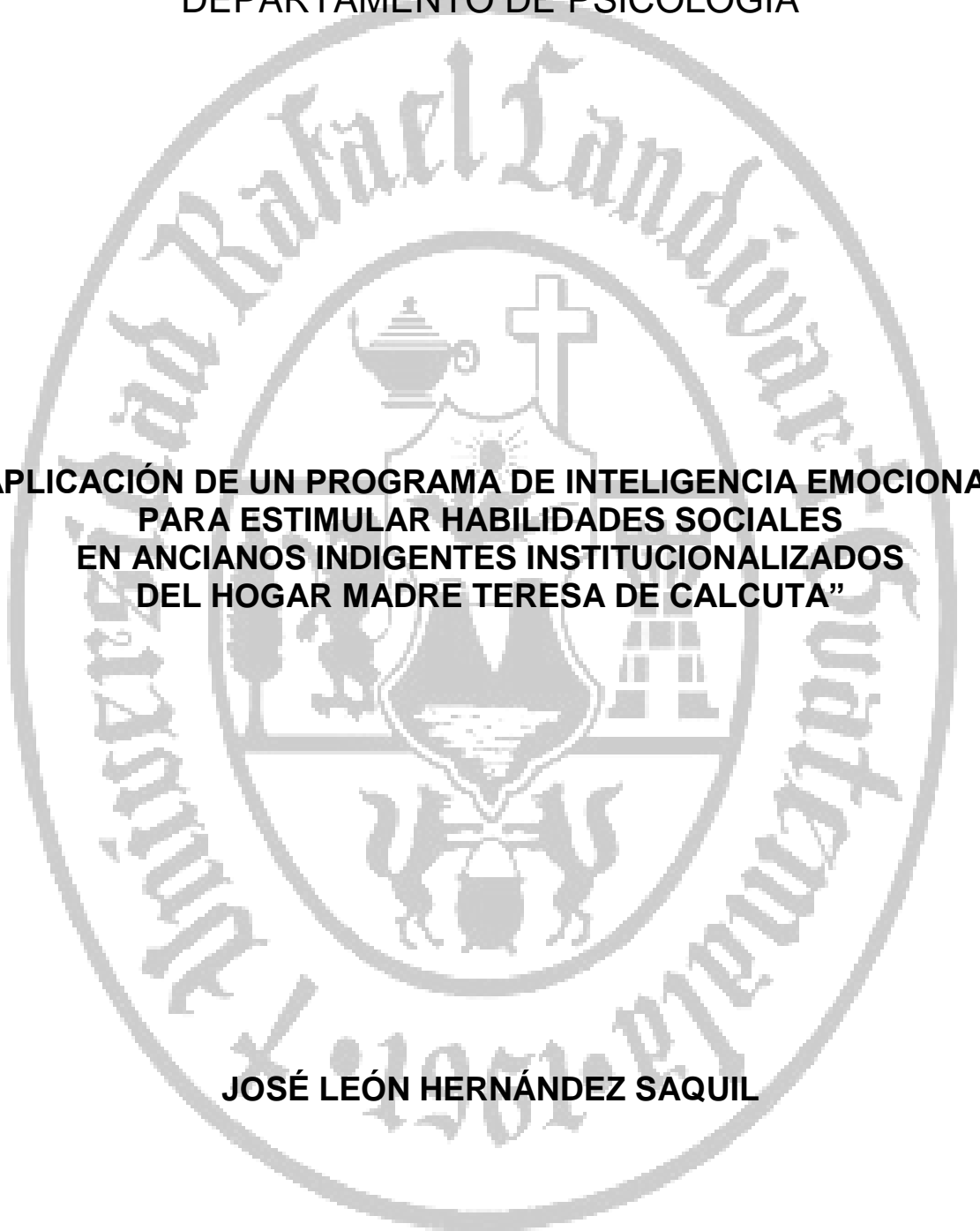


UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

The seal of Universidad Rafael Landívar is a large, faint watermark in the background. It is an oval emblem with a central shield. The shield is divided into four quadrants: top-left shows a chalice, top-right shows a cross, bottom-left shows a building, and bottom-right shows a coat of arms with two lions. The text 'Universidad Rafael Landívar' is written in a circular path around the shield.

**“APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL,
PARA ESTIMULAR HABILIDADES SOCIALES
EN ANCIANOS INDIGENTES INSTITUCIONALIZADOS
DEL HOGAR MADRE TERESA DE CALCUTA”**

JOSÉ LEÓN HERNÁNDEZ SAQUIL

GUATEMALA, ENERO 2009.

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**“APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL,
PARA ESTIMULAR HABILIDADES SOCIALES
EN ANCIANOS INDIGENTES INSTITUCIONALIZADOS
DEL HOGAR MADRE TERESA DE CALCUTA”**

TESIS

Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades

Por:

JOSÉ LEÓN HERNÁNDEZ SAQUIL

Previo a optar el título de:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

GUATEMALA, ENERO 2009.

AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

- Rectora Licda. Guillermina Herrera
- Vicerrector Académico Lic. Rolando alvarado, SJ
- Vicerrector Administrativo Lic. Ariel Rivera
- Secretario General Licda. Fabiola Padilla Beltranena

AUTORIDADES FACULTAD DE HUMANIDADES

- Decana M.A. Hilda Caballeros de Mazariegos
- Vicedecana Dra. Ruth Piedrasanta
- Secretario Lic. Ernesto Burgos Fetzer
- Director Depto. Psicología Dr. Vinicio Toledo
- Director Depto. Educación M.A. Hilda Diaz de Godoy
- Directora Depto. Ciencias de la Comunicación Licda. Nancy Avendaño
- Director Depto. Letras y Filosofía Lic. Ernesto Loukota
- Representantes de Catedráticos M.A. Patricia Melgar de López
ante Consejo de Facultad Lic. Manuel de Jesús Arias
- Representantes de Estudiantes Lorena María Hernández Búcaro
ante Consejo de Facultad Lucía del Rosario Mayorga Morales

ASESOR DE TESIS

Lic. Cirilo Soto P.

Guatemala, 19 de noviembre de 2008

Señores
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presentes.

Estimados Señores, por medio de la presente hago de su conocimiento que he revisado el trabajo de investigación, efectuado por el alumno **José León Hernández Saquil**, con carnet No. **2001204**, titulado **“APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ESTIMULAR HABILIDADES SOCIALES EN ANCIANOS INDIGENTES INSTITUCIONALIZADOS”**, y a mi criterio reúne los requisitos requeridos por la Facultad de Humanidades para este tipo de trabajos, por lo que, en mi calidad de Asesor designado por ustedes, me permito pedir se asigne revisor experto y así completar con los exigencias que la facultad determina.

Aprovecho la oportunidad para hacer patente mi felicitación al alumno por su constancia y esfuerzo demostrados en el presente trabajo, y deseándoles éxitos en sus actividades diarias me suscribo.

Atentamente.


Lic. Cirilo Soto Peña
Psicólogo Clínico Forense
Col. 834 PSICOLOGIA CLINICA / FORENSE
CC. 834



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2440
Fax: 24262626 ext. 2486
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016

FHS/am-CI-30-09

Guatemala,
16 de Enero de 2009

Señor
José León Hernández Saquil
Presente.

Estimado Señor Hernández:

De acuerdo al dictamen rendido por la Revisora Examinadora de la Tesis titulada: **"Aplicación de un programa de inteligencia emocional, para estimular habilidades sociales en ancianos indigentes institucionalizados del hogar Madre Teresa de Calcuta"**, presentada por el estudiante **José León Hernández Saquil**, carné No. **20012-04**, el Secretario de la Facultad de Humanidades AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS al estudiante, previo a optar al título de Licenciado en Psicología Clínica.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


Licenciado Ernesto Burgos Fetzer
SECRETARIO DE FACULTAD



*am
c.c.file

En todo amar y servir
Ignacio de Loyola

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por la salud que me concedió durante el tiempo que duró la carrera y por estar a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida.

A MARÍA MADRE DE DIOS

Porque como madre mía también la he sentido cerca a lo largo de mi vida, especialmente en dificultades académicas.

A LA CONGREGACIÓN PASIONISTA

Por el apoyo que me brindó para estudiar Psicología Clínica, especialmente al P. Heriberto Pérez y P. Fernando Rabanal.

A MI FAMILIA

Por el apoyo moral que constantemente me brindaron, especialmente por ayudarme con sus Oraciones al Creador.

A MIS AMIGOS

Por compartir su alegría conmigo y por creer en mí.

A LOS CATEDRÁTICOS Y CATEDRÁTICAS

Que con vocación apasionada supieron compartir sus conocimientos para hacerme crecer como persona y como profesional.

A LAS HERMANAS DE CALCUTA

Por abrir las puertas del Hogar de Ancianos para que aplicara el Programa y por el apoyo incondicional que me brindaron.

RESUMEN.

La investigación realizada fue de tipo experimental y tuvo como objetivo, determinar la eficacia de un Programa de Inteligencia Emocional para mejorar el nivel de Habilidades Sociales, al ser aplicado en ancianos indigentes institucionalizados.

Los sujetos de estudio fueron 12 personas: 6 mujeres y 6 hombres, cuyas edades oscilaban entre 64 y 84 años de edad, todos residentes en el Hogar de Ancianos "Madre Teresa de Calcuta". El instrumento que se utilizó fue la Escala de Habilidades Sociales, de Elena Gismero(2000), el cual mide las habilidades sociales en 6 subescalas: auto expresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidos, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Se aplicó un Pretest y un Postest y el Programa de Inteligencia Emocional contaba de 20 sesiones.

Para comprobar los resultados se utilizó la t de Student, la cual permitió comprobar que entre el Pretest y Postest sí se produjeron cambios estadísticamente significativos al 0.05, por lo tanto, se concluyó que el Programa de Inteligencia Emocional fue eficaz en la estimulación de las habilidades sociales de los ancianos indigentes institucionalizados que participaron en la investigación.

INDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN.....	1
Emociones.....	14
Inteligencia Emocional.....	15
Habilidades Sociales.....	21
Necesidades Interpersonales.....	23
La Sociabilidad.....	25
Tercera Edad.....	26
Indigentes.....	28
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Objetivos.....	32
2.2. Hipótesis	33
2.3. Variables.....	34
2.4. Definición de variables.....	35
2.5. Alcances y Límites.....	37
2.6. Aportes.....	37
III. MÉTODO	
3.1. Sujetos.....	39
3.2. Instrumento.....	40
3.3. Procedimiento.....	43
3.4. Diseño y Metodología Estadística.....	44
IV. RESULTADOS.....	47
V. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
VII. CONCLUSIONES.....	69
VIII. SUGERENCIAS	72
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
X. ANEXOS	

I. INTRODUCCIÓN

Por la característica dinámica de la vida, el ser humano logra desarrollarse como ser social, dependiendo de su capacidad y calidad de interrelación con sus semejantes. Si logra ser consciente de sus sentimientos y emociones, adquiere la capacidad para comprender los sentimientos y emociones de los demás y de asumir comportamientos adecuados para convivir con otros seres humanos. Esto significa que desarrollar la inteligencia emocional, permite estimular las habilidades sociales, las cuales son indispensables para ir a hacia los otros y abrirse a ellos, haciendo de la vida una experiencia satisfactoria, aún cuando se esté en la etapa de la ancianidad, se experimente angustia por las enfermedades y las circunstancias sociales no sean las ideales para un vida digna. Sin embargo, tanto la inteligencia emocional como las habilidades sociales, se desarrollan en la medida en que sean estimuladas y reforzadas en el medio social en que se habite.

Recientemente se ha tomado consciencia de que socioculturalmente se ha centrado la atención y sobre valorado el coeficiente intelectual (C.I), de tal manera que los sistemas educativos han realizado constantes esfuerzos en la motivación de la capacidad general de pensar y resolver problemas en un lapso de tiempo límite. Al respecto, Goleman (2004) refiere que a pesar de que el C.I elevado no es garantía de prosperidad, prestigio y felicidad en la vida, las escuelas y la cultura se han centrado en las habilidades académicas e ignorado la Inteligencia Emocional, la cual constituye un conjunto de rasgos o habilidades que también tienen importancia para el destino personal.

El término "inteligencia emocional" fue empleado por primera vez en 1990, por Salovey y Mayer y se utilizó para describir cualidades emocionales representativas para obtener éxito. Dentro de éstas destacan: empatía,

expresión y comprensión de los sentimientos, control del propio genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad para resolver problemas en forma interpersonal, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto (Goleman, 1995).

La sociedad guatemalteca a nivel de vivencia, no queda exenta de la realidad ya mencionada. Por ende, el analfabetismo emocional, que en el autor antes mencionado se refiere al déficit de aptitudes emocionales y sociales, se evidencia en la falta de empatía de gran parte de la sociedad. Muestra de ello lo constituye la actitud hacia los ancianos, quienes en muchas ocasiones pasan a formar parte de la población indigente y que Flores (2004) expresa de la siguiente manera: "Se ha incrementado el número de casos. Quizá en busca de aceptación, o bien por hostigamiento, los ancianos ceden sus propiedades o, como se dice, heredan en vida y se quedan como dependientes. A veces prefieren irse a la calle antes que seguir soportando maltrato".

A nivel académico, Quinteros (2007) refiere que la inteligencia emocional (IE) es un tema que, durante los últimos años, en Guatemala ha tomado auge y es conocido, principalmente, por los humanistas, entre los que destacan psicólogos clínicos, escolares e industriales, los pedagogos y otros profesionales que de alguna manera se relacionan con recursos humanos y educación. Algunos directores, maestros, estudiantes, padres de familia y ejecutivos, entre otros, tienen a su alcance mucha de la información relacionada con el tema; sin embargo, se observa que personas de la tercera edad lo desconocen.

Tomando en cuenta esta información y el hecho de que los ancianos indigentes guatemaltecos, por su misma experiencia de vida han tenido dificultades para establecer relaciones interpersonales armoniosas, se pretendió

estimularles el desarrollo de habilidades sociales. Para lograr dicho cometido, la investigación tuvo por objetivo aplicar un programa de inteligencia emocional que les permitiera tomar conciencia de sí mismo en esa etapa de su vida, motivación para el diario vivir, identificar y manejar tanto las emociones personales, como las de las personas con quienes viven en la institución. De esta manera lograron mejorar la calidad de relaciones interpersonales, por consiguiente la calidad de vida.

En Guatemala, los estudios a nivel de inteligencia emocional han sido varios, entre los cuales se encuentran las siguientes investigaciones:

Ramírez (2000) desarrolló un Programa de Estimulación de la Inteligencia Emocional y lo aplicó a estudiantes de la Universidad Rafael Landívar con el objetivo de desarrollar un programa estimulando dicha área. Para dicho estudio tomó una muestra de 15 estudiantes, a los cuales se les aplicó el Trait Metta –Mood Scale (TMMS). Se utilizó el TMMS como pre test, para luego aplicar el programa, finalizando con la aplicación del pos test. Llegó a la conclusión de que no existe diferencia en el cociente emocional de los alumnos antes y después de que participaran en el programa de Inteligencia Emocional.

Guevara (2005) realizó un estudio con el objetivo de determinar si la inteligencia emocional a través de un programa de capacitación, contribuía en la mejora de los resultados de la evaluación del desempeño de los supervisores de una fábrica. Para efectos del mismo utilizó una muestra de 22 sujetos, cuyas edades oscilaban entre 27 y 60 años, de género masculino, desempeñando el puesto de supervisores. Los resultados fueron analizados mediante el Statistical Package for Social Sciences (SPSS), el cual proporcionó resultados que determinaron la ausencia de diferencia estadísticamente significativa a nivel de probabilidad de 0.05 entre los resultados del factor

“habilidad y gestión y dirección”, el sub-factor “pensamiento estratégico”, el sub-factor “pensamiento sistémico”, el sub-factor “liderazgo”, el factor “habilidades sociales”, el sub-factor “efectividad personal” y el sub-factor “cooperación”, antes y después de haber participado en un programa de capacitación en inteligencia emocional.

Villatoro (2006) realizó un estudio con el objetivo de evaluar si existía correlación entre la inteligencia emocional y las manifestaciones de agresividad en adolescentes varones. Para efectos del mismo se utilizó una muestra de 73 alumnos varones de dos secciones de Segundo Básico y 67 de dos secciones de Cuarto Bachillerato de un colegio católico privado de la zona 5, de la ciudad capital de Guatemala. Al finalizar el estudio, llegó a la conclusión de que los niveles de la inteligencia emocional no tienen correlación con manifestaciones agresivas en adolescentes varones a nivel estadísticamente significativa al 0.05.

