

**COMPETENCIAS SOCIALES EN DOCENTES UNIVERSITARIOS
EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

**SOCIAL COMPETENCIES IN UNIVERSITY TEACHERS
IN THE CITY OF BOGOTÁ**

Jairo Palacios Rozo¹
Jenny Patricia Ortiz Quevedo²
Johanna Núñez Uribe³
Inri Natalia Porras Rojas⁴

Resumen

Las competencias sociales comprendidas como aquellas que fomentan una mayor interacción y asertividad en contexto son un tema más que necesario en la sociedad e imprescindible en la vocación docente que lleva en si misma grandes responsabilidades y profundos retos, en este marco de ideas, el objetivo del presente artículo fue analizar las competencias sociales de cien docentes universitarios de la ciudad de Bogotá. A nivel metodológico, el proceso investigativo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y trasversal, se utilizó la técnica de encuesta, validado previamente por siete profesionales expertos, alcanzando un 96% de fiabilidad. Asimismo, se utilizó el modelo de análisis ANOVA. A partir de lo anterior, se determinó que las competencias sociales de mayor relevancia para el desempeño docente son la empatía, la escucha activa, el trabajo en equipo y asertividad, lo que permite visibilizar el perfil de los docentes socialmente competentes, permitiendo apreciar el impacto del desempeño docente en la praxis educativa.

Palabras clave. Competencias sociales, docentes, habilidades emocionales, habilidades sociales, inteligencia emocional.

Abstract

Social competences understood as those that promote greater interaction and assertiveness in context are a more than necessary topic in society and essential in the teaching vocation that carries within itself great responsibilities and profound challenges, in this framework of ideas, the objective of This article was to analyze the social competences of one hundred university teachers in the city of Bogotá. At the methodological level, the research process was developed under a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design, the survey technique was used, previously validated by seven expert professionals, reaching 96% reliability. Likewise, the ANOVA analysis

Fecha de recepción: Mayo de 2019 / Fecha de aceptación en forma revisada: Octubre de 2019

¹Jairo Jamith Palacios. Docente de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Correo electrónico: jjpalacios@unicolmayor.edu.co, <https://orcid.org/0000-0002-1437-9838>

²Jenny Patricia Ortiz Quevedo, Docente Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Fundación Universitaria San Alfonso. jpatriciaortiz@unicolmayor.edu.co, <https://orcid.org/0000-0001-9804-85791>

³Ruth Johanna Núñez Uribe, Directora del Programa de Psicología Fundación Universitaria San Alfonso psicologia@usanalfonso.edu.co, <https://orcid.org/0000-0002-8426-51233>

⁴Trabajadora Social en Formación, experiencia en trabajo con población vulnerable. Correo: iporras@unicolmayor.edu.co, <https://orcid.org/0000-0003-1426-777X>

model was used. Based on the above, it was determined that the social competences of greatest relevance for teacher performance are empathy, active listening, teamwork and assertiveness, which allows the profile of socially competent teachers to be made visible, allowing the impact to be appreciated of teaching performance in educational practice.

Keywords. Social skills, teachers, emotional skills, social skills, emotional intelligence.

Introducción

Son grandes los desafíos que emergen de la labor docente, en la actualidad la exigencia de prácticas docentes y su propia vida hacen que esta vocación, sea cada vez un reto constante y un ejemplo de resiliencia y adaptación, en este sentido, el presente artículo producto de un proceso investigativo, busca encontrar en un escenario de análisis y reflexión en torno al ejercicio docente donde se visibilicen las competencias sociales, que desarrolla en su contexto.

De tal manera, como lo afirma Ortiz y González (2016), las practicas docentes se enmarcan en los aspectos intrínsecos de las personas que se ubican en esta labor, constituidas por un conjunto de procesos cognitivos, socio afectivos y emocionales que sustentan comportamientos evaluados como hábiles o adecuados teniendo en cuenta las demandas y restricciones de los distintos contextos.

