LÍNEAS DE APRENDIZAJE EN HABILIDADES BLANDAS Y EL LIDERAZGO POSITIVO, BANI+: Servicio Comunitario FACES-UCV y Educación Básica.

Lic. Yajaira Hernández Cedeño

Universidad Central de Venezuela (UCV) FACES – CEAP / Caracas – Venezuela / E-mail: yhc6363@gmail.com / ORCID: https://orcid.org/0009-0004-7369-9155
Gestión de I & D extensión universitaria: Aporte al Servicio Comunitario en el contexto BANI.

RESUMEN

Ante la fragilidad, la ansiedad y la no linealidad que definen el actual paradigma BANI, las universidades en Venezuela enfrentan el desafío urgente de formar agentes de cambio capaces de navegar la incertidumbre con herramientas cognitivas y emocionales sólidas. Esta investigación factible, desarrollada en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (UCV), capacita a los prestadores de servicio comunitario en neuroflexibilidad, habilidades blandas y liderazgo positivo, posicionándolos como multiplicadores cognitivos en educación básica. La muestra integró a 10 universitarios, 30 escolares, 5 profesores y 5 maestros. Metodológicamente, se articularon matrices FODA para la planificación estratégica y el modelo SMART para el despliegue operativo, prescindiendo de estadísticos convencionales para priorizar la evaluación cualitativa y la coherencia orgánica de las fases. Los resultados confirman una viabilidad técnico-social óptima, evidenciando un robustecimiento significativo de la resiliencia adaptativa, la autogestión emocional y el liderazgo positivo tanto en facilitadores como en la población escolar intervenida. Más allá del aula, este modelo deja un legado trascendente: herramientas cognitivas y emocionales que preparan a las nuevas generaciones para construir futuros más empáticos, adaptativos y resilientes frente a la incertidumbre contemporánea.

Palabras clave: Contexto BANI, Neuroflexibilidad, Habilidades blandas, Liderazgo positivo, Servicio comunitario FACES-UCV, Educación Básica, Metodología SMART.

INTRODUCCIÓN

Las dinámicas socioeducativas que definen las primeras décadas del siglo XXI han transformado sustancialmente las estructuras institucionales y las demandas formativas dentro del ámbito de la educación superior en América Latina. La velocidad de los cambios del entorno ha obligado a superar los tradicionales marcos analíticos estáticos para dar paso a aproximaciones conceptuales capaces de explicar realidades de crisis complejas e interconectadas. Este nuevo escenario global y local, denominado el contexto BANI por el antropólogo y futurista Jamais Cascio (2020), describe un ecosistema donde los sistemas sociales y organizacionales se han vuelto sumamente frágiles (*Brittle*), generadores de un estado latente de ansiedad colectiva (*Anxious*), gobernados por patrones de comportamiento no lineales (*Non-linear*) y caracterizados por una profunda incomprensibilidad (*Incomprehensible*) frente a los enfoques e instrumentos racionales clásicos de la planificación tradicional.

En el escenario venezolano, y de forma específica dentro de la realidad institucional que circunda a la Universidad Central de Venezuela, las manifestaciones de esta inestabilidad e incertidumbre contextual impactan de manera directa la estabilidad socioemocional, el rendimiento y la capacidad adaptativa tanto del personal docente como de las poblaciones estudiantiles. Ante esta coyuntura histórica, la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES-UCV) asume la tarea impostergable de redefinir y potenciar el rol que desempeña su estudiantado en el cumplimiento de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (Asamblea Nacional, 2005). Este compromiso legal, ético e institucional se constituye en un auténtico espacio de co-creación social, aprendizaje-servicio y transferencia de saberes de alto impacto transformador para las comunidades (Guevara, 2017).

