

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO Y
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a los últimos años, estudios en todo el mundo señalan una preocupación por las habilidades sociales en estudiantes, principalmente cuando se incorporan al entorno universitario, en el que se espera que progresivamente se desarrollen a nivel de conocimientos y de habilidades sociales que les permitan ser autónomos, expresarse en forma fluida y coherente, desenvolverse a nivel personal y grupal, organizarse y cumplir sus metas, brindar soluciones efectivas y creativas que a su vez se evidencien tanto a nivel interpersonal como intrapersonal, puesto que se están preparando para desempeñarse en entornos laborales, que cada vez se vuelven más competitivos. Según Castro Sánchez (2018: pag.71).

En la realidad universitaria observada, muchos de los estudiantes ingresantes a las distintas carreras de la universidad presentan dificultades para trabajar en equipo, les cuesta expresarse de forma fluida, no logran transmitir sus ideas de forma clara y concisa, lo que conlleva dificultades al momento de exponer en público, escaso contacto visual, baja tolerancia a la frustración, inseguridad al momento de tomar la iniciativa, dificultad para tomar decisiones y generar confianza en su entorno, Se encontró que el 48.07% se encuentra en el nivel promedio, para el nivel alto se obtuvo un 42,46%, mientras que el 9.47% se ubicó en el nivel bajo respecto a los niveles de habilidades sociales de los participantes universitarios, según. Briones, Y. (2017: pag.20).

Las habilidades sociales se desarrollan y potencian a través del proceso de maduración y de la experiencia vivencial que, a su vez, comporta un proceso de aprendizaje. De esta manera, el hecho de convivir y compartir experiencias con otras personas en situaciones distintas es una oportunidad para fijar determinadas habilidades sociales que le servirán para enfrentar diversas situaciones desafiantes, es decir, emprendedoras al mismo tiempo que se promueve el desarrollo de competencias para la vida. Calahumana. (2021)

Yucra s. (2014: pag.42) refiere que las habilidades sociales son un conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa

sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuras dificultades.

En la sociedad actual, las habilidades sociales, se definen por la forma como el individuo maneja su entorno social, académico y profesional; estas habilidades son indispensables a la hora de desplegar estrategias compensatorias frente a las demandas del medio; es frecuente que se hable de las dimensiones en relación a la habilidad, a la persona y a la situación, dando lugar a los componentes conductual, cognitivo y situacional constitutivos de las habilidades sociales (Caballo, 1993a; Guaygua & Roth, 2008: pag.106).

Anteriormente, se determinaba el rendimiento académico por el coeficiente intelectual (CI) de una persona, esto ha sido replanteado teniendo en cuenta que la calidad académica no es suficiente para garantizar el éxito al terminar los estudios. Desarrollar potencialmente habilidades sociales (HS), está directamente relacionado con el contexto, ligado a la contribución de cultivar relaciones interpersonales de calidad y a entender la riqueza que posee el capital humano, garantizando la estabilidad emocional, mental y social para lograr el éxito (Berrocal & Extremera, 2002: pag.96).

Encontramos que según las habilidades sociales y comunicativas que cada persona posee, se puede optimizar la inclusión laboral y social; estas se organizan en seis categorías: las primeras habilidades (escuchar, dar las gracias), habilidades avanzadas (pedir ayuda, participar, dar instrucciones, disculparse), habilidades relacionadas con los sentimientos (reconocer los sentimientos, interpretarlos, comprender los de los demás, resolver el miedo), habilidades alternativas a la agresión (pedir permiso, negociar, autocontrol, responder a bromas, evitar problemas), habilidades para hacer frente al estrés (formular una queja, defender a un amigo, arreglárselas cuando le dejan de lado, resolver la vergüenza), habilidades de planificación (tomar iniciativa, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, resolver problemas, tomar decisión). Estas categorías fueron consideradas para elaborar nuestra propuesta de intervención, dado

que estarían representando una variable fundamental en las personas, sobre todo en el profesional de la psicología (Goldstein & Sprafkin, 1989; Bermúdez, Álvarez & Sánchez, 2003: pag.56).

De acuerdo a la problemática y la variable de estudio, fueron realizadas varias investigaciones las cuales se detallan a continuación:

Dentro del ámbito **internacional**, Castro Sánchez, F. C. (2018). En **Perú** realizó la investigación con el fin de describir las habilidades sociales en un grupo de estudiantes de la carrera de Psicología de una Universidad Particular de "Lima - Norte". La investigación, dentro del enfoque cuantitativo correspondió a un estudio básico sustantivo, fue desarrollada bajo un diseño no experimental y transversal mediante el método descriptivo. Se empleó la Lista de Chequeo de habilidades sociales de Goldstein (1978), adaptado y validado por Ambrosio Tomás (1994-1995), para la recolección de información de los 285 participantes que constituyeron la muestra. Los datos obtenidos se analizaron y presentaron en tablas de frecuencias, procediéndose también a hacer las comparaciones en función de la edad. Se encontró que el 48.07% se encuentra en el nivel promedio, para el nivel alto se obtuvo un 42,46%, mientras que el 9.47% se ubicó en el nivel bajo respecto a los niveles de habilidades sociales de los participantes.

Cabrera (2013) En **Ecuador** realizó un estudio sobre el "Desarrollo de habilidades sociales en adolescentes", con el objetivo de identificar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en adolescentes varones de 15 a 19 años del Centro Municipal de la ciudad de Guayaquil, los instrumentos utilizados fueron la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein y el test de Asertividad de Rathus. Concluyó que el nivel de desarrollo en los adolescentes es deficiente en las primeras habilidades sociales, las habilidades relacionadas con sentimientos, alternativas a la agresión, para manejar el estrés y de planificación. Esto evidencia el nivel deficiente de desarrollo de los adolescentes varones, así como su poco nivel de asertividad.

Dentro del ámbito **nacional** en la ciudad de **Cochabamba** Tapia Choque (2020), realizó un trabajo de investigación que trata de la comparación de las habilidades sociales en estudiantes universitarios de la carrera de Tecnología Médica mención Fisioterapia y kinesiología de la Facultad de Medicina, de la Universidad Mayor de "San Simón"; comprendidos entre los 19 y 25 años de edad. Los cuales fueron seleccionados de acuerdo a las características de la investigación. La muestra estudiada está conformada de la siguiente manera: 20 estudiantes con familias estructuradas y 20 estudiantes con familias desestructuradas. Los resultados hallados fueron que en contraposición a la teoría que menciona que las habilidades sociales sufren deterioro en el momento del divorcio, se halla que las habilidades sociales no sufren alteración en el momento del divorcio, más al contrario, están mayormente manejadas las primeras habilidades sociales, las habilidades relacionadas con los sentimientos y las habilidades alternativas; estas mismas habilidades que tienen mayor uso competente en el momento del divorcio sufren alteración después de varios años de divorcio de los padres.

De igual manera Luna Calahumana, (2020) en la ciudad de **La Paz** realizó una investigación titulada "Habilidades sociales avanzadas en estudiantes de la Carrera de Psicología: Universidad Mayor de San Andrés" él trabajó es desde un enfoque cualitativo. la metodología adoptada una investigación descriptiva transversal en la que se analizó la variable habilidades sociales avanzadas. Por lo tanto, el objetivo general de la investigación se centró en identificar las habilidades sociales avanzadas que poseen las y los estudiantes de quinto año de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de "San Andrés" (UMSA). Posteriormente, se propuso un programa de habilidades sociales avanzadas las técnicas e instrumentos implementados fueron la entrevista semiestructurada, la observación, los grupos focales y la Lista de Chequeo Evaluación de Habilidades de Goldstein con las cuales los resultados obtenidos indican que fueron pocas las habilidades sociales avanzadas identificadas en los estudiantes.

Dentro del ámbito **local** en la ciudad de **Tarija**, se realizó un estudio comparativo titulado "Habilidades sociales en adolescentes que cursan el último año de colegio de barrios urbanos y periurbanos de la ciudad de Tarija" con el objetivo de conocer el desarrollo de las habilidades sociales de los alumnos que asisten regularmente a las unidades educativas. Esta investigación estaba compuesta por un 10% del total de la población la cual constituyeron 9 unidades seleccionadas al azar del total de las unidades de Tarija, mediante la utilización del muestreo probabilístico de estratificado, con una muestra final de 160 participantes. Las técnicas e instrumentos empleados fueron la escala de habilidades sociales de Goldstein con las cuales los resultados obtenido indicaban que los adolescentes, tanto del área urbana como periurbana se encontraban en un nivel medio. También se empleó la escala de asertividad, se pudo establecer que eran pocos los niños con conductas asertivas y por el contrario, la mayoría estaba compuesta por comportamientos agresivos como pasivos.

En los últimos años, se ha identificado en el entorno universitario problemas de convivencia extremadamente graves. Es importante el aumento del interés por el desarrollo de las habilidades sociales; especialmente en el ámbito universitario viene determinado, por una parte, por la indispensable función socializadora que debe ejercer la universidad para una correcta adaptación tanto de los docentes como de los estudiantes a la sociedad del futuro.

Las necesidades psicosociales de nuestro país exigen un profesional en formación que goce de adecuadas habilidades sociales que le permitan sostener vínculos sanos consigo mismo y con los demás; de esta forma, será un profesional competitivo que responde a las demandas del medio orientadas a los trabajos de intervención colectiva más que individual. De igual manera, los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho", la mayor parte del tiempo están en interacción con los otros, por lo que poseer habilidades sociales determina en gran parte la calidad de su trabajo y el rol que en la sociedad asuman como profesionales. Como en cualquier otra profesión, se necesita tener habilidades sociales, por lo que deben ser desarrolladas y

reforzadas durante todos los años que se estudia en las distintas carreras de la universidad "Autónoma Juan Misael Saracho".

La ausencia de las mismas genera que los estudiantes tengan dificultades como ser el no poder expresarse en público debido al miedo de ser juzgados, lo cual insinúa una persona insegura e incapaz de generar preguntas que ayuden a la obtención de información importante, repercutiendo un bajo rendimiento académico. Cabe mencionar que, en la actualidad, el mercado laboral cada vez se vuelve más exigente, por lo que requiere de profesionales que destaquen tanto por sus conocimientos como por sus habilidades.

Otra consecuencia de la ausencia de las habilidades sociales es el no tener indicadores de habilidades sociales con las que un estudiante sale de su carrera, lo cual afectará tanto para su vida profesional como para su vida personal. Al no tener esa información, el estudiante no sabe qué habilidades sociales debe desarrollar o qué habilidades sociales debe reforzar, y no será capaz de establecer una buena relación de empatía con su vida profesional.

Por consiguiente, a partir de lo expresado en párrafos anteriores, se plantea la pregunta científica que orientará el proceso investigativo, en los siguientes términos:

¿Cuál es el nivel de habilidades sociales que poseen los estudiantes de la Universidad de Autónoma Juan Misael Saracho de la Ciudad de Tarija durante la gestión 2023?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio, no es un tema por el cual se ha demostrado gran interés en nuestro contexto, se está trabajando con esta población para conocer las habilidades sociales en los estudiantes de las distintas carreras de la Universidad "Juan Misael Saracho" ya que se considera que es importante en su formación académica.

El motivo por el cual se desarrolla este estudio se debe a que cuando los estudiantes egresen de sus carreras muchas veces no pueden ejercer su profesión de manera óptima, tomando en cuenta la actualidad, el mercado laboral cada vez se vuelve más exigente, por lo que requiere de profesionales que destaquen tanto por sus conocimientos como por sus habilidades para relacionarse con sus pares; es decir que sean altamente competentes para desempeñar funciones propias de su carrera, planificación y desarrollo de proyectos, capacidad de empatía, flexibilidad y adaptación con su entorno, capacidad para resolver problemas efectivamente, aprender a aceptar las críticas, brindar confianza y promover valores, gestionar adecuadas relaciones laborales, entre otros. Esto permitirá a la persona adquirir puestos rentables y de alta categoría, debido a que no solo generará un alto impacto dentro de la empresa sino también a nivel de desarrollo intrapersonal.

De esta manera, es preciso mencionar que el presente trabajo tendrá los siguientes aportes:

Aporte teórico: a partir de los datos obtenidos se contribuye al enriquecimiento de conceptos y nuevas teorías respecto al nivel de habilidades sociales en los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" contribuyéndose en una base teórica conceptual para futuras investigaciones, logrando que el lector o interesado en el estudio desarrollado, obtenga mayor conocimiento sobre aquellos vacíos y dudas al respecto, implementando algunas recomendaciones e ideas para contribuir con la amplitud del tema.

Aporte práctico: los resultados y análisis obtenidos sirven como base de datos para la Universidad a las que pertenecen los Estudiantes, pudiendo en el futuro incorporar talleres que ayuden al desarrollo de estas habilidades sociales, necesarias en la formación de la educación superior.

Aporte social: Considerando que la temática a abordar es actual y de bastante importancia, permite ser un referente para formular en el futuro proyectos de investigación desde la Psicología, así como la revisión y consolidación de modelos teóricos que faciliten abordar esta temática, desde la prevención, promoción e intervención. Además, los resultados del estudio, son de utilidad para las autoridades universitarias, dado que les provee un diagnóstico objetivo en base al cual se puedan generar estrategias, programas y/o talleres en beneficio de la población, potenciando el desarrollo de habilidades sociales, de modo que se estimule el desarrollo integral de los adolescentes, que permitan afrontar con éxito la vida profesional y situaciones en el ámbito social, y familiar. El desarrollo de habilidades sociales es importante dado que orientarán la conducta del individuo a lo largo de su vida, ya que están enfocadas en fortalecer el perfil del egresado para un mejor ejercicio profesional.

CAPÍTULO II
DISEÑO TEÓRICO

2.1 PREGUNTA PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de habilidades sociales que poseen los estudiantes de la universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" de la ciudad de Tarija durante la gestión 2023?

2.2 OBJETIVO GENERAL

- ❖ Determinar el nivel de las habilidades sociales que poseen los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" en la gestión 2023.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Identificar el nivel de las primeras habilidades sociales.
- ❖ Determinar el nivel de habilidades sociales avanzadas.
- ❖ Establecer el nivel de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos.
- ❖ Determinar el nivel de habilidades alternativas a la agresión.
- ❖ Evaluar el nivel de habilidades para hacer frente al estrés.
- ❖ Establecer el nivel de habilidades de planificación.

2.4 HIPÓTESIS

- ❖ Los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" de la ciudad de Tarija, gestión 2023, presentan un nivel bajo en todas las habilidades sociales.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Escala
Habilidades sociales	Las habilidades sociales son un conjunto de conductas necesarias que permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria.	Grupo 1: Primeras habilidades sociales	1. Escuchar.	Excelente nivel
			2. Iniciar una conversación.	205 +
			3. Mantener una conversación.	Alto nivel 157 a 204
			4. Formular una pregunta.	Normal nivel 78 a 156
			5. Dar las gracias	Bajo nivel 26 a 77
			6. Presentarse.	Deficiente nivel
			7. Presentar a otras personas.	0 a 25
			8. Hacer un cumplido.	Excelente nivel
			9. Pedir ayuda	205 +
			10. Participar.	Alto nivel 157 a 204
		Grupo 2: Habilidades sociales avanzadas	11. Dar instrucciones.	Normal nivel
			12. Seguir instrucciones.	78 a 156
			13. Disculparse.	Bajo nivel 26 a 77
			14. Convencer a los demás.	Deficiente nivel 0 a 25

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
Habilidades sociales	Las habilidades sociales son un conjunto de conductas necesarias que permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria.	Grupo 3: Habilidades relacionadas con los sentimientos.	15. Conocer los propios sentimientos.	Excelente nivel 205 +
			16. Expresar los sentimientos.	Alto nivel 157 a 204
			17. Comprender los sentimientos de los demás.	Normal nivel 78 a 156
			18. Enfrentarse con el enfado de otro.	Bajo nivel 26 a 77
			19. Expresar afecto.	Deficiente nivel 0 a 25
			20. Resolver el miedo.	
			21. Autorrecompensarse.	
			22. Pedir permiso.	
			23. Compartir algo.	
			24. Ayudar a los demás.	Excelente nivel 205 +
			25. Negociar.	Alto nivel 157 a 204
			26. Emplear el autocontrol.	Normal nivel 78 a 156
			27. Defender los propios derechos.	Bajo nivel 26 a 77
			28. Responder a las bromas.	Deficiente nivel 0 a 25
			29. Evitar los problemas con los demás.	
		30. No entrar en peleas.		