Por tanto, las competencias sociales son una expresión individual que se desarrollan de manera colectiva, compuestas por algunos elementos como las habilidades sociales, emocionales, en el marco de la inteligencia emocional y las cuales poseen elementos sustanciales como el trabajo en equipo, respeto, escucha activa, asertividad entre otras. En este nivel, las relaciones con los demás ponen en juego dialéctico la identidad, la confrontación de necesidades y metas entre el yo y los otros. (Pérez, 2006)

Las competencias sociales abarcan tantos escenarios cómo es posible, por ejemplo, en la cibercultura, inclusive en los ciberespacios a los que es llamado el docente, la importancia de este tema es absoluta y el impacto en el desempeño de las personas es notorio, por ejemplo autores como Escribano (2018), contextualiza al docente en su visión relacional, no solamente dirigido al aula, también al clima organizacional en el cual se encuentra inmerso, de tal manera, que la relación existente entre competencias sociales y desempeño laboral es directa ya que no se puede alejar al ser humano del rol como docente, el cual afronta distintos tipos de población y resuelve su propia existencia aportando a una sociedad cada vez más difícil de comprender.

Es así como las competencias sociales podrán ser las piezas que cimentan el desempeño y promuevan actitudes acordes al contexto, en el marco de las competencias sociales se encuentran, la inteligencia emocional, las habilidades sociales, el clima o ambiente laboral, el respeto, la asertividad, la empatía y el trabajo en equipo como algunas de las más importantes en los equipos de trabajo exitoso, estas serán definidas una a una posteriormente de manera profunda (Vergel y Martínez, 2015).

Para Apiquian (2014), en los últimos años las competencias sociales han cobrado mayor importancia en la educación superior, ya que cualidades como trabajar en equipo, asumir liderazgo, motivar y colaborar con los demás fortalecen el proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir, que es tanto un proceso para el estudiante como para el docente. En este sentido, el desarrollo de habilidades emocionales y sociales serán base fundamental para un adecuado ejercicio docente, comprendidas como elementos sustanciales del desempeño, que van más allá de las habilidades sociales, entendidas por Bisquerra (2014), como la capacidad del ser humano de mantener buenas relaciones con otras personas, haciendo necesario el talento de dominar las habilidades sociales

básicas, como la capacidad para la comunicación efectiva, el respeto, las actitudes prosociales, el asertividad, entre otros.

Por tanto, Flores, García y otros (2016), enmarcan las habilidades sociales como aquellas que permiten interrelacionarnos con los otros, va más allá de un afecto o emocionalidad excesiva, es la capacidad de controlar las emociones propias sobre todo en situaciones que desencajarían a cualquier ser humano en la cotidianidad. También, Goleman (2015), afirma que las Habilidades sociales son aquellas que representan la culminación de las otras dimensiones de la inteligencia emocional, lo que conlleva a que las personas que tiene un nivel alto tienden a ser asertivas y a manejar relaciones en las cuales puedan entender y controlar sus propias emociones, además de tener empatía con los otros.

Lo anterior implica retos innumerables en el ejercicio de la docencia, un proceso de educación y formación en valores, además del manejo de emociones y el conocimiento sea este consciente o inconsciente de la importancia de tener atributos que el docente lleva al aula como modelo y que también genera impacto en su medio fuera del aula.

Asimismo, la empatía entendida como la apreciación de los sentimientos de otra persona Triana (2017) implica el reconocimiento y manejo propio de las emociones y sentimientos para así llegar a entender y reconocer las emociones de los demás, esto convertirá al docente en un profesional empático, que sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de apoyo y servicios como los docentes, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, entre otros. (Cristancho, Cancino, Palacios y Manjarrez, 2019) afirman: “El incremento de la oferta de servicios educativos y la intensidad competitiva ha llevado a las Instituciones adoptar el Mercadeo Educativo, en donde la marca y el posicionamiento son determinantes en los procesos de elección” (p. 12). Para reflexionar, es importante retomar la coyuntura tecnología-educación al proceso de educar a la humanidad, (Cortés, Páez, Quintana, Montero, Recio y Palacios, 2017) afirman que: “utilizando plataformas tecnológicas como ILDE (Integrated Learning Design Environments) como apoyo a la evaluación educativa por competencias se llevó a cabo en entornos de aprendizaje heterogéneos y distribuidos” (p. 80). ya en ocasiones se prioriza la educación basada en los avances tecnológicos y se deja de lado la importancia de la inteligencia emocional, en la cotidianidad, pero aún más en el contexto laboral de los docentes, este fue definido por Contreras y otros (2015), como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, percibido por los trabajadores, el cual influye en la satisfacción laboral y, por lo tanto, en la productividad. Donde las TIC, por su parte, son un medio tecnológico de comunicación y orientación del saber, útil para emplear en espacios académicos teóricos. (Valero, Palacios y González, 2019). En este marco, aparece la inteligencia emocional la cual contiene las competencias sociales, para el caso de los docentes, propicia un impacto positivo en el grupo de estudiantes y que le abrirá el camino para desarrollar empatía y buenas relaciones con sus compañeros y colaboradores.

