cada vez es menos que al final se ha perdido el mensaje.
- No interrumpir al que habla
- No juzgar
- No ofrecer ayuda o soluciones anticipadas
- No rechazar lo que el otro siente, ejemplo no preocuparse
- No contar la historia cuando el otro necesita hablarle
- No razonar, evita el síndrome del experto

d) Habilidades para la escucha activa

- Mostrar empatía
- Parafrasear
- Emitir palabras de refuerzo o cumplidos

- Resumir

e) El arte de escuchar

Es saber procesar lo que se escucha de tal manera que se le dé un significado, por ello es importante que lo puedan utilizar ya que a través de la misma surgen pistas sobre que necesita el otro sujeto, por tanto sólo puede lograrse cuando realmente se centra la atención en el relato, como en el comportamiento. Por tanto debe:

- Guardar silencio: mientras la otra persona habla, deben mantenerse de manera silenciosa, respetuosa, atenta, si es posible mirarle a los ojos, para que puedan sentirse atendida y que muestren interés por las ideas o vivencias.
- Mostrar interés: pueden demostrar gestos afirmativos mientras hablen, para que el sujeto con quien interactúen observe que llevan la secuencia de la conversación.
- Resumir la conversación: deben asegurarse que la persona haya terminado de hablar, para resumir las ideas con claridad, en la que pueda fortalecerse la comunicación.
- Concentración: mientras escuchen a otra persona dejen de pensar en las ideas, planteamientos o que decisiones son mejores, deben prestar atención en comprender que sienten, como piensan, de tal manera que se muestren abiertos a los puntos de vista de los demás.

En el marco teórico se analizan, exponen aquellas teorías enfocadas a la investigación, así mismo antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio, que permitan establecer interpretaciones en los resultados, de tal manera que puedan redactarse conclusiones y poderle dar posibles soluciones la problemática en función de los objetivos planteados.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La mayoría de los adolescentes no le dan importancia a temas como lo es la inteligencia emocional y las habilidades sociales, ya que son temas significativos en la vida de todo ser humano, especialmente en la de los adolescentes, muchos de ellos no saben controlar sus emociones lo que provoca tener malas relaciones consigo mismos y con los demás, en la adolescencia muchos se dejan llevar por lo que sienten, sin darse cuenta que de alguna manera esa emoción ayuda como también perjudica a alguien más. Cuando se tiene un buen control de emociones se puede resolver situaciones sociales de manera efectiva, aceptada por el propio sujeto y para el contexto social en el que se desenvuelve, lo que permite que expresen sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de manera adecuada a la situación en el que cada sujeto se encuentre, de tal forma ayudará a que los adolescentes sean capaces de enfrentar los nuevos retos que conllevan el iniciar en un espacio diferente, al que regularmente se está acostumbrado, es importante que las relaciones sociales de los adolescentes sea vista desde puntos positivos que ayuden a que la interacción de los mismos sea de gran importancia en la sociedad.

Hay temas que deben priorizarse ya que son beneficiosos para el crecimiento personal del adolescente, por lo que se necesita implementar la educación emocional propia, actualmente se cuenta con diversos recursos que apoyan el tipo de educación, en el que de alguna manera despertará en el adolescente curiosidad, admiración, respeto por los demás, por consiguiente tener una educación enriquecida de valores. Por lo tanto, se necesita reforzar las habilidades sociales en los adolescentes ya que no se cuentan con las destrezas, razón por la cual provoca que haya conductas que no estén adecuadas a la situación, por tanto las habilidades sociales tienen influencia en otras áreas de la vida, por ende se manifiesta que la carencia de las habilidades sociales asertivas favorece a la aparición de comportamientos disfuncionales en el ámbito social, familiar, académico y laboral. El tener control de las habilidades sociales ayudará a que los adolescentes puedan tener regulación de sus propios comportamientos y emociones.

Para desarrollar la inteligencia emocional y las habilidades sociales, se requiere reforzar las capacidades, habilidades sociales y emocionales que se transmiten a los demás, por ende requiere de una formación enfocada en valores sociales que permita desarrollarse poco a poco, de tal manera

se logre el aumento del intelecto afectivo y de las competencias colectivas en los adolescentes. Por lo tanto se presenta la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales en los adolescentes?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Identificar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales en los adolescentes.

2.1.2 Objetivos específicos

- Definir la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales.
- Determinar el desarrollo de las habilidades sociales en adolescentes.
- Analizar el impacto de la inteligencia emocional y las habilidades sociales en la etapa de la adolescencia.

2.2 Variables

- Inteligencia emocional
- Habilidades sociales

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

Inteligencia emocional

Salovey y Mayer (como se citó en Maureira 2018) definen la inteligencia emocional como la habilidad de percibir con exactitud, valorar o expresar emoción, destreza de permitir o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; arte de comprender la emoción y el conocimiento emocional; de tal manera poder regular las emociones para promover crecimiento afectivo e intelectual. De tal forma que se pueda manejar los sentimientos, emociones, discriminar entre ellos, utilizar los conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones lo cual genere la capacidad de concebir, tomar conciencia de cómo se dirige el comportamiento ante la resolución de problemas, ayudará tanto al conocimiento propio como en el resto de las personas que lo rodea.

Habilidades sociales

Jeffrey (2016) indica que las habilidades sociales son conductas aprendidas que en ocasiones ponen en riesgo las condiciones interpersonales de las personas para lograr fortalecer el ambiente, así mismo pueden conceptuarse como senderos o rumbos hacia los objetivos de una persona, por tanto definir las habilidades interpersonales es a base de la función o utilidad para la persona, unas se utilizan para facilitar las relaciones con los demás, para la mayoría de los sujetos la interacción con otras personas es agradable, lo que permite crear un ambiente de convivencia, por lo tanto las relaciones sociales pueden considerarse como la habilidad que poseen los sujetos de comunicarse, por lo tanto incluyen acontecimientos como lograr citas, tener amigos con quien conversar armoniosamente y tener la destreza de conocer a nuevas personas en distintos lugares o reuniones. Para lograr los objetivos socialmente anhelados, es preciso, que las personas cuenten con habilidades conductuales adecuadas.

2.4 Alcances y límites

Dentro de los alcances que tiene la investigación cabe destacar que fue una nueva manera de ver el concepto que se tiene de la inteligencia emocional y de las habilidades sociales, sobre todo al tratarse con sujetos en la etapa adolescente, así mismo, permite a los lectores evidenciar, mediante una revisión literaria la relación entre el intelecto afectivo y las competencias colectivas.

Dentro de las limitaciones del presente análisis puede incluirse el hecho de que solamente se tiene poca información nacional a cerca de ambas variables. Por lo tanto, los resultados del estudio no pueden ser significativos para una población en específico.