El núcleo del modelo formativo propuesto en esta investigación se erige sobre tres dimensiones conceptuales esenciales que actúan como factores de amortiguación frente a las disrupciones del entorno BANI: la neuroflexibilidad, las habilidades blandas y el liderazgo positivo. La neuroflexibilidad, articulada estrechamente con los procesos de adaptación y la capacidad de reconfiguración cognitiva de los sujetos, encuentra un soporte empírico fundamental en el estudio de la resiliencia en estudiantes universitarios, entendida como la facultad de sobreponerse a las adversidades estructurales del entorno y capitalizarlas como oportunidades de aprendizaje y maduración personal (Caldera et al., 2016; Fernández de Morgado, 2022). Por su parte, las habilidades blandas representan aquellas cualidades y destrezas intra e interpersonales indispensables para la articulación de equipos de trabajo efectivos y la supervivencia socioemocional dentro de sistemas complejos, cobrando una relevancia crítica en la contemporaneidad (IUTA Maracay, 2024; Ramírez y Mercedes, 2020). Finalmente, los modelos de liderazgo positivo y transformacional buscan movilizar las fortalezas intrínsecas de las personas y generar ambientes basados en la seguridad psicológica, la confianza y el reconocimiento mutuo (Blanch et al., 2016; Cameron, 2012).

La problemática que impulsa este estudio radica en la brecha persistente dentro del sistema educativo nacional, fundamentalmente en los niveles de educación básica, donde las estructuras curriculares tradicionales tienden a priorizar la transmisión vertical de contenidos técnicos e intelectuales rígidos, postergando la alfabetización emocional y el desarrollo de capacidades blandas esenciales para la vida. De igual forma, los estudiantes universitarios de las distintas escuelas de la FACES-UCV requieren de un andamiaje metodológico riguroso que les permita potenciar sus propias competencias socioemocionales antes de insertarse en las realidades escolares comunitarias heterogéneas y complejas. Ante esto, surge la necesidad de responder a la siguiente interrogante: ¿De qué manera se puede estructurar un programa formativo viable que prepare a los estudiantes universitarios para actuar como facilitadores eficientes de estas herramientas en escuelas de educación básica, garantizando la sostenibilidad y el monitoreo de los logros alcanzados?

Para resolver esta problemática, se formuló el diseño de una propuesta de intervención fundamentada en el cruce de dos herramientas metodológicas procedentes de la ciencia administrativa y la planificación estratégica: el análisis FODA y los criterios de la metodología SMART, formulada originalmente por George Doran (1981). La primera matriz facilitaría el diagnóstico situacional de los entornos escolares y los perfiles de ingreso de los prestadores de servicio comunitario, sirviendo asimismo como mecanismo de evaluación final de los impactos cualitativos logrados. La segunda dota a la propuesta del rigor operativo necesario para que las metas pedagógicas se tradujeran en acciones específicas, medibles cualitativamente, alcanzables, realistas y estrictamente acotadas en el tiempo, prescindiendo de tratamientos estadísticos numéricos convencionales para resguardar la riqueza interpretativa de los procesos sociales (Doran, 1981).

El artículo describe de forma fluida el diseño metodológico y la fundamentación conceptual de este modelo de intervención, estructurado bajo los criterios de rigor y pertinencia social que demanda la investigación contemporánea. La vinculación entre el sector universitario y los planteles de educación básica se devela como una estrategia capaz de construir espacios de transformación mutua, mitigando la ansiedad del entorno y habilitando canales estables para el desarrollo de liderazgos positivos emergentes.

OBJETIVOS

1.- Proponer un programa de capacitación y transferencia de herramientas de neuroflexibilidad, habilidades blandas y liderazgo positivo sustentado en las metodologías FODA y SMART, dirigido a los estudiantes universitarios de servicio comunitario de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela, para su implementación y seguimiento en instituciones de educación básica dentro del contexto BANI.

1.1.- Diagnosticar la situación inicial de los estudiantes de las distintas escuelas de FACES-UCV y de los entornos de educación básica seleccionados mediante la

aplicación de la matriz FODA preliminar, identificando las necesidades críticas asociadas a la fragilidad y la ansiedad contextual.

1.2.- Diseñar los módulos de contenido teórico-práctico referidos a neuroflexibilidad, habilidades blandas y liderazgo positivo, adaptando los lenguajes, enfoques pedagógicos y dinámicas para el público de educación básica.

1.3.- Establecer las metas de aprendizaje y los mecanismos de seguimiento operativo para los estudiantes universitarios y escolares, empleando los criterios de la metodología SMART para garantizar la viabilidad del proyecto.

1.4.- Evaluar el impacto cualitativo del programa mediante una matriz FODA final que permita contrastar los estados de adaptabilidad, liderazgo y resiliencia consolidados durante el servicio comunitario.

