

IMPACTO DE LA INTELIGENCIA SOCIAL EN LOS APRENDIZAJES.

ESTUDIO DE CASO

Sergio Teijero Páez
Doctor en Educación
Profesor e investigador
Universidad Central de Venezuela
Email: steijero@gmail.com / steijero@cantv.net

Duodécima Conferencia Ibero-Americana sobre Sistemas, Cibernética e Informática: CISCi 2013 a celebrarse del 9 al 12 de Julio de 2013, en Orlando, Florida, EE.UU.

EVENTO: SIECI 2013. Aplicaciones de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en Educación y Entrenamiento: e-learning, clases virtuales, universidades virtuales, Estudio de casos, etc.

TIPO DE PONENCIA: Presentación virtual

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo con grupos de estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Archivología (EBA), de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE), de la Universidad Central de Venezuela (UCV), como parte de una investigación más amplia que contempló la construcción y prueba de un entorno de comunicación para la educación a distancia, que contribuya al mejoramiento de los procesos de aprendizaje de los estudiantes, bajo la modalidad mixta o b-learning. Se trazaron como objetivos describir el proceso de comunicación entre estudiantes, mediante la realización de un estudio con grupos de estudiantes de la EBA/FHE/UCV y analizar el comportamiento comunicacional de dichos estudiantes cuando realizan tareas de aprendizaje, en modalidad b-learning en un entorno de comunicación, aplicando los postulados y herramientas de la inteligencia social (IS). La metodología se identificó como de tipo cualitativa y consistió en analizar el comportamiento comunicacional de 2 grupos de estudiantes cuando realizaban tareas de aprendizaje en un entorno de comunicación, apoyado en la IS. Se discutieron los resultados del estudio con los 2 grupos de estudiantes y se diseñó un modelo de interacción de IS cuya aplicación permitió determinar, como la IS contribuye significativamente en la atención que el profesor brinda a los estudiantes, desarrollando una interacción positiva y de colaboración; así como, manifestando un adecuado sentimiento de respeto. Igualmente, a través de un adecuado acercamiento puede detectar, entender e interpretar las necesidades de los estudiantes, saber lo que piensan y sienten, demostrar que se les da una adecuada atención, ser honesto y brindarles la ayuda que necesitan para lograr los objetivos de aprendizaje propuestos.

PALABRAS CLAVES: Aprendizaje permanente, educación a distancia, entornos de comunicación, comportamiento comunicacional e inteligencia social.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación fue el análisis del comportamiento comunicacional de los estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Archivología (EBA), de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV), cuando realizan tareas de aprendizaje, en modalidad b-learning en un entorno de comunicación para la educación a distancia, aplicando los postulados y herramientas que brinda la inteligencia social (IS). Se entiende como una investigación de tipo cualitativa ya que trata de investigar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. Se realizó un estudio con 2 grupos de estudiantes utilizando dos asignaturas de la EBA/FHE/UCV. Se utilizaron como técnicas la entrevista y la observación a los grupos de estudiantes. Se utilizó la observación sistemática y participante durante la realización de los foros virtuales, las discusiones presenciales y virtuales, así como la elaboración de monografías y el desarrollo de trabajos y proyectos de investigación. Se discutieron los resultados del estudio a partir del análisis de las opiniones emitidas por los grupos de estudiantes y la observación, así como se diseñó y aplicó el modelo de interacción de IS, en base a las dimensiones de la conciencia social expresadas en dicho modelo, para determinar el comportamiento de los estudiantes cuando realizan tareas de aprendizaje, en modalidad b-learning, en un entorno de comunicación para la educación a distancia.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema se ubica en el marco de la educación superior basado en el contexto de la EBA/FHE/UCV, donde se observa que a pesar de contar con un plan de estudios con orientación curricular hacia la formación de bibliotecólogos y archivólogos, existen deficiencias en la formación del personal docente que no le permiten entender que necesitan los estudiantes para aprender, saber que piensan y sienten, demostrarles que se atienden y escuchan sus necesidades, ganarse la confianza de los estudiantes para que expresen con claridad sus necesidades, así como leer actuaciones e interpretar comportamientos. En base a lo anterior, se desarrolló un estudio con 2 grupos de estudiantes de la EBA-FHE/UCV para determinar, a través de la aplicación de las dimensiones estratégicas y comunicacionales de la IS expresadas en un modelo de interacción, el comportamiento de los estudiantes cuando realizan tareas de aprendizaje, en modalidad b-learning, en un entorno de comunicación para la educación a distancia.