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
Habilidades sociales	Las habilidades sociales son un conjunto de conductas necesarias que permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria.	Grupo 5: Habilidades para hacer frente al estrés.	31. Formular una queja. 32. Responder a una queja. 33. Demostrar deportividad después de un juego. 34. Resolver la vergüenza. 35. Arreglárselas cuando le dejan de lado. 36. Defender a un amigo. 37. Responder a la persuasión. 38. Responder al fracaso. 39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios. 40. Responder a una acusación. 41. Prepararse para una conversación difícil. 42. Hacer frente a las presiones del grupo.	Excelente nivel 205 + Alto nivel 157 a 204 Normal nivel 78 a 156 Bajo nivel 26 a 77 Deficiente nivel 0 a 25
		Grupo 6: Habilidades de planificación	43. Tomar iniciativas. 44. Discernir sobre la causa de un problema. 45. Establecer un objetivo. 46. Determinar las propias habilidades. 47. Recoger información. 48. Resolver los problemas según su importancia. 49. Tomar una decisión. 50. Concentrarse en una tarea.	Excelente nivel 205 + Alto nivel 157 a 204 Normal nivel 78 a 156 Bajo nivel 26 a 77 Deficiente nivel 0 a 25

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

Tomando en cuenta la importancia que tiene la recopilación bibliográfica para la comprensión del problema y para el análisis de los resultados, en el presente capítulo se presenta la revisión bibliográfica correspondiente a las habilidades sociales. Se refleja el sustento teórico del trabajo de investigación, pues contiene las definiciones conceptuales para una mejor comprensión del objeto de estudio.

3.1. HABILIDADES SOCIALES

Vicente Caballo (1986: pag.120) (como se citó en Ortega,)2019 argumentó que la palabra “habilidad” en su sentido general indica que es “capacidad y disposición para algo”, es decir, se refiere al hecho de que una persona tiene la habilidad para realizar determinada acción, en este caso, un comportamiento. El término social se refiere a las acciones de una persona hacia los demás y de los demás hacia uno mismo. Cuando hablamos de habilidades sociales, indicamos que la persona puede realizar una conducta de intercambio con un resultado favorable. De acuerdo con esta premisa, el término habilidades sociales puede entenderse como destreza y habilidad para relacionarse con las demás personas. (p1)

Así también, el termino de habilidades sociales tiene diversas connotaciones y esta investigación ha considerado como principal teórico a Goldstein (1980), quien señaló que las habilidades sociales se manifiestan en la forma en como nos comportamos, lo que decimos y sentimos cuando estamos con lo demás.

Caballo (2007: pag.140) en esta línea, consideró a las habilidades sociales como “el conjunto de conductas socialmente aceptables en contexto donde se relacionan con los demás con el fin de expresar sus sentimientos, deseos, opiniones o respetando a las demás personas” (p.274)

Johnson y Johnson (1997) (como se citó en Pino, 2018) manifiestan que las habilidades sociales: Son aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento del

ambiente, entendidas de esta manera, las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos de un individuo. (p.15)

Según Goldstein, las habilidades sociales implican que las personas adquieran y dominen los componentes conductuales que componen las habilidades sociales; exhibiéndolos en la secuencia correcta sin necesidad de supervisión, que sean capaces de reproducir habilidades sociales en momentos y ambientes diferentes en forma espontánea.

De esta forma, además, Arellano (2012: pag.70) se refirió a las habilidades sociales mencionando que son situaciones concretas, debido a que ni una conducta en sí misma es o no socialmente habilidosa, sino que es dependiente del entorno, del caso, de sus normas y los individuos con las que se interactúa, del género, edad y sentimientos. Para que un comportamiento sea socialmente hábil se necesita que el individuo tenga motivación o metas sociales; además de capacidad para notar la información elemental del entorno o situación en la que está y la percepción de indicadores verbales- no verbales. Asimismo, se debería actuar poniendo en acción secuencias correctamente ordenadas de conductas verbales y no verbales apropiadas.

Por otro lado, Carrera (como se citó en Figueroa, 2017) describió a las habilidades sociales como “el conjunto de competencias y capacidades que nos permite como personas interrelacionarnos con los demás para que así poder elevar nuestra propia autoestima y también ser asertivos” (p.33). Asimismo, refirió que en nuestro desarrollo de habilidades sociales se podría incluir los propios objetivos y metas, dado que las habilidades sociales ayudan a las personas para ser asertivas, eficaces, efectivas y aceptadas.

Asimismo, Anaya (como se citó en Pérez, 2000) considera la habilidad social como: “la capacidad de actuar coherentemente con el rol que los demás esperan de uno” (p.25). De igual manera, Alberti y Emmons consideran la habilidad social como “la conducta que permite a una persona actuar según sus intereses más importantes,

defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los demás” (Ídem).

3.2 ANTECEDENTES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Los orígenes del constructo de las habilidades sociales se le atribuyen a Salter (1949), uno de los padres de la terapia de conducta. Posteriormente, Wolpe (1958) fue quien utilizó por vez primera el término "conducta asertiva", el cual más tarde pasaría a ser sinónimo de habilidades sociales. Wolpe señalaba que el término asertivo se refería no sólo a la conducta más o menos agresiva, sino también a la expresión externa de sentimientos de amistad, cariño y otros distintos de la ansiedad. No obstante, se centró en la expresión de sentimientos negativos como la expresión de molestia o enfado. (op. cit., p.19).

Más tarde, Lazarus (1966) incluiría el entrenamiento asertivo como una técnica de terapia de conducta para su empleo en la práctica clínica. Aunque Lazarus, luego, (1971) propuso la denominación de "libertad emocional", se impuso la expresión de "habilidades sociales"; no obstante, todas las expresiones empleadas tenían como elemento común las mismas categorías conductuales que eran objeto de entrenamiento (Ídem).

Estos fueron los comienzos de la investigación en habilidades sociales provenientes del campo de la terapia de conducta. Estos primeros inicios del entrenamiento en habilidades sociales han sido ignorados durante mucho tiempo y normalmente no son reconocidos como tempranos antecedentes del movimiento de las habilidades sociales. Ninguno de estos términos llegó a consolidarse y a utilizarse de manera generalizada. Es a mediados de los años 70 cuando el término de "habilidades sociales" empezó a tomar fuerza a sustituir al término de "conducta asertiva", aunque durante bastante tiempo se utilizaron de manera intercambiable ambos términos. Un tercer término, el de "terapia de aprendizaje estructurado", también es considerado como equivalente a los anteriores, pero no se incide más sobre él porque únicamente es utilizado por Goldstein y otros (1976, 1985, 1989) (p.21).

3.3 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Existen una serie de características relevantes en la conceptualización de las habilidades sociales, según Monjas (2002: pag.44) (como se citó en Álvarez,2014):

a) Las habilidades sociales son conductas adquiridas principalmente a través del aprendizaje. A lo largo del proceso de socialización “natural” en la familia, la escuela y la comunidad, se van aprendiendo las habilidades y conductas que permiten interactuar efectiva y satisfactoriamente con los demás.

b) Las habilidades sociales están formadas por componentes motores y manifiestos (por ejemplo, conducta verbal), emocionales y afectivos (por ejemplo, ansiedad o alegría) y cognitivos (por ejemplo, percepción social, atribuciones, auto-lenguaje).

c) Las habilidades sociales son respuestas específicas a situaciones específicas. La efectividad de la conducta social depende del contexto de interacción y de los parámetros de la situación específica. Por ello, es necesario adecuar la conducta a los objetivos perseguidos y a las características de la situación, alejándonos del uso de patrones de conducta repetitivos y estereotipados.

d) Las habilidades sociales se ponen en juego siempre en contextos interpersonales; son conductas que se dan siempre en relación a otra/s persona/s. La interacción social es bidireccional, interdependiente y recíproca y requiere el comportamiento interrelacionado de dos o más individuos.

3.4 TÉRMINOS ASOCIADOS AL DE HABILIDADES SOCIALES

Del mismo modo que existen numerosas definiciones sobre las habilidades sociales, también hay múltiples términos para denominarlas. De este modo, existe gran heterogeneidad de conceptos en torno a las habilidades sociales.

A través de la historia, hubo confusiones sobre las habilidades sociales a causa de la poca claridad en los conceptos que se utilizaban y por el uso de distintos términos, empleados como sinónimos, por diferentes autores. Así pues, existen autores que emplean indistintamente términos para las habilidades sociales como competencia social, asertividad y comportamiento adaptativo. Por ello, se considera

necesario aclarar y diferenciar algunos términos frecuentemente considerados como sinónimos de las habilidades sociales.

3.4.1. Competencia social

El modelo denominado de Competencia Social desarrollado por Argyle y Kendon (1967) se ha tomado como referencia en el ámbito de la terapia de conducta. A pesar de la larga tradición en el estudio psicológico de la adaptación humana del concepto de competencia social, carecemos todavía de una teoría unificada y coherente del término (como se citó en Pérez, 2000).

Así mismo, la competencia social es una adecuación de la ejecución total de una persona a una tarea concreta. McFall (1982) puso énfasis en la adecuación de las conductas sociales a un determinado contexto social. Implica juicios de valor y éstos son distintos de unos contextos culturales a otros, ya que cada contexto tiene unas normas y valores. La competencia social es el impacto de los comportamientos específicos sobre los agentes sociales del entorno (Ibidem).

González, Iriarte y López (2004: pag.130), A medida que las habilidades sociales son conductas observables, las competencias sociales integran conductas no observables, o sea, son las capacidades que permiten dictaminar en qué instante se muestra definida conducta social. Estos autores definieron las competencias sociales como: La capacidad que tiene el individuo de percibir e interpretar la situación social y las características del contexto en el que se encuentra, y utilizar sus recursos personales y estrategias para conseguir participar y contribuir de forma satisfactoria en las relaciones con los demás, favoreciendo la aceptación e inclusión en las redes sociales. (ibídem).

Además, Del Prette y Del Prette (2002: pag.60) sugieren que una de las diferencias entre competencia y habilidad social es que la primera es en sentido evaluativo (auto evaluativo o evaluada por otros) y la habilidad social es con sentido descriptivo.

Según Fernández Ballesteros (1994) refiere que los individuos socialmente competentes son capaces de encarar exitosamente a las solicitudes de la vida diaria y aceptar la responsabilidad de su propio confort y, en cierta medida, del de sus allegados. (p.36)

3.4.2 Asertividad

Es una manera de expresión consciente, congruente, clara, directa y balanceada, cuya finalidad es comunicar nuestras propias ideas y sentimientos o proteger nuestros propios legítimos derechos sin el fin de herir, actuando a partir de un estado interior de autoconfianza, en vez de la emocionalidad limitante tradicional de la ansiedad, la culpa o la furia (Díaz, 2011).

El término asertividad dominó, dentro de la literatura conductual, durante aproximadamente dos décadas (1958-1978). Sin embargo, debido primordialmente a una extensión famosa incontrolada y a una falta de clarificación del criterio, el constructor de asertividad ha sido muchas veces confundido con el de agresividad. Además de la confusión entre los dos términos, asertividad se asociaba a menudo, a nivel popular, con el atrevimiento social.

De esta manera, a finales de los años 70 se va abandonando progresivamente el término asertividad, sustituyéndolo por otro considerado más apropiado como el de habilidades sociales (Pérez, 2000).

Caballo (2007: pag.155) se refirió a la definición de asertividad como un complemento de las capacidades sociales del individuo, debido a que se debe tener como una característica el comportamiento; ejemplificando, el relacionamiento satisfactorio con los individuos va a poder ser un complemento del propio comportamiento, así como las expresiones de sentimientos y protección de los derechos particulares. O sea, una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, sugiere resoluciones factibles sin rabia, está segura de sí misma y frena pacíficamente a los individuos que le atacan verbalmente.

3.4.3 Comportamiento adaptativo

Retomando a Pérez, desde el punto de vista darwinista, proporcionado por la biología, se entiende el comportamiento adaptativo como toda respuesta del organismo dirigida hacia el ambiente con el objeto de adecuarse a las condiciones de éste y aumentar, por tanto, las posibilidades de supervivencia (Darwin, 1859). Desde una perspectiva más psicológica y social, el comportamiento adaptativo sólo tiene sentido en relación con las demandas del sistema particular al cual pertenece la persona, de manera que el dinamismo entre el ambiente y los aspectos psicológicos de la persona le confieren un papel constructivista en el proceso de adaptación.

La conducta adaptativa es otro término que se ha utilizado para referirse a las habilidades que requiere un niño o joven y así desenvolverse de forma autónoma en el ámbito social. Las competencias básicas de este hábito son las relacionadas con la soberanía personal (vestimenta, alimentación, etc.), utilizadas para trabajar en sociedad (realizar negociaciones, utilizar medios de transporte). comunicación general, visitas al mercado, etc.), habilidades profesionales y comunicación personal o habilidades sociales. (Ibidem).

3.5 COMPONENTES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Volviendo a Caballo, de igual importancia, los componentes de las habilidades sociales como el aprendizaje también incluyen comportamientos, ya sean verbales o no verbales. La habilidad, por otro lado, es todo comportamiento social, así como cualquier ejercicio de una habilidad social; Aunque las personas se ven afectadas por su entorno lo que afecta a sus vidas.

Pérez indicó que los efectos metodológicos y didácticos son la categorización, que más se ajusta a las necesidades constituidas por los siguientes componentes.

Componentes motores

Pérez dijo que “Estas son las habilidades para iniciar la interacción social y la conversación, las habilidades para cooperar y compartir, las habilidades relacionadas con las emociones y los sentimientos y las habilidades para ser asertivo.” (p.56).

Componente cognitivo

Mischel (como se citó en Pérez, 2000: pag.39), Sugirió que los procesos cognitivos, en las interacciones de una persona con el entorno, deberían discutirse en términos de habilidades cognitivas, estrategias de codificación y estructura personal, expectativas y valores subjetivos de un sistema. (p.56).

Componentes afectivo-emocionales

Pérez, al respecto, apuntó “es el mundo de sentimientos y emociones que la persona pone en juego cuando ha de enfrentarse a determinadas situaciones interpersonales” (p.59).

Según Galarza (2012) dentro de las habilidades sociales están dos componentes:

Los componentes no verbales

Hacen referencia al lenguaje corporal, a lo que no decimos, a cómo nos mostramos cuando interactuamos con el otro.

1. El contacto ocular: La mirada directa a los ojos de la otra persona le garantiza que se le está escuchando, que les estamos prestando atención, además es necesario en el desarrollo de un aprendizaje eficaz.

2. La distancia interpersonal: La separación de dos o más personas al interactuar es lo que hace posible o difícil una comunicación cómoda.

3. El exceso de contacto físico: El contacto físico es necesario y útil en la comunicación cuando las relaciones existentes lo permiten. Entonces, conocer a la otra persona o situación en la que se encuentra requiere dicha actuación; Pero nuestra cultura es bastante capaz de mostrar contacto físico en las relaciones sociales, y la gente no está acostumbrada a sentirse incómoda y confundida.

4. La expresión facial: las expresiones faciales son clave en las relaciones sociales donde prevalecen los sentimientos y las emociones.

5. La postura del cuerpo: según depende si adoptamos una postura erguida o cómoda, los residentes sabrán si les interesa lo que se está diciendo, ya que permite u obstaculiza el respeto de las reglas y cualquier otra forma de aprendizaje, cualquier otra forma de aprendizaje.