2.5 Aporte

La investigación ayudará a la población a darse cuenta de las necesidades que hay de educar la inteligencia emocional y las habilidades sociales en los adolescentes, de tal manera que se tenga un mejor desenvolvimiento en la sociedad, sin olvidar que son temas de gran importancia actualmente ya que por la invasión de la tecnología se han perdido muchas de las habilidades, lo cual se deben reforzar a través de buena relación y comunicación con los sujetos, a la Universidad Rafael Landívar, como un aporte contribuirá a la psicología General, en la cual ofrecerá información sobre los temas abordados.

A la población estudiantil, como antecedentes para futuras investigaciones, documento de apoyo para profesionales o futuros profesionales, así mismo un aporte a temas importantes que tengan relación con la salud mental. Para la sociedad beneficiará a los individuos a manejar sus emociones y habilidades sociales a lo largo de la vida, de tal manera puedan alcanzar el éxito personal, profesional, para que puedan desenvolverse de manera satisfactoria, lo cual es vital enseñar, practicar las capacidades y habilidades para tener un mejor equilibrio personal.

III. MATERIAL Y MÉTODO

3.1 Sujeto

El estudio se realizó por medio de la investigación de literatura científica que permitió determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales de los adolescentes, quienes tienen diversas características culturales, económicas, políticas y sociales. Cabe resaltar que en las investigaciones utilizadas los sujetos fueron tanto nacionales como internacionales, por lo que los aspectos descritos con anterioridad señalan un entorno específico y particular.

Sin olvidar que cada municipio, departamento o país cuentan con distintas tradiciones, costumbres, culturas, en las que el adolescente se identifica o caracteriza, por tanto es importante no descartar que pueden ser influenciados por el entorno en el que viven, de acuerdo a ello serán las actitudes, comportamientos, pensamientos, habilidades o destrezas que tengan.

3.2 Procedimiento

- Selección de temas: de acuerdo al interés del investigador.
- Elaboración y aprobación del sumario: de dos temas que fueron enviados para revisión en la cual se eligió uno para la investigación.
- Aprobación de tema a investigar: realización del perfil de investigación.
- Investigación de antecedentes: a través de tesis, revistas con el apoyo del internet.
- Elaboración del índice: por medio de dos variables de estudio.
- Realización del marco teórico: por medio de lectura de libros y utilización del internet.

- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del marco teórico y problemática observada.
- Material y método: análisis de los elementos utilizados para desarrollar el procedimiento adecuado
- Conclusiones: realización de un breve resumen de los puntos principales abordados.
- Referencias bibliográficas: por medio de lineamientos de las normas APA.

3.3 Tipo de investigación, diseño y metodología

- Tipo de investigación exploratoria

Ferreya y De Longhi (2014) explican que son útiles para indagar algún tema en específico y aportar algo más a cerca de ello, es decir que la investigación se da dentro de un campo de conocimientos científicos a los que puede incluirse alcances en distintas etapas del proceso. En otras palabras resulta posible que el estudio se inicie como exploratoria, luego sea descriptiva y termine por explicar relaciones causales.

Soporta cualquier decisión de tal manera que sugiere al investigador la necesidad de adquirir conocimientos preliminares sobre alguna idea precisa del problema; también indica que debe tener una mejor perspectiva acerca de las variables que intervienen en la situación, al aprender de los orígenes, causas de las dificultades que le dan forma a la situación de estudio.

- Diseño: revisión sistemática

Cardona, Higueta, Ríos (2016) describen que la modalidad de investigación permite agregar los resultados de otras averiguaciones que buscan responder a la misma pregunta de estudio, también permite identificar patrones, tendencias o divergencias en los resultados, por tal razón se considera como el mayor refuerzo porque recopilan y sistematizan evidencias científicas sobre un

tema, en las que corresponden a resúmenes claros, estructurados de información disponible para que puedan responder a cuestionamientos en específico.

- Enfoque: cualitativo

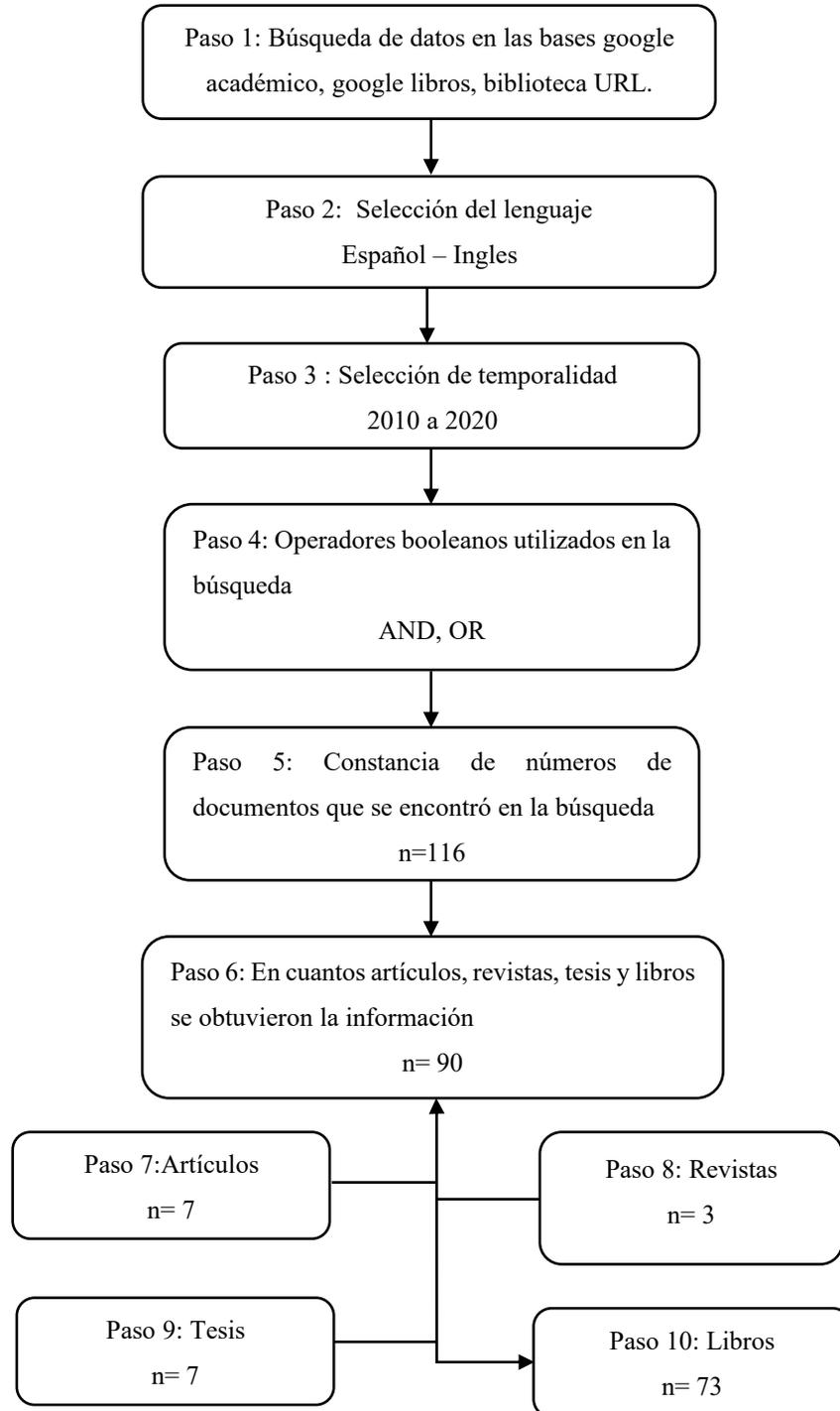
Hernández y Sánchez (2019) explican que a través del estudio se obtiene información e implica la construcción de métodos a partir de bases teóricas y epistemológicas que provienen de paradigmas científicos distintos, aquellos a los que se han formado tradicionalmente, a su vez modifican ideas fundamentales entorno a la investigación, pero sobre todo la forma en que se produce conocimientos significativos.