Alonso (2007) realizó un estudio cuyo objetivo consistió en determinar si un Programa de capacitación basado en inteligencia emocional mejora la atención al público del personal de la Dirección de Catastro de la Municipalidad de Guatemala. Para efectos del mismo utilizó una muestra de 40 empleados, debido a que solamente dicho número autorizó la empresa. Así mismo, mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, se escogieron 100 clientes que acudieron al área de atención pública antes y después de la aplicación del programa.

Para evaluar la inteligencia emocional, se utilizó el Test de inteligencia algo distinto, que forma parte del contenido del libro EQ ¿Qué es inteligencia emocional? De Martin y Boeck. Para medir la satisfacción del cliente se utilizó el cuestionario elaborado por Garda y la escala de Likert, utilizado para la

investigación de las ciencias del comportamiento. Así mismo, se realizó un diagnóstico de la situación del empleado en cuando a Inteligencia emocional. Del estudio concluyó que no existe diferencia estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre las dos pruebas (antes y después) aplicadas al personal para medir la inteligencia emocional, así como tampoco en el factor de amabilidad y cortesía en los niveles de expectativas y en el factor de limpieza y ambiente. Por el contrario, sí existió diferencia en el factor de rapidez y en el factor de asesoría e información.

Mazariegos (2007) realizó un estudio cuyo objetivo era establecer si mediante la aplicación del Programa de desarrollo de la inteligencia emocional en adultos, creado por M.L. Reichenbach (1999), aumentaba el nivel de atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional en un grupo de enfermeras del Hospital General San Juan de Dios. La población fue conformada por 16 sujetos de la población del personal de enfermería provenientes del área de consulta externa y se utilizó Trait Meta-Mood Scale (TMMS). Esto es un Cuestionario de Inteligencia Emocional elaborado por Peter Salovey de la Universidad de Yale y John Mayer de la Universidad de New Hampshire en 1995. Del estudio se concluyó que el programa no modificó significativamente al 0.05 el nivel de atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional en el grupo de enfermeras, aunque sí logró mejoras en la capacidad de sensibilidad social o preocupación por los demás, en particular en quienes tenían problemas y se sentían rechazados, facilitándoles la convivencia y mutuo respeto.

Samayoa (2005) realizó un programa de inteligencia emocional para adolescentes felices (IEPAF), como propuesta para el desarrollo, el cual tenía como objetivo comprobar la eficacia del programa IEPAF, en el desarrollo de la inteligencia emocional de adolescentes de un colegio mixto de San José

Pinula. La muestra poblacional fue conformada por treinta alumnos: 14 mujeres y 16 varones. Se procedió a elaborar el programa IEPAF, desarrollando 6 escalas en la inteligencia emocional, aplicación de pre test, utilizando la Prueba del Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI), posteriormente la ejecución de 12 sesiones de 45 minutos cada una(en 30 días) y aplicación del pos test. Llegó a la conclusión de que no existe diferencia significativa en las escalas de emotividad, autoestima, tolerancia, eficiencia, pensamiento positivo y responsabilidad, después de la aplicación del programa.

De las investigaciones realizadas a nivel nacional, se infiere que la inteligencia emocional ha constituido un tema de interés investigativo y ha ido tomando auge en los profesionales del área humanista. Por otra parte, se pone de manifiesto que la población que predominantemente ha sido sujeto de investigación, lo constituyen adolescentes estudiantes y los intereses han sido establecer relación entre inteligencia emocional y educación o desempeño laboral. Los resultados obtenidos en las investigaciones consultadas, no han sido estadísticamente significativos.

La inteligencia emocional como objeto de estudio también ha sido de interés internacional, sin embargo, la población anciana no ha sido la predilecta. Las investigaciones se han enfocado en la población adolescente y personas adultas intermedias con carreras profesionales, buscando relación entre Inteligencia Emocional y logro escolar, bienestar psicológico, comunicación y satisfacción personal. En las investigaciones consultadas, los resultados estadísticos han sido significativos, por lo tanto, concluyentes en que los Programas de Inteligencia emocional generan cambios en la vida de las personas. Entre las investigaciones a nivel internacional se encuentran las que a continuación se presentan:

Ysern (1999) realizó una investigación descriptiva sobre Inteligencia Emocional en el adulto mayor, la cual fue expuesta en el Seminario Internacional sobre la Tercera Edad, celebrado en Talca (Chile) en 1999. Dicha investigación, tenía como objetivo principal proporcionar algunas bases acerca del desarrollo integral de las personas de la tercera edad. Dentro de las conclusiones más significativas de esta investigación se encuentran las siguientes: la sociedad al prescindir del adulto mayor quien es testigo de su deterioro físico pero que mantiene incólume su crecimiento psíquico, se ve afectado a nivel emocional, concretamente a nivel de autoestima. Para efectos de un adecuado estado emocional, es importante que el anciano acepte lo que él es en verdad y no lo que la sociedad intenta imponerle, por tal razón al desarrollar la autoestima y las destrezas emocionales se contribuye a una mejor calidad de vida. La muerte tiene sentido cuando la vida está llena de sentido, pues la felicidad no consiste sólo en estar bien, sino en estar haciendo algo que llene la vida.

Pareja (2004) realizó un estudio con alumnos de quinto año de secundaria en Perú, con el objetivo de identificar la existencia de relación entre inteligencia emocional y los valores interpersonales. En dicho estudio, encontró correlación positiva entre Inteligencia Emocional y los valores interpersonales y conformidad en los sujetos de estudio, lo cual indicó un mayor desarrollo de dicha inteligencia, caracterizada por una capacidad adecuada y saludable, vinculada con la ayuda al prójimo y una disposición para lo que socialmente es correcto.

Downey et al. (2008) realizaron un estudio en Australia, el cual examinó la relación entre la inteligencia emocional y rendimiento académico en adolescentes australianos. Para ello participaron doscientos nueve estudiantes de la escuela secundaria (86 hombres y 123 mujeres). Cada uno respondió el Test de Inteligencia Emocional para Adolescentes de la universidad de Swinburne (SUEIT) y posteriormente se recolectaron los resultados de todas las

materias a partir del séptimo grado académico hasta el onceavo. Del estudio se concluyó que el desarrollo de la Inteligencia Emocional puede ofrecer a los educadores oportunidades significativas para mejorar el rendimiento académico y las capacidades emocionales.

En el mismo país, Smith, Lynne, Heaven y Ciarrochi(2008) examinaron la inteligencia emocional del rasgo (IE), patrones de la comunicación del conflicto y la satisfacción de la relación en pares heterosexuales de cohabitación. Los participantes eran 82 pares (N = 164) que terminaron el TEIQue - la forma corta de Petrides y Furnham, el cuestionario de los patrones de la comunicación Christensen y Sullaway, y los componentes percibidos de la calidad de la relación (PRQC) inventory de Fletcher, Simpson y Thomas. Los pares satisfechos eran los que no evitaron la discusión de los problemas de la relación y que clasificaron a sus socios arriba en EI. Los pares satisfechos eran más probables que pares descontentos percibirse como teniendo niveles de IE similar a su socio. También se examinó si los efectos del agente o del socio, o una combinación de los dos, la mejor satisfacción predicha de la relación y encontrado que las variables del agente eran los únicos predictores significativos. Estos resultados se discuten referentes a la importancia de IE y de los patrones de la comunicación en la satisfacción de la relación.

Singh, Malika, Woods y Stephen(2008), en Nottingham, Inglaterra, realizaron un estudio con el objetivo de identificar los efectos comunes de la inteligencia emocional del rasgo (rasgo-IE), de la extroversión, del subconsciente y de la neurosis en el bienestar y satisfacción profesional en general. Utilizaron una muestra de 123 individuos del subcontinente indio y determinaron el modelo de la personalidad con rasgos de Inteligencia Emocional, de la satisfacción profesional, y del bienestar. Las habilidades que caracterizan la Inteligencia Emocional demostraron la correlación más fuerte con la satisfacción

profesional, por lo tanto, en el estudio se concluyó que el rasgo-IE puede ser útil en la motivación y predisposición para alcanzar el bienestar psicológico.

En Grecia, Kafetsios, Konstantinos, Zampetakis y Leonidas(2008) estudiaron el grado en que afecta positiva o negativamente la personalidad con habilidades propias de la Inteligencia Emocional, para efectos de satisfacción en el trabajo. Los participantes fueron 523 educadores quienes respondieron la Escala de la Inteligencia Emocional de la ley de Wong, y los resultados indicaron que efectivamente, la Inteligencia Emocional ejerce una fuerte influencia en la experiencia satisfactoria que se tenga en el trabajo.

Ulutaş, İlkay y Ömeroğlu(2007), en Gazi University Turquía, se propusieron investigar el efecto de la educación emocional de la inteligencia en la inteligencia emocional de niños jóvenes. El grupo de la muestra era los niños de 6 años de edad de educación preescolar (N = 120). Un subgrupo de 40 estudiantes participó en un programa de inteligencia emocional durante 12 semanas. Después de 12 semanas midieron a los niños usando la escala emocional de la inteligencia de Sullivan. Los resultados demostraron que un programa emocional de la educación de la inteligencia contribuyó perceptiblemente a los niveles emocionales de la inteligencia de los niños.

Las investigaciones tanto nacionales como internacionales, evidencian el interés existente por establecer posibles relaciones entre inteligencia emocional y diversas áreas del ser humano, tales como satisfacción laboral, rendimiento académico y bienestar psicológico. Las poblaciones en quienes se ha centrado la atención, la constituyen generalmente adolescentes y adultos jóvenes. Solamente una investigación se refiera a ancianos, pero es de tipo descriptivo. En Guatemala los resultados no han sido estadísticamente

significativos, mientras que en las investigaciones internacionales se han logrado obtener resultados positivos, por tanto, estadísticamente significativos.

Estudios respecto a las **Habilidades sociales** también son escasos, tanto en el ámbito nacional como internacional. A nivel nacional se encuentran los siguientes estudios:

Mansilla (1985), realizó un estudio con el objetivo de investigar si un programa de entrenamiento en habilidades sociales puede ser efectivo en adolescentes. La muestra estaba conformada por adolescentes varones entre los 14 y 15 años de edad. El instrumento utilizado fue el cuestionario de habilidad social Willoughby y el inventario de asertividad de Rathus. Los resultados del estudio indicaron que el entrenamiento combinado en habilidades sociales aumentó la asertividad en los adolescentes, pero no disminuyó su ansiedad social.

Rodríguez (2004) realizó un estudio que tenía como objetivo determinar la diferencia de las habilidades sociales de niños entre 6 y 7 años de edad, de la ciudad capital de Guatemala según su nivel socioeconómico. Para ello utilizó como instrumento la Batería de Socialización (BAS). La muestra se conformó por 134 estudiantes entre las edades de 6 y 7 años, 43 niñas y 91 niños. En base a los resultados del estudio, se concluyó que no existe diferencia estadísticamente significativa en las habilidades sociales entre el nivel socioeconómico alto y medio, mientras que en el nivel bajo sí existió diferencia.

Barreno (2006) realizó una investigación cualitativa, con el objetivo de demostrar los cambios emocionales en un niño luego de recibir un programa de entrenamiento en habilidades sociales. El sujeto de la investigación fue un niño de sexo masculino de 12 años de edad, de nivel socioeconómico bajo, perteneciente al grupo étnico ladino y grado escolaridad primaria. El instrumento utilizado fue la historia de vida del niño. Se presentaron los

resultados de la historia de vida del niño y por medio de las tareas para la casa se observó la forma en que el paciente respondía ante una situación problema. La manera de responder fue más asertiva y se redujo el nivel de dificultad para la resolución de problemas. Por medio del reforzamiento la nueva conducta fue más funcional y la retroalimentación reforzadora contribuyó a que el paciente observara su comportamiento y la reforzadora verbal contribuyó a que el paciente continuara con la práctica de la conducta.

Mazariegos (2006), realizó un estudio para determinar la existencia de correlación entre las habilidades sociales y la resiliencia en los adolescentes del Centro de atención a la familia y al niño maltratado –CAFNIMANIMA. La muestra fue conformada por 35 jóvenes comprendidos entre los 12 a 17 años. Los instrumentos utilizados fueron dos: el “Cuestionario de Habilidades Sociales de Goldstein”, elaborado especialmente para adolescentes y el “Cuestionario de Características Resilientes de Grotberg” con el cual es posible caracterizar adolescentes y niños resilientes a través de expresiones en su lenguaje que contenga las siguientes verbalizaciones: “Yo soy, yo estoy, yo puedo y yo tengo”, con un total de 20 preguntas. De la investigación se concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre las habilidades sociales y la resiliencia, es decir, mientras los adolescentes se desenvuelven hábilmente en las áreas de comunicación, sentimientos, planificación, manejo de estrés y habilidades alternativas, poseen más herramientas para ser resilientes (Se aclara que el poseer características resilientes no implica que posean habilidades sociales). Así también se concluyó que la edad más favorable tanto en habilidades sociales como en resiliencia es la infancia.

En el ámbito internacional, entre las investigaciones realizadas se encuentran las dos que presento a continuación:

Boluarte, Méndez y Martell (2001) realizaron un estudio con el propósito de demostrar si el Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales elaborado para Jóvenes con Retraso Mental Leve y Moderado, permitía mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal y su capacidad de adaptación e integración social. La muestra se estimó a partir de la media de atenciones de sujetos con Retraso Mental Leve y Retraso Mental Moderado comprendidas entre los 15 hasta 30 años en los últimos 5 años, quedando la muestra constituida por 59 sujetos con las características mencionadas. El diseño empleado fue de tipo Experimental con Grupo Control Pre y Post Test, con una selección aleatoria de cada grupo. A ambos grupos se les aplicó el Cuestionario de Habilidades Sociales y el Registro Conductual de las Habilidades Sociales elaborado y revisado psicométricamente para este estudio antes y después de la aplicación del Programa (V.I.). Como estrategia terapéutica se trabajó con los Padres de Familia, se elaboró una Guía de Entrenamiento en Habilidades Sociales. Se garantizó de este modo la supervisión y generalización de aprendizajes en cada uno de los sujetos. El presente estudio demostró que la estimulación psicosocial aplicada mediante un Programa sistematizado de Habilidades Sociales a jóvenes con déficit intelectual incrementa significativamente la capacidad de adaptación familiar y social. De esta manera mejoraron las condiciones para su inclusión a la educación institucionalizada y las posibilidades para dedicarse a labores productivas para personas con discapacidad intelectual.

Jiménez (2004) en su investigación tuvo como objetivo evaluar la eficacia de un programa de entrenamiento en habilidades sociales (EHS), diseñado y dirigido a alumnos/as de tercer curso de enfermería de la Universidad de les Illes Balears(Colombia) y a profesionales de enfermería (EHS-pe) del área de primaria y especializada de Mallorca. Se evaluaron las habilidades sociales (HH.SS.) antes y después de la aplicación de los respectivos programas en

ambos colectivos a través de la Escala de Habilidades Sociales de Gismero, y contaron con grupos control para realizar comparaciones. Se trató de un diseño de grupo control con medidas pre y post tratamiento en el que se estudiaron cuatro grupos (Alumnado con Intervención, Alumnado Control, Profesionales con Intervención y Profesionales Control). La muestra total de estudio fue de 377 sujetos, 314 alumnos/as y 63 profesionales, con una edad media de 25,99 años (SD=9,05) y siendo el 74,3% mujeres. El alumnado se dividió en 282 sujetos (Alumnado con Intervención) y 82 (Alumnado Control).

Los Profesionales con Intervención fueron 44 sujetos y 19 pertenecían al grupo Profesionales Control. Los programas de EHS utilizados fueron de corta duración (tipo seminario) y contenían ejercicios estructurados y agrupados en diferentes categorías de respuesta, permitiendo flexibilidad y adaptándose a las características de ambos colectivos. Los resultados obtenidos indicaron que sólo los sujetos sometidos a condiciones de entrenamiento (Alumnado) mejoraron su ejecución incrementando sus habilidades sociales.

Las investigaciones anteriormente descritas, muestran que en el ámbito nacional e internacional ha existido interés por estimular las habilidades sociales mediante programas de entrenamiento de las mismas. En dos estudios nacionales se estableció correlación entre éstas y resiliencia. Las poblaciones beneficiadas han estado constituidas predominantemente por niños, seguidamente jóvenes y en menor escala adultos jóvenes, obteniendo en cada investigación, resultados estadísticamente significativos a nivel de Habilidades Sociales. Parece ser que estudios sobre Inteligencia Emocional y Habilidades Sociales no se han realizado.