JUSTIFICACIÓN

La importancia de la investigación para la EBA/FHE/UCV radica en la posibilidad de dotar a los profesores de un modelo de interacción de la IS, con dimensiones estratégicas y comunicacionales que les permitan entender que necesitan los estudiantes para aprender, saber que piensan y sienten, demostrarles que se atienden y escuchan sus necesidades, ganarse la confianza de los estudiantes para que expresen con claridad sus necesidades, así como leer actuaciones e interpretar comportamientos. Los resultados obtenidos pueden resultar relevantes para la EBA/FHE/UCV y para el resto de las instituciones universitarias venezolanas, ya que pueden ser extendidos a fin de evaluarlos en contextos similares, mejorarlos y considerar otros aspectos no tratados. Los resultados obtenidos permiten fortalecer el análisis y la comprensión de la investigación teórica y metodológica aportando: conocimiento social, en el campo del comportamiento comunicacional de los estudiantes cuando realizan tareas de aprendizaje, así como estudio y discusión de las diferentes experiencias de formación, bajo modalidad b-learning en las universidades del país.

OBJETIVOS

1. Describir el proceso de comunicación entre estudiantes mediante la realización de un estudio con grupos de estudiantes de la EBA/FHE/UCV.
2. Analizar el comportamiento comunicacional de grupos estudiantes de la EBA/FHE/UCV cuando realizan tareas de aprendizaje, en un entorno comunicación en modalidad b-learning, aplicando los postulados y herramientas de la IS.

MARCO TEÓRICO

El fundamento teórico de la investigación está basado en el análisis de las inteligencias múltiples desde la óptica de Howard Gardner, la inteligencia emocional según los planteamientos expresados por Daniel Goleman, así como la inteligencia social desde la mirada de Daniel Golemán, Tony Buzan y Kart Albrecht.

Considerar la eficacia humana reducida a la idea de un simple paquete de habilidades personales, parece relegar a un segundo plano la riqueza de comprensión y recursos, capaces de hacer a la gente más eficaz en su trato con los demás. Según Gardner (2003), los seres humanos disponen de toda una gama de inteligencias o dimensiones primarias de competencias. Desde 1980, el mencionado autor se interesó por responder algunas preguntas que surgían como resultado de la aplicación de diferentes pruebas psicológicas: ¿Por qué algunas personas con puntuaciones muy altas fracasan en sus vidas personales? ¿Acaso las pruebas de competencia mental pasan por

alto ciertos aspectos obvios de la capacidad humana, tales como la competencia artística, musical, atlética, literaria y social? Los resultados le permitieron llegar a la conclusión que el concepto de inteligencia como medida singular de competencia debe desaparecer. Los seres humanos cuentan con una gama de competencias claves, consideradas inteligencias, que existen en distintas proporciones en diferentes personas. El mencionado autor, identificó estas inteligencias como: la inteligencia visual-espacial, la lógica-matemática, la musical, la verbal-lingüística, la corporal-cinestésica, la intrapersonal, la interpersonal y la naturista.

La aparición del concepto de inteligencia emocional (IE) formulado por Daniel Goleman en el año 1995, ha logrado una presencia significativa en el campo empresarial, dentro de los formadores de personal, consultores, entrenadores y directivos de empresas, adoptándolo como un elemento importante para medir la eficiencia personal. Se inserta en el campo del desarrollo humano y según, Goleman (2007), es la capacidad que tiene el ser humano para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros individuos.

La inteligencia social según Buzan (2008), permite crear capacidades para adentrarse en el modo de vida de la gente apreciando en profundidad su comportamiento ante la sociedad, así como brindando la capacidad para llevarse bien con las personas, logrando que cooperen en el intento de comprender su comportamiento. Para Albrecht (2007), es una combinación de comprensión básica de la gente o conciencia social estratégica unida a un conjunto de habilidades para interactuar con éxito con ella. Según Goleman (2010), permite crear capacidades para adentrarse en el modo de vida de la gente, logrando que cooperen en el intento de comprender su comportamiento.