En la educación se planteó el aprendizaje invisible como una metateoría y un protoparadigma que contribuye a una evolución en la educación actual, con la integración de diferentes ideas y perspectivas donde se involucren avances tecnológicos que transformen la educación (Palacios, J., Palacio, H., y González, R., 2018). Es necesario repensarse la labor docente más allá de la practica pedagógica, también en el marco de la cotidianidad con sus compañeros, ya que el manejo y/o regulación de emociones se hace necesario para abordar situaciones de intolerancia, mal humor, inestabilidad y otras situaciones que pueden afectar la tranquilidad individual y colectiva. Es entonces necesario en las relaciones interpersonales laborales entender que se trabajan con seres

humanos diversos, la comprensión de un mismo fenómeno por las personas es infinita, por tanto, los docentes (Maldonado, 2015), están llamados a desarrollar competencias y habilidades que les permita adaptarse a los intereses y objetivos institucionales de la mejor manera sin afectar su integridad profesional ni los intereses institucionales.

En este sentido, una de las principales motivaciones institucionales está dirigida al trabajo en equipo o trabajo cooperativo, un factor importante, la cual se desarrolla a partir de la inteligencia emocional colectiva de sus miembros.

Para lograr dicho nivel de inteligencia emocional colectiva, se hace necesaria la inteligencia emocional individual de sus miembros ya que los equipos de trabajo más productivos son aquellos que demuestran competencia de inteligencia emocional en el equipo (Goleman, 2013). Además, los valores y principios éticos en el ejercicio profesional juegan un papel muy importante en la aplicación de las competencias sociales, por tanto, puede afirmarse que toda labor profesional se ejerce desde una visión ética, social y emocional. (López 2013)

Es así, que educar para Stes y Petegem (2015), es un proceso transversal el cual busca fortalecer en el estudiante sus habilidades y competencias sociales, reforzando así el liderazgo, entendido como un desempeño que implica inspirar, comunicar y motivar a los otros para que alcancen una meta; de manera que todos los docentes deben ser líderes educacionales con la finalidad de mejorar las experiencias de enseñanza y aprendizaje para ellos mismos y para sus estudiantes (Castrejón y Peña, 2019).

Torres, Badillo y otros (2014), afirman que el entorno en el que desarrolla el quehacer diario de los docentes toma gran importancia en las competencias sociales, ya que según Davis & Newstron (2000), el desarrollo de las dimensiones sociales está directamente relacionado con las percepciones de las personas y su desempeño en el marco colectivo.

Por tanto, el contexto laboral del docente es igualmente importante que su ambiente en el aula, aquello que desde el campo organizacional se denomina clima, entendido como la capacidad de las personas de sentirse bien consigo mismas respecto a los demás (Davis y Newstron 2000).

Son entonces las competencias sociales un conjunto de habilidades, comportamientos, emociones y sentimientos que están presentes en las relaciones interpersonales y que mediadas por el contexto y la realidad inmediata de las personas permiten un estado de bienestar consigo mismo y con los otros. Estas, permiten a los docentes entablar relaciones amenas y cercanas con su grupo de estudiantes para así lograr que el conocimiento brindado sea interiorizado y cercano a las emociones para que pueda ser aplicado en la vida cotidiana de manera práctica, haciendo así del aprendizaje una tarea conjunta y amena.

También, hay que mencionar que las competencias sociales también tenderán a ser un modelo para replicar en los educandos, fomentando gestión emocional y permitiendo una mayor autonomía, la cual permite recrear nuevas formas de entender la educación alejada de condicionamientos y más cercano a la construcción mutua y el pensamiento crítico. Ortiz, Palacios & Mahecha (2018).