Emociones

Previo a definir inteligencia emocional, conviene especificar el significado de emoción, ya que ello permite comprender el tema en cuestión.

Para Catret (2001) la importancia de las emociones estriba en que son las protagonistas del mundo interior y de las relaciones con los demás. Por lo tanto, no es correcto negar o ignorar su existencia, ni ignorar las repercusiones que tienen en la cabeza y en el corazón de todo ser humano. Quizá el mundo de los afectos tiene más poder de influencia que la razón.

Plutchik (1987) las define como reacciones corporales totales, internas y conductuales, las cuales derivan de la necesidad de supervivencia del ser humano ante los diversos problemas de la vida diaria. Morris (1992), por su parte, define la emoción como un sentimiento de miedo, la alegría o la sorpresa, las cuales dirigen una conducta, o bien pueden desencadenar conductas complejas que van más allá de la aproximación o la evitación. Al respecto, Carrión (2001) infiere que las emociones son el resultado de los propios pensamientos y de las actitudes corporales manifiestas. Son como una energía que guía, dirige y estimula las acciones. Éstas pueden cambiar, ya que nacen en las representaciones internas de las personas, por lo que, según el deseo y el propio control, pueden incrementarse, disminuir hasta la extinción o bien aparecer o reaparece.

Plutchik (1987) al referirse a la clasificación de las emociones, describe las ocho categorías básicas, las cuales son: temor, sorpresa, tristeza, repulsión, enojo, anticipación, alegría y aceptación. En cualquiera de estas categorías, varía la intensidad de las emociones, lo cual amplía el rango que el ser humano experimenta.

Por su parte, Bradberry y Greaves (2007) afirman que sentir emociones no es lo mismo que ser consciente de ellas, por lo tanto, "Tener un alto nivel de consciencia de sí mismo es reconocer las propias sensaciones y ser capaz de identificar la emoción que se está sintiendo"(p.110).

Ambos autores presentan cinco emociones básicas y las manifestaciones de cada una de ellas, según la intensidad con que se sienten. Dichas emociones se describen a continuación.

Las reacciones que se dan en las emociones básicas.

Intensidad De los sentimientos	Felicidad	Tristeza	Rabia	Temor	Vergüenza
Alta	Euforia Emoción Reboso de alegría Gozo Éxtasis Frenesí Entusiasmo Encanto	Depresión Decepción Soledad Dolor Abatimiento Desilusión Pesadumbre Miseria	Furia Ira Indignación Exasperación Rabia Cólera	Temor Horror Espanto Pavor Pánico Histeria	Aflicción Arrepentimiento Indignación Desprecio por sí mismo Vergüenza Deshonra
Media	Felicidad Sensación de estar en las nubes Placer Alivio Satisfacción	Desconsuelo Desánimo Disgusto Alteración Mal humor Melancolía	Disgusto Enojo Alteración Frustración Enfado Asco	Susto Miedo Amenaza Inseguridad Inquietud Impacto	Pena Difamación Señalamiento Culpabilidad
Moderada	Alegría Contento Complacencia Bienestar Agrado	Infelicidad Irritabilidad Tristeza Incertidumbre Malestar Insatisfacción	Perturbación Molestia Nerviosismo Preocupación Timidez Desconfianza Ansiedad	Aprensión Nerviosismo Preocupación Timidez Desconfianza Ansiedad	Inconformidad Decepción Defraudación

Información adaptada de Julia West en 2007 y reproducida con su autorización.

Inteligencia Emocional

Catret (2001), haciendo referencia a Gardner en inteligencias múltiples, define la inteligencia como la capacidad que tiene el ser humano para resolver problemas o crear productos, valorados en uno o varios entornos. Pero, al mismo tiempo se pone en evidencia que las últimas investigaciones indican que el C.I. aporta solamente el 20% de los factores que determinan el éxito. Para

definir la inteligencia emocional recurre a la definición de Salovey y Mayer: "La capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás utilizándolos como guía de pensamiento y acción" (p. 51).

De acuerdo a Goleman (1995), el término "inteligencia emocional" fue empleado por primera vez en 1990 por Salovey y Mayer, y se utilizó para referirse a las cualidades emocionales necesarias para que la persona pueda obtener éxito. Dentro de éstas destacan: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control del propio genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad para resolver problemas en forma interpersonal, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto. El mismo autor, citando a Salovey y Mayer, define la inteligencia emocional como un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar y discernir los sentimientos y emociones propios y utilizar ésta información para guiar pensamientos y acciones. Expresa que la inteligencia emocional es una capacidad que permite a una persona interactuar con quienes le rodean, trabajar en grupo, tolerar situaciones difíciles y de conflicto, fortalecer vínculos afectivos, establecer empatía social, controlar los impulsos y mantener niveles adecuados de humor.

Por otra parte, la inteligencia emocional es definida por Carrión (2001) como la habilidad de percibir, identificar, comprender, manejar y expresar las emociones. Alejos (2000) la describe como una capacidad para adquirir toda la información emocional, y Cooper y Sawaf (1998) la considera como una capacidad para sentir, entender y aplicar en forma eficaz, tanto el poder como la agudeza de las emociones, fuente de energía humana, de información, de conexión y de influencia.

Para Goleman (1995) las personas con una buena impresión social son capaces de dominar sus expresiones emocionales y están sintonizadas con las

reacciones de los demás. Sucede lo contrario con quienes padecen de incapacidad de aprendizaje de los mensajes no verbales. Posiblemente dicha dificultad, puede presentarse debido a una noción deficiente del espacio personal. Con frecuencia estas personas se sienten frustradas por no comprender lo que ocurre y quedan socialmente aisladas. La ansiedad y el desconcierto que resultan de tal situación pueden interferir en su capacidad de aprendizaje eficaz. Infiere también que las personas no expresan verbalmente la mayoría de sus sentimientos, sino que emiten continuos mensajes emocionales no verbales, mediante gestos, expresiones de la cara o de las manos, el tono de voz, la postura corporal, o incluso los silencios, tantas veces tan elocuentes. Cada persona es un continuo emisor de mensajes afectivos del más diverso género (de aprecio, desagrado, cordialidad, hostilidad, etc.) y, al tiempo, cada persona es también un continuo receptor de los mensajes que irradian los demás.

Según Goleman (2005) las capacidades de la inteligencia emocional son las siguientes.

- Independencia: Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- Interdependencia: Cada individuo depende en cierta medida de los demás, con los que se halla unido por interacciones muy poderosas.
- Jerarquización: Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.
- Necesidad pero no suficiencia: Poseer una inteligencia emocional no garantiza que la gente acabe desarrollando o ejerciendo las competencias asociadas con ella, como por ejemplo, la colaboración y el liderazgo.

- Genéricas: La lista general resulta, hasta cierto punto, aplicable a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.

Según Goleman (1995), Salovey se basó en las inteligencias personales postuladas por Gardner para formar su concepto sobre inteligencia emocional y describe cinco componentes básicos de ella:

- *Conocer las propias emociones*: Implica tener conciencia de sí mismos y reconocer las emociones mientras están ocurriendo. Martin y Boeck (1998) afirman que solamente aquellas personas que saben reconocer lo que sienten, son capaces de moderar y ordenar sus emociones conscientemente.
- *Manejar las emociones*: Permite una pronta recuperación ante los problemas, ya que se trata de adecuar y moldear los propios sentimientos
- *La propia motivación*: Se refiere a establecer objetivos específicos que dirijan el camino de las emociones
- *Reconocer emociones en los demás*, es básicamente la empatía, situarse en el punto de vista de los otros y tratar de comprender cómo están sintiendo sus emociones. Para Martin y Boeck (1998) se trata de usar el máximo potencial de inspiración y de esfuerzo, ya que los mejores resultados se obtienen gracias a la perseverancia, disfrutar mientras se aprende, tener autoconfianza y saber sobreponerse a las derrotas.
- *Manejar las relaciones*: Habilidad para desempeñarse adecuadamente ante la interacción con otros; implica popularidad, liderazgo y habilidad interpersonal.

Goleman (1995) dice que si las personas aprenden a evaluar sus dificultades, los riesgos de depresión pueden disminuir considerablemente, ya que los sentimientos son posibles a través de los pensamientos, lo que contribuye a que algunos estados de ánimo tales como ansiedad, tristeza y rabia puedan ser controlados antes de que éstos se apoderen de la persona.

Como lo indica Shapiro (1997), las habilidades referentes a la inteligencia emocional se determinan mediante la intervención consciente y planificada de otras personas y no de forma espontánea e independiente.

Alejos (2000) considera la importancia de aplicar la educación emocional ya que "los sentimientos son parte de todo lo que las personas hacen, y también pueden ser parte de todo lo que aprenden" (pág. 17). Dentro de las aplicaciones que pueden contemplarse están el hacerles preguntas adecuadas, observar sus señales no verbales y tomar momentos de crisis personal para aprender.

Goleman (1995) considera que el analfabetismo emocional trae consigo altos costos, tal es el caso de una persona malhumorada que puede ser aislada y rechazada por la sociedad, ya que sus reacciones podrían llegar a ser desmesuradas ante cualquier situación que les cause malestar. La falta de sintonía en la infancia puede acarrear serias repercusiones en la vida adulta.

Diversos autores han propuesto habilidades específicas para introducir la educación de la inteligencia emocional dentro de un grupo. A continuación se mencionan algunos de ellos:

Goleman (1995) considera que algunas de las destrezas emocionales se refieren al autoconocimiento, la identificación, la expresión y el manejo de los sentimientos, el control de los impulsos y el manejo de estrés y ansiedad. Así mismo, señala que una de las habilidades básicas para controlar los impulsos es conocer la diferencia entre sentimientos y acciones, otra de éstas se refiere al aprendizaje de cómo actuar para tomar mejores decisiones emocionales a través del control de los impulsos, identificando alternativas y consecuencias.

Alejos (2000) sugiere que se aprenda a controlar las emociones y para ello da algunos consejos prácticos que consisten en controlarse por medio de ejercicios o actividades agradables, escribir acerca de la emoción (que se presenta y que perturba) y luego revalorizarla, identificar qué sentimientos preceden a tal emoción, así como tomar conciencia de las sensaciones corporales que se manifiestan en el momento de experimentar dicha emoción.

Caufield y Jennings, citados por Alejos (2000), enumeran como aspectos básicos: proporcionar bienestar, seguridad, aceptación y apoyo a todos y a cada uno de los miembros del grupo; crear ambientes en los que se incluyan estímulos sensoriales que capten la atención; ampliar el aprendizaje a situaciones que se viven en la vida diaria como una forma de aprendizaje vivencial; retroalimentar lo aprendido, etc.

McCluskey (1997) señala que se deben aplicar algunas habilidades como autoconocimiento, manejo de las emociones, empatía, comunicación, cooperación y resolución de conflictos.

El uso adecuado de las destrezas relacionadas con la inteligencia emocional conlleva múltiples beneficios para los individuos en sus relaciones intra e

interpersonales. En esta investigación las personas de la tercera edad representan el grupo en el que se buscó estimular tales destrezas.

Habilidades sociales

Monjas (1995) afirma que las habilidades sociales son las conductas o destrezas sociales necesarias para interactuar y relacionarse con otras personas de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Implican un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad.

De forma similar, Villanueva (2005) define las habilidades sociales como la capacidad que tiene el individuo para establecer relaciones con los demás, de forma que consiga un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo. Al referirse a las relaciones con los demás, se encuentran las relaciones con padres, hijos, compañeros de trabajo, compañeros de estudio, maestros, amistades y profesionales.

Respecto al tema, Pereira (2001) menciona que las habilidades sociales son repertorios de comportamientos que el individuo presenta en la vida cotidiana y que contribuyen en forma decisiva para alcanzar buenos resultados en las relaciones interpersonales. Cuanto mayores sean las habilidades sociales y cuanto mayor sea la coherencia del comportamiento humano con lo que piensa y siente, y con los valores que defiende, mejor será la evaluación externa que recibirá en cuanto a la competencia social.

Del Prette (2002) define las habilidades sociales como un constructo descriptivo, como el conjunto de los desempeños presentados por el individuo frente a las demandas de una situación interpersonal, considerando la situación en un sentido amplio, que incluya variables de la cultura. Para el autor, comportamiento y desempeño social o interpersonal son términos sinónimos de

habilidades sociales y considera que los componentes de dichas habilidades son las siguientes:

- Componentes conductuales: De contenido verbal, hacer o responder preguntas, pedir cambio de comportamiento, lidiar con las críticas, pedir o dar retroalimentación, opinar, concordar o disentir, elogiar, recompensar o gratificar, hacer peticiones, rechazar, justificar, autorrevelación, usar el pronombre "yo", y usar contenido de humor. De forma verbal: latencia y duración, regulación; bradicardia, taquicardia, volumen, modulación y trastorno del habla. No Verbales: mirar y contacto visual, sonrisa, gestos, expresión facial, postura corporal, movimiento con la cabeza, contacto físico, distancia o proximidad.
- Componentes afectivos/afectivos: conocimientos previos; sobre la cultura y el ambiente, sobre los roles sociales, autocontrol. Expectativas y creencias: planes, metas y valores personales, autoconcepto, autoeficacia en comparación con desamparo, estereotipos.
- Estrategias y habilidades de procesamiento: lectura del ambiente, solución de problemas, auto observación, empatía.
- Componentes fisiológicos: tasa cardíaca, presupuestos electromiográficos, respiración, respuesta galvánica de la piel, flujo sanguíneo.
- Otros componentes: actividad física y apariencia personal.

Del Prette, también afirma que en la vida adulta se requieren nuevas habilidades sociales: realización de tareas en grupo, ejercicio de liderazgo en algunas actividades, habilidades sexuales en pareja, etc. En la tercera edad, etapa del ciclo vital que se caracteriza por la disminución de las capacidades sensoriales y reducción de la prontitud de respuesta, pueden ser especialmente importantes las habilidades sociales como las de establecer y mantener el

contacto social y las de lidiar con los comportamientos sociales procedentes de prejuicios contra la vejez, las cuales pueden ser expresadas a través de la evitación de contacto, reacciones agresivas y protección excesiva.

Catret (2001) afirma que la autoposición es una habilidad social de competencia personal, para la cual en primer lugar se necesita llegar a conocerse uno mismo con la mayor objetividad posible, aprender a reconocer los propios sentimientos y darse cuenta de la importancia y protagonismo que tienen en la conducta diaria. El dominio propio es el paso previo y fundamental para lograr una adecuada inteligencia emocional, pues si un individuo no se conoce queda imposibilitado para conocer a los que lo rodean. La conciencia emocional es la capacidad de reconocer cómo las emociones, los sentimientos, las experiencias psicológicas o vivencias anteriores y los estados de ánimo afectan a los demás. Respecto a los niños, se considera que es necesario enseñarles que viven y vivirán en sociedad, por lo tanto deben estar entrenados, tanto con las normas de educación, cortesía, etc., como también en acostumbrarse a controlar su temperamento, las relaciones, pasando por alto la subida de tono de los demás.

Necesidades Interpersonales

Tomando en cuenta que la Inteligencia Emocional constituye habilidades para lograr éxito en la relación con los demás, que las habilidades sociales son destrezas que permiten a la persona establecer relaciones interpersonales satisfactorias con sus semejantes y que el ser humano ha sobrevivido gracias a las relaciones interpersonales positivas, a continuación se hace referencia a las necesidades interpersonales propias de la persona.

Fritzen (2002) cita a Schutz, quien menciona que los miembros de un grupo consienten en integrarse sólo a partir del momento en que ciertas necesidades

fundamentales son satisfechas por el grupo. Estas necesidades, para Schutz, son fundamentales porque todo ser humano que se reúne, en un grupo cualquiera, las experimenta aunque en grados diversos.

Fritzen (2002) identifica tres necesidades interpersonales, las cuales se describen a continuación.

1. Necesidad de Inclusión:

La necesidad de inclusión, se define como la necesidad que experimenta todo miembro nuevo de un grupo, de sentirse aceptado, integrado y valorado totalmente por aquellos con quienes se junta. Aun durante esta primera etapa, las personas se dan cuenta si han acertado o no en la escogencia del grupo. Es decir, tratan de investigar a los otros miembros del grupo para darse cuenta si su estilo de vida, su modo de vestir, su manera de hablar y de ser tienen alguna semejanza. Es una etapa en donde se establece la confianza y el sentido de pertenencia.