METODOLOGÍA

La estructura metodológica de la presente Gestión de Investigación y Desarrollo se inscribe bajo la modalidad de proyecto factible. De acuerdo con las convenciones epistemológicas de la investigación social, esta tipología de estudio se orienta a la formulación de una propuesta de modelo operativo viable, diseñada con el firme propósito de dar solución a necesidades sentidas de comunidades o instituciones específicas, demostrando coherencia interna, viabilidad técnica y fundamentación teórica sólida. El proceso investigativo se articuló de manera orgánica a través de tres fases diferenciadas que permitieron guiar el conocimiento desde la fase diagnóstica hasta la configuración final de la propuesta.

La primera fase se centra en la ejecución de un diagnóstico integral cualitativo. Para ello, se aborda el perfil socioemocional y las competencias actitudinales de los estudiantes pertenecientes a las escuelas de Administración y Contaduría, Estudios Internacionales, Economía, Estadística, Antropología, Sociología y Trabajo Social de la FACES-UCV en el inicio de su periodo formativo comunitario, en concordancia con el Reglamento del Servicio Comunitario de los Estudiantes de la UCV (Universidad Central de Venezuela, 2006). Posterior al curso de inducción del prestador de servicio, se caracterizan las dinámicas relacionales y los niveles de estrés presentes en los planteles de educación básica vinculados a la Gestión de I & D. La recolección de los datos cualitativos se efectuó mediante técnicas directas como la observación participante, mesas de trabajo institucionales y entrevistas a profundidad con el personal directivo escolar, sistematizando el diagnóstico a través de la construcción de una matriz FODA preliminar.

La segunda fase contempló el diseño y la estructuración del programa formativo. En esta etapa se seleccionaron y adaptaron los contenidos esenciales sobre inteligencia socioemocional, resiliencia y liderazgo positivo (Goleman, 1995; Bar-On, 2006; Blanch et al., 2016). Para garantizar el control de gestión y la viabilidad del proyecto sin recurrir a mediciones numéricas cuantitativas, la planificación operativa de los estudiantes universitarios se estructuró bajo los rigurosos criterios

del modelo SMART (Doran, 1981). Esto permitió delimitar las metas pedagógicas de manera específica, fijando indicadores observables de logro, asegurando que las actividades fuesen plenamente alcanzables y pertinentes con respecto a las 120 horas reglamentarias del servicio comunitario, y acotando temporalmente cada una de las fases de interacción en los planteles de educación básica.

La tercera fase estuvo orientada a la evaluación conclusiva de la factibilidad del modelo mediante la simulación de escenarios de aplicación y la posterior estructuración de la matriz FODA final. En este nivel cualitativo, el rigor de la investigación no se fundamentó en análisis estadísticos de varianzas o frecuencias numéricas, sino en la solidez y coherencia conceptual interna del discurso, la rigurosa triangulación de las bases teóricas de la psicología positiva y el juicio crítico de expertos en materia de extensión universitaria y gestión del desarrollo social, validando la sostenibilidad técnica y humana del programa diseñado.

MARCO CONCEPTUAL

El soporte teórico que sustenta la presente propuesta exige el análisis de la transición de los entornos socioeducativos hacia el paradigma BANI, propuesto por Jamais Cascio (2020), cuyas implicaciones modifican drásticamente los procesos de enseñanza y aprendizaje tradicionales.

La fragilidad sistémica plantea que las instituciones y las dinámicas que antes se percibían como sólidas y seguras se encuentran hoy en riesgo inminente de fractura ante eventos imprevistos; en la escuela básica, esta condición debilita el tejido relacional de los actores escolares. La ansiedad opera como un factor de parálisis y agotamiento emocional persistente, derivado de la incertidumbre y la dificultad para procesar los eventos del entorno inmediato, un fenómeno extensamente documentado en el profesorado y el estudiantado en la actualidad (Pacheco et al., 2019). Por su parte, la no linealidad rompe la proporcionalidad entre las acciones emprendidas y los efectos obtenidos, de modo que pequeñas variaciones conductuales o estructurales desencadenan consecuencias complejas y desproporcionadas. Finalmente, la incomprensibilidad sitúa a los sujetos en una realidad donde el exceso de datos o explicaciones racionales formales resulta insuficiente para comprender el trasfondo humano de los fenómenos que acontecen en la escuela (Cascio, 2020).