La labor docente muchas veces va más allá de la transmisión de conocimiento en el aula de clase, éste se convierte en la única persona capaz de reconocer necesidades emocionales en los estudiantes, ya que el tiempo que pasa fomenta la comprensión y disminuye muchas veces el riesgo de deserción. Disminuyendo situaciones de riesgo.

En este punto el reconocimiento y aplicación de las competencias sociales toma un papel importante, ya que el docente puede ser el medio para una resolución de conflictos, de tal manera que el docente con un nivel de desarrollo de las competencias sociales tiene el reto de acompañar

al estudiante en su proceso de adquirir competencias y habilidades sociales promoviendo el alcance de los objetivos pedagógicos e institucionales.

Materiales y métodos

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, ya que se hace una interpretación de los datos numéricos recolectados por el instrumento utilizado; se basa en un paradigma científico positivista, el procedimiento de recolección de datos es el vínculo que se establece entre las necesidades de información y las preguntas u observaciones que se harán (Sampieri, 2006).

El instrumento utilizado para la investigación fue un formulario tipo encuesta, los cuales son herramientas para realizar encuestas en línea mediante diversos tipos de preguntas, los encuestados acceden al formulario a través de un enlace que se puede enviar por correo o que puede ser enlazado desde una página web. (UDEA)

Participantes

Con antelación se llevó a cabo una selección por parte del grupo de investigación, donde un requisito es ser docente de una institución universitarias avaladas por el Ministerio de Educación Nacional. La muestra fue de cien docentes, los cuales participaron de manera voluntaria en la encuesta de competencias sociales.

El tipo de muestreo se llevó a cabo por muestreo probabilístico – aleatorio simple donde se hace requisito que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, por ejemplo, si estos fueran seleccionados al azar. Además, cada sujeto tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio (Espinoza 2016). es decir, que deben cumplir unos mínimos colectivos para poder participar de la encuesta contenida en la presente investigación.

Instrumento

La encuesta fue realizada en un formulario de Drive y estuvo compuesta por cinco preguntas, las dos primeras preguntas dan respuesta a la opción de probabilidad por medio de la escala de Likert, las “escalas Likert”, este es un instrumento de carácter psicológico-estadístico que busca medir fenómenos psicológico por medio de estadística, donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Matas, 2016).

La siguiente pregunta fue de tipo abierta donde se puede lograr que el encuestado responda con sus propias palabras y de acuerdo con su contexto (Rincón, 2014) para así lograr respuestas independientes diferentes a las propuestas en el formulario. Las últimas dos preguntas fueron de selección múltiple, aquellas en las que se ofrecen una serie de respuestas y se pide al participante que seleccione una o más de las alternativas ofrecidas (Corral, 2010) estas preguntas son de tipo cerrado ya que se busca que los encuestados seleccionen sus respuestas de opciones ya propuestas con antelación por el grupo de investigación conformado por siete profesionales de diferentes áreas relacionadas con la docencia. Por su apropiación a elementos de la investigación cuantitativa estos instrumentos suelen ser los más utilizados para la medición en Ciencias Sociales.

Procedimiento

El presente documento surge a partir del proyecto desarrollado en la Fundación Universitaria San Alfonso, en el marco de la línea educativa y social, donde se analizarán las competencias sociales de los docentes universitarios en la actualidad, ya que es un insumo que redundara posteriormente en una estrategia desde el campo educativo y organizacional, para los profesores de las Instituciones de Educación Superior. La forma de proceder consistía en seleccionar aleatoriamente uno o varios de esos conglomerados y aceptar como muestra el conjunto de los elementos que conforman el conglomerado. (Anguita y otros 2003).

El análisis estadístico de la presente investigación se enmarco en la estadística inferencial, rama de la estadística que permite hacer deducciones o conclusiones sobre un objeto de estudio, esto es importante cuando se necesita tomar decisiones a partir de un grupo limitado de datos. (Medina, 2019). Las herramientas utilizadas para el análisis de datos fueron dos cuadros ANOVA y un baremo de interpretación de datos. En el marco del análisis ANOVA, se escogieron los ítems que se asumen al tema central del artículo que se presenta, donde se establecen las principales competencias sociales manejadas por docentes, en el contexto laboral, que, según su experiencia, han permitido llevar a cabo su gestión académica y contexto laboral.