6. Otras conductas no verbales se relacionan con los gestos y movimientos de brazos y piernas, sin embargo, estos aspectos han recibido menos atención en la población con discapacidad.

Los componentes verbales

Hacen referencia al volumen, tono, timbre, fluidez, tiempo de conversación, entonación, claridad y velocidad, así como el contenido del mensaje. Todos hemos experimentado la incomodidad de hablar con alguien que siempre está iniciando una conversación, que habla demasiado rápido o demasiado lento, que gira mil veces para decir algo o que habla demasiado alto. Además de lo que decimos, también importa la forma en que lo decimos.

3.6 ELEMENTOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES

De acuerdo con Goleman (1999: pag.140), las habilidades sociales abarcan siete elementos: comunicación, influencia, liderazgo, canalización del cambio, resolución de conflictos, colaboración y cooperación y habilidades para el trabajo en equipo.

a) La comunicación

Las personas con estas habilidades saben cómo enviar y recibir mensajes, captar señales emocionales y escuchar sus mensajes, y lidiar con problemas difíciles de frente; Saben escuchar y buscar el entendimiento mutuo y no tienen problemas para compartir la información que tienen; fomentan la comunicación honesta y siempre están atentos a buenas y malas noticias.

b) La capacidad de influencia

Personas con estas habilidades: Son muy persuasivas, utilizan estrategias indirectas para obtener el consenso y el apoyo de los demás, y utilizan argumentos muy específicos para persuadir a los demás.

c) El liderazgo

Las personas con estas habilidades muestran entusiasmo y las motivan por visiones y objetivos comunes, si es necesario, saben tomar decisiones independientemente de su situación, pueden orientar las acciones de los demás y dar ejemplo.

d) La canalización del cambio

Las personas con estas habilidades entienden la necesidad de cambiar y traspasan los límites, desafían lo que está arraigado, promueven el cambio, involucran exitosamente a otros en ese cambio y dan forma al cambio para otros.

e) La resolución de conflictos

Las personas con estas habilidades: lidean con personas difíciles y situaciones estresantes de manera diplomática y con tacto, aprender sobre conflictos potenciales, mediar en desacuerdos y calmar tensiones, y encontrar formas de lograr soluciones que satisfagan a todos los involucrados.

f) La colaboración y cooperación

Es la capacidad para trabajar con los demás en forma cooperativa y colaborativa en función de alcanzar los objetivos compartidos.

g) Las habilidades de equipo

Personas dotadas con esta habilidad: pueden desarrollar cualidades grupales como respeto, voluntad y cooperación, generar participación y entusiasmo, mejorar la identificación e interés del grupo, expresar la reputación y compartir los valores del grupo.

3.7 CLASIFICACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Existen diversas clasificaciones de habilidades sociales, tomando en consideración varios criterios poseen semejanzas que se correlacionan entre sí.

3.7.1 Habilidades sociales según Goldstein (1980)

Goldstein (1980) propone un listado de habilidades sociales:

3.7.1.1. Primeras habilidades sociales.

Las habilidades sociales básicas consisten en escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentar a otras personas, hacer un cumplido. Saber escuchar es una habilidad básica, escuchar con comprensión y cuidado, saber lo que la otra persona trata de comunicarnos y transmitir que hemos recibido su mensaje. Las cuales son descritas de acuerdo de la siguiente manera:

❖ Escuchar

Para Cristina (2015: pag.13): escuchar es estar muy atento a las necesidades y emociones que la otra parte intenta transmitirnos, es mostrar atención plena, manifestando un interés genuino, procurando reconocer todos los detalles que nuestro interlocutor expresa, no sólo a través de sus palabras, sino de sus gestos, mirada, tono de voz y desde su cosmovisión o mundo interior. (p.5)

Según Jaime (2012: pag.17): la escucha es una habilidad social que también debe ser enseñada en la escuela, debido a que la sociedad actual demanda escuchas activos capaces de comprender lo que el otro está diciendo al momento de interactuar e intercambiar ideas y opiniones con su interlocutor. (p.139)

❖ Iniciar una conversación

Francia (2021: pag.39) indica que “muchas personas tienen miedo de iniciar una conversación porque no quieren sentirse avergonzados y temen ser juzgados y rechazados” (p.3).

Por el contrario, Ada Funes (2021: pag.22) puntualiza: antes de comenzar una conversación lo mejor es relajarse y tomarse las cosas con calma. Procurar que todo salga muy natural y tener en cuenta que es normal que tengas dudas y miedo a un rechazo, sobre todo si no conoces a la otra persona. Mostrarse tranquilo, cortés y lo más seguro que puedas. (p.3)

❖ Mantener una conversación

Flores (2021: pag.30) indicó “para mantener una conversación interesante con cualquier persona, deben ser auténticos y no pensar en agradar a todos a como dé lugar” (párr. 8). Por el contrario, Navarro (2015) refiere que “deben recordar que no tienen por qué mantener viva la conversación a cualquier coste. La responsabilidad es intentarlo, pero habrá ocasiones en que la otra persona sencillamente no tendrá ganas de hablar con nadie” (p60).

❖ Dar las gracias

Para Samsó (2014: pag.45): hay una palabra que siempre es bien recibida por todos, y es: Gracias. Todas nuestras comunicaciones con otras personas deberían terminar con ella (p.16). Al mismo tiempo Carmen (2020) refiere que “dar las gracias son muestras de que sabemos reconocer en los demás aquello que nos dan sin estar obligados a ello. (p.3)

❖ Presentarse

Según Jarrett (2017: pag.24): para muchos de nosotros, conocer a gente nueva es divertido. Sin embargo, te resulta difícil conocer a alguien nuevo. Puedes ponerte tenso e incómodo al hablar con gente nueva. Independientemente de cómo te sientes

acerca de conocer nuevas personas, puedes cosechar muchos beneficios de empujarte a ti mismo para aumentar tu círculo de amigos y conocidos. (p.1)

De acuerdo con Soria (2019: pag.20): conocer nuevos amigos hace que enriquezcas tu forma de expresarte, pues cuando hablamos con personas que ya conocemos tenemos muy asumido qué expresiones y qué temas podemos tocar, y todo es fácil. Pero cuando hablamos con una persona que no conocemos se abre en nuestra mente la duda permanente de si nos estaremos haciéndonos entender lo suficiente, y a la vez hacemos un esfuerzo por entender al otro. (p.6)

❖ Hacer un cumplido

Whelan (2020) refiere que “las personas tienen problemas al hacer y aceptar los cumplidos por varias razones algunas veces, está asociado con la ansiedad social. También puede ser causado por sentimientos de baja autoestima” (p.3).

En tanto, Tomas (2021: pag.25) indicó que los “cumplidos son aquellos halagos que muestran una opinión positiva hacia una persona porque ha hecho algo que está muy bien” (p.1)

3.7.1.2 Habilidades sociales avanzadas

Las habilidades sociales avanzadas se desarrollan después de las primeras habilidades y ayudan a la persona a desenvolverse de manera adecuada en la sociedad. (Contreras, 2019: pag.15). Están integradas por la habilidad para pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás. Son descritas de la siguiente manera:

❖ Participar

Considerando nuevamente a Susan (2018), esta investigadora refiere que “muchos estudiantes no tienen ganas de participar en clase, porque son tímidos o temen ser juzgados y criticados” (p.2).

Para Borrego (2016: pag.49): La dificultad para relacionarse se atribuye a la timidez, ya que se percibe un sentimiento de vergüenza en el momento de expresarse

o de interactuar con el resto y conduce a la humillación” (p.3). De acuerdo con Alexander, Fiona y Sam (2017), “las personas que hacen nuevas conexiones con grupos sociales tienen un mayor bienestar durante la transición a la universidad y tienen menos probabilidades de desarrollar una depresión. (p.7)

❖ Dar instrucciones

Shelley Frost (2018; pag.36), al respecto señaló: Aprender a seguir instrucciones es una habilidad que resulta útil en muchas áreas. Los niños y adolescentes necesitan la práctica para seguir instrucciones que los ayude a sobresalir en la escuela ya que malentender instrucciones o no seguirlas puede causar que fallen en los exámenes o en sus tareas escolares. (p.7)

Concha Wenger (2014: pag.36) dijo: “dar instrucciones hay que transmitir todo lo que se tiene que decir de la manera más concisa y clara posible, también se debe ejemplificar y aportar modelos que faciliten la realización de la tarea” (p.3). Para muchos estudiantes es más fácil entender qué se les pide cuando lo pueden ver en un ejemplo claro.

❖ Seguir instrucciones

Para Manfredi, Patrucco, Iulianella y Aliverti (2021: pag.17): Cumplir las normas permite ser precisos en lo que realizamos en nuestra vida cotidiana y nos permite, de alguna manera alcanzar el éxito, en cualquier actividad o tarea que emprendamos”. Bermúdez (2016) refiere que “es importante seguir instrucciones para tener un mejor aprendizaje. Escuchar, leer y comprender nos ayuda a recoger información necesaria para cumplir metas. Las instrucciones son guías que nos brindan la información sobre cómo lograr nuestras metas. (p.7)

❖ Convencer a los demás

De acuerdo con Fernández (2015: pag.29): La relevancia de esta habilidad en el plano interpersonal no es nada desestimable. Saber convencer ahorra importantes discusiones y malentendidos, aumentando de esta manera la cantidad y la calidad de

las relaciones sociales. Las personas se sienten más comprometidas con las decisiones tomadas que con las impuestas. (p.4)

3.7.1.3 Habilidades relacionadas con los sentimientos

Estas habilidades implican la expresión directa de los propios sentimientos y derechos personales, sin negar los derechos de los demás. En este grupo, el adolescente se destaca porque puede influir en los demás, es emocionalmente estable, conoce sus debilidades y fortalezas y expresa sus sentimientos como el conocer los propios sentimientos, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado de otro, expresar afecto, resolver el miedo, autorrecompensarse; las cuales son descritas de la siguiente manera:

❖ Conocer los propios sentimientos

Velásquez (2019) refiere: reflexionar sobre las emociones es de suma importancia, ya que nos permite manejar mejor nuestro estado emocional, nos ayuda a ser menos reactivos, a imprimir intensidades adecuadas a la emoción y por ende a la expresión de la misma, favorece la interacción con el otro no solo desde el punto de vista de la dinámica relacional, sino desde la adopción de posturas alternativas para solucionar. (ibídem)

Rodríguez (2012: pag.44) señaló: muchas veces se piensa que el sentir diversas emociones como el enojo, el miedo y la tristeza es malo y esto ha hecho que las personas se guarden estas emociones hasta llegar a momentos en que no aguantan más y explotan todo lo que han guardado, teniendo consecuencias para la propia persona como para otras personas que están a su alrededor. Por lo cual es de suma importancia que cada persona pueda manejar sus emociones. (p40)

❖ Expresar los sentimientos

Molina (2020: pag.50) al respecto indicó: expresar nuestros sentimientos y emociones se puede volver una tarea bastante complicada sobre todo cuando nunca hemos estado acostumbrados a decirlo. Uno de los motivos principales por el cual a

muchas personas les cuesta expresar lo que sienten es porque temen ser rechazadas. (p.1)

Por su parte, Glover (2018: pag.39) apuntó: las personas que tienen una autoestima baja, tienden a dejar de expresar sus sentimientos y emociones a otros, ya que tienen la creencia de que no son tan importantes y que lo que piensan y sienten los demás está en primer lugar. (p.5)

❖ Comprender los sentimientos de los demás

De acuerdo con Palanca (2017: pag.45) “la capacidad de entender a los demás puede darnos muchas pistas sobre las personas, además de aprender a tratarlas, mejorar nuestras relaciones y saber qué podemos esperar o conseguir de cada una de ellas” (p.3). Por el contrario, Iborra (2020) explicó que “comprender a los demás conlleva una tarea que facilita los procesos de socialización, mejorando las posibilidades de supervivencia de los individuos en diferentes contextos a través de la ayuda mutua” (p.1)

❖ Enfrentarse con el enfado de otro

Según Maya (2009): nos cruzamos con muchas personas enojadas en nuestras vidas cotidianas, estas son personas que podrían no ser capaces de controlar sus sentimientos y reacciones. Lamentablemente desahogan su enojo con otras personas. Comunicarse con una persona enojada requiere que permanezca calmado y paciente. (p.1)

Considerando nuevamente a Teresa (2014), la autora indicó: A las personas que se enojan se les debe escuchar atentamente y hacer movimientos de afirmación con la cabeza, no para darle la razón sino para indicar que le escucha y no contestarles con el mismo grado de furia con la que nos hablan. (p.7)

❖ Expresar afecto

Rolando (2021) indicó: cuando una persona siente afecto por otra lo puede expresar de muchas maneras: con manifestaciones de cariño, ternura o afectividad,

con palabras o con hechos, aprecio y cordialidad, pero adicionalmente es porque la otra u otras personas también han demostrado ese sentimiento para con aquella que siente afecto, es allí donde nacen esos sentimientos de amistad, valoración y apego entre estas personas. (p.10)

Por otra parte, Martínez (2021: pag.50) sugirió: dar afecto es algo que requiere esfuerzo. Cuidar, ayudar, comprender, a otra persona no puede realizarse sin esfuerzo; aunque en ocasiones, no nos percatemos de ello. Pero, en la mayoría de los casos, todos experimentamos el esfuerzo más o menos intenso que realizamos para proporcionar bienestar al otro. (p.5)

❖ Resolver el miedo

Nuevamente Borja, señaló: la adolescencia se caracteriza por ser una etapa en la que el joven busca respuestas que le ayuden a descubrirse a sí mismo. Es decir, el joven experimenta una preocupación excesiva por ser incluido a grupos formados por individuos de su edad. No obstante, si no lo logra, esto provocará temor y miedo. (p.8)

En tanto, Morín (2014) estableció: muchos adolescentes se sienten ansiosos al pensar cómo será su vida una vez que terminen el bachillerato. Ese sentimiento suele ser más intenso en los que han tenido problemas académicos o de socialización en la escuela. Los numerosos contratiempos y desafíos que han experimentado les puede crear más temores acerca del futuro. Sin embargo, los adolescentes no suelen querer hablar de sus emociones, especialmente con sus padres. (p.1)

Rodríguez (2014) especificó que con frecuencia se dice que los hombres son menos emocionales que las mujeres, esto no quiere decir que sientan menos ni tampoco que sean incapaces de mostrar sus sentimientos. En esencia su nivel emocional es similar, no obstante, la apertura de externar lo que sienten es lo que al final hace la diferencia. Los científicos concluyeron que los varones inhiben la expresión de sus emociones, en tanto las mujeres tenían más apertura al externar sus sentimientos. En el caso anterior se considera que los sentimientos de tristeza,

empatía, compasión, y sufrimiento, no son tan viriles, por eso se les “educa” o entrena desde niños a no manifestarlos. (p.1)

3.7.1.4 Habilidades alternativas a la agresión

Las habilidades sociales alternativas a la agresión o negociación son aquellas que nos permiten evitar el conflicto o gestionarlo de manera adecuada. Consisten en la capacidad para resolver los problemas dentro de las relaciones interpersonales sin utilizar la agresividad o la violencia. (Salvador, 2020). Estas son pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, emplear el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas.

Ramos (2018: pag.35) en relación a esto explicó: La agresividad es una fuerza natural del ser humano ante las amenazas y peligros, pero es un mecanismo de defensa que requiere el aprender a dominarla y canalizarla para que no perjudique a la propia persona ni al entorno, así mismo es necesario desarrollar habilidades sociales, las cuales se refieren a cualidades, destrezas que puede cultivar un individuo para lograr desenvolverse socialmente según las circunstancias a las que se enfrente, y son muy necesarias para propiciar una buena interacción y adaptación a las realidades. (p29)

Las cuales son descritas de acuerdo de la siguiente manera:

❖ Compartir algo

Según Ruiz (2019: pag.28) “compartir nos hace más humanos, ya que nos permite preocuparnos por el otro y no solo por uno mismo” (p.4).