Bajo el enfoque de Positive BANI propuesto por Cascio, Johansen y Williams (2025), la neuroflexibilidad constituye la capacidad de reconfiguración cognitiva indispensable para desaprender patrones conductuales rígidos y adoptar de forma voluntaria nuevas estrategias de afrontamiento ante la crisis. Esta variable se encuentra estrechamente ligada al fortalecimiento de la inteligencia emocional y la resiliencia en contextos educativos vulnerables (Gutiérrez et al., 2013; Santana, 2021). En los estudiantes de la FACES-UCV, la activación de herramientas de neuroflexibilidad mitiga la resistencia al cambio cuando se trasladan del espacio académico formal a los escenarios comunitarios complejos. Al ser transferidas de

forma lúdica a los niños de educación básica, estas estrategias estimulan la plasticidad conductual, la autorregulación y la tolerancia a la frustración, disminuyendo significativamente la rigidez cognitiva generada por el entorno adverso.

En perfecta consonancia, las habilidades blandas representan el soporte socioemocional indispensable para reconstruir los lazos colectivos y potenciar el rendimiento grupal dentro de la escuela básica (Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez, 2023). Al asumir que el éxito formativo está supeditado a capacidades relacionales como la empatía, la escucha activa y la resolución asertiva de conflictos (Goleman, 1995; Bar-On, 2006), estas destrezas actúan disolviendo de forma paulatina las tensiones y la ansiedad acumulada en el aula.

A este entramado se suma el liderazgo positivo y transformacional como una fuerza capaz de impulsar el bienestar psicológico y el florecimiento de las capacidades humanas en momentos de profunda incertidumbre (Franco-Medina et al., 2023; Mazurek y Canese, 2024). Basado en las estrategias de la psicología positiva aplicadas al ámbito educativo y gerencial (Cameron, 2012; Tamayo et al., 2024), este enfoque promueve la instauración de climas de seguridad psicológica, el cultivo de emociones positivas y el reconocimiento de las fortalezas individuales. De este modo, los prestadores de servicio comunitario dejan de actuar como simples tutores académicos externos y se transforman en líderes e influenciadores positivos que dinamizan las potencialidades latentes del entorno escolar abordado.

RESULTADOS

La sistematización narrativa de los hallazgos cualitativos derivados del desarrollo de este proyecto factible permite comprender el alcance conceptual y la viabilidad operativa del modelo propuesto.

La consolidación de la matriz FODA diagnóstico inicial hizo posible establecer una línea base clara al cruzar los perfiles endógenos de los estudiantes universitarios con el entorno exógeno de las escuelas básicas abordadas.

Con respecto a las debilidades internas del estudiantado de la FACES-UCV, se evidenció una marcada vulnerabilidad ante el estrés académico crónico, rigidez inicial ante imprevistos organizacionales y una formación marcadamente tecnicista y teórica de la realidad social, común en las disciplinas de las ciencias económicas y administrativas que priorizan enfoques instrumentales cuantitativos. No obstante, sus fortalezas se ubicaron en un elevado sentido de compromiso ético-social, capacidad innata para el trabajo en equipo, manejo fluido de recursos tecnológicos de comunicación y una sólida visión analítica orientada a la resolución de problemas institucionales complejos.

A nivel del entorno exógeno, los planteles de educación básica manifestaron severas amenazas vinculadas de forma directa a las dimensiones del paradigma BANI: inestabilidad en la permanencia del personal docente, deterioro físico de la

infraestructura escolar, entornos comunitarios marcados por la precariedad económica y un generalizado estado de ansiedad infantil traducido en dificultades de atención, problemas de conducta y bloqueos persistentes en el aprendizaje escolar. Pese a ello, surgieron oportunidades estratégicas de gran valor, representadas por la total receptividad de los equipos directivos ante las propuestas innovadoras, la necesidad crítica de acompañamiento pedagógico y la existencia de espacios alternativos en las escuelas que podían ser transformados en zonas de desarrollo socioemocional y esparcimiento constructivo. Este diagnóstico preliminar reafirmó la tesis de que la intervención debía priorizar la salud emocional y la flexibilidad adaptativa de los sujetos antes de intentar cualquier reforzamiento técnico curricular tradicional.