El modelo de IS de Goleman (2010), contempla las siguientes dimensiones de la conciencia social:

Empatía primordial. Es la capacidad de detectar las expresiones ajenas, cuya presencia o ausencia se expresa de manera muy rápida y automática.

Sintonía. Es un tipo de dimensión social que tiene que ver con la presencia total y sostenida de la persona.

Exactitud empática. Se asienta en la empatía primordial, pero también tiene en cuenta la comprensión explícita de lo que la otra persona piensa o siente.

Cognición social. Permite a las personas gestionar adecuadamente las corrientes sutiles y cambiantes del mundo social, comportarse adecuadamente en las situaciones sociales

que se les presentan y decodificar las señales sociales, que permiten determinar las particularidades de las personas con quienes interactúan socialmente.

El modelo de IS de Buzan (2008), contempla las siguientes dimensiones de la conciencia social:

Lenguaje corporal. Transmite el mayor porcentaje comunicacional entre las personas a través de una adecuada sonrisa, gestos coherentes con las palabras, coherencia entre lo que se dice y lo que el cuerpo representa, saludando con sentimiento, actuando con gestos de afecto apropiados, así como observándose a uno mismo y al resto de las personas.

Escuchar. Es un arte, es la forma más sencilla y eficaz de mostrar interés por los demás, es la manera de mostrar socialmente que una persona merece atención, lo que se devolverá en una respuesta positiva de la persona escuchada.

Conectarse con otra persona. Las primeras impresiones cuentan utilizando un lenguaje corporal y contactos visuales adecuados y actuando con seguridad y de forma positiva. Las últimas impresiones también cuentan, al despedirse con optimismo, sonriendo, siendo agradable y dando las gracias se deja un recuerdo duradero del encuentro realizado.

Destacarse en un grupo social. Es necesario conocer bien a las personas, identificarlas, escucharlas, hacerlas sentir cómodas, tener en cuenta todas sus cosas importantes, así como asociar los rostros, los caracteres e intereses de las personas con imágenes fáciles de recordar.

Actitudes negativas y positivas. Son actitudes negativas estereotipar a los demás y establecer prejuicios, ya que rompen con una de las leyes fundamentales de la IS que es, tratar a todas las personas como individuos únicos que merecen respeto. Son actitudes positivas mantener confianza en uno mismo y correctas actuaciones sociales.

Buenas negociaciones. Para realizar buenas negociaciones hay que buscar lo bueno de la negociación, no discutir, tener en cuenta el punto de vista de la otra persona, practicar el ganar-ganar y reconocer los errores.

Buenos modales. Hacen al ser humano y se expresan en dar las gracias cuando otra persona tenga alguna atención, hacer regalos, celebrar con estilo, actuar en consecuencia con las costumbres de las otras personas, utilizar rituales de saludos, así como compartir los momentos malos de las otras personas.

El modelo de IS de Albrecht (2007), contempla las siguientes dimensiones de la conciencia social:

Consciencia situacional. Constituye un radar social que permite leer situaciones e interpretar los comportamientos de las personas.

Presencia. Incorpora patrones como la apariencia, la postura, la calidad de voz y los movimientos, que los demás procesan al evaluar y aceptar a una persona.

Autenticidad. Revela la honestidad de una persona con sí misma y con el resto de las personas.

Claridad. Mide la capacidad de una persona para expresar sus pensamientos, opiniones, ideas e intenciones claramente.

Empatía. Sentimiento compartido entre dos personas. Estado de conexión con otra persona, que genera la base para la interacción positiva y de cooperación.

METODOLOGÍA

La investigación se entendió como de tipo cualitativa ya que trató de investigar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. Entre las principales características se encuentran (Martínez Miguélez, 2006): se interesa no sólo por conocer cómo se comportan los fenómenos sino, por qué se comportan de una manera determinada; utiliza un diseño abierto y dinámico que se va configurando a lo largo del tiempo; muestras intencionales de sujetos en vez de muestras estadísticamente representativas; recoge los datos en un escenario natural, teniendo en cuenta que los investigadores centran su interés en comprender experiencias y comportamientos humanos y de animales, dentro de su contexto; así como, la información se recoge desde las acciones y/o desde las palabras de las personas dándole un significado o una explicación.