En este sentido, Roldan (2020) argumentó: compartir es algo esencial para poder vivir y desarrollarse en sociedad, de este modo además de crecer como persona se crean vínculos más fuertes y duraderos con los demás, ya que compartir es el acto de dar, sin esperar nada a cambio. (p.5)

❖ Ayudar a los demás

Para Hernández (2018: pag.24): ofrecer ayuda a personas necesitadas es sinónimo de solidaridad, es dar ese apoyo incondicional ante cualquier circunstancia, es estar atento ante las diferentes dificultades o dolencias ajenas sin esperar nada a cambio, únicamente con el deseo de ayudar y resguardar la integridad de la persona. (p.1)

En la opinión de Sanz (2020: pag.13) “ayudar a los demás nos ayuda a presenciar diferentes realidades y a tomar conciencia de todo lo bueno que nos rodea. De igual manera, ayudar a los demás también nos recuerda que somos personas que necesitamos de otros” (p.7).

❖ Emplear el autocontrol

Para Barrios (2014): el autocontrol es necesario en todos los momentos, circunstancias y etapas de la vida, es la clave para que el individuo pueda confrontar de manera apropiada los retos que acompañan a cada periodo del desarrollo (Ibídem), así también permite controlar los aspectos importantes de nuestra vida diaria como ser la atención, los pensamientos, las emociones, los deseos y las acciones. (Colomar,2019; pag.33. p.2)

❖ Defender los propios derechos

Galván (2021: pag.19) avala la defensa de los derechos propios, al respecto dijo: “permite a las personas expresar y defender sus intereses y necesidades sin agresividad y sin someterse a la voluntad de los demás” (p.6). De otra parte, Roca (2015) instó a comprender que un “defensor de los derechos humanos es toda aquella persona que, de forma individual o en grupo, promueve o protege mediante actuaciones pacíficas los derechos y libertades” (p.1).

❖ Responder a las bromas

Según Ruiz (2020: pag.36): una buena forma de actuar ante bromas pesadas es ignorándolas. Es cierto que las cosas que influyen en nuestro sentido del humor

varían mucho. La madurez física, el estado emocional o las circunstancias personales que vamos atravesando contribuyen a lo que consideramos nuestro sentido del humor, por ese motivo, ignorar ese tipo de bromas es una forma fácil de expresar nuestra desaprobación hacia ellas sin provocar una tensión innecesaria. (p.5)

❖ Evitar los problemas con los demás

Yamila (2015) ofreció esta explicación al respecto: nadie está exento de tener conflictos con los demás, por mucho que se empeñe en librarse de los problemas o discusiones que surgen porque no somos capaces de dar el brazo a torcer o de ponernos en el lugar del otro. (p.8)

❖ No entrar en peleas

Según Cisneros (2020: pag.66): cada persona percibe las situaciones de acuerdo a su entorno, cultura, valores y educación. Resolver un conflicto significa saber negociar para poder obtener los beneficios buscados, buscando un resultado de ganar-ganar para los involucrados. Colaborar con el otro y saber que a donde queramos dirigirnos lo debemos de hacer en paz, nos ayuda a valorarnos y a valorar a los demás. (p.6)

3.7.1.5 Habilidades para hacer frente al estrés

Son habilidades sociales útiles para enfrentar los problemas diarios y las frustraciones. Los adolescentes pueden tolerar frustraciones, manejando por ejemplo un fracaso, tiene madurez afectiva lo que puede hacer que sepa tomar decisiones e incluso ser resiliente. Se dice que tiene las siguientes capacidades: formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejan de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, hacer frente a las presiones del grupo.

❖ Formular una queja

Según Peña (2020: pag.40), la “queja es una reacción natural que permite liberar tensiones en situaciones complejas o dolorosas, pero algunas veces, sin que lo notemos, nos roba energías” (p.10). Vítolo (2013), por su parte, indicó que es “difícil recibir una queja sobre el trabajo propio y es importante que la persona implicada sienta que será escuchada y que tendrá la oportunidad de dar su punto de vista” (p.1).

❖ Responder a una queja

Cuevas (2019: pag.33) explicó que “saber escuchar es una actitud difícil, ya que exige dominio de uno mismo e implica atención, comprensión y esfuerzo por captar el mensaje del otro (p.6).

❖ Demostrar deportividad después de un juego

Caladin (2018: pag.45) dijo: la ausencia de halagos deja surco en nuestro sistema emocional: una persona que sólo recibe críticas en su trabajo acaba pensando que realmente hace las cosas mal, y que nunca va a llegar a ser bueno en lo que hace provocando una disminución absoluta de su autoestima y autoeficacia. (p.8)

Por otra parte, Rull (2020: pag.60) argumentó que “los halagos son aquellas acciones verbales que tienen como fin reconocer o hacer valer una cualidad o un logro de otra persona” (p.5).

❖ Resolver la vergüenza

De acuerdo con Rizaldos (2016: pag.53): las personas que sienten mucha vergüenza son personas que buscan con insistencia la aprobación de los demás en cualquier cosa que realizan” (p.5). y “las principales causas de este sentimiento son la sensación de vulnerabilidad que sentimos frente a los demás, por prejuicios sociales y el miedo a ser excluidos por hacer el ridículo si no seguimos los estándares más valorados por la sociedad. (Silgado,2021, p.8)

❖ Responder al fracaso

Según Portalatín (2016: pag.44): equivocarse es bueno por algo mucho más importante que todo lo demás: para que sean tolerantes a la frustración. Hay alumnos que no están acostumbrados a suspender y luego, bien en la Universidad o después en el trabajo, comenten fallos que les cuesta aceptar. La tolerancia a la frustración es muy importante para la vida, forma parte del desarrollo de la personalidad. (p.5)

Celeste (2021) consideró que el fracaso es como “una manera de aprendizaje y experiencia, al cometer errores y equivocarse le permite a la persona crecer y avanzar, como así también madurar. El fracaso saca a la luz tanto las debilidades como las aptitudes y fortalezas de la persona” (p.3).

❖ Responder a una acusación

Garrido (2016) ofreció la siguiente explicación “acusamos a una persona injustamente o de algo que no ha hecho, esa persona sentirá algo de culpabilidad, solamente porque señalamos con el dedo a esa persona” (p.6).

Así también, Reinoso (2010: pag.21) aseveró: las personas que acusan con rumores afectan a la reputación de cualquiera, tanto positiva como negativamente, aunque se haya constatado que son falsos. El rumor tiene un alto valor manipulador, porque la gente tiende a ajustar su visión del mundo a la de los otros. Los rumores vienen motivados por prejuicios sociales y mentales, por descargas emocionales, por el miedo y por el entorno. (ibídem)

Cuando una persona acusa a otra, por un rumor, se genera desconfianza en la sociedad que puede degenerar en la ruptura de la convivencia y del respeto por la diversidad.

- ❖ Prepararse para una situación difícil

Sánchez (2018) aseveró que “ante una conversación difícil es conveniente sentirse preparados y haber meditado lo suficiente como para tener claros los objetivos que se persiguen con ese diálogo. Además, debemos ponernos en disposición de entender los motivos que tiene el otro” (p.3).

Así también, Macías (2019: pag.23) indicó que “es recomendable pensar qué queremos y cómo lo vamos a decir. También anticipar las posibles resistencias u objeciones que pueda plantear la otra persona y pensar en cómo podemos solventarlas” (p.8).

3.7.1.6 Habilidades de planificación

Estas habilidades ayudan a crear expectativas de experiencias diarias. Es importante, porque permite prever situaciones anticipadas, así como recursos y materiales necesarios para realizar una tarea o cumplir una meta. Conlleva a decidir algo, tomar decisiones producto de problemas, establecer metas, etc. Decidir qué causó el problema permite establecer soluciones. Sus características son tomar iniciativas, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión y concentrarse en una tarea.

Podemos mencionar que la planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

- ❖ Establecer un objetivo

Vázquez (2015) refiere “es importante que los estudiantes tengan unas metas claras y bien definidas, ya que el éxito depende principalmente del establecimiento de esos objetivos, deben ser metas que puedan alcanzar o de lo contrario no se verán motivados y abandonarán” (p.9).

En cambio, Deep Patel (2021: pag.12) indica que “las metas dan dirección y enfoque a nuestras vidas, y ayudan a mantenernos motivados a largo plazo. Estas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo”. (p.3).

❖ Determinar las propias habilidades

Cristina (2021), al respecto, explicó: las tareas que tenemos programadas nos ayudan a mantener nuestra motivación e interés, tiene un impacto positivo en nuestra autoestima y nos ayuda a sentirnos autorrealizados. Por el contrario, postergar o ser incapaces de llevar a cabo los objetivos definidos genera estrés, ansiedad, frustración y pérdida de motivación. (p.6).

Para Michelle (2015): la mayoría de tareas pueden parecer muy complicadas cuando las ves como un todo. Si ves a la tarea de este modo, podría parecer intimidante y difícil de completar, lo cual quizá cause que la postergues. Se debe dividir la tarea en objetivos pequeños que puedan lograr para que parezca más manejable. (p.10).

❖ Recoger información

A decir de Banegas (2017), “la organización del tiempo y las tareas resulta un factor clave para estudiar mejor. Es muy importante elaborar un calendario, fijar metas y objetivos o crear un plan para afianzar lo trabajado en clase y reforzar a diario los conocimientos” (p.5).

❖ Resolver los problemas

Maite (2018) infirió: para resolver conflictos en el aula es necesario saber dialogar y ponerse de acuerdo. Por otra parte, trabajar en equipo permite a los alumnos practicar los valores, convivir en armonía regulando sus reacciones emocionales, adquirir habilidades para resolver sus conflictos y ser ciudadanos responsables y solidarios. (Ibídem)

Para López (2017): la única manera de resolver un problema es escuchar atentamente lo que la otra persona está diciendo e intentar entender por qué o para qué lo dice. Cuando alguien está enojado, para diluir su ira, no hay nada mejor que escucharle hasta que se haya desahogado y empiece a calmarse (p.10).

3.8. ESTUDIO REALIZADO A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

En relación a lo anterior, en otro estudio experimental realizado por García (2011) con el objetivo de dar respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre las Habilidades Sociales, El Clima Social Familiar y el Rendimiento Académico en estudiantes universitarios? Para ello, utilizaron el método descriptivo, el diseño correlacional y comparativo, a su vez, el diseño cuantitativo; para los cálculos hicieron un análisis exploratorio de datos.

Los resultados indicaron que la escala de clima social en la familia se trabajó sólo con cinco áreas de las 10 que la componen (cohesión, conflicto, intelectual y cultural, moralidad y religiosidad y organización). La lista de chequeo de Habilidades Sociales está conformada por VI grupos (primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas con los sentimientos, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación), después de realizar un análisis de confiabilidad para nuestra muestra se considera a todos los grupos confiables (0.65, 0.50, 0.69, 0.76, 0.79, 0.80 respectivamente); estando dentro del rango aceptable ($R_{ii} = 0.15$). Lo anterior, fue posible a través de la aplicación de Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein, Escala de Clima Social en la Familia. En conclusión, luego de analizar los resultados obtenidos, se comparan las dos universidades y se identifican que en cuanto a habilidades sociales hay un patrón similar respecto a los promedios en ambos grupos, de tal modo que las mismas escalas ocupan un ranking similar en la muestra Universidad Nacional Mayor de "San Marcos" y Universidad "San Martín de Porres". Las diferencias entre ambas muestras para las subescalas han sido cercanas a cero. Los resultados de la T de Student fue significativa únicamente para las habilidades del grupo IV (Habilidades de planificación), $t(203) = -2.45$ ($p < 0.05$).

3.9 LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA ADOLESCENCIA

La adolescencia es una etapa en la que se producen grandes cambios, tanto físicos, psicológicos, sociales como sexuales. Durante esta etapa se produce, además, la formación de la identidad. En muchas ocasiones, los jóvenes tienden a asumir nuevos riesgos, están motivados por la búsqueda de placer, la desobediencia a la autoridad, la evitación de presiones y a su vez la imitación de modelos.

Varios autores han definido la adolescencia como un período de transición caracterizado por problemas, estrés, tensión y confusión. Sin embargo, en las últimas décadas esta mirada ha sido reemplazada por una mirada que se enfoca más en los aspectos positivos del desarrollo, en la que la adolescencia es vista como una etapa del desarrollo en la que el individuo enfrenta una variedad de necesidades, luchas, desafíos y oportunidad (Musitu, Buelga, Lila & Gil, 2001. Como se citó en Lorenzo, 2015).

Durante esta etapa, las actividades que realizan dejan de estar centradas en casa y pasan a centrarse en el grupo de iguales y la comunidad, por lo que, además del cambio en las relaciones ya existentes, se produce una ampliación y diversificación de su red de relaciones sociales; es decir, los adolescentes se exponen a un amplio abanico de nuevas situaciones sociales e interacción con personas desconocidas o no allegadas (Kimmel y Weiner, 1998).

Esta diversidad de relaciones sociales resultará de gran importancia en el proceso de desarrollo de los jóvenes. Las interacciones con sus iguales, así como con el resto de comunidad les posibilitarán el aprendizaje y perfeccionamiento de las habilidades sociales. Como señalan Zavala, Sierra y Vargas (2008), La adolescencia es un momento importante para adquirir y practicar habilidades sociales más complejas. Por un lado, los adolescentes abandonan las conductas sociales propias de la infancia ya que adoptan conductas más críticas y provocativas hacia las normas sociales, y por otra parte, los adultos les demandan conductas sociales más complejas.

Aquellos adolescentes que no presenten habilidades sociales, serán rechazados o ignorados por sus iguales y tendrán mayores dificultades para establecer amistades, pudiendo experimentar sentimientos de soledad y ansiedad. Asimismo, si no se relacionan con sus iguales no tendrán la posibilidad de aprender y desarrollar las habilidades sociales y capacidades para entablar relaciones interpersonales satisfactorias.

La interacción efectiva con los demás permitirá que los adolescentes respondan positivamente a situaciones estresantes, desarrollen ciertas habilidades como hablar con amigos desconocidos, expresar emociones positivas, tener conversaciones divertidas con menores u otros adultos y practicar habilidades sociales para el elogio, entre otras. (Betina y Contini, 2011). Además, El desarrollo de habilidades sociales ayuda a reducir situaciones problemáticas en el aula, tales como: problemas de relación con otros compañeros, aislamiento, falta de soledad, agresión y peleas, conducir a clase, a menudo citado como una de las causas de las escuelas. (Collel, 2003).

En definitiva, el equilibrio entre el aprendizaje académico y el aprendizaje de las habilidades sociales, derivará en estudiantes competentes no sólo para afrontar retos cognitivos, sino para gestionar soluciones integrales mediante la aplicación de habilidades de negociación, trabajo en equipo, asertividad y manejo de conflictos, además de características ampliamente valoradas en el mundo profesional (Idem).

3.10 CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales son un factor determinante de vida de las personas. La falta de destrezas sociales repercute de diferentes maneras en la persona, algunas veces presenta un rendimiento académico inferior a las personas con habilidades sociales, a un largo plazo, las consecuencias pueden ser psicológicamente graves, inhibición social, aislamiento, ansiedad, inseguridad, baja autoestima. (Vallés & Vallés, 1996).

Asimismo, para Raffo y Zapata (como se citó en Pérez, 2015) dijeron que la timidez también es un trastorno patológico resultante de la falta de habilidades sociales, y se caracteriza por la ansiedad en los encuentros personales. Una persona tímida es un ejemplo de una persona vulnerable con una necesidad excesiva de aprobación y aceptación, evita los encuentros sociales, no participa mucho, es vista como problemas sexuales menos empáticos, autodestructivos, crónicamente solitarios, todos los cuales están relacionados en algunos casos a consecuencias sociales como la adicción al alcohol y las drogas.