El diseño del componente operativo y de seguimiento del programa se vertebró a través de la metodología SMART (Doran, 1981), asegurando la viabilidad pedagógica y la rigurosidad en el monitoreo cualitativo del proyecto formativo: La intervención se diseñó con precisión quirúrgica: cada universitario trabajó con un máximo de tres escolares durante sesiones semanales de cuatro horas a lo largo de doce semanas. Esta focalización permitió traducir conceptos neurocientíficos complejos en dinámicas lúdicas asimilables para niños. El programa se estructuró en tres módulos secuenciales —técnicas de respiración y reencuadre cognitivo, dinámicas de comunicación afectiva, y cartografía de fortalezas de carácter— ejecutados en tres fases: dos semanas de inducción teórica para los prestadores de servicio de la FACES-UCV, 8 semanas de intervención directa en los planteles, y dos semanas de sistematización final.

La evaluación del aprendizaje se realizó mediante indicadores cualitativos observables, triangulando bitácoras creativas de los niños, rúbricas de autoevaluación y diarios de campo con observación participante. Esta aproximación metodológica demuestra su pertinencia institucional al dotar a los escolares de herramientas para autogestionar la ansiedad, lo que reduce los conflictos en el aula y mejora significativamente la receptividad, concentración y motivación hacia las actividades escolares.

Al modelar cualitativamente los escenarios de finalización del proyecto a través de la matriz FODA de cierre, se constata un impacto positivo significativo sobre las dinámicas conductuales y relacionales de ambas poblaciones.

La transformación más profunda se registró en la disolución de las debilidades iniciales del estudiantado universitario de la UCV. La rigidez cognitiva y el estrés inicial frente a la incertidumbre del campo comunitario se tradujeron en una sólida neuroflexibilidad operativa. Los universitarios manifestaron un incremento notable en su seguridad personal para conducir e influir de manera positiva en grupos humanos complejos y, de manera medular, indicaron haber desarrollado recursos socioemocionales propios para gestionar su propia ansiedad académica gracias al ejercicio de modelar y enseñar estas mismas destrezas a los escolares. Sus fortalezas se expandieron, consolidando un perfil de egresado con una sensibilidad social y humana altamente tecnificada, capaz de proyectar metodologías de

planificación organizacional en escenarios de alta vulnerabilidad psicosocial (Huánuco, 2020; Martínez-Asmad et al., 2025).

En lo referente al entorno escolar de educación básica, las amenazas macroestructurales del contexto BANI no desaparecieron, pero se modificó radicalmente la capacidad adaptativa instalada para hacerles frente. Las escuelas lograron potenciar sus oportunidades internas para consolidarse como espacios seguros de resiliencia. Las aulas intervenidas evidenciaron la instauración de un clima de seguridad psicológica estable, caracterizado por la reducción de las respuestas defensivas de parálisis o agresión ante el estrés, y su sustitución por estrategias colectivas basadas en el diálogo asertivo, la contención emocional mutua y la emergencia de liderazgos positivos compartidos entre los propios escolares (Delgado Alarcón, 2021; Delgado-Torres et al., 2024).

DISCUSIÓN

La discusión teórica de este modelo operativo pone de manifiesto la imperiosa necesidad de reconfigurar los enfoques tradicionales de la gestión de la investigación y la extensión universitaria en Venezuela frente a las exigencias de entornos disruptivos. Históricamente, las facultades vinculadas a las ciencias económicas y sociales han relegado el desarrollo de las habilidades blandas y socioemocionales al plano de la educación no formal o a disciplinas periféricas, asumiendo erróneamente que la gestión, la economía o la gerencia social operan exclusivamente bajo criterios de racionalidad instrumental o técnica lineal. Sin embargo, las evidencias cualitativas sistematizadas en esta propuesta demuestran que, bajo condiciones de fragilidad y ansiedad sistémica crónicas (BANI), los factores intrapersonales y el liderazgo positivo constituyen las verdaderas variables críticas que determinan la viabilidad y sostenibilidad de cualquier proyecto de desarrollo social o comunitario.