Resultados y discusión

Los datos aquí presentados son resultado de la aplicación del cuestionario tipo encuesta a la población de 130 docentes universitarios en la ciudad de Bogotá. la información recopilada, analizada y tabulada de las respuestas de los encuestados se presenta en cuadros según las medias aritméticas obtenidas e interpretadas, de acuerdo con un baremo de tendencias de rangos y categorías promedios. (Ver cuadro 1). En la misma línea, se pone en evidencia la vinculación entre las teorías que sustentan el trabajo y los datos alcanzados para medir el comportamiento de la variable, a través de sus dimensiones e indicadores.

Cuadro 1. Baremo de interpretación de datos promedios.

RANGOS			CATEGORÍA
1	≥	1,8	MUY BAJO
1,9	≥	2,6	BAJO
2,7	≥	3,4	MEDIO
3,5	≥	4,2	ALTO
4,3	≥	5,0	MUY ALTO

(Rey, 2019)

El presente análisis ANOVA (Cuadro 2) muestra la varianza entre dos grupos de competencias sociales, unas propuestas por el grupo investigador y el otro grupo surgió del análisis de las respuestas de los docentes encuestados (Pregunta 3), lo que da como resultado la toma de la hipótesis en la cual se acepta que los docentes reconocen y entienden la importancia de las competencias sociales en su quehacer diario, un quehacer en el cual constantemente se está trabajando con seres humanos con individualidades y formas diferentes de interpretar la realidad.

Cuadro 2. Nivel de significancia. Dimensión: competencias sociales en docentes de la ciudad de Bogotá.

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
2	4	97	24,25	378,25
5	4	95	23,75	356,9166667

ANÁLISIS DE VARIANZA

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	0,5	1	0,5	0,001360236	0,971776043	5,987377607
Dentro de los grupos	2205,5	6	367,5833333			
Total	2206	7				

(Montes, 2004)

El Cuadro número dos (Nivel de significancia. Dimensión: competencias sociales en docentes de la ciudad de Bogotá) deja como conclusión que hay una diferencia mínima entre los dos grupos de competencias analizados y por tanto todas las competencias sociales expuestas toman importancia para los docentes, ya que con una sola competencia desarrollada sería imposible hablar de competencias sociales ya que estas competencias casi siempre actúan de manera conjunta al ir de la mano por ejemplo la escucha activa con la asertividad para lograr proceso de empatía con el estudiante o con los compañeros que presenten necesidades emocionales y que quizá no tengan otro medio de expresión de emociones más allá de un descontento o del lenguaje no verbal, es allí donde las competencias sociales toman un papel transformador de la docencia donde el docente puede tomar el papel de guía positiva en la vida de un estudiante con solo tener la capacidad de aplicar y transmitir sus competencias sociales.

La técnica ANOVA también fue utilizada para la comparación de las diferentes competencias sociales en busca de reconocer las competencias más relevantes de acuerdo a la práctica docente de los encuestados, dando como resultado que el asertividad, la empatía y el trabajo en equipo como elementos trascendentales en el quehacer del docente, ya que estas representaron el mayor porcentaje de selección por parte de los docentes universitarios de la ciudad de Bogotá.

Como resultado de la investigación realizada se destaca que, en el proceso de desarrollo del ejercicio docente, las competencias sociales que se evidenciaron con mayor nivel de importancia son: escucha, trabajo en equipo, empatía y asertividad, esto sugiere que en la formación del profesorado está inmerso elementos integrales que responden dinámicamente al proceso de enseñanza y aprendizaje, resaltando que este tipo de competencias visibilizan la flexibilidad profesional.

La técnica ANOVA también fue utilizada para la comparación de las diferentes competencias sociales en busca de reconocer las competencias más relevantes de acuerdo a la práctica docente

de los encuestados, dando como resultado que el asertividad, la empatía y el trabajo en equipo como elementos trascendentales en el quehacer del docente, ya que estas representaron el mayor porcentaje de selección por parte de los docentes universitarios de la ciudad de Bogotá. (Montes, 2004)

Cuadro 3. Dimensión: competencias sociales en docentes universitarios de la Ciudad de Bogotá. Anova de un factor. Subconjuntos homogéneos.