Desde el punto de vista de Paredes (2012) (como se citó en Figueroa, 2017) Describe que los adolescentes con bajas habilidades sociales presentan comportamientos agresivos y violentos, ya que están más relacionados con la ausencia de los padres, ya que esta ausencia conduce al consumo de drogas, por un lado, a las pandillas y a la ruptura de familias.

3.11 HABILIDADES SOCIALES EN MUJERES SEGÚN ESTUDIOS

En relación con la diferenciación por sexo de las habilidades sociales, en investigaciones más recientes se encontró que las mujeres suelen puntuar más alto en sus niveles de expresividad y sensibilidad emocional, y en habilidades sociales, que los estudiantes varones (Denis, Hamarta & Ari, 2005) (como se citó en García, Cabanillas, Morán & Olaz, 2014).

En un estudio realizado por Quijada (2013), mencionó que las mujeres en promedio son mejores en memoria, en habilidades sociales, atención, memoria verbal, lo que le confiere cierta ventaja a la hora de hacer varias tareas a la vez o encontrar soluciones para desarrollar en grupo. Así también, Hermann y Betz (2004) señalaron que el rol femenino estaría relacionado con características como la crianza, cuidado, sensibilidad y apertura emocional, mayor fortaleza emocional y habilidades sociales vinculadas a la expresión de sentimientos positivos, la empatía y la aceptación.

Teniendo en cuenta al estudio de Rodríguez, et al. (2013), la población femenina presenta niveles más elevados en todas las habilidades sociales, ya que las mujeres manifiestan altos niveles en habilidades, las cuales son defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado y disconformidad, y hacer peticiones. Esto puede ser debido a que en las mujeres de esta investigación esté más desarrollada asertividad; lo cual indica la facilidad para expresarse abiertamente de forma inmediata y apropiada, logrando de esta manera transmitir ideas y pensamientos, negociar, así mismo ser flexibles y empáticos, esto también refleja habilidades de escucha, práctica de la paciencia y claridad de los objetivos.

Tolentino (2017) realizó un estudio comparativo de las habilidades sociales en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Minas de la Uncp-Huancayo, en la cual concluye, en relación al género, que las habilidades sociales están presentes en mayor grado en las mujeres. Esto debido a factores culturales que las condicionan a cierta forma de comportamiento, lo cual incide en las habilidades sociales.

3.12 HABILIDADES SOCIALES EN VARONES, SEGÚN ESTUDIOS

Con frecuencia se dice que los hombres son menos emocionales que las mujeres, esto no quiere decir que sientan menos ni tampoco que sean incapaces de mostrar sus sentimientos. En esencia su nivel emocional es similar, no obstante, la apertura de externar lo que sienten es lo que al final hace la diferencia. Los científicos concluyeron que los varones inhiben la expresión de sus emociones, en tanto las mujeres tenían más apertura al externar sus sentimientos. En el caso anterior se considera que los sentimientos de tristeza, empatía, compasión, y sufrimiento, no son tan viriles, por eso se les “educa” o entrena desde niños a no manifestarlos. (Rodrigo, 2014).

Según el estudio de Quijada (2013) se menciona que los hombres destacan en ciertas tareas simples, por ejemplo: montar bicicleta, orientación, procesamiento espacial y velocidad sensorio motora. Así también, los resultados de los estudios permiten inferir la existencia de diferencias de género en las conductas sociales y, en general, se ha observado que los hombres experimentarían menos dificultades para

concertar citas o llevar a cabo comportamientos asertivos de forma competente. Por su parte, las mujeres mostrarían comportamientos más competentes en términos de expresión de sentimientos positivos y empatía (Caballo, 2000. Como se citó en García, Cabanillas, Morán & Olaz, 2014).

De acuerdo con la investigación de Monzón (2014), los jóvenes de sexo masculino de 18 a 19 años, manifestaron deficiencia en las siguientes habilidades sociales: presentar a nuevas personas, hacer cumplidos, persuadir a otros sobre las propias ideas, convencer a los demás, expresar los sentimientos, enfrentar el enfado del otro, expresar afecto, evitar los problemas con los demás, responder a las bromas, formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después del juego, resolver la vergüenza, defender a un amigo, responder a la persuasión, enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, discernir sobre la causa de un problema y determinar las propias habilidades.

Otro estudio realizado por Cabrera (2013), da cuenta del nivel de habilidades sociales en adolescentes de género masculino, de 15 a 18 años, en la cual indica que las habilidades sociales menos desarrolladas son las relacionadas con sentimientos, alternativas a la agresión, para manejar estrés y de planificación.

De acuerdo con otro estudio, realizado por Pérez (2018), el nivel de habilidades sociales en adolescentes del Colegio Monte Carmelo, demostró que la habilidad social menos desarrollada en los sujetos de la muestra masculina fue la defensa de los propios derechos como consumidor, lo que señala conflicto para expresarse de manera asertiva al solicitar algo en situaciones de consumo hacia un desconocido. Así también, les fue más difícil iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, y esto refiere dificultad para interactuar asertivamente con personas de otro sexo.

Así también, Lázaro (2017) realizó un estudio de habilidades sociales en estudiantes varones y mujeres de secundaria de una institución educativa estatal de Huamachuco, donde concluyó que en el grupo de estudiantes varones predomina un nivel bajo de habilidades sociales en general, y en las dimensiones: Defensa de los propios derechos como consumidor, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Hermann y Betz (2004) señalaron que el rol masculino está asociado con la instrumentalidad, la cual incluye características tales como independencia, autoridad, autosuficiencia, actividades productivas encaminadas a la manutención y provisión de la familia, como así también a ciertas habilidades sociales vinculadas a la expresión de sentimientos negativos y asertividad.

Para Reyes y Soto (2015), “lo biológico y cultural, son factores que influyen activamente en la adquisición y desarrollo de habilidades sociales. Lo biológico influye sobre todo en la infancia, después más lo cultural” (p 62). si tomamos esta idea, nos puede ayudar a entender por qué los hombres tienen menores niveles de habilidades alternativas a la agresión que las mujeres, ya que existen diferencias desde lo biológico hasta lo cultural, la crianza y la socialización misma son diferentes para cada uno de los sexos.

CAPÍTULO IV
DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. ÁREA A LA CUAL PERTENECE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se enmarca dentro del área de la Psicología Social, debido a que la misma se encarga del análisis de los procesos psicológicos que influyen al modo en que se llevan a cabo las interacciones entre las personas. En este caso en particular, se evaluará el nivel de Habilidades sociales en los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho".

De acuerdo a Regader B. (2015), “La psicología social, estudia los procesos psicológicos y sociales observables, lo que ayuda a entender cómo actuamos los individuos cuando formamos parte de grupos o sociedades”.

4.2. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, es de tipo **básica teórica**, ya que la finalidad es brindar nuevos conocimientos sobre las habilidades sociales en los estudiantes. Según Ayala M. (2017), “La investigación teórica es realizada con el objetivo de recolectar información sobre cualquier tema y acrecentar nuestra comprensión del mismo. El conocimiento así recolectado no se usa para algo en concreto, pues lo importante de este tipo de investigación es precisamente expandir el conocimiento”.

De igual manera, el presente estudio será de tipo **descriptivo**, ya que se busca caracterizar el nivel de habilidades sociales presentes en los estudiantes. En cuanto a los estudios descriptivos; Hernández, Fernández & Baptista (2014: pag.92) refieren que “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Los estudios descriptivos se limitan a describir características básicas de un grupo definido de sujetos a investigar haciendo insistencia en la forma en que se manifiesta el fenómeno estudiado, esto se realiza de una forma clara y objetiva y comprobable, de tal manera que la preocupación primordial de la investigación radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

De esta forma se pueden obtener las características de habilidades sociales que poseen los estudiantes de la Universidad "Juan Misael Saracho".

En cuanto para el tratamiento de los datos, se utilizará un enfoque **cuantitativo**, ya que el instrumento tiene una naturaleza numérica y el procedimiento de tabulación de datos se manejará de manera estadística procesada en cuadros con frecuencias y porcentajes.

Según el tiempo, el estudio es **transversal**, puesto que el recojo de datos se realizará de manera simultánea o en un determinado tiempo con una muestra heterogénea.

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (Hernández, 2010; P.151).

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. Población:

En la presente investigación, la población para fines investigativos está constituida por todos los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho". De acuerdo a datos brindados por UNADA de la Facultad de Humanidades. La población se encuentra integrada por 17,411 estudiantes entre varones y mujeres de diferentes edades distribuidos en diferentes facultades y carreras de la universidad según datos obtenidos y los mismos se detallan a continuación.

Tabla N°1 Población

N°	FACULTDAD	CARRERA	N° ALUMNOS
1	Humanidades	Psicología	876
		Idiomas	376
2	Ciencias Jurídicas y Políticas	Derecho	2100
3	Ciencias Agrícolas y Forestales	Ingeniería Agronómica	399
		Ingeniería Forestal	106
		Viticultura y Enología	43
4	Ciencias de Enfermería	Enfermería obstetriz	56
		Enfermería	1652
5	Ciencias Económicas y Financieras	Administración de empresas	1301
		Contaduría Pública	1896
		Economía	278
6	Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímicas	Bioquímica	826
		Químico Farmacéutico	554
7	Ciencias y Tecnología	Ingeniería de Alimentos	219
		Ingeniería industrial	523
		Ingeniería Informática	760
		Ingeniería Química	383
		Ingeniería Civil	2129
		Arquitectura y Urbanismo	1185
8	Medicina	Medicina	531
9	Odontología	Odontología	1218
TOTAL			17,411

Fuente: Elaboración propia (Datos proporcionados por UNADA – 2023).

4.3.2. Muestra:

Para definir la cantidad de la muestra, se recurrió al muestreo estratificado proporcional. “El muestreo estratificado proporcional es aquel que consiste en dividir a la población en grupos cuyos componentes son similares entre sí y luego realizar una selección aleatoria dentro de cada uno de ellos, se conoce como estratificación. Además, la cantidad de casos seleccionados en cada grupo depende del peso relativo de los grupos; entonces se habla de un muestreo estratificado proporcional” (Hernández, 2014:114).

La fórmula estadística que se empleó para obtener la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1.96^2)(0.50)(0.50)(17,411)}{(0.05^2)(17,411 - 1) + (1.96^2)(0.50)(0.50)}$$
$$n = \frac{16,721}{44.485}$$
$$n = 376$$

Los valores sustituidos fueron:

N = Población total (17,411)

Z = Nivel de confianza elegido 95% (1.96)

p = Proporción positiva 50% (0.50)

q = Proporción negativa 50% (0.50)

e = Error máximo permitido 5 % (0.05)

n = Tamaño de muestra (376)

Ni = tamaño de estrato

Empleando una fórmula estadística se determinó que el tamaño de la muestra se encuentra conformada por de 376 estudiantes; de la población total de estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" de la ciudad de Tarija.

Fórmula para el muestreo estratificado:

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

N = Población

N_i = Población por estratos

n_i = Tamaño de la muestra por estrato

Es proporcional ya que una vez calculado el tamaño de la muestra esta se reparte de forma correspondiente entre los distintos estratos o facultades de la población utilizando una simple regla de tres.

Donde el número de población de cada facultad se multiplico con el tamaño de la muestra y se dividió con el total de la población total, de esta manera cada facultad queda representada en la muestra, según se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla N°2Muestra

N°	Facultad	Población	Muestra estratificada
1	Humanidades	1252	27
2	Ciencias Jurídicas y Políticas	2100	47
3	Ciencias Agrícolas y Forestales	548	11
4	Ciencias de Enfermería	1708	37
5	Ciencias Económicas y Financieras	3475	75
6	Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímicas	1380	30
7	Ciencias y Tecnología	5199	111
8	Medicina	531	11
9	Odontología	1218	27
TOTAL		17,411	376

Fuente: Elaboración propia

4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

4.4.1. Métodos:

Entre los métodos que se utilizaron en la investigación, se encuentran los siguientes:

Método teórico: Ha sido aplicado en la construcción del marco teórico y al momento de la revisión bibliográfica, como así también se utilizaron para el análisis e interpretación de los resultados, formulación de las conclusiones y recomendaciones, como también al momento de comprobar o rechazar la hipótesis en torno a la cual gira la investigación.

Métodos empíricos. Incluye una serie de procedimientos prácticos sobre el objeto de estudio, que permiten ver las características fundamentales y las relaciones esenciales de este, que son accesibles a la contemplación sensorial, la cual se fundamenta en la experiencia y expresa en un lenguaje determinado. En este estudio se utilizó el instrumento la escala de medición de habilidades sociales de Goldstein.

Métodos estadísticos. Este método fue empleado para el análisis de datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos. Para la elaboración de la matriz y tabulación de datos, cuadros y gráficos se utilizaron el programa de SPSS. Posteriormente se efectuará el análisis descriptivo.

4.4.2. Técnicas:

Escala. - se utilizó para hacer referencia al instrumento elaborado para medir variables tales como actitudes, intereses, preferencias, opiniones, etc. Se caracteriza porque los sujetos han de responder eligiendo, sobre una escala de categorías graduada y ordenada, como ser (Nunca o muy pocas veces, alguna vez, a menudo bien, Siempre bien) de la escala de Habilidades Sociales. No hay respuestas correctas o incorrectas, y la puntuación total es la suma de las puntuaciones asignadas a las categorías elegidas por los sujetos.

4.4.3. Instrumentos:

Para la presente investigación se utilizó el siguiente instrumento; a continuación, se describe la ficha técnica del instrumento:

FICHA TÉCNICA

Nombre original: Lista de Chequeo de Habilidades sociales (LCHS).

Autor: Arnold Goldstein.

Traducción: Inicialmente fue traducida por Rosa Vásquez en 1983 y posteriormente la versión final fue traducida en nuestro medio en 1994 por Ambrosio Tomás Rojas.

Adaptación: Validación y estandarización en nuestro medio por Gonzales (2002:102) en Herrera Q. Adriana T. (2017, p. 69).

Administración: Individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: aproximadamente 15 minutos.

Edad: Sujetos de 12 años de edad en adelante.

Tipo de prueba: instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas que tienen el propósito de obtener información de los sujetos de estudios. Así mismo, permitirá realizar un análisis estadístico de las respuestas.

Objetivos del cuestionario:

- Proporcionar información precisa y específica acerca del nivel de las habilidades sociales del sujeto de estudio.
- Determinar las deficiencias y competencias que presenta una persona en sus habilidades sociales.
- Identificar el uso de la variedad de las habilidades sociales personales e interpersonales.
- Evaluar en qué situación la persona es competente o deficiente en el empleo de habilidades sociales.

Estructura: El cuestionario se encuentra compuesto por 50 ítems agrupados en seis áreas.

➤ **Primeras habilidades sociales:**

Escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentar a otras personas y hacer un cumplido.

➤ **Habilidades sociales avanzadas:**

Pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás.

➤ **Habilidades relacionadas con los sentimientos:**

Conocer los propios sentimientos, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfadarse con el enfado de otro, expresar afecto, resolver el miedo, autor recompensarse.

➤ **Habilidades alternativas a la agresión:**

Pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, empezar el autocontrol, defender los propios derechos, responder a la agresión, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas.

➤ **Habilidades para hacer frente al estrés:**

Formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando lo dejan de lado, defender a un amigo, responder la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes.

➤ **Habilidades de planificación:**

Decidir sobre hacer algo, decir qué causó un problema, establecer una meta, decidir sobre las habilidades propias, recoger información, ordenar los problemas en función de su importancia, tomar una decisión, concentrarse en la tarea.

Materiales: Cuestionario y bolígrafos.

Forma de aplicación: la aplicación del cuestionario es aproximadamente de 15 minutos y es aplicable individualmente o colectivamente a personas a partir de los 12 años en adelante.

Las respuestas plasmadas se valoran bajo la siguiente escala y valores Likert:

- ✓ Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad.
- ✓ Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad.
- ✓ Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad.
- ✓ Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad.
- ✓ Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad.