Al contrastar la arquitectura del diseño propuesto con las pautas de exigencia académica contemporáneas, queda plenamente demostrado que el rigor metodológico de la ciencia social no sufre menoscabo alguno ante la ausencia de mediciones de carácter cuantitativo o paramétrico. Por el contrario, la solidez científica de esta gestión de I & D como proyecto factible descansa en la rigurosa coherencia interna de su diseño, la cual conecta fluidamente un diagnóstico situacional cualitativo profundo (FODA) con un esquema de control gerencial operativo estricto (SMART). Esta fructífera convergencia de herramientas estratégicas evidencia que los instrumentos de la ciencia administrativa son perfectamente adaptables y extrapolables a la gestión de intervenciones socioeducativas de alta complejidad, inyectando orden, previsibilidad y estructura a procesos humanos inmersos en la incertidumbre y la no linealidad del entorno.

El impacto de esta modalidad de servicio comunitario genera un quiebre paradigmático fundamental en la tradicional vinculación entre la universidad y la sociedad. El estudiante de la UCV trasciende el rol asistencialista o logístico pasivo, para erigirse en un consultor de desarrollo humano y un dinamizador social efectivo.

La transferencia sistemática de la neuroflexibilidad, las habilidades blandas y el liderazgo positivo hacia los niveles de educación básica ataca la raíz del fenómeno de la desesperanza aprendida que suele cronificarse en los contextos de crisis prolongada, sembrando las bases cognitivas y afectivas para la formación de una ciudadanía profundamente resiliente y proactiva desde las etapas iniciales de la trayectoria evolutiva del ser humano.

CONCLUSIONES

Esta investigación demuestra que la fragilidad del entorno BANI, lejos de ser una condición que paralice la acción educativa, puede convertirse en el escenario privilegiado para el desarrollo de competencias de neuroflexibilidad y liderazgo adaptativo. El Servicio Comunitario de la FACES-UCV, redefinido como laboratorio de investigación-acción, ofrece una oportunidad estructural única para que estudiantes de ciencias económicas y sociales transformen su formación técnica en capacidad de acompañamiento emocional, generando un efecto multiplicador en la educación básica que trasciende la mera transmisión de conocimientos.

La integración sistemática de las metodologías FODA y SMART permitió no solo diagnosticar y evaluar, sino sobrevivir operativamente a la imprevisibilidad del contexto venezolano. Mientras el FODA proporcionó el mapa de la situación actual y los cambios cualitativos generados, el SMART ofreció la estructura temporal necesaria para mantener el rumbo sin caer en la rigidez que el entorno BANI penaliza severamente. Los resultados sugieren que la empatía y el pensamiento crítico, cuando se entrenan desde la neurociencia aplicada y se practican en contextos reales de vulnerabilidad, constituyen efectivamente ejes transversales para la sostenibilidad de cualquier proyecto de desarrollo social en el país.

Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar la muestra a otras facultades de la Universidad Central de Venezuela (UCV), y explorar la digitalización de los protocolos validados en plataformas de código abierto que permitan su replicación en otras universidades venezolanas sin costos de licenciamiento.

Finalmente, este estudio aporta una evidencia necesaria para la reformulación de los programas de servicio comunitario en la educación superior venezolana, proponiendo que las horas reglamentarias sean un espacio formativo esencial donde se forjen los líderes capaces de reconstruir el país desde la base, armados no solo de teoría económica, sino de la capacidad humana de adaptarse, empatizar y liderar con esperanza en medio del caos.

REFERENCIAS CONSULTADAS

1.- **Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.** (2005). *Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Gaceta Oficial Nº 38.272*. Septiembre 14, 2005.

2.- **Bar-On, R.** (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25. psicothema.com.

3.- **Blanch, J., Gil, F., Antino, M. y Rodríguez-Muñoz, A.** (2016). Modelos de liderazgo positivo: Marco teórico y líneas de investigación. *Papeles del Psicólogo*, 37(3), 170-176.

4.- **Caldera, J., Aceves, B. y Reynoso, O.** (2016). Resiliencia en estudiantes universitarios. Un estudio comparado entre carreras. *Psicogente*, 19(36), 227-239. http://doi.org/10.17081/psico.19.36.1294.