Análisis de varianza de un factor

RESUMEN

Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza
Escucha	2	96	48	648
Comuncaciór	2	62	31	50
Empatía	2	101	50,5	1200,5
TrabajoEnEqi	2	79	39,5	420,5
Respeto	2	50	25	2
Asertividad	2	93	46,5	312,5

ANÁLISIS DE VARIANZA

Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	1045,41667	5	209,083333	0,47636226	0,783421604	4,38737419
Dentro de los	2633,5	6	438,916667			
Total	3678,91667	11				

Como resultado de la investigación realizada se destaca que, en el proceso de desarrollo del ejercicio docente, las competencias sociales que se evidenciaron con mayor nivel de importancia son: escucha, trabajo en equipo, empatía y asertividad, esto sugiere que en la formación del profesorado está inmerso elementos integrales que responden dinámicamente al proceso de enseñanza y aprendizaje, resaltando que este tipo de competencias visibilizan la flexibilidad profesional. Para los docentes encuestados la percepción sobre el uso y aplicación de las competencias sociales resulta alto para el 50% de ellos, el otro 50% está dividido entre considerar por los docentes el uso y aplicación en un nivel medio o bajo, lo que pone sobre la mesa la capacitación de los docentes en competencias sociales para no limitar su quehacer diario de impartir un conocimiento, casi como una máquina programada que da información a un grupo, ya que ese grupo está compuesto por seres humanos.

Un 52% de los encuestados considera tener una buena recepción sobre las necesidades emocionales de las personas presentes en su entorno laboral los convierte en multiplicadores de las competencias sociales básicas en las relaciones interpersonales de los seres humanos. Este proceso investigativo ha definido que para las categorías de análisis expuestas en el marco de la metodología empleada la competencia social de la escucha propicia ambientes de aprendizajes idóneos, que permiten reconocer el en particular cada estudiante, teniendo presente sus características sociales, y culturales esto fortalece el proceso pedagógico y didáctico reflejado en gran medida en un acercamiento al estudiante para propiciar un trabajo colaborativos que

fortalecerán su motivación al aprender y entender los diferentes contenidos programáticos de una asignatura.

Con relación al conjunto de competencias expresadas por los encuestados como indispensables en su labor en contraste con las competencias propuestas por el grupo investigador se encuentra que en primer lugar está la asertividad (Peña, 2012) propone esta como la habilidad de expresar los deseos de una manera amable, franca, directa abierta y adecuada, por tanto, la importancia que los docentes dan a esta es realmente trascendental, y los encuestados le dan el primer lugar con casi el 100% de los encuestados a favor de esta competencia entre las tres más importantes en sus respuestas, esta competencia suele ser la que conlleva a fortalecer las relaciones del docente con su grupo; amoldándose al momento histórico el docente logra comunicaciones asertivas y contextualizadas con los intereses de sus estudiantes, lo que logra en ellos la sensación de ser entendidos desde sus necesidades reales. Es necesario que el docente logre una caracterización del grupo, de su contexto, habilidades y necesidades para así lograr encontrar los estudiantes que necesitan mayor atención que otros y empezar un proceso de acercamiento.

Se resalta también como proceso concluyente que las competencias sociales a docentes están relacionadas con la asertividad concepto como habilidad incluida entre los comportamientos personales que dinamizan el ejercicio de una profesión, dicho de esta forma la asertividad marca el derrotero de las actuaciones en consecuencia a lo que se piensa y se hace es decir, se puede considerar esta competencia de la asertividad como otra herramienta más en donde el docente puede a través de esta, fomentar la capacidad de análisis crítico y generar confianza entre sus educandos, así su desempeño desde el rol profesional permitirá una relación eficaz y satisfactoria en el aula de clase.

La competencia de Trabajo en equipo es de gran relevancia para los encuestados, ocupando el tercer lugar, posiblemente radique en las interacciones actuales en la que aun en la virtualidad se requiere la conformación de equipos para dar respuesta a unos procesos.

En muchas ocasiones los equipos son interdisciplinarios y constituidos por distintos estamentos y grupos de edades diversos, en este sentido, Goleman (2013) afirma que esta competencia se desarrolla desde la inteligencia emocional colectiva de sus miembros, es decir, que las capacidades individuales enfocadas proactivamente constituyen equipos de trabajo valiosos con mayor inteligencia a nivel grupal.