- Temporalidad de ejecución fue de 10 años para efecto de la investigación, es decir de los años 2010 al 2020.
- Documentos: para la recopilación de la información fueron utilizados artículos, tesis, de origen nacional e internacional, con características de ser científicas, que apoyan al estudio que se estaba realizando, de tal manera que se tomó en cuenta los sujetos de estudio que responden a la naturaleza de los objetivos de la investigación.

IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

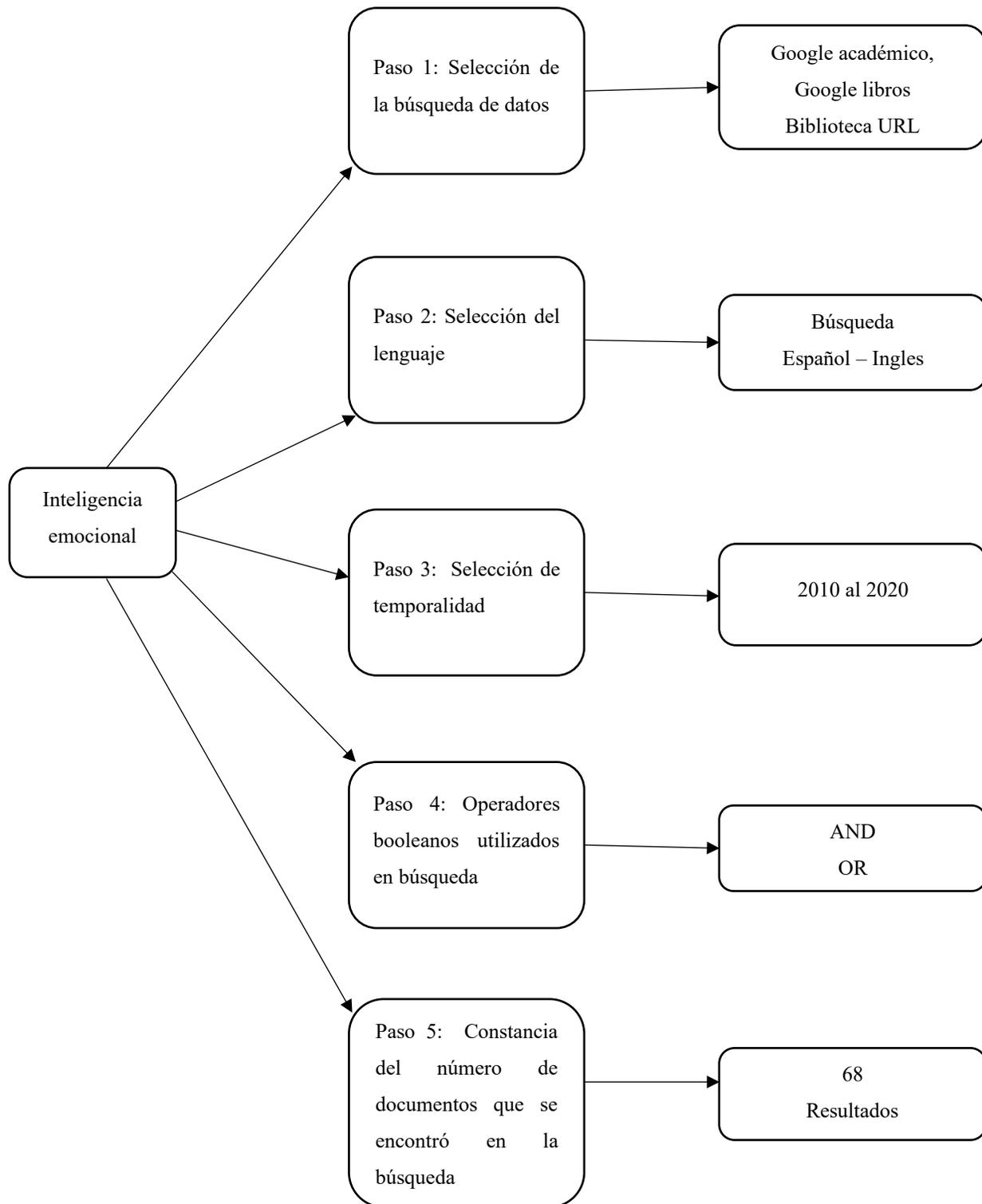
Figura núm. 1

Ruta de la investigación de los documentos



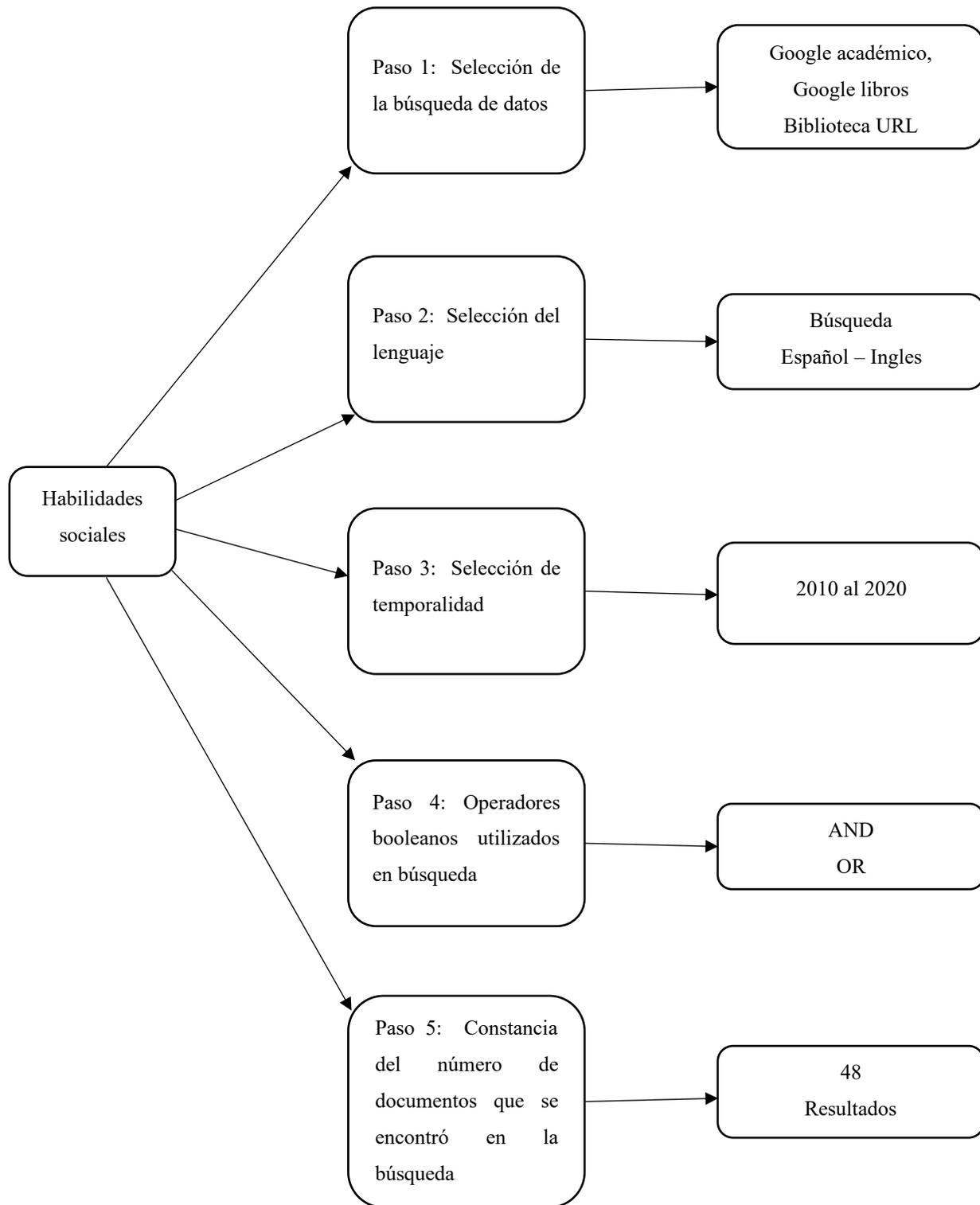
Fuente: elaboración propia 2020

Figura núm. 2



Fuente: elaboración propia 2020

Figura núm. 3



Fuente: elaboración propia 2020.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se describió la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales en los adolescentes, en el cual se encuentran diferentes autores que definen a cada variable. Es importante saber que a través del intelecto afectivo se desarrolla la habilidad de descubrir las emociones, sentimientos, a su vez poderlos conocer, manejar y crear una motivación propia en la que puedan gestionar las relaciones interpersonales, pero la falta de control emocional provoca que tengan conflictos tal como lo explica Cruz (2016) en la tesis titulada Inteligencia emocional explica que es un estudio comparativo en adolescentes según su género, según los resultados estadísticos obtenidos por el mismo si existe una diferencia significativa del 0.05% en la escala emotiva entre ambos géneros, por lo que se debe priorizar el desarrollo afectivo en los ámbitos institucionales de tal manera que los adolescentes puedan utilizar bien los sentimientos, pensamientos, así enfrentar de forma adecuada los retos de la vida.

Sin embargo a diferencia de Cruz (2016), Serrano y García (2010) en el artículo titulado Inteligencia emocional: autocontrol en adolescentes estudiantes del último año de secundaria, en el estudio realizado se observó la comparación de los resultados obtenidos en la distribución de frecuencias de los ítems en relación a la dimensión autocontrol emocional de ambos sexos, puede evidenciarse que no existen diferencias significativas. En cuanto a las habilidades sociales Pérez (2018) explica que el 72% de los adolescentes poseen un adecuado nivel de competencias colectivas, lo que permite que se relacionen e interactúen de forma adecuada en el contexto que les rodea, por lo que en la investigación de Colichón (2020) en el artículo titulado inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de estudiantes del nivel secundario, revela que el 41.90% posee un alto nivel de inteligencia emocional lo que un 0.5% tiene un nivel bajo en las habilidades sociales, por ende tanto el intelecto afectivo como las competencias colectivas tienen relación ya que son de suma importancia para los sujetos, en el cual se reflejó que ambas variables son significativas en la vida de todo ser humano.

Por lo que los adolescentes a través de la dos variables logran desarrollar la capacidad de discernir, responder apropiadamente a los estados anímicos, temperamentos, motivaciones, deseos de las demás personas, así mismo debe establecerse contacto con los propios sentimientos,