El inventario de habilidades sociales fue elaborado por Goldstein y Cols. (1980), éste fue adaptado y traducido entre los años 1994-1995 en Perú por Ambrosio Tomas, quien aplicó el coeficiente de correlación de Pearson (producto- momento). En su análisis de confiabilidad encontró los siguientes resultados, según los seis

grupos de evaluación: primeras habilidades sociales (0,65), habilidades sociales avanzadas (0,50), habilidades relacionadas con los sentimientos (0,69), habilidades alternativas a la agresión (0,76), habilidades para hacer frente al estrés (0,79), habilidades de planificación (0,80).

En el año 2001, el instrumento fue adaptado para el contexto de la ciudad de La Paz en la investigación de Hugo Villegas (2001), utilizando una prueba piloto con 50 participantes, donde el coeficiente de correlación calculado (Pearson) fue de 0,79 además estableció las formas de corrección e interpretación de dicho instrumento, se procedió a hacer uso del mismo en los participantes de la investigación (Choquehuanca, 2017: 61-62).

Validez y confiabilidad

Tomás, A. (1995), al realizar el análisis de ítems de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales halló correlaciones significativas ($p < .05, .01, .001$), quedando, el instrumento intacto, es decir, con todos sus ítems completos ya que no hubo necesidad de eliminar alguno.

Factores de evaluación

La escala consta de 50 elementos que se puntúan por separado con un formato de tipo Likert, donde las afirmaciones presentadas para cada pregunta poseen un valor numérico de 1 a 5, si la afirmación es positiva y cuando esta es negativa irá en orden inverso de 5 a 1. Los 50 elementos distribuyen en 6 dimensiones de evaluación, estos son los siguientes:

FACTORES DE EVALUACION INVENTARIO DE HABILIDADES SOCIALES					
Dimensión I	Dimensión II	Dimensión III	Dimensión IV	Dimensión V	Dimensión VI
Habilidades sociales básicas	Habilidades sociales avanzadas	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Habilidades alternativas a la agresión	Habilidades para hacer frente al estrés	Habilidades de planificación
Compuesto por 8 ítems	Compuesto por 6 ítems	Compuesto por 7 ítems	Compuesto por 9 ítems	Compuesto por 12 ítems	Compuesto por 8 ítems
				Total	50 ítems

Valor de las probabilidades, según el tipo de afirmación

El inventario posee dos tipos de afirmaciones: afirmaciones positivas cuyo valor de las respuestas va de 1-5 y afirmaciones negativas donde el valor de las respuestas se invierte. Sólo existen cuatro afirmaciones negativas en el inventario, estos son los ítems: 26, 28,34 y 37.

Corrección

La corrección del instrumento se realiza mediante la suma total de todos los valores obtenidos como respuesta de afirmación, logrando alcanzar un máximo de puntos de 250 puntos, que dividimos entre 50 ítems, arrojan como resultado el promedio general que obtuvo el sujeto.

4.5. PROCEDIMIENTO

Los desarrollos del proceso investigativo se ejecutarán en diferentes fases que se detallan a continuación:

Fase I. Revisión Bibliográfica. La misma consistió en la revisión del material bibliográfico, es decir la consulta de fuentes primarias y secundarias para elaborar el marco teórico, que se constituyó en el sustento teórico de la investigación. Así las definiciones conceptuales de la variable permitieron una mejor comprensión del objeto de estudio y a la vez coadyuvieron en el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Fase II. Elección y preparación de los instrumentos. Consistió en elegir el instrumento de acuerdo a las características y objetivos de la investigación a realizarse. se determinó el tipo de instrumento que se utilizó, fue el de Habilidades Sociales (descrito en el apartado precedente), el cual se aplicó de forma individual a los estudiantes de las diferentes facultades y carreras de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho".

Fase III. Selección de la muestra. Se coordinó con las autoridades de las facultades y se ejecutó lo planificado para desarrollar la investigación. En esta fase se tomó contacto con los estudiantes y docentes de las carreras de las distintas facultades para socializar los objetivos y alcance del proyecto de investigación, y así obtener la autorización para luego seleccionar la muestra y aplicar el instrumento.

Fase IV. Recojo de la información. Fue administrado el instrumento a los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho", de las diferentes facultades y carreras de la gestión 2023, de manera colectiva y en conformidad y disposición de los estudiantes y docentes. También el trabajo fue realizado en aulas en los tiempos libres es decir en horario de receso con el fin de no perjudicar a los estudiantes en sus actividades académicas.

Fase V. Procesamiento de la información. Una vez obtenidos los resultados, se procedió a la sistematización de la información a través de la tabulación, haciendo uso del programa SPSS. La información se presentó en tablas de frecuencias y porcentajes. Se procedió a realizar el cruce de la variable prevista en función a los objetivos trazados, posibilitando de esta manera la aceptación o el rechazo de la hipótesis.

Fase VI. Redacción del informe final. Una vez completadas las fases anteriores se procedió a redactar el documento final para su respectiva revisión y aprobación por las instancias correspondientes y posterior defensa oral, tomando en cuenta las normas y reglas de presentación y redacción de la carrera de Psicología de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho".

4.6. CRONOGRAMA:

Tabla N°3 Cronograma

ACTIVIDAD	GESTION 2022					GESTIÓN 2023					
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Revisión bibliográfica	X	X	X								
Selección de los instrumentos				X	X						
Prueba Piloto				X	X						
Selección de la Muestra					x						
Aplicación de instrumentos					x						
Análisis e interpretación de resultados						X	X	X			
Redacción del informe final									X	X	x

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E

INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta la información obtenida durante el proceso de investigación de acuerdo al instrumento aplicado a los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" de la ciudad de Tarija. Dichos datos se despliegan a través de cuadros los cuales cuentan con el respectivo análisis e interpretación.

En primer lugar, se pueden encontrar los cuadros referidos a la distribución de la población objeto de estudio; en esta parte se hace referencia a las variables como el sexo y la edad.

De la misma manera, se presentan los cuadros relacionados con cada uno de los objetivos específicos. Como primer objetivo específico abordado se tiene: *"Identificar el nivel de las primeras habilidades sociales"*

Segundo objetivo. *"Determinar el nivel de las habilidades sociales avanzadas"* cuyos resultados fueron obtenidos a través de la aplicación la lista de Chequeo de habilidades sociales LCHS.

Por otra parte, en relación el tercer objetivo específico: *"Establecer el nivel de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos"*.

Cuarto objetivo específico. *"Determinar el nivel de habilidades alternativas a la agresión"* El mismo se alcanzó con la aplicación de la lista de Chequeo de habilidades sociales LCHS.

Quinto objetivo específico: *"Evaluar el nivel de las habilidades para hacer frente a estrés"*.

Sexto objetivo específico: *"Establecer el nivel de habilidades de planificación"*.

Así también se realizó el cruce de la variable de habilidades sociales según sexo. Estos cruces están reflejados en los cuadros de doble entrada que exponen los resultados mediante frecuencia y porcentaje.

5.1. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN SEXO Y EDAD

Cuadro N°1 DISTRIBUCION DE LA POBLACION DEACUERDO AL SEXO

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	188	50%
Femenino	188	50%
Total	376	100%

Fuente: elaboración propia

Como se observa en los cuadros presentados, en relación al sexo se evidencia que un 50 % de los estudiantes son del sexo femenino y un 50 % pertenecen al sexo masculino. La distribución de la muestra a partir del sexo se realizó con el objetivo de que los porcentajes correspondientes sean similares.

Cuadro N°2 SEGÚN LAS EDADES DE LOS ESTUDIANTES

Edad	Frecuencia	Porcentaje
17 - 19	140	37,2 %
20 - 22	126	33,5 %
23 - 25	59	16,0 %
26 - 29	51	13,5 %
Total	376	100%

Fuente: elaboración propia

En relación a la variable edad, mayoritariamente la población está entre los 17 y 19 años (37,2%)

5.2. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

"Identificar el nivel de las primeras habilidades sociales."

Cuadro N°3 Lista de evaluación de Habilidades Sociales de Goldstein (Ira Dimensión: Primeras habilidades sociales)

Preguntas	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.- Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo.	52	13,8	70	18,6	78	20,7	84	22,3	92	24,4	376	100
2.- Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento.	44	11,7	86	22,8	95	25,2	94	25,0	57	15,1	376	100
3.- Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	50	7,2	79	22,2	80	22,7	99	32,0	68	16,0	376	100
4.- Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada.	48	12,7	83	22,0	85	23,0	85	23,0	75	20,0	376	100
5.- Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti.	54	14,3	71	18,8	70	18,6	98	26,0	83	22,0	376	100
6.- Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa.	51	14,0	85	23,0	78	21,0	100	27,0	62	16,4	376	100
7.- Presentas a nuevas personas con otros(as)	62	16,4	84	22,3	92	24,4	89	24,0	49	13,0	376	100
8.- Dicen a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen	56	15,0	81	22,0	96	25,5	86	23,8	57	15,1	376	100

Fuente: Lista de Chequeo de Habilidades Sociales Arnold P. Goldstein

En cuanto a los resultados de ítems, que evalúan el nivel de las primeras habilidades sociales básicas de una persona, como la empatía, el saber iniciar o mantener una conversación, entre otras capacidades, para el relacionamiento interpersonal, los resultados han sido relativamente dispersos. En relación a la afirmación: Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo, el 22,3% y el 24,4% de los estudiantes lo hace “A menudo” y “Siempre”, respectivamente. Así mismo, mostraron interés sobre lo que sus compañeros expresan además de intentar comprender los sentimientos de quienes les transmiten algo. En este sentido, al ser escuchada la otra persona, su autoestima crece sintiéndose importante para quien la escucha.

Cristina (2015: pag.15), al respecto, explicó: escuchar es estar muy atento a las necesidades y emociones que la otra parte intenta transmitirnos, es mostrar atención plena, manifestando un interés genuino, procurando reconocer todos los detalles que nuestro interlocutor expresa, no sólo a través de sus palabras, sino de sus gestos, mirada, tono de voz y desde su cosmovisión o mundo interior. (p.5)

Según Jaime (2012: pag17): la escucha es una habilidad social que también debe ser enseñada en la escuela, debido a que la sociedad actual demanda escuchas activas capaces de comprender lo que el otro está diciendo al momento de interactuar e intercambiar ideas y opiniones con su interlocutor. (p.139)

Respecto esta otra afirmación: Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento, el 25,2% de los estudiantes “Alguna vez” pudo hacerlo al tratarse de una pregunta o cumplido sobre la conducta de otra persona, apariencia u otro atributo con el propósito de iniciar conversación. Este aspecto permite a los estudiantes entablar amistad, estrechar lazos familiares, encontrar pareja, demostrar sus capacidades y trabajar en equipo. En muchas ocasiones la gente suele pensar que dar pie a una conversación con alguna persona desconocida, podría ser difícil. Francia (2021: pag.39), por ejemplo, aseveró que “muchas personas tienen miedo de iniciar una conversación porque no quieren sentirse avergonzadas y temen ser juzgadas y rechazadas” (p.1).

Ada Funes (2021: pag.22) destacó: antes de comenzar una conversación lo mejor es relajarse y tomarse las cosas con calma. Procurar que todo salga muy natural y tener en cuenta que es normal que tengas dudas y miedo a un rechazo, sobre todo si no conoces a la otra persona. Mostrarse tranquilo, cortés y lo más seguro que puedas. (p.3)

En relación a la afirmación: Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos, el 32,0% de los estudiantes afirmó “A menudo” hablan con otras personas en relación a cosas que les interesan. Esto resulta positivo en cualquier conversación que una persona sostenga con otra porque mantiene el interés en el contenido de lo que se comunica, de hecho, hay una idea clara de los temas tratados. En esta línea, Flores (2021: pag.30) sostuvo “para mantener una conversación interesante con cualquier persona, deben ser auténticos y no pensar en agradar a todos a como dé lugar” (p.8).

Por otra parte, Navarro (2015) se refirió a que “deben recordar que no tienen por qué mantener viva la conversación a cualquier costo. La responsabilidad es intentarlo, pero habrá ocasiones en que la otra persona sencillamente no tendrá ganas de hablar con nadie” (p.60)

En la afirmación: Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por tí, el 26,0% y 22,0% de los estudiantes refirieron “A menudo” y “Siempre”, respectivamente. Se comprende que agradecen a los demás por alguna acción de favor.

Otro autor, Samsó (2014: pag.45), quien al respecto dijo “hay una palabra que siempre es bien recibida por todos, y es: gracias. Todas nuestras comunicaciones con otras personas deberían terminar con ella (p.16).

Por su parte, Carmen (2020) indicó que “dar las gracias son muestras de que sabemos reconocer en los demás aquello que nos dan sin estar obligados a ello” (p.3)

Sobre la afirmación: Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa, el 27,0% de los estudiantes respondió que “A menudo” hacen esfuerzo por

conocer personas nuevas a iniciativa propia. Se comprende que tal accionar permite estar abiertos a nuevas personas y nuevos grupos.

Según Jarrett (2017: pag.24): para muchos de nosotros, conocer a gente nueva es divertido. Sin embargo, resulta difícil conocer a alguien nuevo. Puede ponerse tenso e incómodo al hablar con gente nueva. Independientemente de cómo se sienten acerca de conocer nuevas personas, puede cosechar muchos beneficios para aumentar el círculo de amigos y conocidos. (p.1)

Soria (2019: pag.20) sostuvo: conocer nuevos amigos hace que enriquezcas tu forma de expresarte, pues cuando hablamos con personas que ya conocemos tenemos muy asumido qué expresiones y qué temas podemos tocar, y todo es fácil. Pero cuando hablamos con una persona que no conocemos se abre en nuestra mente la duda permanente de si nos estaremos haciéndonos entender lo suficiente, y a la vez hacemos un esfuerzo por entender al otro (p.6).

En cuanto a la afirmación: Dicen a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen, el 25,5% de los estudiantes indicaron “Alguna vez”. Significa que a las demás personas les hablan sobre aspectos que les gusta de aquéllas; aunque no es una conducta muy frecuentemente en los estudiantes.

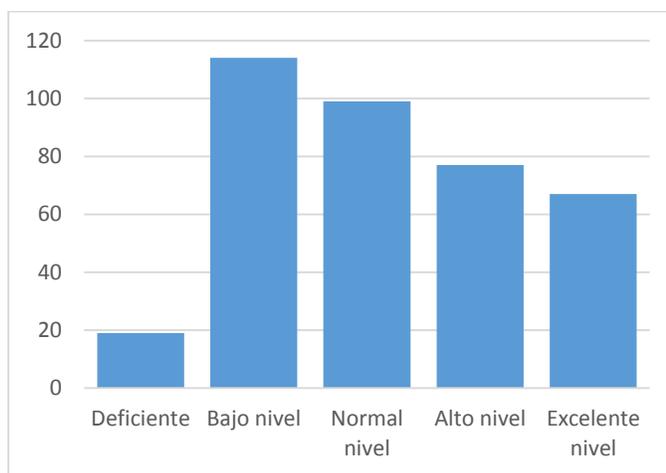
Para Whelan (2020) “las personas tienen problemas al hacer y aceptar los cumplidos por varias razones, algunas veces está asociado con la ansiedad social. También puede ser causado por sentimientos de baja autoestima” (p.3). Sobre este particular, Tomas (2021: pag.21) manifestó que los “cumplidos son aquellos halagos que muestran una opinión positiva hacia una persona porque ha hecho algo que está muy bien” (p.1).

Cuadro N°4 Nivel de las Primeras habilidades sociales de los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	5,0
Bajo nivel	114	30,3
Normal nivel	99	26,3
Alto nivel	77	20,4
Excelente nivel	67	18,0
Total:	376	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1 Porcentaje de las primeras habilidades sociales



Fuente: Elaboración propia

Las primeras habilidades sociales básicas según Goldstein (1980) “consisten en escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentar a otras personas, hacer un cumplido” (p.9) al respecto, el 30,3% de los estudiantes presentaron un nivel bajo, ósea que tienen dificultades para poner en práctica habilidades básicas como agradecer favores o acciones, presentarse ante otras personas o ser capaces de llevar una conversación fluida y normal con alguna otra persona.