2. Necesidad de Control:

Una vez satisfecha la necesidad de inclusión, la atención del individuo se dirige hacia la influencia y el control. La necesidad de control consiste, para cada miembro, en definirse a sí mismo sus propias responsabilidades dentro del grupo y también las de cada uno de aquellos que lo forman. En otras palabras, es la necesidad que cada nuevo miembro experimenta de sentirse totalmente responsable de lo que constituye el grupo: sus estructuras, sus actividades, sus objetivos, su crecimiento y sus progresos.

3. Necesidad de afecto:

Cuando se satisfacen las necesidades de inclusión y control, el miembro del grupo se enfrenta con las necesidades emocionales y de amistad. Así como acontece con la necesidad de control, también siente la necesidad de afecto,

y la persona quiere experimentar el máximo de aproximación con las otras personas del grupo.

Aquel que se integra a un grupo aspira no solamente a ser respetado o estimado por su competencia y por sus recursos, sino también a ser aceptado como persona humana, no solo por lo que tiene sino también por lo que él es. Así pues, si el individuo alcanza cubrir estas necesidades interpersonales, encontrando herramientas en sí mismo, sus relaciones mejorarían significativamente.

La Sociabilidad

Fritzen (2002) menciona que las relaciones que se establecen con las personas representan el medio principal para situarse ante el mundo. La felicidad de cada persona depende del grado de interacción que consigue tener. La tendencia a la intercomunicación es tan natural, que su satisfacción condiciona el equilibrio de toda persona.

La sociabilidad y la socialidad, son dos formas básicas de la naturaleza humana que hacen posible la apertura hacia el mundo exterior. La sociabilidad se deriva de la naturaleza humana de cada uno. Es la necesidad de comunicación activa y pasiva que se encuentra en el hombre desde su nacimiento. La persona es más o menos sociable, de acuerdo con la facilidad o la dificultad que siente para la comunicación. La socialidad depende de las estructuras más o menos cómodas en las cuales se vive. La persona es social cuando participa en la comunidad y asocial cuando se margina de los otros. Las circunstancias positivas o negativas son las que dan la tónica de la socialidad.

Tercera Edad.

Papalia y Olds (1994) definen la vejez como un complejo proceso en el que influyen aspectos tales como la herencia, la nutrición, la salud y el ambiente.

Con respecto a este tema de *la tercera edad*, Krassoievitch (1993) confirma que en 1982, la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento determinó que la vejez inicia cuando se cumplen los 60 años. Sin embargo, también deben considerarse otros aspectos individuales tales como la personalidad, la historia y las posibilidades, los cuales pueden aparecer de formas muy diversas en cada ser humano, lo que influirá en que cada persona al alcanzar tal edad lo haga en forma muy distinta que el resto. En Guatemala, la Ley de Protección para las personas de la Tercera Edad(1996) en el artículo tres, "Se define como de la tercera edad o anciano, a toda persona de cualquier sexo, religión, raza o color que tenga 60 años o más de edad".

Romans (2000) señala que para delimitar el término "vejez", éste se debe considerar desde tres puntos distintos, los cuales se describen a continuación. La *vejez cronológica* se marca por la edad, al haber cumplido los 65 años, a pesar de que existen diferentes efectos en las personas que tienen la misma edad. La *vejez funcional* denomina a las personas con incapacidad o limitación, sin tomar en consideración que las personas de la tercera edad no necesariamente tienen estos padecimientos. Finalmente, la *vejez como etapa vital* determina que el paso del tiempo produce efectos notorios en la persona que atraviesa las diversas etapas de la vida.

Butler, citado por Krassoievitch (1993), introdujo el término "ageism" a la gerontología, el cual, años posteriores, fue traducido como "viejismo" y se refiere básicamente al conjunto de prejuicios, estereotipos y discriminaciones dirigidos a los ancianos. Por medio del viejismo se han fomentado puntos de

vista con el fin de deshacerse de la responsabilidad para con los ancianos (Ragan y Wales, citados por Krassoievitch, 1993).

Krassoievitch (1993) también describe diversas *teorías socioculturales* sobre el envejecimiento:

- *Desvinculación*: El envejecimiento es un proceso que aleja al individuo de la sociedad, lo que trae como consecuencia que el anciano se sienta cada vez menos involucrado con las otras personas, que los papeles que jugaba con anterioridad disminuyan y que surja una marcada preocupación por sí mismo.
- *Actividad*: Esta teoría sostiene que los ancianos deben permanecer activos hasta donde les sea posible y que cada vez que se les imposibilite continuar con determinada actividad, deben sustituirla por otra. De lo contrario, surge la anomia, término que sostiene que las personas que no sustituyen sus actividades pueden llegar a casos extremos de desadaptación y enajenación.
- *Tiempo social*: Este tiempo se refiere básicamente a la interacción entre el propio tiempo de vida y el tiempo histórico, es decir, la época en la que vivieron. Tal interacción consiste en un sistema de regulación social que surge de las expectativas que se tienen sobre el comportamiento adecuado para cada edad. Esta teoría da mucha importancia a la autoestima, principalmente de aquéllos que están realizando un balance de vida.

- *Estratificación por edades*: Se refiere básicamente a la desigualdad social debido a la edad. Dentro de los rasgos distintivos de esta etapa se encuentran: Pasar del rol de trabajador al de jubilado; tener un decremento significativo en su ingreso luego de la jubilación; acudir a un servicio que presta atención a la salud; contar con mucho tiempo libre y no tener en qué ocuparse; las responsabilidades son menores; debido a los rasgos anteriores se llega a perder o disminuir el prestigio.

En lo que respecta a la inteligencia de las personas de la tercera edad, Dixon y Batles, citados por Papalia y Olds (1994) propusieron el modelo de proceso dual y afirman que la mecánica de la inteligencia, es decir, el área de procesamiento de información y la solución de problemas, experimenta un declive mientras que en el área pragmática de la inteligencia se observa una clara mejoría en lo que respecta al pensamiento práctico, aplicación de conocimiento y habilidades acumuladas, práctica especializada, productividad profesional y sabiduría.

Indigentes

Pérez (1991) considera a los marginados sin hogar como indigentes. Constituyen un grupo heterogéneo de personas en el que se integran sujetos con trastornos mentales, alcohólicos, drogodependientes a otros tóxicos, desempleados de larga duración, ancianos, etc. Dicho grupo tiene como característica el desarraigo o ruptura más o menos definitiva en relación a su entorno familiar, social, laboral, etc., por lo tanto muy pobres. Al tipo de personas con las características mencionadas se les ha llamado tradicionalmente mendigos o indigentes. Quienes utilizan de manera especial dicho concepto son las organizaciones e instituciones de carácter religioso que prestan sus servicios a dicha colectividad.

De todo lo descrito anteriormente: investigaciones y resultados obtenidos en Guatemala, investigaciones realizadas a nivel internacional y escritos de diversos autores dedicados a trabajar la inteligencia emocional, se concluye que existe evidencia de que desde 1990, ha existido interés y se ha estimulado otra dimensión fundamental del ser humano. Lo significativo del tema es el hecho de que trasciende edad, género, profesión, etc., y permite elevar el nivel de conciencia de sí mismo, empatía y capacidad para interrelacionarse y resolver problemas, logrando así, mejorar el nivel de calidad de vida.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Guatemala por sus raíces culturales Mayas ha sido un país cuya población en el pasado manifestó respeto especial por los ancianos. Los consideraba fuente de sabiduría y de unidad tanto familiar como comunitaria. Así lo expresa el material pedagógico de la Escuela superior de Educación Rural MAYAB' SACARIBA'L (PRODESA)(s.f): "El respeto a la madre y el padre, a la abuela y el abuelo es un valor que fundamenta la vida familiar y comunitaria maya; sustenta la dignidad de la persona...El concepto de anciano se asocia a la sabiduría , porque es la persona que conoce el pasado, es fuente de conocimiento y experiencia del presente, y tiene la visión del futuro de su pueblo..." (p. 35).

Con el auge del Neoliberalismo se potenció la valoración de la persona según su capacidad productiva, afectando así a la persona anciana. Al respecto, Flores (2004), quien ha trabajado con ancianos guatemaltecos, afirma que con la modernidad y el neoliberalismo ha incrementado el mito de que los ancianos no son productivos y por ello se les relega, prácticamente se les oculta. Expresa también que han aumentado los casos en que son expulsados de sus casas, o deciden abandonarse en las calles antes de continuar siendo maltratados por los propios familiares. Por otra parte, Escobar (2004), de la Defensoría de los Derechos Humanos de Guatemala afirma que uno de los problemas más serios es el aumento de indigentes de la tercera edad.

Yalom (2000) infiere: "Desde cualquier perspectiva que estudiemos la sociedad humana... estamos siempre obligados a considerar al ser humano en la matriz de sus relaciones interpersonales... sin unos vínculos interpersonales recíprocos profundos y positivos, no habría sido posible ni la supervivencia del individuo ni la de la especie" (p 52). Por su parte, Villanueva (2005) define las habilidades sociales como la capacidad que tiene el individuo de establecer relaciones

con los demás en forma tal que consiga un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas tanto a corto como a largo plazo. Lamentablemente a los ancianos la vida de maltrato e indigencia les ha impedido conservar o desarrollar habilidades sociales, por ende, cualquier proximidad de los demás es sospechosa de intento de agresión, viven físicamente en grupo pero solitarios efectivamente, reciben atención humanitaria pero la interpretan como agresión y carecen de capacidad para dar y recibir afecto o de expresar sus emociones o necesidades.

Tomando en cuenta la situación antes descrita, a Goleman (2005) que al referirse a la Inteligencia Emocional afirma que es un proceso que prosigue durante toda la vida y que permite ir aprendiendo de las propias experiencias, y al referirse a las Habilidades Sociales, Goleman (1995) asevera que permiten a las personas dar forma a un encuentro, movilizar o inspirar a otros, prosperar en relaciones íntimas, persuadir e influir y tranquilizar a los demás y a Del Prette (2002) quien afirma que en la tercera edad, etapa del ciclo vital que se caracteriza por la disminución de las capacidades sensoriales y reducción de la prontitud de respuesta, pueden ser de especial importancia las habilidades sociales como las de establecer y mantener el contacto social y las de lidiar con los comportamientos sociales procedentes de prejuicios contra la vejez, las cuales pueden ser expresadas a través de la evitación de contacto, reacciones agresivas y protección excesiva, la presente investigación pretende responder a la siguiente interrogante:

¿Un Programa de Inteligencia Emocional mejora las Habilidades Sociales de ancianos indigentes institucionalizados?

2.1. Objetivos

Objetivo General

Determinar la eficacia de un Programa de Inteligencia Emocional para mejorar el nivel de Habilidades Sociales, al ser aplicado en ancianos indigentes institucionalizados, residentes en el Hogar de Ancianos Madre Teresa de Calcuta.

Objetivos Específicos

- Mejorar los niveles de auto expresión en situaciones sociales mediante la intervención con un Programa de Inteligencia Emocional.
- Incrementar los niveles de defensa de los propios derechos de los ancianos, mediante la intervención con un Programa de Inteligencia Emocional.
- Estimular los niveles de expresión de enfado o disconformidad mediante la intervención con un Programa de Inteligencia Emocional.
- Mejorar la capacidad para decir no y cortar interacciones asertivamente mediante la intervención con un Programa de Inteligencia Emocional.
- Desarrollar la capacidad para hacer peticiones mediante la Intervención con un Programa de Inteligencia Emocional.
- Incrementar la disponibilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, mediante la intervención con un Programa de Inteligencia Emocional.

2.2. HIPÓTESIS

Alternas

Hipótesis General.

Existe una diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 0.05 por ciento, entre los niveles de habilidades sociales en ancianos indigentes institucionalizados en el Hogar de Ancianos Madre Teresa de Calcuta, antes y después de aplicar el Programa de Inteligencia Emocional.

Sub hipótesis.

Ha1:

A nivel alpha de 0.05 existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de auto expresión en situaciones sociales correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional.

Ha2:

A nivel alpha de 0.05 existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de defensa de los propios derechos correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional.

Ha3:

A nivel alpha de 0.05 existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de expresión de enfado o disconformidad correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional.

Ha4:

A nivel alpha de 0.05 existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de decir no y cortar interacciones correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional.

Ha5:

A nivel alpha de 0.05 existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de hacer peticiones correspondientes a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional.

Ha6:

A nivel alpha de 0.05 existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional.

Nulas

A cada hipótesis alterna le corresponde una hipótesis nula.

2.3. Variables

Variable Independiente

Programa de Inteligencia Emocional

Variable Dependiente

Nivel de habilidades sociales.

Variables Controladas

Edad: 60 años (tercera edad)

Lugar de residencia: Hogar de ancianos Madre Teresa de Calcuta

Variables no controladas

Deserción del grupo

Fallecimiento

Tiempo que tienen de vivir institucionalizados.

2.4. Definición de variables

Programa de Inteligencia emocional

Definición conceptual.

El Diccionario de la Lengua Española (2001), señala que un programa es un proyecto ordenado de actividades, serie ordenada de operaciones necesarias para llevar a cabo un proyecto. Goleman(2004), define la inteligencia emocional como habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar los impulsos y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas. El mismo autor, refiere que Salovey y Mayer la definen como la capacidad de controlar, regular los sentimientos de uno mismo y de los demás utilizándolos como guía de pensamiento y acción. Por lo tanto, un Programa de inteligencia emocional es un proyecto ordenado de actividades que permiten controlar y regular los sentimientos propios y de los demás para efectos de pensamiento y acción.

Definición operacional

Conjunto de actividades específicas orientadas a estimular las cuatro habilidades que conforman la inteligencia emocional: conciencia de sí mismo,

autocontrol, conciencia social y manejo de las relaciones. Entre éstas: ejercicios para conocer y manejar las propias emociones; alegría, tristeza, temor y cólera. Ejercicios para la propia motivación: luces y sombras de mi historia, el valor de mi vida y vivir y convivir. Ejercicios para reconocer emociones en los demás y manejar las relaciones: sentir lo que tú sientes dar y recibir y hogar feliz.

El programa fue creado específicamente para ésta investigación y constó de 20 sesiones de trabajo grupal, cada una de 1 ½ horas, dos días por semana.

Nivel de habilidades sociales

Definición conceptual

El Diccionario de lengua Española, sf., define nivel como la medida de una cantidad con referencia a una escala determinada y como el grado de altura que alcanzan ciertos aspectos de la vida social. Del Prette (2002) define habilidades sociales como “un constructo descriptivo, como el conjunto de los desempeños presentados por el individuo frente a las demandas de una situación interpersonal, considerando la situación en un sentido amplio que incluye variables de cultura” (p. 37). Por tal razón, nivel de habilidades sociales significa el grado de elevación o medida que alcanza el conjunto de los desempeños presentados por el individuo frente a las demandas de una situación interpersonal, considerando la situación en un sentido amplio que incluye variables de cultura.

Definición operacional

En esta investigación, se refirió a los resultados que se obtuvieron por medio de la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS), que midió autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar las interacciones

correspondientes, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

2.5. Alcances y límites

La investigación permitió evaluar el nivel individual y grupal de las habilidades sociales de los ancianos indigentes institucionalizados en el Hogar de Ancianos Madre Teresa de Calcuta, ubicado en la colonia Betania, de la zona 7, de Guatemala.

Las características de los participantes: originarios de diversos departamentos de país, analfabetismo en la mayoría, tiempo de residencia en el hogar diverso y causas diversas que los indujeron a la indigencia, permitieron investigar la incidencia de la Inteligencia Emocional en la etapa de ancianidad.

Los resultados de la investigación no podrán generalizarse a otras instituciones, debido a que el programa se elaboró de acuerdo a las características de los ancianos indigentes institucionalizados en el Hogar de ancianos Madre Teresa de Calcuta del lugar anteriormente mencionado. Si pueden ser orientadores para instituciones con características similares.

Una limitación lo constituyó el hecho de no poder incluir a un porcentaje elevado de ancianos, debido a que su estado de salud mental se encontraba muy deteriorado e imposibilitado para la intervención psicológica.

2.6. Aportes

Los participantes en el programa tuvieron la oportunidad de trabajar sus propias emociones y ejercitarse en el manejo de las mismas, así como también automotivarse en el diario vivir. Por otra parte, tuvieron la oportunidad de

aprender a reconocer las emociones de los demás, para establecer relaciones sociales sanas y agradables mediante el desarrollo de sus habilidades sociales.

A las instituciones y profesionales de la salud que trabajen con personas cuyas características sean similares a las de los sujetos participantes en la investigación, permite identificar fortalezas y debilidades en la ejecución del programa de inteligencia emocional para evaluar la idoneidad del mismo, aplicándolo en la estimulación de habilidades sociales en personas que estén bajo su responsabilidad.