diferenciar entre ellos de tal manera que puedan aprovechar el conocimiento para orientar las conductas, ya que al tener un control afectivo permitirá desarrollar en los sujetos resultados positivos en la relación consigo mismo, como con los demás, tal como lo indica Merino (2018) en el que explica que a través de la inteligencia emocional se descubren de forma precisa las propias emociones en la que debe comprenderse los caracteres en las relaciones interpersonales que favorezcan de gran manera el establecimiento de las relaciones sociales, que beneficien un estado anímico saludable.

Por otra parte Muñoz (2014) indica que un buen control de fuerza y energía de los estados emocionales permite eficazmente evitar dejarse llevar por demasiadas impresiones que pueden impulsar a que tengan reacciones violentas o perjudiciales, para que no suceda es necesario manifestar cierto grado de motivación que evidencie creer en la propia voluntad emocional, además Rojas (2019) explica que a través de la regulación emocional se gestionan los sentimientos de manera adecuada, lo que conlleva a la adquisición de conciencia que supone la relación entre emoción, cognición, comportamiento que permitan tener estrategias de afrontamiento en las que puedan crearse emociones positivas, en otras palabras el saber dominar las propias emociones, ayudará a definir la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales.

Lo cual puede evidenciarse según Reyes y Tena (2016) en el que el ser humano se adapta sin perder el control de emociones internas, como externas, de tal manera que logre alcanzar las metas, por el contrario Muñoz (2014) explica que es necesario contar con estrategias que ayuden a regular los sentimientos, de tal manera que la información no tome un papel importante sobre los comportamientos o acciones, como el miedo, ira o provocación, sino a través del mismo puedan formularse respuestas apropiadas a la situación, que contribuyan a mejorar las relaciones sociales, en la que tengan una convivencia agradable tanto para la misma persona como para los demás.

Por tal razón Orbea (2019) en la tesis titulada relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes de bachillerato de una unidad educativa del cantón Ambato, según los resultados obtenidos la adolescencia es una etapa llena de cambios, donde los aspectos físicos y emocionales empiezan a desarrollarse, por lo que es importante que se sienta aceptado, así mismo es necesario que el sujeto pueda desarrollar su inteligencia emocional al grado que sea

capaz de reconocer las propias emociones, como el de los demás, ya que es fundamental en la interacción social, puesto que son factores que permiten llegar a un complemento de bienestar socioemocional, de acuerdo con Garriga (2016) explica que la mayor parte del aprendizaje se obtiene por medio de la observación e imitación, de tal manera que por medio de los modelos se desarrolla la personalidad, habilidades sociales, hábitos, autoestima, comportamientos, forma de pensar lo que conlleva a crear una estimulación creativa para que puedan tener éxito a nivel personal e interpersonal.