Posteriormente, se encuentra la empatía como la capacidad de ponerse en el lugar del otro, sin embargo, esta expresión es mucho más compleja de lo que su referente establece, ya que como lo afirma Triana (2017), los encuestados coinciden en esta competencia en un segundo lugar con un nivel de respuesta de más del 80% de los encuestados, ya que la empatía permite el acercamiento social y crear vínculo fácilmente, en este sentido, las interacciones tendrán un mayor nivel de comprensión en su proceso, debido a que facilitan la comprensión del otro. Al ser apropiada esta competencia por parte del docente lograra con mayor precisión entender las necesidades emocionales del estudiante generara un vínculo de confianza y el estudiante lograra tener un referente positivo en su vida.

Conclusiones

Entendidas las competencias sociales como un conjunto de habilidades sociales, personales y docentes que se aplican tanto en el aula de clase como fuera de ella, son entendidas estas como herramientas indispensables en la labor docente, es por tanto la labor docente permeada por un conjunto de elementos que permite al profesional mediar el proceso de enseñanza y aprendizaje, generando ambientes propicios para el aprendizaje, ya que la gestión emocional aparece en las personas que se desempeña con un sentido coherente de las competencias emocionales que les

asiste. Las competencias sociales más relevantes en la labor docente son entonces la empatía, la asertividad y el trabajo en equipo competencias que están directamente relacionadas con el otro, es decir con la existencia de ese reconocimiento del otro de sus emociones y necesidades que muchas veces son desbordadas en los ambientes laborales generando espacios densos de trabajo, por lo cual la inteligencia emocional colectiva y la aplicación de las competencias sociales son el resultado de un trabajo en equipo asertivo y empático.

La implicación consciente de las competencias sociales será indispensable en la labor docente aun cuando las competencias digitales están en auge, ya que estas permiten al docente tener relaciones más sanas y productivas en su ambiente laboral y en el aula, sea esta presencial o afrontando el reto de la virtualidad.

Para cerrar entonces se pone el tema de la capacitación en competencias sociales de los docentes sobre la mesa, ya que al estar en la capacidad de dar catedra profesionales de diferentes áreas, estos muchas veces no son docentes ni pedagogos, entonces la cuestión académica se convierte en una simple cuestión de transmisión de conocimiento, sin olvidar que esa transmisión de conocimiento deber ser reconocida por la emoción para que se un conocimiento real, aplicable a la vida cotidiana, por tanto las competencias sociales deben ser reconocidas por todos aquellos profesionales que manejen una transmisión de conocimiento ya sea en el ámbito académico o laboral ya que en la medida que se trabaja con seres humano se debe estar en la capacidad de reconocer individualidades propias de cada ser humano.

Referencias Bibliográficas

- Apiquian, A. (2014). Ocho competencias sociales que debes desarrollar. AltoNivel. Mexico. Recuperado de: <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/45135-8-competencias-sociales-que-debes-desarrollar-en-el-trabajo/>
- Bisquerra, R. (2014). Competencia social. Competencias Emocionales. Madrid, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>
- Casa-Anguita, J, Repullo-Labrador, J, R Doanado-Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Revista Es. Recuperado de: file:///C:/Users/hp/Downloads/1-s2.0-S0212656703707288-main.pdf
- Castrejón Reyes, V. y Peña Estrada, C. C. (2019). Liderazgo docente una oportunidad para afrontar los desafíos en el aprendizaje digital. *Revista Innova ITFIP*, 4(1), 84 - 94. Recuperado a partir de <http://revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/72>
- Contreras, V. Reynaldos, K. Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Andrés Bello-Chile y Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
- Cortés, J. A., Páez, J. A., Quintana, S., Montero, M. M., Recio, R., Palacios, J. J. (2017). Percepción de estudiantes y docentes del uso de plataformas tecnológicas en el aprendizaje por competencias. *Revista Luciérnaga - Comunicación*, 9(17), 80-86. Recuperado de <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/luc/article/view/1196>
- Corral. Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>
- Cristancho, G. J.; Cancino, Y. A.; Palacios, J. J. y Manjarrez, C. I. (2019). Brand positioning as a factor in the choice of the candidate for higher education. *Revista Espacios*. Volumen 40