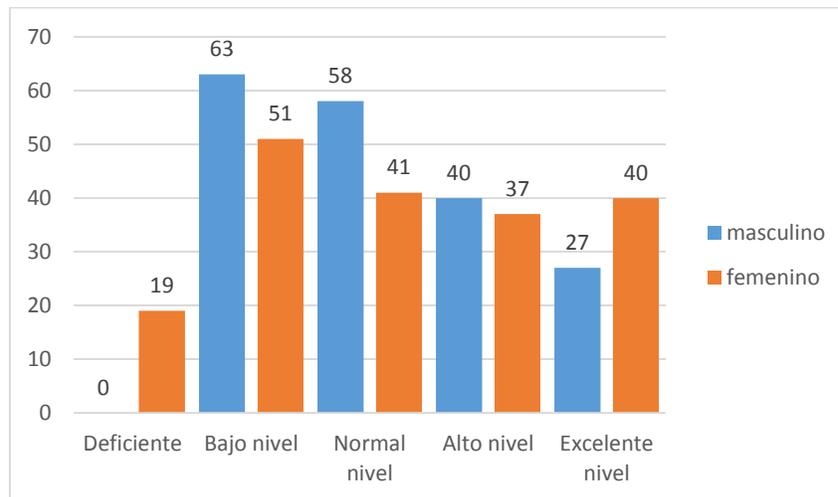
En otra valoración cuantitativa, el 26,3% de los estudiantes mostraron un nivel normal de las primeras habilidades sociales básicas en su relacionamiento con los demás. De otra parte, el 20,4%, el 18,0% y un 5,0% de los estudiantes puntuaron en el nivel alto, excelente y deficiente, respectivamente.

Cuadro N°5 Nivel de las Primeras habilidades sociales y según la variable sexo

Nivel		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Deficiente	F	0	19	19
	%	0,0%	10,1%	5,0%
Bajo nivel	F	63	51	114
	%	33,5%	27,1%	30,3%
Normal nivel	F	58	41	99
	%	31,0%	22,0%	26,3%
Alto nivel	F	40	37	77
	%	21,2%	20,0%	20,4%
Excelente nivel	F	27	40	67
	%	14,3%	21,2%	18,0%
Total	F	188	188	376
	%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2 Porcentaje de las primeras habilidades sociales según la variable sexo



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de las primeras habilidades sociales en relación al sexo, refieren que los estudiantes varones, mayoritariamente, tienen nivel bajo (33,5%); en cambio, las mujeres obtuvieron niveles alto (20,0%) y excelente (21,2%). Esto quiere decir, aquéllas tienen mayor capacidad para escuchar y agradecer, entre otras habilidades sociales básicas, que les permiten experimentar un mejor relacionamiento tal vez influenciadas por su rol clásico de mujer.

Recordemos que Hermann y Betz (2004) señalaron que “el rol femenino, por otra parte, estaría relacionado con características como la crianza, cuidado, sensibilidad y apertura emocional, mayor fortaleza emocional, y habilidades sociales vinculadas a la expresión de sentimientos positivos, la empatía y la aceptación” (p.117).

5.3. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

"Determinar el nivel de habilidades sociales avanzadas."

Cuadro N°6 Lista de evaluación de Habilidades Sociales de Goldstein (2da Dimensión: Habilidades sociales avanzadas)

Preguntas	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9.- Pides ayuda cuando la necesitas.	56	15,0	70	19,0	90	24,0	81	21,5	79	21,0	376	100
10.- Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad.	49	13,0	78	21,0	93	25,0	98	26,0	58	15,4	376	100
11.- Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica.	48	12,7	73	19,4	100	26,5	100	26,5	55	15,0	376	100
12.- Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente.	51	13,5	69	18,0	99	27,0	98	26,0	59	16,0	376	100
13.- Pides disculpas a los demás cuando haz hecho algo que sabes que está mal.	51	13,5	67	18,0	78	21,0	89	23,6	91	24,0	376	100
14.- Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas.	53	14,0	88	23,4	96	25,5	83	22,0	56	15,0	376	100

Fuente: Lista de Chequeo de Habilidades Sociales Arnold P. Goldstein

Las habilidades avanzadas coadyuvan a las personas en su desenvolvimiento social. A este tipo de habilidades le acompañan el pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, entre otras.

Los porcentajes más representativos gravitaron en torno a la afirmación: Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad. Así, el 25,0% y el 26,0% de los estudiantes dijeron “Alguna vez” y “A menudo”, respectivamente. El sentido es que logran integrarse algún grupo y participan en alguna actividad; también hay muchos estudiantes con dificultad para integrarse en nuevos grupos sociales.

Susan (2018) señaló “muchos estudiantes no tienen ganas de participar en clase o en alguna actividad, porque temen ser juzgados o son tímidos y criticados” (p.2)

Para Borrego (2016: pag.49), “la dificultad para relacionarse se atribuye a la timidez, ya que se percibe un sentimiento de vergüenza en el momento de expresarse o de interactuar con el resto y conduce a la humillación” (p.3).

Para Alexander, Fiona y Sam (2017), “las personas que hacen nuevas conexiones con grupos sociales tienen un mayor bienestar durante la transición a la universidad y tienen menos probabilidades de desarrollar una depresión” (p.7).

En cuanto a la afirmación: Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica, el 26,5% de los estudiantes indicaron que “A menudo y Alguna vez” pudieron explicar a las demás personas cómo realizar alguna acción. Este es un factor fundamental en cualquier proceso de enseñanza, que impulsa el éxito a través de la calidad de las instrucciones.

Shelley Frost (2018) explicó: aprender a seguir instrucciones es una habilidad que resulta útil en muchas áreas. Los niños y adolescentes necesitan la práctica para seguir instrucciones que los ayude a sobresalir en la escuela, ya que malentender instrucciones o no seguirlas puede causar que fallen en los exámenes o en sus tareas escolares. (ibídem)

Para Concha Wenger (2014: pag.36): dar instrucciones hay que transmitir todo lo que se tiene que decir de la manera más concisa y clara posible, también se debe ejemplificar y aportar modelos que faciliten la realización de la tarea”. Para muchos estudiantes es más fácil entender qué se les pide cuando lo pueden ver en un ejemplo claro. (p.3)

En la afirmación: Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente, el 27,0% y 26,0% de los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho", refirieron que “Alguna vez” y “A menudo” cumplieron con las instrucciones que se les dio, atendiendo y pidiendo explicaciones de ser necesario.

Manfredi, Patrucco, Iulianella y Aliverti (2018: pag.17) indican que “cumplir las normas permite ser precisos en lo que realizamos en nuestra vida cotidiana y nos permite, de alguna manera alcanzar el éxito, en cualquier actividad o tarea que emprendamos” (p.7).

Bermúdez (2016), por su parte, mencionó: es importante seguir instrucciones para tener un mejor aprendizaje. Escuchar, leer y comprender nos ayuda a recoger información necesaria para cumplir metas. Las instrucciones son guías que nos brindan la información sobre cómo lograr nuestras metas. (ibídem)

En cuanto a la afirmación: Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas, el 25,5% de los estudiantes mencionó que “Alguna vez” intentaron con sus ideas y opiniones persuadir a otras personas. La persuasión utilizada con otras personas es importante.

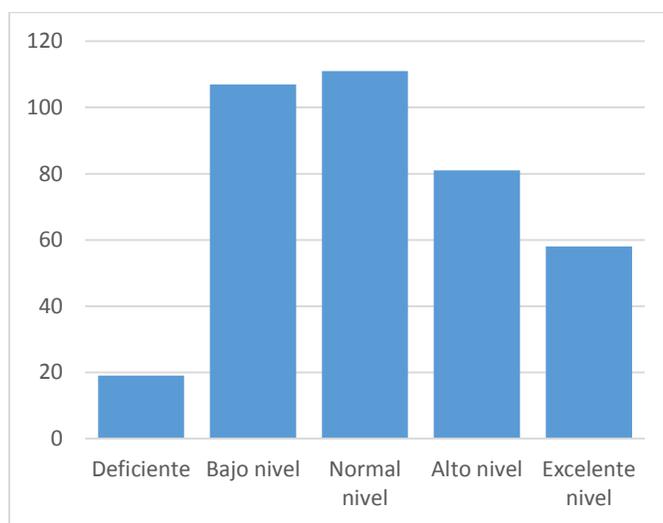
Al respecto Fernández (2015: pag.29) dijo: la relevancia de esta habilidad en el plano interpersonal no es nada desestimable. Saber convencer ahorra importantes discusiones y malentendidos, aumentando de esta manera la cantidad y la calidad de las relaciones sociales. Las personas se sienten más comprometidas con las decisiones tomadas que con las impuestas. (p.4)

Cuadro N°7 Nivel de las habilidades sociales avanzadas de los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	5,0
Bajo nivel	107	28,4
Normal nivel	111	30,0
Alto nivel	81	22,2
Excelente nivel	58	15,4
Total:	376	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3 Porcentaje de las habilidades sociales avanzadas de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

En relación a las Habilidades Sociales Avanzadas, Goldstein (1980) refirió: Dan la característica al individuo de ser responsable, fácilmente ayuda al prójimo y es muy cortés, como, por ejemplo, pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás. La capacidad de disculparse o admitir ignorancia, es la capacidad de reconocer los propios errores”. (p.26)

Los resultados indican que 30,0% de los estudiantes varones y mujeres de la universidad en la gestión 2023, de la ciudad de Tarija, presentaron un nivel normal de las Habilidades Sociales Avanzadas; es decir, los estudiantes no presentan dificultades para seguir instrucciones o disculparse, entre otras.

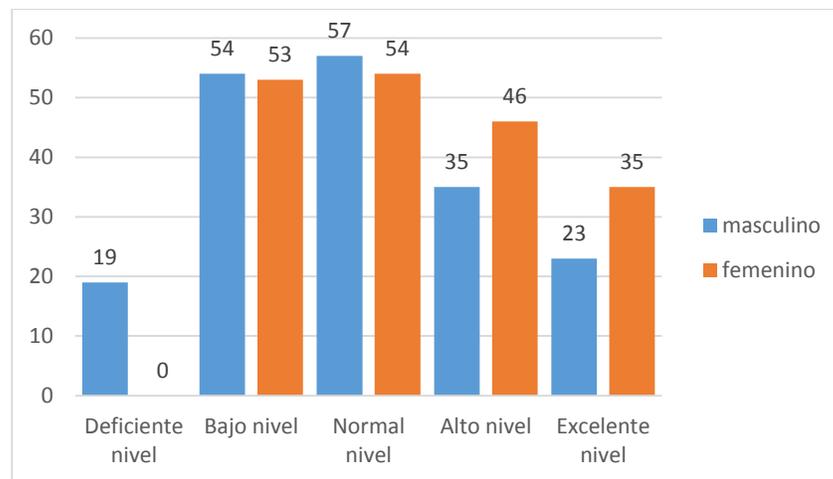
Por otra parte, el 28,4% de los estudiantes presentaron un nivel bajo con relación a las Habilidades Sociales Avanzadas, o sea, tuvieron dificultad al momento de relacionarse con sus compañeros y otras personas. Luego, el 22,2% presentó un nivel alto, el 15,4% tuvo un nivel excelente y, finalmente, el 5,0% mostró un nivel deficiente. En general, se observó un nivel medio con tendencia a bajo en relación con las Habilidades Sociales Avanzadas.

Cuadro N°8 Nivel de las habilidades sociales avanzadas y según la variable sexo

Nivel		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Deficiente	F	19	0	19
	%	10,1%	0,0%	5,0%
Bajo nivel	F	54	53	107
	%	29,0%	28,0%	28,4%
Normal nivel	F	57	54	111
	%	30,3%	29,0%	30,0%
Alto nivel	F	35	46	81
	%	19,0%	24,4%	22,2%
Excelente nivel	F	23	35	58
	%	12,2%	19,0%	15,4%
Total	F	188	188	376
	%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4 Porcentaje de las habilidades sociales avanzadas según la variable sexo



Fuente: Elaboración propia

Los resultados del nivel de Habilidades Sociales Avanzadas en relación con el sexo, refieren que las mujeres tienen mejores niveles que los hombres. El 29,0% de los varones presentó un nivel bajo de Habilidades Sociales Avanzadas. En contraste, las mujeres presentaron niveles alto (24,4%) y excelente (19,0%).

Estos resultados evidencian la diferencia que se presentó entre hombres y mujeres; estas últimas demostraron mejor capacidad para brindar su opinión, pedir ayuda, participar, dar instrucciones, disculparse, seguir instrucciones y convencer a los demás. Mientras que aquéllos demostraron un nivel menor de habilidades sociales avanzadas.

5.4. TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO

"Establecer el nivel de Habilidades Sociales relacionadas con los sentimientos."

Cuadro N°9 Lista de evaluación de Habilidades Sociales de Goldstein (3ra Dimensión: Habilidades relacionadas con los sentimientos)

Preguntas	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15.- Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas.	47	13,0	87	23,1	87	23,1	99	26,0	56	15,0	376	100
16.- Permites que los demás conozcan lo que sientes.	55	15,0	82	21,0	108	29,0	79	21,0	52	14,0	376	100
17.- Intentas comprender lo que sienten los demás.	47	12,0	78	21,0	83	22,0	101	27,0	67	18,0	376	100
18.- Intentas comprender el enfado de las otras personas.	46	12,2	75	20,0	95	25,2	99	26,3	61	16,2	376	100
19.- Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos.	59	16,0	75	20,0	79	21,0	106	28,1	57	15,1	376	100
20.- Cuando sientes miedo, piensas por qué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo.	46	12,2	82	22,0	92	24,4	94	25,0	62	16,4	376	100
21.- Te das a ti misma una recompensa después de hacer algo bien.	56	15,0	80	22,0	87	23,1	88	23,4	65	17,2	376	100

Fuente: Lista de Chequeo de Habilidades Sociales Arnold P. Goldstein

Las habilidades relacionadas con los sentimientos son muy importantes porque permiten a las personas comprender sus propias emociones y las de otras personas. Siguiendo esta acepción, para la afirmación: Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas, el 26,0% de los estudiantes refirieron que "A menudo" lo intentaron. Las emociones son parte de la naturaleza humana, brindan información sobre las vivencias y contribuyen a entender cómo reaccionar en determinadas situaciones.

En relación con ello, Velásquez (2019) dijo: reflexionar sobre las emociones es de suma importancia, ya que permite manejar mejor el estado emocional, ayuda a ser menos reactivos, a imprimir intensidades adecuadas a la emoción y por ende a la expresión de la misma, favorece la interacción con el otro no solo desde el punto de vista de la dinámica relacional, sino desde la adopción de posturas alternativas para solucionar. (Ibídem)

Al respecto, Rodríguez (2012: pag.44) consideró: muchas veces se piensa que el sentir diversas emociones como el enojo, el miedo y la tristeza es malo y esto ha hecho que las personas se guarden estas emociones hasta llegar a momentos en que no aguantan más y explotan todo lo que han guardado, teniendo consecuencias para la propia persona como para otras personas que están a su alrededor. Por lo cual es de suma importancia que cada persona pueda manejar sus emociones. (p.40)

Sobre la afirmación: Permites que los demás conozcan lo que sientes, el dato más representativo en los estudiantes fue del 29,0%, quienes aseveraron que “Alguna vez” permitieron que otras personas conozcan sus sentimientos. En cierta manera no es algo positivo porque tampoco permiten que los demás conozcan lo que sienten con frecuencia. Molina (2020: pag.50) aseveró que “expresar nuestros sentimientos y emociones se puede volver una tarea bastante complicada sobre todo cuando nunca hemos estado acostumbrados a decirlo. Uno de los motivos principales por el cual a muchas personas les cuesta expresar lo que sienten es porque temen ser rechazadas. (p.1).