A nivel de la institución, se sentó un precedente respecto a la importancia que tiene para los ancianos indigentes, el tomar conciencia de las propias emociones y manejarlas para efectos de mejorar el nivel de habilidades sociales y mejorar las relaciones interpersonales, tanto con personal propio de la institución, como con personas que les visitan o se acercan para brindarles algún tipo de ayuda.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

La población objeto de estudio estuvo conformada por un total de 12 personas: 6 de sexo masculino y 6 de sexo femenino, cuyas edades oscilan entre el rango de 64 y 84 años. La población forma parte de un total de 77 ancianos indigentes institucionalizados, quienes por situación de indigencia habían perdido la noción del tiempo y la conciencia de su identidad. Por esta razón, en muchos casos, el personal médico y administrativo se ha visto en la necesidad de inventarles un nombre y un apellido y calcularles la edad. Algunos, por su estado físico y mental aparentan más edad de la que expresan tener.

Debido a la realidad antes descrita, las 12 personas sujetos de estudio fueron seleccionadas tomando en cuenta la historia médica institucional de cada uno y el examen del estado mental efectuado por el investigador, donde se evidenció la capacidad cognitiva relativamente saludable, de acuerdo a sus edades.

La institución en la que se realizó la investigación se denomina "Hogar de ancianos Madre Teresa de Calcuta, Misioneras de la Caridad" y se encuentra ubicado en La Colonia Bethania, Zona 7 de Guatemala.

El Hogar fue fundado en el año 1976, motivado por la vivencia del carisma de las Misioneras de Calcuta "Saciar la infinita sed de Jesús por almas". Por tal razón, tiene por objetivo atender a ancianos indigentes que sean encontrados en las calles o bien enviados por alguna institución de salud.

El personal responsable de la atención está conformado por 15 personas, pero no todas a tiempo completo. La dirección está a cargo de Hermana M.

Christopher M.C, superiora de las misioneras de dicha institución y tiene como equipo de enfermeras auxiliares a cinco misioneras más. El personal profesional está conformado por un médico, quien atiende a los ancianos, tanto los días domingos como en ocasiones que se consideran necesarias, y una fisioterapeuta. El resto de personal está integrado por cuatro responsables de limpieza, un chofer, un bañador de hombres y un jardinero.

La institución ofrece servicio completo a los ancianos: alimentación, hospedaje, medicina, higiene, vestuario, fisioterapia, etc., hasta servicios funerarios en caso del fallecimiento.

En el Hogar de ancianos, el requisito para ingresar consiste en ser indigente, por lo tanto, que esté tirado o viva en las calles, sin familia o bien con familia pero expulsado de ella.

3.2. Instrumento

Para medir los resultados del Programa de Inteligencia Emocional, se utilizó la Escala de Habilidades Sociales (EHS), elaborado por Elena Gismero. Dicha escala tiene por objetivo evaluar la aserción y las habilidades sociales de adolescentes y adultos, así como también es utilizada para efectos clínicos en investigación.

La aplicación de la escala dura aproximadamente entre 10 y 15 minutos y se puede administrar tanto individual como colectiva. Las alternativas de respuesta son las cuatro siguientes:

- A. No me identifico en absoluto: la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
- B. Más bien no tiene que ver con migo, aunque alguna vez me ocurra.

- C. Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así.
- D. Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

La Escala de Habilidades Sociales consta de 33 items, de los cuales 28 están redactados en sentido de falta de aserción o déficit de habilidades sociales y 5 en sentido positivo (capacidad de habilidades sociales). Las subescalas que se miden son las que a continuación se presentan:

- I. Auto expresión en situaciones sociales.
- II. Defensa de los propios derechos como consumidor.
- III. Expresión de enfado o disconformidad.
- IV. Decir NO y cortar interacciones.
- V. Hacer peticiones.
- VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

En cuando a la forma de aplicación, primeramente se explica a las personas que no se trata de una prueba de rendimiento, sino de un conjunto de situaciones ante las que cada uno actúa o se siente de distinta forma, por lo tanto, no existían respuestas correctas o incorrectas.

Las contestaciones anotadas por el sujeto se corrigieron y puntuaron desplegando la primera de las hojas del impreso auto corregible; en la hoja de copia aparecían marcadas las respuestas del sujeto, rodeando los puntos que se consiguen con la alternativa elegida.

Las respuestas a los elementos que pertenecen a una misma subescala están en una misma columna, y por tanto, sólo fue necesario sumar los puntos

conseguidos en cada escala y anotar esa puntuación directa (P.D) en la primera de la casilla que se encuentra en la base de cada columna. Finalmente, la Puntuación Directa Global fue el resultado de sumar la Puntuación Directa en las seis subescalas y su resultado se anotó también en las casillas que están debajo de las anteriores. Las puntuaciones directas no son interpretables por sí mismas, por tal razón fue necesario obtener unas puntuaciones transformadas.

Para validar la Escala de Habilidades sociales (EHS) que se utilizó en la investigación, Gismero (2000) la aplicó a tres muestras, las cuales se especifican a continuación:

Inicialmente el instrumento fue aplicado a 406 adultos, 258 mujeres y 148 varones. En su mayoría (91%) se trataba de estudiantes universitarios de distintas carreras: Psicología, Derecho, Información de Gestiones y Ciencias de la comunicación. Todos pertenecían a la Universidad Pontificia Comillas, en Madrid. Posteriormente, dicha muestra inicial se amplió con otro grupo de adultos, los cuales fueron 354 y finalmente se utilizó una tercera muestra de 1,015 conformada por adolescentes y niños.

En el manual de la Escala de Habilidades Sociales, la autora afirma que el procedimiento seguido para el análisis de ítems fue el habitual: calcular la correlación de cada ítem con el total, para comprobar hasta qué punto hay variación con el resto del instrumento, o suprimiendo los ítems menos discriminantes y simultáneamente, obtener el coeficiente alfa de Crombach, para probar la fiabilidad de cada sub conjunto de ítems y seleccionar finalmente la combinación óptima.

3.3. Procedimiento

- Se escogió una temática de interés personal y académico para el estudio.
- Se procedió a escoger un tema apropiado sobre el estudio de la temática seleccionada.
- Se procedió a la recopilación de información sobre el tema para ser presentado en Tesis I.
- Se presentó el anteproyecto de tesis ante el consejo de facultad para ser aprobado el tema.
- Se aprobó el tema por consejo de facultad.
- Se asignó asesor de tesis para el seguimiento de tesis II.
- El asesor nombrado por la Facultad conoció el anteproyecto y aceptó asesorar la Tesis.
- Se contactó vía telefónica a la directora del Hogar de Ancianos, Madre Teresa de Calcuta, para expresarle brevemente el proyecto y acordar una reunión para ampliar información.
- Se visitó la Institución, se propuso el proyecto y se solicitó autorización para efectuar el Programa de Inteligencia emocional con los ancianos indigentes.
- Se procedió a consultar a los profesionales respecto al estado de salud de los ancianos y se identificó a las personas con salud mental adecuada para participar del programa.
- Mediante la Escala de Habilidades sociales se evaluó a los sujetos seleccionados antes de aplicar el Programa.

- Se recopilaron los resultados cuantitativos obtenidos mediante la evaluación los sujetos seleccionados. Para ello se tabularon los resultados de los sujetos correspondientes a las subescalas de la prueba.
- Se aplicó el Programa de Inteligencia Emocional al grupo de ancianos indigentes. Esto se realizó en el Hogar de ancianos durante 20 sesiones grupales: dos por semana con una duración de aproximadamente 1 ½ horas por cada sesión.
- Mediante la Escala de Habilidades sociales se realizó la evaluación posterior a la aplicación del Programa.
- Se recopilaron los resultados cuantitativos obtenidos por los sujetos evaluados por segunda vez.
- Se tabularon y analizaron todos los datos obtenidos.
- Se discutieron los resultados.
- Se realizaron las conclusiones y recomendaciones.
- Se elaboró el informe final.
- Fue revisado por un asesor experto de la facultad.
- Autorizada por la Facultad para su imprimirse.

3.4. Diseño y metodología estadística

Con la presente investigación, se pretendió establecer la existencia de cambios estadísticamente significativos en las habilidades sociales de ancianos indigentes institucionalizados, como consecuencia de la aplicación de un Programa de Inteligencia Emocional. Por lo tanto, la investigación que se realizó fue de tipo experimental y forma parte del enfoque cuantitativo, el cual

es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2004) como el que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento o teorías”(p. 5).

Así también, Hernández et al. (2004) refieren “el término diseño se refiera al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p. 158) y definen experimento como “situación de control en la cual se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efecto)” (p. 161).

Además de lo anterior, los autores antes mencionados afirman que el primer requisito en un experimento lo constituye la manipulación intencional de una o más variables independientes. En la investigación, dicho requisito lo constituye El Programa de Inteligencia Emocional, el cual se aplicó para establecer relación entre éste y las habilidades sociales, ya que “cuando en realidad existe una relación causal entre una variable independiente y una dependiente, al variar intencionalmente la primera, la segunda también variará...” (Hernández et al., 2004, p. 161).

Para el análisis de los datos cuantitativos se recurrió a pruebas estadísticas, entre las cuales se encuentran las siguientes:

Media: “Es la medida central que se calcula sumando todos los valores y dividiendo por el número total de datos”(Barahona, 1997, p. 88).

Mediana: “Es la medida de tendencia central que separa a los datos en partes iguales si se escriben en el orden natural de los números” (Barahona, 1997, p. 88).

Desviación estándar: “Es la medida de dispersión que se calcula con la raíz cuadrada positiva de la varianza”(Barahona, 1997, p. 106).

T de Student: “Es una prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias”(Hernández et al., 2006, p. 460).

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los datos estadísticos mediante los cuales se establece la existencia de relación entre Inteligencia Emocional y Habilidades Sociales en ancianos indigentes institucionalizados. Mediante la t de Student se establece la diferencia estadísticamente significativa entre un Pretest y un Posttest, en donde resultados igual o menor a 0.05, indican dicha diferencia.

Tabla No. 1.
Listado de sujetos.

Sujetos	Edad	Género
1.	64	F
2.	84	F
3.	62	F
4.	80	F
5.	83	F
6.	72	F
7.	65	M
8.	82	M
9.	82	M
10.	66	M
11.	78	M
12.	82	M
Edad promedio		
75		

Los sujetos que participaron en la investigación fueron seis mujeres y seis hombres, cuyas edades oscilan entre 64 y 84 años, con un promedio global de 75 años.

Tabla No. 2.
Lista de control de asistencia

	Agosto								Septiembre								Octubre			
	4	6	11	13	18	20	25	27	1	3	8	10	15	17	22	24	29	1	6	8
Sujeto 1	A	A	A	A	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 2	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 3	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 4	A	A	A	A	R	R	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 5	A	A	I	A	I	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 6	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 7	A	A	A	A	A	A	A	A	R	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 8	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 9	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 10	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 11	A	A	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sujeto 12	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

<p>A = Asistió I = Inasistencia R = Se retiró de la sesión</p>
--

Las sesiones Psicoterapéuticas fueron 20, a las que seis sujetos asistieron constantemente, dos tuvieron una inasistencia, uno dos inasistencias y otro, tres inasistencias, todos por motivo de enfermedad. Así también, un sujeto se retiró en una ocasión y otro en dos ocasiones, por razones de cumplimiento de responsabilidades en oficios del hogar.

Tabla No. 3.
Resultados del Pre –test.

Sujeto	Sub escala 1	Sub escala 2	Sub escala 3	Sub escala 4	Sub escala 5	Sub escala 6	PD Global	Pc Centil
1.	11	8	10	13	5	7	54	5
2.	24	15	10	16	14	7	86	35
3.	15	12	5	10	14	6	62	5
4.	19	12	7	16	14	5	73	16
5.	15	11	7	13	12	10	68	10
6.	19	17	6	17	16	6	81	25
7.	21	11	7	6	16	9	70	10
8.	23	17	10	18	14	14	96	70
9.	22	12	6	15	13	11	79	30
10.	13	11	7	10	8	14	63	5
11.	14	14	10	17	16	9	80	30
12.	16	11	7	11	15	12	72	15
Total	212	151	92	162	157	110	884	
Media	17.6	12.6	7.7	13.5	13	9.2	74	20
Pc: centil Por subescala	20	35	15	40	40	10	20	

Subescala 1: Auto expresión en situaciones sociales.
Subescala 2: Defensa de los propios derechos como consumidor.
Subescala 3: Expresión de enfado o disconformidad.
Subescala 4: Decir No y cortar interacciones.
Subescala 5: Hacer peticiones.
Subescala 6: Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

PD (Global): Suma del total de las puntuaciones obtenidas en cada una de las 6 subescalas.

Pc (Centil): índice global del nivel de habilidades sociales de los sujetos analizados: 1 es el nivel más bajo de habilidades sociales, 50 el nivel medio y 99 el nivel más alto

Análisis cualitativo de los resultados.

La tabla 3, contiene los resultados del Pretest. Muestra el nivel de habilidades sociales globales individual de los sujetos de estudio, el nivel de habilidades sociales por subescalas de la población y el nivel de habilidades sociales global poblacional. Los resultados son presentados en centiles (Pc), en donde el nivel más bajo es 1, el nivel medio 50, el cual es considerado como nivel promedio, y el nivel más alto o excelentes habilidades sociales es 99.

Los resultados globales individuales indican que en las mujeres se encuentran dos de los niveles más bajos de habilidades sociales con centiles de 5, y el nivel más alto es de 35. En los hombres, los niveles más bajos puntúan 5 y 10, y el nivel más alto es de 70.

A nivel de escalas, las más bajas son la número 6: iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la número 3: expresión de enfado o disconformidad. Por el contrario, las subescalas 4: decir no y cortar interacciones y la número 5: hacer peticiones, son las de mayor puntuación a nivel percentil. A nivel global, el nivel de habilidades sociales según los resultados del Pretest es de 20, lo cual se considera bajo.

Tabla No. 4.
Resultados del Pos –test.

Sujeto	Sub escala 1	Sub escala 2	Sub escala 3	Sub escala 4	Sub escala 5	Sub escala 6	P.B Global	Percentil
1.	25	11	7	22	11	11	87	40
2.	26	20	11	21	19	18	115	95
3.	23	13	13	19	14	15	97	60
4.	23	20	7	24	18	16	108	85
5.	18	12	6	17	15	10	78	25
6.	21	17	10	21	18	19	106	80
7.	25	12	4	15	18	11	85	40
8.	31	15	10	24	20	17	117	99
9.	28	13	7	19	17	17	101	80
10.	22	18	13	19	15	17	104	85
11.	24	18	12	11	16	16	97	75
12.	25	11	13	19	18	15	101	80
Total	291	180	113	231	199	182	1196	
Media	24.25	15	9.41	19.25	16.58	15.16	99.66	80
Percentil Por subescala	65	65	40	85	85	75	80	

La tabla 4, contiene los resultados del Postest. De manera similar a la tabla 3, muestra el nivel de habilidades sociales globales individual de los sujetos de estudio, el nivel de habilidades sociales por subescalas de la población y el nivel de habilidades sociales global poblacional. Los resultados son presentados

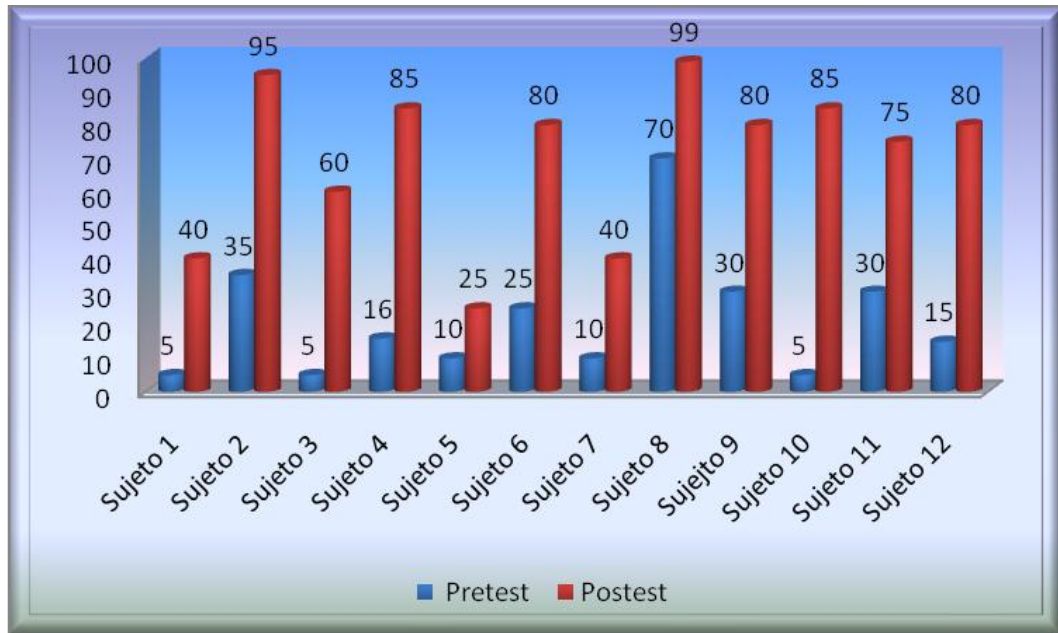
en centiles (Pc), en donde el nivel más bajo es 1, el nivel medio 50, el cual es considerado como nivel promedio, y el nivel más alto o excelentes habilidades sociales es 99.