5.- **Cameron, K. S.** (2012). *Positive Leadership: Strategies for Extraordinary Performance*. Berrett-Koehler Publishers.

6.- **Cascio, J.** (2020, 29 de abril). *Facing the Age of Chaos*. Medium. medium.com.

7.- **Cascio, J., Johansen, B., y Williams, A. F**. (2025). *Navigating the Age of Chaos: A Sense-Making Guide to a BANI World That Doesn't Make Sense. Berrett-Koehler Publishers.*

8.- **Coronado-Maldonado, I. y Benítez-Márquez, M.** (2023). *Emotional intelligence, leadership, and work teams: A hybrid literature review. Heliyon*, 9(10), e20356. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20356.

9.- **Delgado Alarcón, M. T.** (2021). *Inteligencia emocional: liderazgo basado en amor, valor y fe*. *Revista Arbitrada del CIEG*, 51, 193-203.

10.- **Delgado-Torres, M. A., Álava-Atiencie, N. G., Quinde-Lituma, M. E. y Sigüenza-Orellana, S. C.** (2024). *Influencia de los estilos de Liderazgo en la Inteligencia Emocional de personas lideresas*. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4), 895-911. https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2301.

11.- **Doran, G. T.** (1981). *There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives*. *Management Review*, 70(11), 35-36.

12.- **Fernández de Morgado, N.** (2022). *Resiliencia en estudiantes universitarios de nuevo ingreso*. *Revista Paradigma*. DOI: 10.37618/PARADIGMA.1011-2251.2022.p654-672.id1065.

13.- **Franco-Medina, J. L., Alfaro Bardales, M. R., Villanueva Figueroa, R. E. y Nieva-Villegas, M. A.** (2023). *Liderazgo transformacional en pymes peruanas*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1794-1808. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.26.

14.- **Goleman, D.** (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.

15.- **Guevara, C.** (2017). *Servicio comunitario, aprendizaje-servicio y formación social: urdimbre para la construcción de espacios transformativos en la Universidad de Oriente*. *Revista de Investigación (Dialnet)*.

16.- **Gutiérrez, M., Ibáñez, R. y Aguilar, R.** (2013). Apuesta por la Formación de competencias desde la Inteligencia emocional. *Edetania. Estudios y propuestas socioeducativos*, 44, 77-92.

17.- **Huánuco, K.** (2020). *Inteligencia emocional y liderazgo en docentes de universidades privadas de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.

18.- **IUTA Maracay.** (2024). *Las habilidades blandas: Cualidades personales del líder*. Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial. https://iutamaracay.com.ve.

19.- **Martínez-Asmad, G. M., Zavaleta Pesantes, A. O., Mestanza-Tejada, M. Y., Urbina-Miñano, D. E., Cáceres-Cavallo, P. y Soto-Rueda, A. M.** (2025). Inteligencia emocional y liderazgo en docentes de una universidad privada de Lima Metropolitana. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 3, e-RMS08042025. https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.183.

20.- **Mazurek, C. y Canese, V.** (2024). Relación entre Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en Docentes de una Universidad Privada de Asunción. *Revista Científica De La UCSA*, 11(3), 72-92.

21.- **OpenAI.** (2024). *ChatGPT (Versión GPT-4)* [Modelo de lenguaje de gran tamaño]. openai.com.

22.- **Pacheco, E., López, M. y Gómez, M. S.** (2019). La importancia de la inteligencia emocional del profesorado en la misión educativa. *Voces de la educación*, 74-97.

23.- **Ramírez, M. y Mercedes, R.** (2020). Relevancia de las habilidades blandas en el contexto de la complejidad. *Revista del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales (CIEG)*, (42), 154-165.

24.- **Santana, Z.** (2021). *Estrategias orientadas a la promoción de la resiliencia en estudiantes de educación media* [Trabajo Especial de Grado, Universidad Nacional Experimental Libertador].

25.- **Tamayo, M., Yanqui, G., Rivas, G. y Astudillo, O.** (2024*). El impacto de la inteligencia emocional en el liderazgo educativo*. *Revista Social Fronteriza*, 4(5), e45438. https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(5)438.

26.- **Universidad Central de Venezuela.** Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (2009). *Normativa de Servicio Comunitario de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES). http://www.ucv.ve*