- (Número 40), página 12. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n41/19404112.html>
- Davis, K. Newstrom, J. (2000) El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento Organizacional. Octava edición (Tercera edición en español). Recuperado de: [file:///C:/Users/hp/Downloads/El%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/El%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo%20(1).pdf)
- Espinoza, I. (2016) Tipos de muestreo. Biblioteca Virtual en Salud Honduras, Unidad de investigación científica facultad de ciencias médicas. Honduras. Recuperado de: http://www.bvs.hn/php/decsws.php?tree_id=SP5.006.072.248&lang=es
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. Revista Educación, vol. 42, núm. 2, 2018. Universidad de Costa Rica. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44055139021/html/index.html>
- Flores, E. García, M. Calsina, W. Yapuchura A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional del altiplano – puno. COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo ISSN: 2219-7168. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001
- Goleman, Daniel & Boyatzis Rychard (2013), Emotional and social competency inventory, Nueva York, Hay Group. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13527601211195600/full/html?fullSc=1>
- Goleman. D. (2015). Inteligencia emocional y conceptos afines: autoestima sana y habilidades sociales. Recuperado de. <https://docplayer.es/14480275-Inteligencia-emocional-y-conceptos-afines-autoestima-sana-y-habilidades-sociales.html>
- López, M. (2013). Perfiles educativos vol.35 no.142 México sep. 2013 Ética profesional en la educación superior. Ética profesional y complejidad. Los principios y la religación. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000400015
- Maldonado; J, A. (2015). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional/>
- Matas, A. (2016). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista Electrónica de Investigación Educativa. Vol. 20, Núm. 1, 2018. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Medina, O.(2019). Estadística, tipos y objetivos. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/que-es-estadistica-tipos-y-objetivos/>
- Montes, (2004). Análisis de la varianza ANOVA. Departament d'Estadística i. O. Universitat de Valencia. Recuperado de <https://www.uv.es/montes/biomecanica2004/anova>
- Quevedo J P & , Dcb González (2016). Percepciones de las prácticas docentes en la escuela de comunicaciones del ejército. Revista Experiencia. Recuperado de: <http://experienciadocente.ecci.edu.co/index.php/experienciadoc/article/view/48/35>
- Ortiz Q, JP, Palacios JJ, Ramírez M ML (2018). La innovación como agenciamiento educativo comunitario" En: Colombia Ed: Unisalle ISBN: ISBN 978-958-5486-04 v. págs. Recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1018&context=libros>

- Palacios, J., Palacio, H., y González, R. (2018). Educación versus tecnología y su convergencia hacia la IA. *Revista vínculos*, 15(2), 186-194. <https://doi.org/10.14483/2322939X.14114>
- Pérez, O.M. (2006). Desarrollo de los adolescentes III. Identidad y relaciones Sociales. Antología de lecturas. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/Libros_Adolescencia.pdf
- Peña, A. (2012). Ensayo de asertividad elaborado por Nury Gamboa. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/001605734aa4028dbddac>
- Rey, J, I (2019). Capacidad restante: controversias sobre su aplicación. Recuperado de: http://server1.utsupra.com/doctrina1?ID=articulos_utsupra_02A00404458694
- Rincón, W. (2014). Preguntas abiertas en encuestas ¿cómo realizar su análisis? Universidad Santo Tomas. Recupertado de: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/estadistica/article/view/1480/1653>
- Sampieri. H. (2006). Metodología de la investigación. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Triana M. C. (2017). La empatía en la relación enfermera-paciente. *av.enferm.* [online]. 2017, vol.35, n.2, pp.121-122. ISSN 0121-4500. <http://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v35n2.66941>.
- Torres, A. Badillo M. Valentín, N. Ramírez, E. (2014). Las competencias docentes: el desafío de la educación superior. Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional.
- Valero R.E., Palacios J.J. y González, R. (2019). Tecnologías de la Información y la Comunicación y los Objetos Virtuales de Aprendizaje: un apoyo a la presencialidad. *Revista vínculos*, 16(1), 82-91. <https://doi.org/10.14483/2322939X.15537>
- Vergel, M. y Martínez, J. (2015). Filosofía gerencial seis sigma en la gestión universitaria. *FACE*, 15 (2). Recuperado de http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/1619