Al mismo tiempo Viladot (2012) explica que regularmente la comunicación surge de la comprensión emocional que cada sujeto transmite, es decir, que a través de la interacción social sana se logra tener una convivencia armónica que pueden ser observadas por medio de movimientos corporales que permiten demostrar los sentimientos de forma constante, por el contrario Pont (2010) explica que de acuerdo a los estudios realizados el 50% o 70% de los mensajes emitidos o recibidos en el diario vivir son no verbales, lo que provoca en los individuos un distanciamiento, debido a que muchas de las personas se centran a tener una escucha activa, más no observan los gestos que acompañan lo que comunican las personas.

Según los autores mencionados anteriormente la inteligencia emocional juega un papel importante en las relaciones interpersonales, ya que deben gestionarse las emociones adecuadamente para que haya una interacción agradable entre las personas, sin embargo en la etapa de la adolescencia es complicado que puedan dominar las emociones debido a que a esa edad surgen cambios físicos, emocionales en las que se les dificulta poder tener control de las propias conductas, comportamientos, pensamientos, lo que muchas veces provoca que hayan conflictos entre los mismos adolescentes, padres e hijos, o violenten reglamentos sociales, por ello es indispensable desarrollar el intelecto afectivo en las competencias sociales que permitan tener relaciones socioemocionales saludables. Asimismo debe determinar el desarrollo de las habilidades sociales en los adolescentes, para que puedan desenvolverse adecuadamente.

Cabe considerarse que en el estudio realizado por Caballero et. al. (2018) en el artículo titulado Habilidades sociales, comportamiento agresivo y contexto socioeconómico. Un estudio comparativo con adolescentes de Tucumán Argentina, explican que los resultados según los

adolescentes refirieron mayor autocontrol y liderazgo, sin embargo, percibían déficits sociales, particularmente retraimiento, ansiedad social, lo que permitió identificar ciertas diferencias en las habilidades sociales como también semejanzas en cuanto a disfunción, comportamiento agresivo, según el contexto socioeconómico en el cual se desenvuelven los adolescentes, al igual que Caballero et. al.(2018), Colichón (2020) en el estudio realizado puede evidenciarse que las competencias colectivas manifiestan 0.5%, por lo que están en un nivel bajo de desarrollo, ambos autores concluyen que las habilidades sociales son escasas en los adolescentes debido a que no son fomentadas muchas veces en el hogar, ya que se dejan influenciar por la cultura en la que se han desenvuelto.

Sin embargo Mejía (2019) en la tesis titulada inteligencia emocional y habilidades sociales en estudiantes de una Institución Educativa, en el estudio realizado logró demostrar que las habilidades sociales en los adolescentes, en materia significativa (0,00) con un valor de correlación $r= 0.903$, puede decirse que el nivel de desarrollo es de tipo alto, por otro lado López (2017) en la tesis titulada habilidades sociales de los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro de un colegio privado de secundaria, explica que en la investigación realizada las habilidades sociales globales de los sujetos, evidenciaron una puntuación promedio cuyos resultados se ubicaron dentro de los rangos normales de interpretación de la prueba, Caballero et. al. (2018) y Colichón (2020) a través de los estudios realizados pudo observarse que la habilidades sociales son muy poco desarrolladas en la etapa de la adolescencia, por el contrario Mejía (2019) según su investigación las competencias colectivas se encuentran en rangos normales, por lo que puede decirse que hay poco desarrollo de las mismas en los adolescentes, ya que son importantes poderlas desarrollar en la vida cotidiana de todo ser humano.

La falta de desarrollo de las habilidades sociales se debe mucho al contexto o ambiente en el que se desenvuelven los adolescente, debido a que la mayoría se deja influenciar o absorber por las culturas, tradiciones, costumbres, sobre todo el nivel socioeconómico en el que puedan encontrarse, de alguna manera son factores que intervienen en la interacción social, lo que crea la falta de relaciones interpersonales, por otro lado el poco dominio que tienen en cuanto a la gestión de las emociones perjudica las relaciones sociales, ya que debido al mismo, pueden reaccionar de manera agresiva o impulsiva, de tal manera que por las posibles conductas, comportamientos e

ideas que tengan se sientan aislados o no aceptados en la sociedad. Por ello se debe analizar el impacto de la inteligencia emocional y las habilidades sociales en la etapa de la adolescencia, ya que son importantes en el diario vivir de todo ser humano, por ende los sujetos necesitan relacionarse con los demás, de tal manera que puedan expresarse cómodamente.

Cabe resaltar que según Santamaria y Valdés (2017) en el artículo titulado rendimiento del alumnado de educación secundaria obligatoria explica que la influencia de las habilidades sociales y la inteligencia emocional, en el estudio realizado puede decirse que para los adolescentes es importante ambas variables ya que pudo observarse que es fundamental la relación entre ellos, pero todo dependerá del tipo de comunicación que se tenga de acuerdo con Wiemann (2011) explica que la comunicación permite a las personas relacionarse, aunque no es nada fácil, sin embargo habrá momentos en las que se logró empatizar, o quizá tengan disgustos que generen pensamientos negativos e influyan en el estado emocional, por lo que debe identificarse qué tipo de relación se establece a fin de no dañarse así mismo, ni a los demás.

Sin embargo tanto la inteligencia emocional y las habilidades sociales son importante en la vida del adolescente, porque a través de ellas lograrán, primero poder regular las emociones, de tal manera que sean capaces de tener el dominio de las mismas en distintas situaciones que tengan que afrontar, a lo largo de la etapa, aunque sea complicado de alguna forma ayudará a que la convivencia sea saludable, segundo que gracias a la inteligencia emocional pueden tener relaciones sociales agradables, por ello la importancia de desarrollar el intelecto afectivo como las competencias colectivas, porque son parte fundamental en el crecimiento personal, profesional y social de los sujetos.

Finalmente puede decirse que por los resultados obtenidos en el estudio, evidencian que la inteligencia emocional ayuda a que las personas puedan interactuar en el mundo, sin olvidarse de sus sentimientos, que a su vez engloban habilidades como el control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía, agilidad de procesar información, ellas conforman rasgos de carácter disciplinarias que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social, por lo que las habilidades sociales se ven complementada por el intelecto afectivo, es decir que son el conjunto de conductas, actitudes que necesita un individuo ante la

interacción con otros sujetos, así pues está conformada por expresiones, opiniones, emociones o deseos, es parte de la naturaleza humana por lo tanto ambas tienen que ser desarrolladas desde los primeros meses de vida, por lo que están presentes en todas las etapas de la vida.