El diseño de la investigación se estructuró en 4 fases que contemplan: la preparación del estudio, el diseño y la validación del instrumento de recolección de datos, discusión de los resultados obtenidos en el estudio, diseño del modelo de interacción de IS y el análisis del comportamiento comunicacional de los estudiantes cuando realizaban tareas de aprendizaje, en modalidad b-learning en el entorno de comunicación, aplicando los postulados y herramientas de la IS. En la preparación del estudio, se seleccionaron los grupos de estudiantes atendiendo a una población para el 2010-1 de 882 estudiantes y para 2011-1 de 952 estudiantes, que fueron los períodos académicos en que se realizó el estudio. Los grupos de estudiantes seleccionados pertenecieron al tipo A, con estudiantes entre quinto y décimo semestre del curso diurno, con edades entre 20 y 23 años, con dedicación al estudio combinada con el trabajo. Tipo B, con estudiantes entre primero y décimo semestre del curso nocturno,

con edades entre 25 y 40 años, que trabajaban en el día y estudiaban en la noche. Se determinó que estas características correspondían con 2 grupos de estudiantes, de 2 asignaturas que se impartían en la EBA/FHE/UCV por el investigador, quedando la muestra para el estudio integrada por estos 2 grupos.

Las asignaturas que formaron parte del estudio fueron: Gestión del Conocimiento e Inteligencia Tecnológica (GESCONO), noveno semestre 2010-2, curso nocturno, con 77 estudiantes y el Taller Entornos Virtuales de Información y Comunicación en Unidades de Información (EVIC), quinto al décimo semestre 2011-1, curso diurno, 13 estudiantes. El instrumento se diseñó en base a preguntas abiertas, se validó y aplicó al finalizar cada curso para conocer las opiniones de los estudiantes en cuanto a: sus pensamientos y sentimientos durante el desarrollo del curso, expresión clara de sus necesidades de aprendizaje, participación y colaboración de los estudiantes, necesidades para aprender a distancia utilizando herramientas tecnológicas, papel del profesor en cuanto a la ayuda brindada en atención a las necesidades de los estudiantes y claridad en las respuestas del profesor. El instrumento fue validado por 4 estudiantes y 3 metodólogos de la EBA/FHE/UCV, aplicando el juicio de expertos o prueba de jueces.

Se discutieron los resultados obtenidos en el estudio al aplicar el instrumento a los 2 grupos de estudiantes. Se diseñó el modelo de interacción de IS teniendo en cuenta como dimensiones de la conciencia social las siguientes: empatía, sintonía, actitud empática, conciencia situacional, autenticidad y claridad. Se realizó el análisis comunicacional de los estudiantes cuando realizaban tareas de aprendizaje, en modalidad b-learning en el entorno de comunicación, aplicando las dimensiones de la conciencia social expresadas en el modelo de interacción de IS.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO

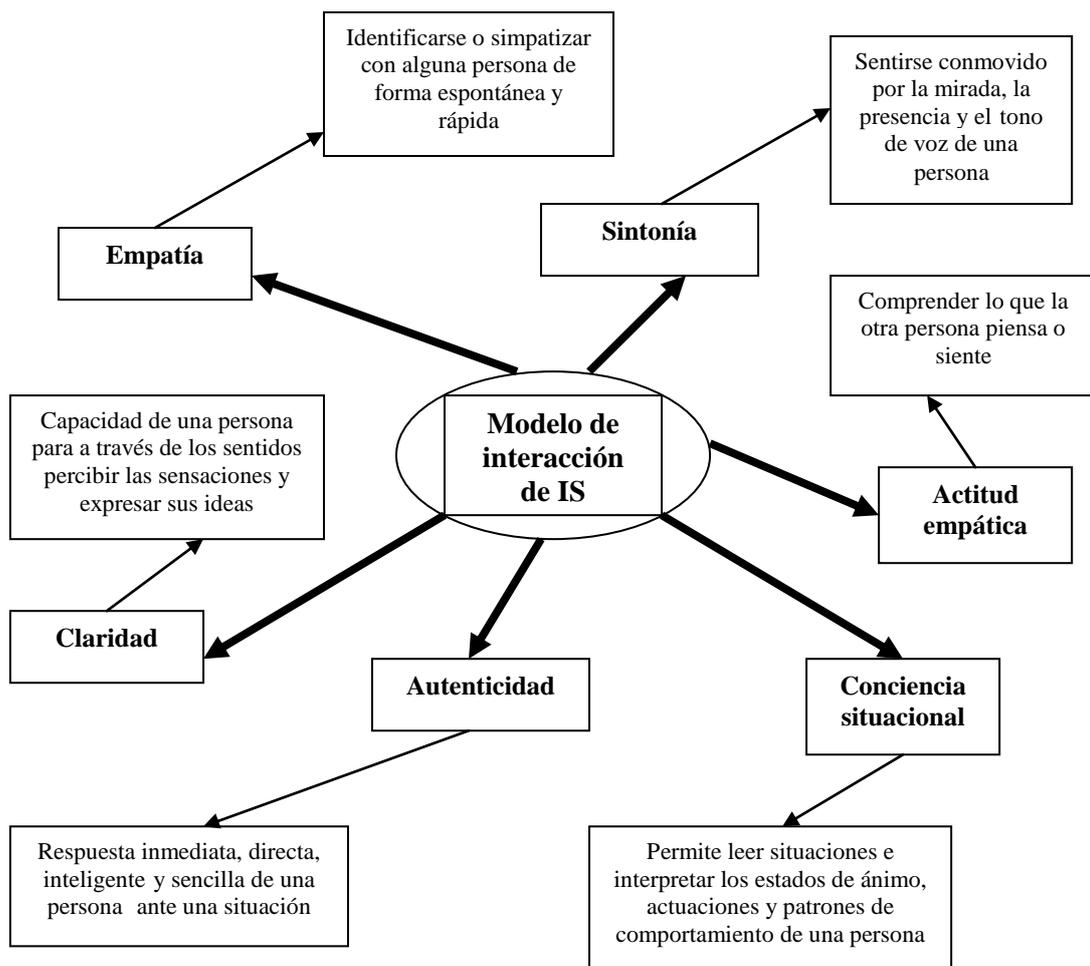
La discusión de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de datos a los 2 grupos de estudiantes y la observación realizada por el profesor arrojó las siguientes consideraciones: comportamiento participativo y colaborativo; buena disposición para trabajar con las plataformas y herramientas tecnológicas utilizadas; nivel de calidad en el intercambio de información y comunicación bidireccional y multidireccional; actitudes de disposición al trabajo, autonomía y cooperación; así como, participación del profesor orientada a promover la profundización y la consolidación de los conocimientos en los estudiantes, mediante la interacción, la colaboración y la ayuda ajustada a sus necesidades.

COMPORTAMIENTO COMUNICACIONAL DE LOS ESTUDIANTES

Teniendo en cuenta las dimensiones de la conciencia social expresadas en los modelos de IS formulados por Goleman, (2010), Buzan (2008), y Albrecht, (2007), se diseñó el modelo de interacción de inteligencia social E.S.E.C.A.C. (2012), de Sergio Teijero Páez. La figura 1 muestra la estructura de dicho modelo.

Figura 1

Modelo de interacción de inteligencia social E.S.A.C.A.C. (2012)



Fuente: Elaboración propia a partir de Buzan (2008), Goleman (2010) y Albrecht (2007)

Durante la investigación, el profesor desarrolló una adecuada empatía con sus alumnos no sólo mediante la identificación o simpatía con ellos, sino llevando a cabo un sentimiento compartido, que le permitió establecer posibles conexiones para generar una interacción positiva y de colaboración, manifestando sentimiento de respeto hacia los estudiantes y entre estos y la comunidad de aprendizaje.

A través de la participación de los estudiantes en los foros y las discusiones, las preguntas realizadas por los estudiantes y la discusión de los materiales instruccionales suministrados, el profesor realizó un acercamiento con los estudiantes con el propósito de mantenerse en sintonía con ellos. Mientras transcurre el proceso de enseñanza y aprendizaje el profesor desarrolló una actitud empática, que lo vinculó con los alumnos, con el propósito de adquirir conciencia de lo que los estudiantes pretendían hacer, lo que dio la posibilidad de predecir y actuar en base a lo que harían.