Los resultados globales individuales indican que en las mujeres se encuentran dos de los niveles más bajos de habilidades sociales con centiles de 25 y 40, siendo los niveles más altos: 85 y 95. En los hombres, los niveles más bajos puntúan 40 y 75, y los niveles más altos 85 y 99.

A nivel de subescalas, las más bajas son la número 3: expresión de enfado o disconformidad, la número 1: autoexpresión en situaciones sociales y la 2: defensa de los propios derechos como consumidor. Por el contrario, las subescalas más elevadas son, la 4: decir no y cortar interacciones y la número 5: hacer peticiones. A nivel global, el nivel de habilidades sociales según los resultados del Postest es de 80, lo cual se considera relativamente alto.

Gráfica No. 1

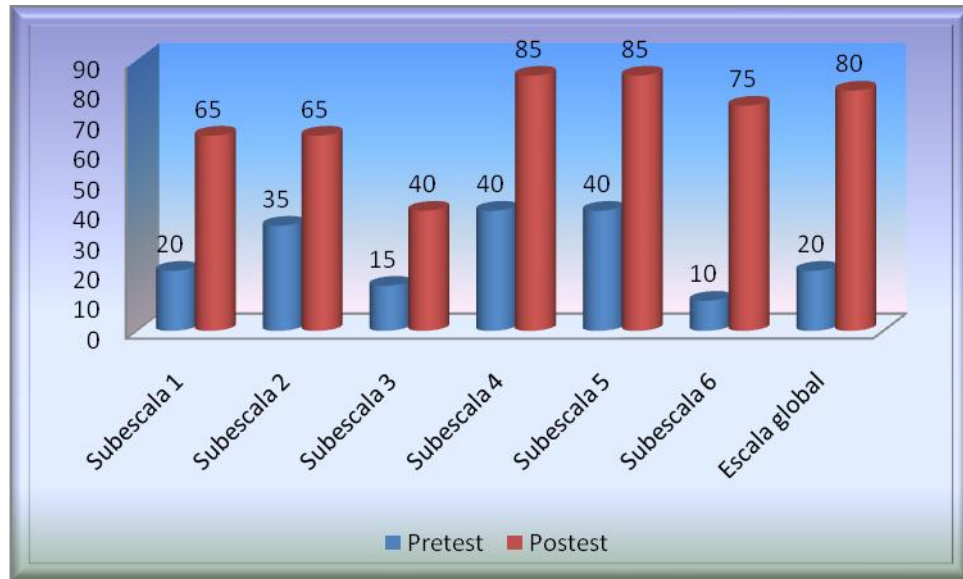
Pretest y Postest: percentiles individuales.



La gráfica muestra el nivel de diferencia entre las puntuaciones que cada uno de los sujetos obtuvo entre el Pretest y Postest después de aplicado el Programa de Inteligencia Emocional.

Gráfica No. 2

Pretest y Postest: Percentiles por subescalas.



La gráfica muestra la diferencia entre las puntuaciones en el Pretest y Postest, tanto de las seis subescalas como de la escala global de habilidades sociales del conjunto de los sujetos.

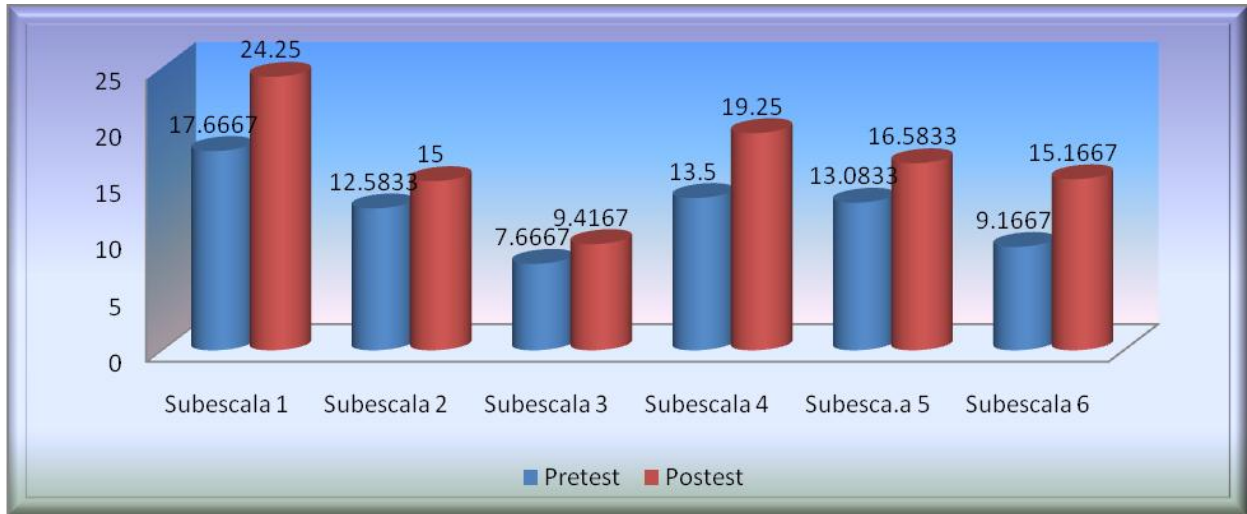
Tabla No. 5
Correlación entre las puntuaciones
del Pretest y Postest en todas las subescalas

Subescalas	Media	N	Desviación típica	Error típico de la media
Escala_1_post	24.2500	12	3.33371	.96236
Escala_1_pre	17.6667	12	4.24978	1.22680
Escala_2_post	15.0000	12	3.43776	.99240
Escala_2_pre	12.5833	12	2.67848	.77321
Escala_3_post	9.4167	12	3.11764	.89999
Escala_3_pre	7.6667	12	1.82574	.52705
Escala_4_post	19.2500	12	3.69582	1.06689
Escala_4_pre	13.5000	12	3.65563	1.05529
Escala_5_post	16.5833	12	2.50303	.72256
Escala_5_pre	13.0833	12	3.36988	.97280
Escala_6_post	15.1667	12	2.94906	.85132
Escala_6_pre	9.1667	12	3.09936	.89471
Global_post	99.6667	12	11.78083	3.40083
Global_pre	73.6667	12	11.51547	3.32423

La tabla anterior muestra las puntuaciones a nivel de medias entre el Pretest y Postest de cada una de las escalas de Habilidades Sociales. Dichos resultados indican que en las seis subescalas del Postest las medias fueron superiores a las del Pretest, por lo tanto a nivel Global, en el Pretest se obtuvo una media de 73.6667 y en el Postest una media de 99.6667.

Gráfica No. 3

Pretest y Postest: medias de las subescalas.



La gráfica muestra las medias estadísticas en el Pretest y Postest de las seis subescalas de la escala global de habilidades sociales. De manera similar a la tabla No. 5, pero visualmente mejor comprensible, indican que en las seis subescalas del Postest las medias fueron superiores a las del Pretest, por lo tanto a nivel Global, en el Pretest se obtuvo una media de 73.6667 y en el Postest una media de 99.6667.

Tabla No.6.

Diferencia de medias entre el Pretest y el Posttest de todas las subescalas y del punteo global

Diferencias relacionales Subescalas	Media	Desviación típica	Error típico de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia		t	gl	Significancia (bilateral)	Tamaño del efecto
				Inferior	Superior				
Escala_1_post - Escala_1_pre	6.58333	3.70401	1.06926	4.22992	8.93675	6.157	11	.000	1.97
Escala_2_post - Escala_2_pre	2.41667	3.02890	.87437	.49219	4.34114	2.764	11	.018	0.70
Escala_3_post - Escala_3_pre	1.75000	3.57071	1.03078	-.51872	4.01872	1.698	11	.118	
Escala_4_post - Escala_4_pre	5.75000	4.26668	1.23168	3.03908	8.46092	4.668	11	.001	1.56
Escala_5_post - Escala_5_pre	3.50000	2.27636	.65713	2.05367	4.94633	5.326	11	.000	1.40
Escala_6_post - Escala_6_pre	6.00000	4.17786	1.20605	3.34551	8.65449	4.975	11	.000	2.03
Global_post - Global_pre	26.00000	9.31275	2.68836	20.08296	31.91704	9.671	11	.000	2.21

Esta tabla muestra las diferencias de medias entre el Pretest y el Posttest de todas las escalas y del punteo global, en donde se puede comprobar que sí existe diferencia estadísticamente significativa en todas ellas (significancia menor que 0.05), excepto en la Escala 3. Así mismo destaca que las medias o promedios fueron mayores en el Posttest que en el Pretest. También se ha calculado el tamaño del efecto que sirve para saber cuán grande fue la diferencia de medias y se aprecia que valores mayores a 0.80 se consideran diferencias grandes (Morales, 2007).

V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con base tanto en los resultados del Pretest y los resultados del Posttest, previo aplicación de Programa de Inteligencia Emocional, se comprueba que el nivel de Habilidades Sociales de los ancianos indigentes varió significativa y positivamente.

Las mujeres cuyos centiles en el Pretest fueron 5, lo cual significa un nivel de habilidades sociales muy bajo, en el Posttest ascendieron a centiles de 40 y 60. El 40 muestra que se continúa con bajo nivel de habilidades sociales, pero con marcada diferencia en relación a los primeros resultados. En esta población, en el Posttest el centil más bajo fue de 25, y corresponde al que en el Pretest puntuaba 10, lo cual significa escasa estimulación de habilidades sociales mediante el programa terapéutico aplicado.

Por otra parte, de las seis mujeres, dos cuyos centiles en el Pretest fueron 35 y 16, los cuales son considerados niveles bajos, en el Posttest alcanzaron centiles de 95 y 85, con lo cual se constata que sus habilidades sociales fueron estimuladas sustancialmente por el Programa de Inteligencia Emocional.

Se constata también que en los hombres cuyos centiles más bajos en el Pretest fueron 10 y 15, en el Posttest mejoraron sus niveles a centiles de 40 y 85. Estos datos evidencian que se produjo mejora en los niveles de habilidades sociales, pero que un sujeto aún continúa con un nivel bajo, mientras que otro mejoró sustancialmente. En esta población, en el Posttest el centil más bajo fue de 40 y corresponde al sujeto que en el Pretest obtuvo una puntuación de 10, con lo que se constata la existencia de mejoras en las habilidades sociales, pero aún con muchas limitaciones en las mismas.

De los hombres cuyos centiles más altos en el Postest eran 70 y 30, en el Postest ascendieron a 99, 80 y 75. Esto evidencia que en dichos sujetos se generaron mejoras significativas en sus habilidades sociales.

En lo que respecta a las subescalas de habilidades sociales, la población en general mostró amplia diferencia a nivel de centiles entre los resultados del Pretest y el Postest, tal como a continuación se explicita:

En la subescala 1: autoexpresión en situaciones sociales, en el Pretest los sujetos obtuvieron un centil de 20, lo cual indica pocas habilidades sociales. En el Postest, el centil fue superior, logrando un centil de 65, con lo que se deduce que se mejoró muy positivamente en la capacidad de expresarse de forma espontánea y sin ansiedad, en distintos tipos de situaciones sociales (entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupos y en reuniones sociales), y que se mejoró en la facilidad para expresar las propias opiniones y sentimientos y hacer preguntas.

En la subescala 2: defensa de los propios derechos como consumidor, en el Pretest los sujetos obtuvieron un centil de 35, lo cual de manera similar a la anterior, indica pocas habilidades sociales. En el Postest, el centil obtenido fue de 65. Esto indica que se mejoró muy positivamente en la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar “colarse” a alguien en una fila o en una tienda, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.).

La subescala 3: expresión de enfado o disconformidad, en el Pretest los sujetos obtuvieron un centil de 15, el cual indica deficientes habilidades sociales. En el Postest, el centil fue de 40, lo cual indica que se mejoró con relación al Pretest pero que continúa la existencia de dificultades para expresar discrepancias y

el preferir callarse lo que les molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás.

La subescala 4: decir no y cortar interacciones, el centil de los sujetos en el Pretest fue 40, indicando deficientes habilidades sociales. En el Posttest, el centil ascendió a 85, siendo uno de los más elevados. Esto refleja muy buena habilidad para cortar interacciones que no desean tener (con un vendedor, con un amigo que quiere seguir charlando en un momento en que se quiere interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación), así como negarse a prestar algo cuando les disgusta hacerlo.

En la subescala 5: hacer peticiones, de manera similar a la subescala anterior, los sujetos obtuvieron un centil de 40, por lo tanto el nivel de habilidades sociales era deficiente. En el Posttest, el centil ascendió a 85, siendo así como esta subescala es otra en las que se obtuvieron muy buenos resultados, reflejando que las personas mejoraron en su capacidad para expresar peticiones de algo que desean sin excesiva dificultad.

La subescala 6: iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, de manera similar a las dos escalas anteriores, refleja excelentes diferencias entre el Pretest con un centil de 10 y el Posttest con un centil de 75. Dichos resultados indican que los sujetos lograron excelentes mejoras en la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación o pedir cita) y de hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que les resulta atractivo o atractiva.

En lo concerniente a al punteo burdo global de los sujetos de estudio, en el Pretest el resultado fue de un centil 20, por lo tanto, las habilidades sociales

eran deficientes. Después de aplicado el Programa de Inteligencia Emocional y aplicado el Postest, el centil ascendió a 80, por lo tanto se evidencia que las habilidades sociales mostraron mejoras excelentes, ya que no solo se mejoró en relación al Pretest, sino que se lograron mejoras por encima del percentil promedio 50.

La tabla número 6, muestra con claridad que a nivel general o global, entre el Pretest y el Postest existen diferencias estadísticamente significativas, ya que se obtuvo un valor de $t = 9.671$ con una significancia menor que 0.000 (y el valor de significancia establecido como mínimo era de 0.05). Al respecto, si se observan las diferencias de medias entre Pretest y Postest en todas las subescalas se reflejan los siguientes resultados que comprueban la diferencia estadísticamente significativa:

En la subescala 1, la diferencia de medias fue de 6.58333, con un valor de $t = 6.157$ con una significancia de .000.

En la subescala 2, la diferencia de medias fue de 2.41667, con un valor de $t = 2.764$ con una significancia de .018.

En la subescala 3, la diferencia de medias fue de 1.75000, con un valor de $t = 1.698$ con una significancia de .118. Esta fue la única escala en la que no se produjeron cambios estadísticamente significativos, pero se constata mejoras en la misma.

En la subescala 4, la diferencia de medias fue de 5.75000, con un valor de $t = 4.668$ con una significación de .001.

En la subescala 5, la diferencia de medias fue de 3.50000, con un valor de $t = 5.326$ con significancia .000.

En la subescala 6, la diferencia de medias fue de 6.0000, con valor de $t = 4.975$ con significancia de .000.

Tomando en cuenta los resultados anteriores y el hecho de que todo valor de significancia menor que 0.05 indica que sí existe diferencia estadísticamente significativa entre las medias, se rechaza la hipótesis nula que dice "no existe diferencia significativa a nivel 0.05..."

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación tuvo como finalidad, comprobar la relación estadísticamente significativa de causa – efecto entre Inteligencia Emocional y Habilidades Sociales de personas por una parte ancianas y por otra indigentes, pero institucionalizadas. Al respecto, Catret (2001), citando a Salovey y Mayer, define la inteligencia emocional, como la capacidad de las personas para controlar y regular los sentimientos de sí mismo y de los demás, utilizándolos como guía de pensamiento y acción. Por otra parte, Pareja (2004) en un estudio realizado en Perú, concluyó que existe correlación positiva entre Inteligencia Emocional y los valores interpersonales, y Goleman (2005) afirma que la Inteligencia Emocional es un proceso de aprendizaje que prosigue durante toda la vida y que permite ir aprendiendo de las propias experiencias.