Las personas son seres sociales por lo que es inevitable poderse relacionar con los demás para poder sobrevivir, por eso la necesidad de las habilidades sociales, ya que a todos les gusta tener amigos a otros una relación de pareja, también se debe tener en cuenta que algunas personas carecen de competencias colectivas por lo que pueden convertirse en fuentes de malestar y estrés al no saber interactuar con los demás.

Por lo que es evidente que tanto las habilidades sociales como la inteligencia emocional, son clave de éxitos porque se incorporan aspectos en el día a día, de manera natural inclusive transversal, para mejorar culturas, ambientes educativos sobre todo sociales, ayuda a prevenir problemas diversos en el propio adolescente o en la edad adulta, de tal forma que se aportan a la sociedad una visión innovadora y más completa de lo que son capaces de ser.

En otras palabras el intelecto afectivo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, ya que una buena gestión de sentimientos evita muchos conflictos, porque permite conocerse de tal manera que se acepten, asimismo que no rechacen o nieguen aquello que es indispensable que forma parte de la persona, a su vez permite que puedan aprender, crecer u orientar las emociones en dirección que mejor les convenga, para que logren adaptarse de manera satisfactoria a las diferentes situaciones que se les presenten día a día, es fundamental tener una buena relación social, por ende serán capaces de generar nuevos vínculos con otras personas, así como otros aspectos importantes tal como defender las propias opiniones y expresar los sentimientos.

Como se ha mencionado anteriormente las habilidades sociales abren puertas hacia éxitos personales, ya que facilitan la satisfacción laboral, familiar, de pareja, con amigos, al convivir directamente con aspectos claves de la vida, resulta fundamental conocer si se dispone de buena relación interpersonal, para que las personas demuestren un excelente manejo de sus emociones en los que se desenvuelven con mayor confianza en sí mismos, que les permita tomar la iniciativa en proyectos importantes, mantienen la calma ante distintas situaciones, en las que demuestren

empatía frente a sus compañeros de estudio o trabajo, colaboran con facilidad y tiene buena comunicación con los demás.

Es por eso, que las habilidades sociales tienen una importancia fundamental, ya que en la etapa de la adolescencia, es cuando desarrollan su personalidad o tienen la necesidad de alejarse del núcleo familiar, para acercarse más a relaciones amistosas, donde sienten la libertad de desenvolverse como adultos en la vida social, lo que hace que aumenten la confianza en sí mismos, aprenden a percibir, expresar, saber manejar las emociones, de tal manera que desarrollen el respeto consigo mismos, con los demás y las habilidades sociales de comunicación para darle una adecuada solución a conflictos.

Desde una perspectiva general puede decirse que los adolescentes a través de la inteligencia emocional y habilidades sociales, tienen la oportunidad para aprender a tomar decisiones de la vida o sobre su personalidad, ya que se encuentran en un periodo particularmente inestable, por cambios físicos, psicológicos, cognitivos que experimentan a causa de ello lo manifiestan a través de comportamientos, conductas, influenciadas muchas veces por el ambiente en el que se desenvuelven, por ello deben desarrollar ambas variables para que puedan elevar el nivel de competencias sentimentales.

VI. CONCLUSIONES

Se puede observar que si existe una relación entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales en los adolescentes, ya que ambas variables son fundamentales en la interacción personal, social de los sujetos, por lo que se necesitan de ellas para poder afrontar distintas situaciones que se experimenten.

En cuanto a la importancia de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales, es evidente que a través de ella se puede descubrir una identidad propia, a su vez permite individualizarse, de tal manera que puedan expresarse mediante actitudes, comportamientos y conductas influyentes por el contexto en el que se desenvuelven, sin duda alguna el intelecto afectivo juega un papel significativo en las habilidades sociales, ya que por medio de ambas se logra una convivencia saludable.

Dentro del estudio realizado puede determinarse que el desarrollo de las habilidades sociales en adolescentes, es deficiente, debido a que en esa etapa buscan ser aceptados por la sociedad, pero no saben cómo expresar ideas, pensamientos, emociones y opiniones, lo cual provocan disgustos o conflictos, por actitudes, comportamientos no adecuados que tienen ante las mismas.

En cuanto al análisis del impacto de la inteligencia emocional y las habilidades sociales en la etapa de la adolescencia, es relevante no sólo por su extensión relacional, sino por la influencia en otras áreas de la vida del individuo, es decir en la medida que el sujeto tenga la habilidad de regular sus emociones, podrá relacionarse con las demás personas de manera adecuada, que le permita comunicarse de forma empática, como asertiva, de tal manera que cree vínculos armoniosos y sanos.

VII REFERENCIAS

- Acosta, J. (2020). *PNL e Inteligencia Emocional*. España. 3ª edición. Recuperado de <https://bit.ly/3lb0eSB>
- Angiono, V., Fernández, M., y Mercado, L. (2017). *Comunicación aumentativa y trastornos de comunicación y el lenguaje*. Argentina. Editorial Brujas. Recuperado de <https://bit.ly/37eIcd4>
- Bariso, J.(2018). *Inteligencia emocional*. España. Editorial SIRIO, S.A. Recuperado de <https://bit.ly/3fF3q7H>
- Bisquerra, R., Bondia, A., Delgado, M., Fernández, M., Fuster, M., García, M., Gómez, M., Gómez, R., Jakiwara, L., Jiménez, M., Peña, B., y Sánchez, P. (2016). *Bienestar emocional*. España. Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 – 28015 Madrid. Recuperado de <https://bit.ly/3fR3hyp>
- Bisquerra, R., Colau, C., Colau, P., Collell, J., Escudé, C., Pérez, N. (2014). *Prevención del acoso escolar con educación emocional*. España. Editorial Desclée de Brouwer, S.A., Henao, 6 – 48009 Bilbao. Recuperado de <https://bit.ly/33nXn2F>
- Borrego, V. (2010). *Entrenamiento en habilidades sociales, formación para el empleo*. España. Editorial CEP S.L.C/ Dalian no 20. Polígono el lomo 28970 Humanidades de Madrid. Recuperado de <https://bit.ly/3o4PQNR>
- Buj, M. (2017). *Habilidades sociales*. España. Editorial HORSORI. Recuperado de <https://bit.ly/33ksTP5>
- Caballero, S., Contini, N., Lacunza, A., Mejail, S. y Coronel, P. (2018) *Habilidades sociales, comportamiento agresivo y contexto socioeconómico. Un estudio comparativo con*

adolescentes de Tucumán (Argentina). *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy*, núm. 53, abril-junio. Recuperado de <https://bit.ly/39qhDEJ>

Calderón, M. (2012). *Aprendiendo sobre emociones: manual de educación emocional*. Editorial San José, C.R. : Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana, (CECC/SICA) ISBN 978-9968-633-63-5. Recuperado de <https://bit.ly/36bornB>

Cardona, J., Higuera, L., Ríos, L. (2016). *Revisiones sistemáticas de la literatura científica*. Colombia. Editorial Fondo editorial Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/3mfP9Rm>