Durante el proceso de enseñanza el profesor actuó como un radar social, para interpretar los comportamientos de los estudiantes, analizando la forma en que aprenden, las inquietudes y el interés por colaborar con sus compañeros. El profesor trabajó para ser auténtico consigo mismo y con sus estudiantes, ser claro en sus orientaciones, pensamientos, ideas e intenciones, para que los estudiantes trabajaran en colaboración con el resto de la comunidad de aprendizaje.

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación se concluyó lo siguiente:

1. Continuar revisando los postulados y herramientas que brinda la IS, así como su aplicación en diferentes situaciones de enseñanza y aprendizaje con grupos de estudiantes de la EBA/FHE/UCV.
2. Capacitar al personal docente de la EBA/FHE/UCV para desarrollar las competencias necesarias que le permitan aplicar los postulados y herramientas de la IS, en diferentes situaciones de enseñanza y aprendizaje con grupos de estudiantes de la EBA/FHE/UCV.
3. Aplicar de manera sistemática el proceso metodológico utilizado en la investigación, con el propósito de continuar realizando indagaciones, en el campo del aprendizaje y el comportamiento comunicacional, mediante la intervención directa en diferentes grupos de estudiantes de la EBA/FHE/UCV.
4. Destacar el cumplimiento de los objetivos de la investigación
5. Resaltar como aportes de la investigación: el estudio sostenido en la realización de la investigación; la importancia de interpretar los postulados y herramientas de la IS en aras de fortalecer los procesos de formación en la EBA/FHE/UCV; así como, la utilidad del diseño y aplicación del modelo de interacción de IS, para la EBA/FHE/UCV y para los programas de educación que se imparten en la UCV, ya que aportó una manera de trabajar a través de la IS, en la integración de las dimensiones de la conciencia social para influir en la formación de los estudiantes.

REFERENCIAS

Albrecht, K. (2007) *Inteligencia Social. La nueva ciencia del éxito*. Barcelona: Zeta.

Buzan, T. (2008) *El poder de la inteligencia social. 10 formas de despertar tu genio social*. Madrid: URANO.

Gardner, H. (1987). *Estructuras de la mente*. México: Fondo de Cultura Económica.

Goleman, D. (2007) *La Inteligencia emocional*. Barcelona: Zeta.

Goleman, D. (2010) *Inteligencia social. La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Kairos.

Martínez Miguélez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México. D.F: Trillas.

Dr. Sergio Teijero Páez
Universidad Central de Venezuela



Doctor en Educación. Profesor Asociado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. Durante 35 años se ha desempeñado como profesor universitario. Profesor de las asignaturas Introducción a las Tecnologías de Información y Comunicación, Aplicaciones de las Tecnologías de Información y Comunicación en Unidades, Servicios y Sistemas de Información y los talleres E-Learning y Entornos Virtuales de Información y Comunicación en Unidades de Información. Dicta cursos y asesora proyectos y tesis en las áreas de Información, Tecnología, Comunicaciones, Automatización, Gerencia del Conocimiento, E-Learning, Inteligencia Artificial, Inteligencia Emocional, Inteligencia Social e Inteligencia Ecológica. Conferencista nacional e internacional. Consultor del Programa General de Información de la UNESCO para América Latina y el Caribe. Asesor Técnico del Programa de Cursos en Línea de la Asociación de Bibliotecas Nacionales de los países de Iberoamérica (ABINIA). Ingeniero Electricista, Especialista en Informática y Automatización. Ha dictado más de 200 conferencias y cursos a nivel nacional e internacional. Ha participado en 32 eventos científicos de carácter nacional e internacional presentando un total de 19 ponencias. Ha publicado 25 artículos arbitrados en revistas nacionales e internacionales, 5 libros de texto de apoyo a la docencia, 4 Documentos Web, 6 materiales de apoyo a la docencia y 4 cursos para la educación a distancia bajo la plataforma Moodle. Sus más recientes libros en proceso de publicación se titulan: Inteligencia Social: Conciencia situacional en el marco de un Nuevo Modelo Pedagógico y Cultural y Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje: Una aproximación teórica a los entornos de aprendizaje constructivistas.

Teléfono celular: (0416) 6335561

Correo electrónico: steijero@cantv.net / steijero@gmail.com