Las afirmaciones de Pareja y Goleman quedan corroboradas al comprobar que los sujetos de estudio, después de participar del programa de Inteligencia Emocional, mejoraron significativamente sus habilidades sociales, puesto que entre el Pretest y Posttest, se obtuvo un valor de $t = 9.671$ con una significancia menor que 0.000 (y el valor de significancia establecido como mínimo era de 0.05). Este mejor nivel de habilidades sociales, permite a los ancianos una mejor adaptación a su condición de institucionalizados, ya que para efectos de interrelación personal experimentan mayor facilidad para expresar sus emociones y sentimientos, conductas más asertivas para defender sus derechos y cortar interacciones, facilidad para solicitar algo deseado y toma de iniciativas para iniciar interacciones con el sexo opuesto. Todo ello, sin el nivel de ansiedad que los cohibía antes del programa aplicado y logrando lo que al respecto afirma Villanueva (2005), establecer relaciones con los demás de forma que consiga un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

Los resultados evidencian que efectivamente la Inteligencia Emocional es un proceso de aprendizaje que dura toda la vida, por tal razón, la condición de anciano y la situación de indigencia, no constituyó una limitante para desarrollar dicha inteligencia y como consecuencia la estimulación de habilidades sociales. Esto se confirma con los resultados obtenidos, en donde de un nivel global bajo cuyo centil en el Pretest fue de 20, se ascendió a un nivel alto de habilidades sociales con un centil de 80.

Ante los resultados que indican que el Programa de Inteligencia Emocional estimuló significativamente Habilidades Sociales de los ancianos, resulta importante señalar lo expuesto por los dos autores siguiente: Monjas (1995) quien afirma que las habilidades sociales son las conductas o destrezas sociales necesarias para interactuar y relacionarse con otras personas de forma efectiva y mutuamente satisfactoria, y a la vez Implican un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad, y a Del Prette (2002) quien enuncia como componentes conductuales de contenido verbal de las habilidades sociales: hacer o responder preguntas, pedir cambio de comportamiento, lidiar con las críticas, pedir o dar retroalimentación, opinar, concordar o disentir, elogiar, recompensar o gratificar, hacer peticiones, rechazar, justificar, autorrevelación, , usar el pronombre "yo", y usar contenidos de humor. Al no ser un rasgo de personalidad, efectivamente se generó un cambio a nivel cognitivo, por lo tanto también conductual entre los participantes, ya que el programa actuó en base a aprendizajes de formas nuevas de interrelación social, mismas que fueron aprendidas satisfactoriamente según corroboraron los resultados.

De igual manera, en cuanto a la forma de generar cambios a nivel emocional, según lo expuesto por Shapiro (1997), las habilidades referentes a la inteligencia emocional se determinan mediante la intervención consciente y planificada de

otras personas y no de forma espontánea e independiente. Esto explica el por qué de los resultados positivos experimentados por los ancianos indigentes, ya que contó con intervención psicoterapéutica deliberada y planificada: un total de 20 sesiones con actividades idóneas para la identificación de las propias emociones y manejo de las mismas e identificación emocional de los demás, para propiciar una actitud empática y mejorar las relaciones interpersonales, mismas que se espera que mejoren, ya que los resultados denotan que poseen mejores herramientas para ello en la actualidad.

Respecto a sociabilidad o necesidades interpersonales, Fritzen (2002) sostiene que la tendencia a la intercomunicación es tan natural, que su satisfacción condiciona el equilibrio de toda persona y que la persona es más o menos sociable, de acuerdo con la facilidad o la dificultad que siente para la comunicación. Referente a esta opinión, los resultados de las habilidades sociales en el Pretest son contundentes, ya que cada uno de los sujetos mostró capacidad de intercomunicación. Con excepción de un sujeto, todos presentaron bajos niveles de habilidades sociales, pero es innegable que todos las poseían, aunque no lo suficiente para un desempeño socialmente funcional.

Así mismo, Yalom (2000) sostiene que sin unos vínculos interpersonales recíprocos profundos y positivos, la supervivencia de la especie humana no habría sido posible, y Fritzen (2002) citando a Schutz, sostiene que los miembros de un grupo consienten integrarse sólo a partir del momento en que sientan que ciertas necesidades fundamentales son satisfechas por el grupo. En lo que se refiere a la investigación, la vinculación interpersonal recíproca permitió la supervivencia de los sujetos durante el desarrollo del Programa de Inteligencia Emocional, ya que de 20 sesiones, seis sujetos asistieron constantemente, dos tuvieron una inasistencia, uno dos inasistencias y otro tres inasistencias. Así también, un sujeto se retiró en una ocasión y otro en dos ocasiones.

La integración del grupo por el hecho de sentir satisfecha la necesidad de relaciones interpersonales, queda manifiesta por una parte, en la perseverancia antes mencionada de los sujetos, ya que los retiros se debieron a responsabilidad en oficios del hogar y las inasistencias a enfermedad, y por otra parte, en el progreso del nivel global de habilidades sociales, las cuales como anteriormente se constató, ascendió de un centil bajo de 20 a 80.

En cuando a las habilidades sociales para contrarrestar la evitación de contacto, Del Prette (2002) afirma que en la tercera edad, al disminuir las capacidades sensoriales y la prontitud de respuesta, pueden ser especialmente importantes las habilidades sociales como las de establecer y mantener el contacto social, contrarrestando así los prejuicios contra la vejez cuyas expresiones pueden ser la evitación de contacto, reacciones agresivas y protección excesiva. Dicha evitación de contacto, en los resultados del Pretest denotan deficiencias para efectos de interrelación satisfactoria: la capacidad de autoexpresión en situaciones sociales, de defensa de los propios derechos, de expresar el enfado o disconformidad, de decir no o cortar interacciones y de hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, oscilan entre centiles de 10 a 40.

En cuando a los niveles superiores de habilidades sociales obtenidos en el Postest, se fortalece la opinión de Goleman (1995) en cuanto que, las personas con una buena impresión social son capaces de dominar sus expresiones emocionales y están sintonizadas con las reacciones de los demás. La capacidad de expresar emociones y sintonizar con los demás, pasó a oscilar entre centiles de 65 y 85, significando que la evitación de contacto redujo, ya que con excepción de la subescala tres: expresión de enfado o disconformidad, se mejoró significativamente en la capacidad de autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos, de

decir no y cortar interacciones, de hacer peticiones y de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

La mejoría en la capacidad de autoexpresión en situaciones sociales, después de intervenir en la Inteligencia Emocional de los ancianos, confirma el pensamiento de Catret (2001) quien expresa que la importancia de las emociones estriba en que son las protagonistas del mundo interior y de las relaciones con los demás. Por lo tanto, no es correcto negar o ignorar su existencia, ni ignorar las repercusiones que tienen en la cabeza y en el corazón de todo ser humano.

En cuanto a la habilidad social de defender los propios derechos, los ancianos experimentaron cambios estadísticamente significativos, por lo tanto, se infiere que lograron adoptar conductas asertivas para defender lo que consideran que les corresponde. El nivel de dicha habilidad social se comprende como resultado de estimular la inteligencia emocional, puesto que según Catret (2001), citando a Salovey y Mayer, es la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás, utilizándolos como guía de pensamiento y acción. Así mismo, la habilidad social de expresión de enfado o disconformidad de los ancianos, aunque no experimentó cambios estadísticamente significativas, sí muestran diferencia entre el Pretest y postes. Respecto a los resultados positivos de la capacidad de decir "no" y cortar interacciones, la cual denota una nueva forma de interactuar, se infiere que es precisamente la consecuencia de controlar y regular los sentimientos utilizándolos como guía de pensamiento y acción.

La habilidad social de hacer peticiones a otras personas cuando se desea algo, fue junto con la capacidad de decir "no" y cortar interacciones, una de las que obtuvo la puntuación más elevadas con centil 85 y con un nivel

estadísticamente significativo entre el Pretest y Posttest, con un valor de $t = 5.326$ con una significancia menor que 0.000 (y el valor de significancia establecido como mínimo era de 0.05). Estos resultados indican que los sujetos de estudio además de sentir, mejoraron su capacidad de identificar sus emociones y necesidades, confirmando la aseveración de Bradberry y Greaves (2007) quien afirman que el hecho de sentir emociones no es lo mismo que ser consciente de ellas, por lo tanto tener un alto nivel de consciencia de sí mismo es reconocer las propias sensaciones y ser capaz de identificar la emoción que se está sintiendo.

Finalmente, la habilidad social de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, al experimentar cambios estadísticamente significativos entre el Pretest y Posttest, muestra que los sujetos mejoraron su capacidad de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, o hablar con alguien que resulte atractivo o atractiva. Muestra también la tendencia y capacidad para interactuar con los demás, lo cual es confirmado por Fritzen (2002) quien sostiene que la tendencia a la intercomunicación es tan natural, que la sociabilidad se deriva de la naturaleza humana de cada uno y es la necesidad de comunicación activa y pasiva que se encuentra en el hombre desde su nacimiento.

VII. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

Existe una diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 0.05 por ciento entre los niveles de habilidades sociales en ancianos indigentes institucionalizados en el Hogar de Ancianos Madre Teresa de Calcuta, antes y después de aplicar el Programa de Inteligencia Emocional.

Se comprobó que a nivel alpha de 0.05, sí existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de auto expresión en situaciones sociales correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional, por lo tanto se rechaza la Ho 1.

A nivel alpha de 0.05, sí existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de defensa de los propios derechos correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional, por lo tanto se rechaza la Ho 2.

En los niveles de expresión de enfado o disconformidad, correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS), se comprobó diferencia de medias entre el Pretest y Posttest, después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia emocional, sin embargo las diferencia no fue estadísticamente significativas a nivel de alpha de 0.05, sino de .118.

A nivel alpha de 0.05 existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de expresión de enfado o

disconformidad correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional.

A nivel alpha de 0.05, sí existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de decir “no” y cortar interacciones correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional, por lo tanto se rechaza la Ho 4.

A nivel alpha de 0.05, sí existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de hacer peticiones correspondientes a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional, por lo tanto se rechaza la Ho 5.

A nivel alpha de 0.05, sí existe en los ancianos indigentes una diferencia estadísticamente significativa en los niveles de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto correspondiente a la Escala de Habilidades Sociales (EHS) antes y después de la intervención mediante el Programa de Inteligencia Emocional, por lo tanto se rechaza la Ho 6.

Las limitaciones visuales, auditivas, cognitivas y psicomotoras propias de la ancianidad, constituyeron obstáculos superados en la estimulación de las Habilidades sociales mediante la aplicación del Programa de Inteligencia Emocional.

La actitud de escucha y respeto mutuo que los ancianos mostraron ante la expresión de emociones y sentimientos, contribuyó a la participación libre y

espontánea en las actividades del Programa de Inteligencia Emocional y a ejercitar las habilidades sociales.

La resistencia a expresar las emociones y sentimientos ante los miembros del grupo, disminuyó en la medida que a cada uno de los ancianos se le daba un espacio y el tiempo necesario para que se expresara según su capacidad.

VIII. SUGERENCIAS

A LAS HERMANAS MISIONERAS ADMINISTRADORAS:

1. Aplicar programas de inteligencia emocional en el resto de Hogares de ancianos bajo su responsabilidad, con personas cuyas características sean similares a las del grupo que participó en ésta investigación.
2. Continuar con la actitud de accesibilidad hacia las personas dedicadas a la salud mental, siempre y cuando presenten un programa con objetivos claros y actividades concretas, para garantizar el bienestar de los ancianos.
3. Aplicar programas de inteligencia emocional al personal que labora a tiempo completo con los ancianos, estimulando así sus habilidades sociales y mejorando la calidad de relaciones interpersonales.

A LOS PSICÓLOGOS CLÍNICOS:

4. Aplicar programas de inteligencia emocional con ancianos institucionalizados, ya que está comprobado que estimula las habilidades sociales, las cuales son indispensables para mejorar las relaciones interpersonales.
5. Realizar nuevas investigaciones de tipo experimental que logren determinar la efectividad del estímulo de la inteligencia emocional, en otras áreas de la vida y conducta de la población anciana.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alejos, A. (2000). Inteligencia emocional en casa y en el colegio. En conferencia organizada por la AOEG. Material didáctico. Guatemala: Edita.

Alonso, G.(2007). Programa de capacitación basado en inteligencia emocional, dirigido al personal de servicio al cliente de la Dirección de Catastro de la Municipalidad de Guatemala. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Allen, P. (2003). Arte Terapia: Guía de autodescubrimiento a través del arte y la creatividad. España: Artes Gráficas COFÁS, S.A.

Barahona, R.(1987). Introducción a la Estadística Social. Tegucigalpa, Honduras: Universidad Autónoma.

Barreno, G.(2006). Cambios emocionales en un niño de 12 años que recibió un Programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Beauchamp, A., Graveline, R., y Quiviger. (1977). Cómo animar un grupo, (6ª ed.) España: Sal terrae.

Bermejo, J. (2005). Inteligencia emocional: La sabiduría del corazón en la salud y en la acción social. España: Sal terrae.

Boluarte, A. Méndez, J. y Martell, R. (2003). Influencia de un programa de entrenamiento en habilidades sociales en las habilidades de comunicación e integración social de jóvenes con retraso mental leve y moderado. [En red] Disponible en:
http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp?texto=art49001

Bradberry, T. y Greaves, J. (2007). Las claves de la inteligencia emocional. Bogotá: Norma.

Carrión, S. (2001). Inteligencia Emocional con PNL. Madrid: Edaf, S.A.

Catret, A.(2001). ¿Emocionalmente Inteligente? Una nueva dimensión de la personalidad Humana. España: Ediciones Palabra, S.A.

Cooper, R. y Sawaf, A. (1998). La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá: Norma.

Del Prette, Z y Del Prette, A.(2002). Psicología de las Habilidades Sociales: Terapia y Educación. Mexico.D.F: El Manual Moderno.

Downey, L., Mountstephen, J., Lloyd, J., Hansen, K. y Stough, C.(2008). Emotional intelligence and scholastic achievement in Australian adolescents. Inteligencia emocional y logro escolástico en adolescentes australianos. [En red] Disponible en:
<http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a780581860~tab=content>

Escobar, A.(2004). Ancianos sin pensión. [En red] Disponible en:
<http://64.233.169.104/search?q=cache:3Tmqe35GoNgJ:www.gerontologia.org/portal/information/showInformation.php%3Fidinfo%3D188+ancianos+indigentes+en+guatemala&hl=es&ct=clnk&cd=5&gl=gt>

Flores, A.(2004). Abuelos que lloran. Prensa Libre . [En red] Disponible en:
<http://el-refugioesjo.net/maltrato/abuelos-que-lloran.htm>

Fritzen, S. (2002). Relaciones Humanas Interpersonales. (5ta. ed). Colombia: Kimpres Ltda.

Gismero, E. (2000). Escala de Habilidades Sociales. Madrid: TEA Ediciones, S.A.

Guevara, M.(2005).Influencia del programa de capacitación en inteligencia emocional en el desempeño de supervisores en el área de fábrica de un ingenio. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Goleman, D.(1995). La Inteligencia Emocional. Barcelona: Vergara Grupo Z.

Goleman, D.(2004). La Inteligencia Emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. Barcelona: Vergara Grupo Z.

Goleman, D.(2005). La práctica de la Inteligencia emocional. (17 ed). Barcelona, España: Kairos.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P.(2006). Metodología de la Investigación.(4 ed). Mexico: Mc Grauw- Hill/ Interamericana Editores, S.A.

Jiménez, A. (2004). Habilidades sociales en enfermería: Propuesta de un programa de intervención. Tesis. Universidad UIB. Colombia.

Kafetsios, K. y Zampetakis, L.(2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. Satisfacción profesional emocional de la inteligencia: Probando cómo el papel mediador

positivo y negativo afecta en el trabajo. [En red] Disponible en:
<http://translate.google.com.gt/translate?hl=es&sl=en&u=http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0191886907003637&sa=X&oi=translate&resnum=3&ct=result&prev=/search%3Fq%3DEmotional%2Bintelligence%2Band%2Bjob%2Bsatisfaction%3A%2BTesting%2Bthe%2Bmediatory%2Brole%2Bof%2Bpositive%2Band%2Bnegative%2Baffected%2Bat%2Bwork%26hl%3Des%26lr%3D>

Krassoievitch, M. Krassoievitch. (1993). Psicoterapia Geriátrica. (1993). Psicoterapia Geriátrica. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Mansilla, B. (1985). Efectos de un entrenamiento en Habilidades Sociales de Adolescentes Masculinos de 14 a 15 años en su Ansiedad Social y asertiva. Tesis Inédita. Universidad Francisco Marroquín. Guatemala

Martín, D. y Boeck, K. (1998). EQ Qué es inteligencia emocional. Madrid: Ibérica Grafic.