Carpena, A. (2016). *La empatía es posible: educación emocional para una sociedad empática*. España. Editorial Desclée de Brouwer, S.A. Henao. 6- 48009 Bilbao. Recuperado de <https://bit.ly/3moHFSL>

Castro, A. (2018). *Escuelas emocionalmente inteligentes*. Argentina. Editorial Homo Sapiens Ediciones, Sarmiento 825 (S2000CMM) Rosario, Santa Fe. Recuperado de <https://bit.ly/2V7REtc>

Cifuentes, L. (2016). *Autoimagen e inteligencia emocional* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <https://bit.ly/3q5276N>

Colichón, M. (2020) Inteligencia emocional y habilidades sociales en la conducta disruptiva de estudiantes del nivel secundario, *Revista multidisciplinaria de educación. Espiral. cuadernos del profesorado (ECP)*, Vol. 13, núm. 26, agosto – marzo, pp. 29-40. Recuperado de <https://bit.ly/37bT2AL>

Contini, E., Lacunza, A., Esterkind, A. (2013) Habilidades sociales en contextos urbanos y rurales. un estudio comparativo con adolescentes. *Red de Revistas Científicas de América Latina*,

el Caribe, España y Portugal, Vol. 16, núm. 29, enero-junio, pp. 103-117. Recuperado de <https://bit.ly/2KBRx74>

Couto, S. (2011). *Desarrollo de la relación entre inteligencia emocional y los problemas de convivencia: estudio clínico y experimental*. España. Editorial Visión libros. Recuperado de <https://bit.ly/33na1Po>

Cruz, A. (2016). *Inteligencia emocional: un estudio comparativo en adolescentes según su género* (tesis licenciatura). Universidad Mariano Gálvez, Guatemala. Recuperado de <https://bit.ly/33kBD7L>

Dongil, E., y Cano, A. (2014). *Habilidades sociales*. España. Editorial Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Recuperado de <https://bit.ly/2Jdo0A2>

Ferreya, A., y De Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Argentina. Editorial Brujas. Recuperado de <https://bit.ly/2HHCwjD>

Fienco, G., y Itúrburo, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial*. Ecuador. Editorial Universitaria Abya-Yala, Quito- Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/2HHCBn1>

Garaigordobil, M., y Peña, A. (2014) Intervención en las habilidades sociales: efectos en la inteligencia emocional y la conducta social, *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, Vol. 22, núm. 3, mayo – julio, pp. 551-567. Recuperado de <https://bit.ly/2JfK50P>

Garriga, J. (2016). *Desarrollo emocional*. España. Editorial Bubok Publishing S.L. recuperado de <https://bit.ly/3lbYLVg>

Goleman, D. (2013). *Liderazgo el poder la de inteligencia emocional*. Editorial b de bolsillo (ediciones b). Recuperado de <https://bit.ly/3q8nT9I>

- Goleman, D. (2015). *Cómo ser un líder*. 1 edición, España. Editorial Cosell de Cent, 425-427-08009 Barcelona. Recuperado de <https://bit.ly/2KCFPJq>
- Gómez, B., y Herranz, A. (2011). *La comunicación sin palabras*. España. Editorial Marge Books – València, 558, ático 2ª. -08026 Barcelona. Recuperado de <https://bit.ly/3nXe0Kn>
- González, C., Domingo, R., y Sebastián, M. (2013). *Cuaderno de la UNED técnicas de mejora de la calidad*. España. Recuperado de <https://bit.ly/3lb80ff>
- Güel, M., Muñoz, J., Rafel, B., Bolívar, C., Cuadrado, M., Estil-las, L., López, É., Mengual, T., Obiols, M., Pascual, V., Reno, A., Rodríguez, M., Sicart, R., Talavera, M., y Victoria, M. (2010). *Educación emocional y en valores*. España. 2ª edición. Editorial Wolters Kluwer España, S.A. Collado Mediano, 9 28230 La Rozas (Madrid). Recuperado de <https://bit.ly/2KKwdwp>
- Hermán, L. (2014). *Aplicación de los programas de habilidades de autonomía y social del ACNEE*. Editorial IC. Recuperado de <https://bit.ly/3nSWCq6>
- Hernández, C. y Chinchilla, A. (2011). *Inteligencia emocional y crisis*. España. Editorial Club universitario. Telf.:965676133 C/. Decano, 4 – San Vicente (Alicante). Recuperado de <https://bit.ly/39gzYUx>
- Hernández, P., y Sánchez, E. (2019). *Metodología cualitativa en bibliotecología tendencias y perspectivas*. España. Editorial Dextra Editorial S. L. Recuperado de <https://bit.ly/33KuVs3>
- Jeffrey, A. (2016). *Entrenamiento de las habilidades sociales* (8º edición). Biblioteca de psicología. Recuperado de <https://bit.ly/3fDtv78>

- López, M. (2017). *Habilidades sociales de los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro de un colegio privado de secundaria, de la ciudad de Guatemala* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Guatemala. Recuperado de <https://bit.ly/2V11LuZ>
- Maureira, F. (2018). *¿Qué es la inteligencia?*. España. Editorial Bubok Publishing S.L. Recuperado de <https://bit.ly/3nZqjWl>
- Mejía, H. (2019). *Inteligencia emocional y habilidades sociales en estudiantes de una Institución Educativa*, Lima, (tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2V4JnpS>
- Merino, B. (2018). *Guías HBR: Inteligencia emocional*. España. Editorial Reverté, S.A., Barcelona. Recuperado de <https://bit.ly/3nXeEYj>
- Morales, F.(2017) Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales mi inteligencia emocional, *europeo diario de Educación y Psicología*, Vol. 10, núm. 2, noviembre – abril, pp. 41-48. Recuperado de <https://bit.ly/2JdywHR>
- Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013) Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Vol. 15, núm. 3, marzo-abril, pp. 98-113. Recuperado de <https://bit.ly/2KCGY3G>
- Morató, J. (2016). *La comunicación corporativa*. España. Editorial. UOC (Oberta UOC, Publishing, SL.), Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona. Recuperado de <https://bit.ly/3lc0sZE>
- Mortiboys, A. (2016). *Cómo enseñar con inteligencia emocional*. Editorial Grupos editorial Patria. Recuperado de <https://bit.ly/2V8LDfS>

- Muñoz, C., Crespí, P., y Angrehs, R. (2011). *Habilidades sociales*. España. Editorial Ediciones Paraninfo, SA. Av. Filipinas 50, A/28003, Madrid. Recuperado de <https://bit.ly/2HG2cfW>
- Muñoz, J. (2014). *Sabiduría emocional y social*. España. Editorial Librería Bosch, S.L. Recuperado de <https://bit.ly/3fMKpk0>
- Muñoz, J. (2019). *Sabiduría emocional y social*. España. 2ª edición. Editorial librería Bosch, S.L. Barcelona. Recuperado de <https://bit.ly/33hfEP5>
- Ontoria, M. (2018). *Habilidades sociales*. Editorial EDITEX. Recuperado de <https://bit.ly/36aFO7M>
- Orbea, S. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes de bachillerato de una unidad educativa del cantón Ambato* (tesis licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/37iYHoK>
- Pallares, M. (2010). *Emociones y sentimientos. Dónde se forman y cómo se transforman*. 1a edición. España. Editorial: Marge books-avda. alcalde Moix, 28- 08207 sabadell Barcelona. Recuperado de <https://bit.ly/39lgZs4>
- Paramio, A. (2016). *El adiestramiento silencioso*. España. Editorial Díaz de Santos (versión electrónica). Recuperado de <https://bit.ly/2JjddEi>
- Peñafiel, E., y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Editorial EDITEX. Recuperado de <https://bit.ly/317qmO1>
- Pérez, D. (2015). *Entrenamiento en habilidades sociales*. España. 2a edición. Editorial ICB, S.L.(Interconsulting Bureau S.L.) Avda. Ortega y Gasset 198. P.I. Alameda 29006- Málaga. España. Recuperado de <https://bit.ly/3o3dNWa>

- Pérez, K. (2018). *Nivel de habilidades sociales en adolescentes del colegio monte carmelo* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de la Antigua, Guatemala. Recuperado de <https://bit.ly/3lcGAp2>
- Pérez, M. (2015). *Entrenamiento en habilidades sociales*. España. 2ª edición. Editorial ICB, S.L. (Interconsulting Bureau S.L.), avda. Ortega y Gasset, 1998. P.I. Alameda 29006- Málaga. Recuperado de <https://bit.ly/2V9AZFu>
- Pérez, M., y Hernández, E. (2017). *Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis*. España. Editorial CEP S.L. Recuperado de <https://bit.ly/3o5uCjb>
- Pérez, P. (2014). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad*. UF0799. España. Editorial Tutor formación C/ San Millán,7,bajo1026004 Logroño (la rioja). Recuperado de <https://bit.ly/2JkYDfv>
- Pont, T. (2010). *La comunicación no verbal*. España. Editorial UOC (Oberta UOC, Publishing, SL.), Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona. Recuperado de <https://bit.ly/2JkYDfv>
- Pulido, F. y Herrera, F. (2017) Inteligencia emocional adolescente predicción a través del miedo de Ceuta. Creative Commons Attribution 4.0 International, Vol.10, núm. 2, septiembre-diciembre, pp. 73-80. Recuperado de <https://bit.ly/3lkvfUI>
- Ramos, P. (2010). *Afrontamiento del estrés y habilidades sociales*. 2a edición. España. Editorial ICB,S.L. (Interconsulting Bureau S.L.) Avda. Ortega y Gasset, 198. P.I. Alameda 29006- Málaga. Recuperado de <https://bit.ly/2V7Wzua>
- Ramos, P. (2015). *Habilidades en la comunicación social: saber comunicar y escuchar*. España. 2a edición. Editorial ICB, S.L.(Interconsulting Bureau S.L.) Avda. Ortega y Gasset, 198. P.I. Alameda 29006- Málaga. Recuperado de <https://bit.ly/3o1LBCR>

- Ramos, P. (2017). *Inteligencia emocional. Control del estrés*. 3ª edición. España. Editorial ICB S.L. (Interconsulting Bureau S.L.)avda. Ortega y Gasset, 198 P.I. Alameda 29006- Málaga. Recuperado de <https://bit.ly/33m9ZHm>
- Reyes, M., y Tena, E. (2016). *Regulación emocional en la práctica clínica*. México. Editorial El manual moderno, S. A. de C.V., av. Sonora núm. 206, Col. Hipódromo, Delg. Cuauhtémoc, 06100 México, D.F. Recuperado de <https://bit.ly/3nUIZYu>
- Rocas, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. España. 4ª edición. Editorial ACDE, Valencia. Recuperado de <https://bit.ly/3pZeO34>
- Rojas, P. (2019). *Inteligencia y gestión emocional del profesorado en la escuela*. España. Editorial Wanceulen editorial. Recuperado de <https://bit.ly/2V9ZB13>
- Rosales, J., Caparrós, B., Molina, I., Alonso, S. (2013). *Habilidades sociales*. 1a edición. España. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L. Recuperado de <https://bit.ly/39lZqbk>
- Rotger, M. (2017). *Neurociencias Neuroaprendizaje. Las emociones y el aprendizaje nivelar estados emocionales y crear un aula con cerebro*. Argentina. Editorial Brujas, pasaje España 1486 Córdoba- Argentina. Recuperado de <https://bit.ly/2V9ZXVr>
- Salguero, J., Fernández, P., Ruiz, D., Castillo, R., Palomera, R. (2011) Inteligencia emocional y ajuste psicosocial en la adolescencia: El papel de la percepción emocional. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, vol. 4, núm. 2, diciembre, pp. 143-152. Recuperado de <https://bit.ly/39qlNMR>
- Santamaria, B., y Valdés, M. (2017) Rendimiento del alumnado de educación secundaria obligatoria: influencia de las habilidades sociales y la inteligencia emocional, *Revista INFAD de psicología "International journal of developmental and educational*

psychology”, Vol. 2, núm. 1, febrero – abril, pp. 57-66. Recuperado de <https://bit.ly/2KLqNRO>

Sentis, V. (2017). *Terapia corporal- emocional Neo- Reichiana*. Chile. Editorial RIL editores, sede Santiago: Los Leones 2258 CP 7511055 Providencia Santiago de Chile. Recuperado de <https://bit.ly/37fok9B>

Serrano, M. y García, D. (2010) Inteligencia emocional: autocontrol en adolescentes estudiantes del último año de secundaria de Maracaibo, Venezuela. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, Vol. 10, núm. 3, septiembre-diciembre, pp. 273-280. Recuperado de <https://bit.ly/3o6WTWF>

Vargas, D., Jiménez, W., y Durán, J. (2018). *Acoso escolar y habilidades sociales*. Colombia. Editorial Fundación Universitaria Los Libertadores Bogotá, D.C. Recuperado de <https://bit.ly/3fDwtsm>

Viladot, M. (2012). *Comunicación y grupos sociales*. España. Editorial UOC, Rambla del Probenou 156, 08018 Barcelona. Recuperado de <https://bit.ly/33D94CP>

Vived, E. (2011). *Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación*. España. Editorial Prensa Universitaria de Zaragoza. Recuperado de <https://bit.ly/33lpuiY>

Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Editorial UOC. Recuperado de <https://bit.ly/2KKzMmh>

Zayas, P. (2012). *La comunicación interpersonal*. Editorial B- EUMED. Recuperado de <https://bit.ly/3q3bbJv>

Zurita, T. (2018). *Habilidades sociales y dinamización de grupo*. España. 2ª edición. Editorial IC Editorial c/Cuevas de Vinera, 2, Local 3 Centro Negocios CADI 29200 Antequera (Malaga). Recuperado de <https://bit.ly/3lahhnJ>