Mazariegos, I. (2006). Relaciones entre las habilidades sociales y la resiliencia en los adolescentes de 12 A 17 años, del Centro de Atención a la Familia y al niño maltratado CAFNIMA. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Mazariegos, M.(2007). Aplicación de un Programa para el desarrollo de Inteligencia Emocional en adultos, creado por M.L. Reichenbach en un grupo de enfermeras del Hospital San Juan de Dios para mejorar el dominio de la Inteligencia Emocional. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

McCluskey, A. (1997). Emotional Intelligence in Schools. [En red] Disponible en: <http://www.connected.org/learn/school.html>

Monjas, M. (1995).). Conducta Asertiva y Habilidades Sociales. [En red] Disponible en: <http://www.dejaloser.com/cont/articulos.php?id=1>

Organismo Legislativo de Guatemala.(1996). Ley de protección para las personas de la tercera edad. "[En red] Disponible en: <http://www.congreso.gob.gt/archivos/decretos/1996/gtdcx80-96.pdf>

Papalia, D. y Olds, S. (1994). Desarrollo Humano. (4 ed). México D.F: McGraw Hill.

Pareja, A. (2004). La Inteligencia Emocional y su relación con los valores interpersonales en estudiantes de quinto año de secundaria. Tesis. Universidad Nacional de San Marco. Lima Perú.

Pereira, A. (2001). Psicología de las habilidades sociales. México: Manual Moderno.

Pérez, D. (1991). III Jornada de Psicología de la Intervención Social. Ministerio de Asuntos Sociales. España: Edita.

Plutchik, R. (1987). Las Emociones. México, D.F.: Diana.

Quinteros, A.(2007). Aplicación del Programa General Dirigido a Estimular la Inteligencia Emocional de un grupo de personas de la tercera edad. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Ramírez, C.(2000). Desarrollo de Programa de estimulación de inteligencia emocional y su aplicación en un grupo de estudiantes de la Universidad Rafael Landívar. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Real Academia Española. (2001) Diccionario de la Lengua Española XXII Edición. España. [En red] Disponible en: <http://buscon.rae.es/drael/>

Rodríguez, E. (2004). Comparación de las habilidades sociales de niños entre 6 y 7 años de edad de la ciudad capital de Guatemala según su nivel socioeconómico. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Romans, M. (2000). De Profesión: Educador Social. Barcelona: Paidós.

Samayoa, L.(2005).Programa de Inteligencia Emocional para adolescentes felices IEPAF una propuesta para el desarrollo. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Sharpe, R.(2001). Sea usted asertivo. España: Ediciones obelisco.

Singh, M. y Woods, S. (2007). Predicting General Well-Being From Emotional Intelligence and Three Broad Personality Traits. Bienestar general que predice de la inteligencia emocional y de tres amplios rasgos de la personalidad. [En red] Disponible en:<http://www3.interscience.wiley.com/journal/119392165/abstract?CRETRY=1&SRETRY=0>

Smith, L., Heaven, P. y Ciarrochi, J. (2008). Trait emotional intelligence, conflict communication patterns, and relationship satisfaction. Inteligencia del rasgo, patrones de la comunicación del conflicto, y satisfacción emocionales de la relación. [En red] Disponible en: <http://translate.google.com.gt/translate?hl=es&sl=en&u=http://cat.inist.fr/%3FaModele%3DafficheN%26cpsid%3D20201167&sa=X&oi=translate&resnum=1&ct=r>

esult&prev=/search%3Fq%3DTrait%2Bemotional%2Bintelligence,%2Bconflict%2Bcommunication%2Bpatterns,%2Band%2Brelationship%2Bsatisfaction%26hl%3Des%26lr%3D

Shapiro, L. (1997). La inteligencia emocional de los niños. Buenos Aires: Javier Vergara Editor, S.A.

Ulutaş, L. y Esra, O. (2007). The effects of an emotional intelligence education program on the emotional intelligence of children. Los efectos de un programa emocional de la educación de la inteligencia sobre la inteligencia emocional de niños. [En red] Disponible en:
<http://www.atyponlink.com/SJP/doi/abs/10.2224/sbp.2007.35.10.1365?cookieSet=1&journalCode=sbp>

Universidad Politécnica Salectiana y Escuela superior de Educación Integral Rural MAYAB SACARIBAL. PRODESA.(s.f). Cultura de Guatemala. Guatemala: edita.

Villanueva, E. (2005). Como mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE.

Villatoro, M. (2006). Correlación entre inteligencia emocional y manifestaciones agresivas en adolescentes. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Yalom, I. (200). Psicoterapia Existencial y Terapia de Grupo. Barcelona: Paidós.

Ysern, J. (1999). Inteligencia Emocional en el Adulto Mayor (Avances y desafíos para un enfoque integral). [En red] disponible en:
<http://www.ubiobio.cl/vitrina/AdultoMayor.htm>

ANEXOS

PLAN DE ACTIVIDADES

1.- Datos Generales

Lugar: Hogar de ancianos indigentes, Madre Teresa de Calcuta.

Fecha: Del 4 de Agosto al 8 de Octubre.

Año: 2008

Descripción: El Programa de Inteligencia Emocional tiene como fin estimular el nivel de habilidades sociales en los ancianos indigentes institucionalizados en el Hogar Madre Teresa de Calcuta.

El programa consiste en una serie de actividades estimuladoras de emociones, en las cuales se utiliza la imaginación mediante técnicas plásticas, fábulas, metáforas, sociodramas, música, relajación y visualización. Dichas actividades, basadas en que "La imaginación es la más importante de las facultades que poseemos... y es también la que nos permite discernir las posibilidades y las opciones que se nos presentan...Una relación con ella es una relación con nuestro ser más hondo"(Allen,2003, p. 19). Las sesiones se realizarán de manera grupal pero con actividades individuales, en parejas y tríos, en donde se realizarán actividades y compartirán sus emociones y pensamientos.

La terapia se realizará de forma grupal, puesto que el grupo, según Yalom (2002), se convierte en un microcosmos social de los participantes. Afirma también que la gente necesita de la gente para la supervivencia y la socialización y busca la satisfacción. Por otra parte, Bermejo (2005) expresa que trabajar juntos no es solo cuestión de estrategia, sino también de realización personal de los sujetos y de testimonio de búsqueda del bien para sí mismo y para los compañeros con quienes se comparte.

En cuanto a las sesiones, estas se desarrollarán mediante actividades individuales, en pareja y grupos pequeños de tres o cuatro, en donde las personas compartirán sus emociones y pensamientos. El trabajo en grupos pequeños permite la comunicación mutua y libre expresión de todos y cada uno de los participantes y como afirman Beauchamp, Graveline y Quiviger (1977, p 94.)"En nuestra opinión, el grupo pequeño es una estructura mucho más interesante y un más eficaz agente de cambio personal y social...". En esta dinámica de trabajo se facilita la conversación, la que según Sharpe (2001, p 32.) permite "...generar un intercambio equilibrado de puntos de vista, opiniones y sentimientos con aquellos con los que nos relacionamos."

La estructura de cada una de las sesiones estará conformada por cuatro partes: Dinámica de esparcimiento o relajación (dependiendo del tema del día), síntesis teórica, trabajo grupal, individual, en parejas, etc., previas instrucciones y finalmente plenaria y evaluación.

2.- Objetivo

Desarrollar actividades de estimulación y expresión emocional que fomenten la conciencia de sí mismo, el autocontrol, la conciencia social y el manejo de las relaciones.

3.- Material y recursos

Computadora, cañonera, grabadora, cartulina, hojas de papel bond, crayones, marcadores, tijeras, goma, fábulas y metáforas, plasticina, cd y dibujos recortados.

4.- Actividades.

Día	Tema	Actividad
Sesión 1	Presentación Rapport	<ul style="list-style-type: none">• Presentación del terapeuta y ancianos• Dinámicas de presentación y ambientación• Presentación del programa: Objetivos y fines• Explicación de la metodología de trabajo• Se explicará la importancia de su colaboración• Se entregará un cuadernillo en donde plasmará de alguna forma la evaluación del día.
Sesión 2	Identificación de emociones básicas	<ul style="list-style-type: none">• Se realizará una dinámica de esparcimiento• Se presentará una síntesis de las emociones básicas• Se distribuirán hojas con círculos, los cuales deberán convertir en caritas que expresen las emociones básicas y pintarlas• La plenaria consistirá en elaborar un mural con las caritas correspondientes a las emociones• Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 3	Mi emoción más fuerte	<ul style="list-style-type: none">• Se realizará una dinámica de esparcimiento.• Se realizará retroalimentación del tema anterior.• Se distribuirá una hoja con un círculo a cada participante. Éste deberá ser convertido en carita con la emoción que la persona considere predominante en su vida. Seguidamente en parejas compartirán las razones de dicha emoción.• La plenaria consistirá en que cada persona exprese lo que su pareja comentó.• Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 4	Mi alegría	<ul style="list-style-type: none">• Se realizará una dinámica de esparcimiento.• Se presentará una síntesis de la alegría y su importancia en la vida humana.• Se organizarán tres grupos en donde cada uno compartirá los dos momentos más felices de su vida. Un representante del grupo compartirá lo que se comente.• La plenaria consistirá en que una persona expondrá lo expresado en grupo.• Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.

Día	Tema	Actividad
Sesión 5	Me siento feliz	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentarán una síntesis de las ventajas de una vida feliz. • En tríos cada persona compartirá qué es lo que actualmente le causa alegría y con plastilina elaborará alguna representación de su alegría. • La plenaria consistirá en que uno o dos miembros del grupo compartirán lo trabajado. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 6	Hogar feliz	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentará una síntesis de la importancia de buscar formas o realizar actividades para sentirse feliz. • Seguidamente se realizará una lluvia de ideas respecto a las posibles actividades a realizar para vivir feliz en el Hogar. • Se organizarán tres grupos, cada uno elegirá dos o tres actividades posibles para sentirse feliz en el hogar. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 7	Mi tristeza	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentará una síntesis del significado de la tristeza y la importancia de su expresión. • Con recortes de periódico y revistas, cada persona elaborará un collage de los momentos más tristes de su vida. • En plenaria, cada uno explicará su collage. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 8	Expresando mi tristeza	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un ejercicio de relajación. • Se presentará una síntesis sobre la importancia de expresar adecuadamente la tristeza. • En parejas compartirán las formas como en el Hogar de ancianos las personas expresan su tristeza. • En plenaria se compartirá el trabajo de parejas y se realizará una lluvia de ideas sobre actividades posibles para manejar la tristeza. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.

Día	Tema	Actividad
Sesión 9	Mi temor	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un ejercicio de relajación. • Se presentará una síntesis sobre el temor o miedo y su función. • Se realizarán dinámicas que permitan identificar el temor (la gallinita ciega). • En grupos compartirán qué cosas o situaciones les causan temor. Un responsable expondrá lo expresado. • En plenaria el responsable del grupo expondrá y se sacarán conclusiones. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 10	Venciendo mi temor	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un ejercicio de esparcimiento. • Se presentará una síntesis de las consecuencias de vencer o no vencer el temor. • En tríos, cada uno expone una situación que le causa temor y los demás le presentan sugerencias para enfrentar dicha situación. • Cada trío elabora un mural con las situaciones que les causa temor. • En Plenaria, espontáneamente se comparte la situación que les causa miedo y las sugerencias que les proporcionaron. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 11	La cólera o enojo	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentará una síntesis del significado del enojo o cólera y la importancia de su expresión. • En tres grupos modelarán una escena de enojo únicamente con gestos. El resto del grupo tratará de adivinar la causa del enojo y su opinión al respecto. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 12	Mi cólera o enojo	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un ejercicio de relajación. • En grupos compartirán qué cosas o situaciones les causan enojo y por qué. • Con recortes de revistas o periódicos elaborarán un collage de las situaciones que les causan enojo. • En Plenaria, un representante del grupo expone lo que el grupo expresó. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.

Día	Tema	Actividad
Sesión 13	Manejando mi cólera	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentará una síntesis de las consecuencias del enojo a nivel de salud. • Con todo el grupo se realizarán dinámicas y técnicas para manejar el enojo. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 14	Las luces de mi historia	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentará una síntesis de la importancia de identificar y valorar los aspectos positivos de la historia personal. • En cartulina, individualmente elaborarán un dibujo con el cual representarán los aspectos positivos de su historia. Esto después de dar tiempo para la retrospectiva. • En Plenaria se explicará el significado del dibujo y se realizará una síntesis de las historias. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 15	Las sombras de mi historia	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentará una síntesis de la importancia de identificar y aceptar los aspectos negativos de la historia personal. • En cartulina, Individualmente elaborarán un dibujo con el cual representarán los aspectos negativos de su historia. Esto después de dar tiempo para la retrospectiva. • En Plenaria se explicará el significado del dibujo y se realizará una síntesis de las historias. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 16	El valor de mi vida	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un ejercicio de relajación. • Se realizará una lluvia de ideas sobre todo lo que han logrado hacer durante las sesiones anteriores. • Con música de fondo se escuchará la metáfora "el anillo del monje". • En grupos se comentará la metáfora y el significado de ésta para la vida de los participantes. • En la plenaria comentarán espontáneamente el trabajo de grupo y se reforzarán los aspectos de la metáfora que eleven el autoestima. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.

Día	Tema	Actividad
Sesión 17	Vivir y convivir	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentará una síntesis de la importancia de vivir y disfrutar la vida conviviendo con los demás. • Se escuchará la metáfora del "puerco espín". • En grupos se comenta la metáfora y el significado de ésta para la vida individual y grupal. • En la plenaria comentarán espontáneamente el trabajo de grupo y se reforzarán los aspectos de la metáfora que estimulen el deseo de aceptar a los demás. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 18	Sentir lo que tú sientes	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una dinámica de esparcimiento. • Se presentará una síntesis de la importancia de identificar lo que los otros están sintiendo ante determinadas situaciones (empatía). • Se realizarán dinámicas que permitan identificar lo que la otra persona está sintiendo: El baile del elefante, mímicas y sociodramas. • Después de cada dinámica se evaluará si la emoción percibida en el otro u otros era la correcta. • En Plenaria se comenta sobre las dificultades o aciertos en la identificación de emociones. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 19	Dar y recibir	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un ejercicio de esparcimiento. • Se realizará una lluvia de ideas sobre la importancia de dar y recibir. • En dos grupos compartir qué cosas han dado y recibido a lo largo de su vida y que les hizo sentir bien • Pensar en algo que le gustaría expresar a alguien que en su vida le hizo sentir bien o mal. • En la plenaria cada uno expresará lo que desea decir a la persona que le hizo sentir bien o mal en su vida. • Al finalizar dibujarán en el cuadernillo algo que represente la evaluación de la actividad y se compartirá en el grupo.
Sesión 20	Clausura del programa de Inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán dinámicas de esparcimiento. • Se realizará una síntesis y evaluación de los temas del programa. • Cada una de las personas espontáneamente podrá expresar lo que significó el Programa de Inteligencia Emocional en su vida o lo que no le agradó.

Día	Tema	Actividad
		<ul style="list-style-type: none">• Se pondrá música para bailar y/o cantar• Posteriormente se entregará un diploma de participación.• Se tendrá un refrigerio con motivo de la clausura del programa.• Finalmente se agradecerá tanto a los participantes del programa como al personal administrativo por su colaboración.

HOGAR DE ANCIANOS, "MADRE TERESA DE CALCUTA"

MISIONERAS DE LA CARIDAD

33 av. Entre 36 y 38 calle, Las Galeras,
Colonia Bethania, Zona 7, Guatemala.

COSNTANCIA

Por medio de la presente, hago constar que JOSÉ LEON HERNÁNDEZ SAQUIL, estudiante de la Universidad Rafael Landivar, tiene autorización para aplicar un Programa de Inteligencia Emocional a los ancianos indigentes de nuestra Institución, como parte de su tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología Clínica. El tiempo requerido según el interesado, iniciará a mediados del mes de Julio y finalizará a mediados de Noviembre del año en curso.

Para fines que al interesado convengan, firmo la presente a los 22 días del mes de Julio del año 2008.

MISIONERAS DE LA CARIDAD
CENTRO FAMILIAR
GALERAS, COLONIA BETHANIA ZONA 7
GUATEMALA

Hna. M. Christopher M.C.

Hna. M. Christopher M.C.

Directora