Glover (2018: pag.39) afirmó: las personas que tienen una autoestima baja, tienden a dejar de expresar sus sentimientos y emociones a otros, ya que tienen la creencia de que no son tan importantes y que lo que piensan y sienten los demás está en primer lugar. (p.5)

Por otra parte, con respecto a la afirmación: Intentas comprender lo que sienten los demás, el 27,0% de los estudiantes dijo que “A menudo” hicieron el intento de comprender los sentimientos de las demás personas. En este punto, la

comprensión de las emociones y sentimientos del otro es fundamental en la relación social. Palanca (2017: pag.45) consideró que “la capacidad de entender a los demás puede darnos muchas pistas sobre las personas, además de aprender a tratarlas, mejorar nuestras relaciones y saber qué podemos esperar o conseguir de cada una de ellas”. (p.3).

En este sentido, Iborra (2020) complementa “comprender a los demás conlleva una tarea que facilita los procesos de socialización, mejorando las posibilidades de supervivencia de los individuos en diferentes contextos a través de la ayuda mutua” (p.1).

En cuanto a la afirmación: Intentas comprender el enfado de las otras personas, el 25,2% y 26,3% de los estudiantes dijeron que “Alguna vez” y “A menudo” intentaron comprender el enojo que tienen sus compañeros.

Retomando a Maya (2009), que indicó: nos cruzamos con muchas personas enojadas en nuestras vidas cotidianas, estas son personas que podrían no ser capaces de controlar sus sentimientos y reacciones. Lamentablemente desahogan su enojo con otras personas. Comunicarse con una persona enojada requiere que permanezca calmado y paciente. (p.1).

Por su parte, Teresa (2014) explicó: las personas que se enojan se les debe escuchar atentamente y hacer movimientos de afirmación con la cabeza, no para darle la razón sino para indicar que le escucha y no contestarles con el mismo grado de furia con la que nos hablan. (p.7).

Respecto a la afirmación: Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos, el 28,1% de los estudiantes respondieron que “A menudo” permitieron que las otras personas tengan conocimiento de su interés o preocupación por otras personas.

En este sentido, Rolando (2021) dijo: cuando una persona siente afecto por otra lo puede expresar de muchas maneras: con manifestaciones de cariño, ternura o afectividad, con palabras o con hechos, aprecio y cordialidad, pero adicionalmente es

porque la otra u otras personas también han demostrado ese sentimiento para con aquella que siente afecto, es allí donde nacen esos sentimientos de amistad, valoración y apego entre estas personas. (p.10).

Por otra parte, Martínez (2021: pag.50) indicó: dar afecto es algo que requiere esfuerzo. Cuidar, ayudar, comprender, a otra persona no puede realizarse sin esfuerzo; aunque en ocasiones, no nos percatemos de ello. Pero, en la mayoría de los casos, todos experimentamos el esfuerzo más o menos intenso que realizamos para proporcionar bienestar al otro. (p.5).

En relación con la afirmación: Cuando sientes miedo, piensas por qué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo, el 24,4% y 25,0% de los estudiantes respondieron “Alguna vez” y “A menudo”, respectivamente. Significa que pudieron resolver el miedo que sintieron.

Borja (2021) explicó: la adolescencia se caracteriza por ser una etapa en la que el joven busca respuestas que le ayuden a descubrirse a sí mismo. Es decir, el joven experimenta una preocupación excesiva por ser incluido a grupos formados por individuos de su edad. No obstante, si no lo logra, esto provocará temor y miedo. (p.8)

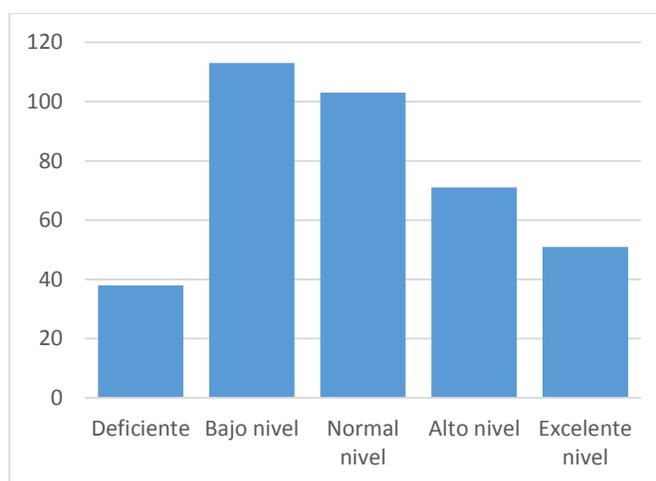
Siguiendo a Morín (2014) este autor indicó: muchos adolescentes se sienten ansiosos al pensar cómo será su vida una vez que terminen el bachillerato. Ese sentimiento suele ser más intenso en los que han tenido problemas académicos o de socialización en la escuela. Los numerosos contratiempos y desafíos que han experimentado les puede crear más temores acerca del futuro. Sin embargo, los adolescentes no suelen querer hablar de sus emociones, especialmente con sus padres. (p.1).

Cuadro N°10 Nivel de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	10,0
Bajo nivel	113	30,0
Normal nivel	103	27,3
Alto nivel	71	19,0
Excelente nivel	51	13,5
Total	376	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5 Porcentaje de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos



Fuente: Elaboración propia

Las Habilidades Sociales relacionadas con los sentimientos, según Goldstein (1980) describen a la persona como “poca inestabilidad emocional, conoce sus debilidades y fortalezas y expresa sus sentimientos como el conocer los propios sentimientos, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado de otro, expresar afecto, resolver el miedo” (p.10). Al respecto, el 30,0% de los estudiantes presentaron un nivel bajo, falta de empatía evidencia que tienen problemas para manejar y comprender los sentimientos de las demás personas.

Otro dato es que 27,3% de los estudiantes presentaron un nivel medio, son personas sin problemas cuando se trata de poner en práctica estas habilidades relacionadas con los sentimientos, tanto propios como de las demás personas.

El 19,0% marcó un nivel alto, el 13,5% un nivel excelente y el 10,0% un nivel deficiente de Habilidades Sociales relacionadas con los sentimientos.

Finalmente, se debe mencionar que los estudiantes mostraron un bajo nivel en Habilidades Sociales, situación que representa un problema porque les dificulta o entorpece su relacionamiento social; tanto en la universidad como hacia fuera. Demostrar habilidad social es lo mismo que reconocer los sentimientos propios y ajenos.

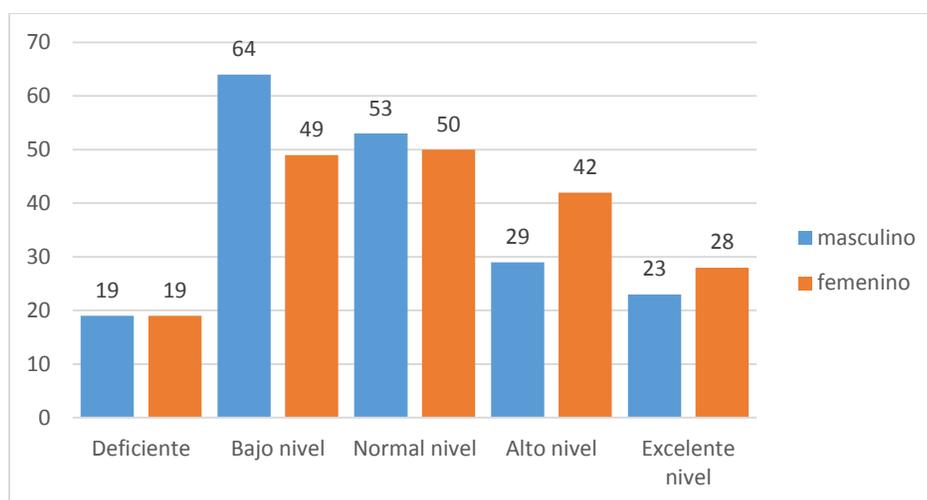
Roman (2016) aseveró que reconocer los sentimientos “es el primer paso para nuestro bienestar y felicidad. Sólo reconociéndolos, podemos controlarlos, manejarlos y solucionar la situación que los está provocando” (p.12).

Cuadro N°11 Nivel de Habilidades relacionadas con los sentimientos, según la variable sexo

Nivel		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Deficiente	F	19	19	38
	%	10,0%	10,0%	10,0%
Bajo nivel	F	64	49	113
	%	34,0%	26,0%	30,0%
Normal nivel	F	53	50	103
	%	28,1%	26,5%	27,3%
Alto nivel	F	29	42	71
	%	15,4%	22,3%	19,0%
Excelente nivel	F	23	28	51
	%	12,2%	15,0%	13,5%
Total:	F	188	188	376
	%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6 Porcentaje de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos según la variable sexo



Fuente: Elaboración propia

Los resultados encontrados sobre las Habilidades Sociales relacionadas con los sentimientos en función al sexo, indicaron que 34,0% de los estudiantes varones mostraron un nivel bajo, implica que tienen dificultades para reconocer sus propios sentimientos. Por otro lado, el sexo femenino tuvo mejores niveles, el 22,3% alto y el 15,0% excelente.

Las diferencias biológicas, psicológicas y sociales entre hombres y mujeres podrían incidir en los resultados obtenidos.

En relación con ello, Rodríguez (2014) especificó: con frecuencia se dice que los hombres son menos emocionales que las mujeres, esto no quiere decir que sientan menos ni tampoco que sean incapaces de mostrar sus sentimientos. En esencia su nivel emocional es similar, no obstante, la apertura de externar lo que sienten es lo que al final hace la diferencia. Los científicos concluyeron que los varones inhiben la expresión de sus emociones, en tanto las mujeres tenían más apertura al externar sus sentimientos. En el caso anterior se considera que los sentimientos de tristeza, empatía, compasión, y sufrimiento, no son tan viriles, por eso se les “educa” o entrena desde niños a no manifestarlos”. (p.1).

5.5. CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO

"Determinar el nivel de Habilidades Alternativas a la agresión."

Cuadro N°12 Lista de evaluación de Habilidades Sociales de Goldstein (4ta Dimensión: Habilidades Alternativas a la agresión)

Preguntas	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
22.- Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada.	50	13,2	71	19,0	89	24,0	93	25,0	73	19,4	376	100
23.- Compartes tus cosas con los demás	49	13,0	80	21,2	92	24,4	92	24,4	65	17,2	376	100
24.- Ayudas a quien lo necesita.	42	11,1	70	19,0	93	25,0	92	24,4	79	21,0	376	100
25.- Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga ambos.	47	12,5	72	19,1	97	26,0	91	24,2	69	18,3	376	100
26.- Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano.	48	12,7	70	18,5	98	26,0	101	27,0	59	16,0	376	100
27.- Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista.	43	11,4	78	21,0	91	24,2	97	26,0	67	19,0	376	100
28.- Conservas el control cuando los demás te hacen bromas.	45	11,9	70	19,0	92	24,4	104	28,0	65	17,2	376	100
29.- Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas.	48	13,0	65	17,2	100	27,0	96	25,5	67	18,0	376	100
30.- Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse.	48	13,0	67	18,0	85	23,0	101	27,0	75	20,0	376	100

Fuente: Lista de Chequeo de Habilidades Sociales Arnold P. Goldstein

Las afirmaciones de Habilidades Sociales Alternativas a la agresión, pueden evitar cualquier tipo de conflicto dentro del relacionamiento interpersonal. En el caso de: Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada, el 24,0% y 25, 0% de los estudiantes dijeron que “Alguna vez” y “A menudo” pidieron permiso porque así demostraron respeto por los demás.

Respecto a la siguiente afirmación: Compartes tus cosas con los demás, el 24,4% dijeron que “Alguna vez” y “A menudo” lo hicieron. Este porcentaje corresponde a la sumatoria de ambas respuestas divididas por la mitad. La explicación sobre esta afirmación es que los estudiantes al haber compartido pudieron interactuar con los demás y lograr relaciones sanas, y satisfactorias.

Según Ruiz (2019: pag.28) “compartir nos hace más humanos, ya que nos permite preocuparnos por el otro y no solo por uno mismo” (p.1).

En este mismo sentido, Roldan (2020) indicó: compartir es algo esencial para poder vivir y desarrollarse en sociedad, de este modo además de crecer como persona se crean vínculos más fuertes y duraderos con los demás, ya que compartir es el acto de dar, sin esperar nada a cambio. (p.5).

En función a: Ayudas a quien lo necesita, el 25,0% y 24,4% de los estudiantes dijeron que “Alguna vez” y “A menudo” ayudaron a otras personas cuando atravesaban situaciones desfavorables. Teóricamente, hacer un trabajo desinteresado por otros aumenta la autoestima y confianza de cada persona.

Para Hernández (2018: pag.24): ofrecer ayuda a personas necesitadas es sinónimo de solidaridad, es dar ese apoyo incondicional ante cualquier circunstancia, es estar atento ante las diferentes dificultades o dolencias ajenas sin esperar nada a cambio, únicamente con el deseo de ayudar y resguardar la integridad de la persona. (p.1)

En la opinión de Sanz (2020: pag.13) “ayudar a los demás nos ayuda a presenciar diferentes realidades y a tomar conciencia de todo lo bueno que nos rodea.

De igual manera, ayudar a los demás también nos recuerda que somos personas que necesitamos de otros” (p.7)

En cuanto a: Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano, el 26,0% y 27,0% de los estudiantes indicaron que “Alguna Vez” y “A menudo” pudieron controlar su carácter evitando que se les escapan las cosas de control. El tener autocontrol puede evitar conflictos y coadyuva al relacionamiento; aunque afirmaron que no siempre lo hacen, pero la mayoría de las veces sí.

Barrios (2014) señaló al respecto: el autocontrol es necesario en todos los momentos, circunstancias y etapas de la vida, es la clave para que el individuo pueda confrontar de manera apropiada los retos que acompañan a cada periodo del desarrollo (ibídem) así también, permite controlar los aspectos importantes de nuestra vida diaria como ser la atención, los pensamientos, las emociones, los deseos y las acciones. (Colomar, 2019: pag.33. p.2)

En tanto, esta afirmación: Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista, el 24,2 % y 26,0% de los estudiantes mencionaron que “Alguna vez” y “A Menudo”, respectivamente, tomaron conciencia que todos los seres humanos tienen derechos individuales; que deben ser respetados por los semejantes y son independientes de la edad, sexo, nacionalidad o condición social.

Por ello, se considera lo expresado por Galván (2021: pag.19), quien al respecto anotó que los derechos propios “permite a las personas expresar y defender sus intereses y necesidades sin agresividad y sin someterse a la voluntad de los demás” (p.6).

Por otra parte, Roca (2015: pag.30) indicó que un “defensor de los derechos humanos es toda aquella persona que, de forma individual o en grupo, promueve o protege mediante actuaciones pacíficas los derechos y libertades” (p.1)

En la afirmación: Conservas el control cuando los demás te hacen bromas, el 28,0% de los estudiantes indicaron que cuando les hicieron bromas mantuvieron el control.

Según Ruiz (2020: pag.36): una buena forma de actuar ante bromas pesadas es ignorándolas. Es cierto que las cosas que influyen en nuestro sentido del humor varían mucho. La madurez física, el estado emocional o las circunstancias personales que vamos atravesando contribuyen a lo que consideramos nuestro sentido del humor, por ese motivo, ignorar ese tipo de bromas es una forma fácil de expresar nuestra desaprobación hacia ellas sin provocar una tensión innecesaria”. (p.5)

Respecto a esta otra afirmación: Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas, el 27,0% y 25,5% de los estudiantes respondió “Alguna vez” y “A menudo” no se involucraron en situaciones que les pudieran causar problemas. La mayoría prefirió evitarlas.

Al respecto, Yamila (2015) indicó: nadie está exento de tener conflictos con los demás, por mucho que se empeñe en librarse de los problemas o discusiones que surgen porque no somos capaces de dar el brazo a torcer o de ponernos en el lugar del otro. (párr. 8) Sobre la afirmación: Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte, el 27,0% de los estudiantes apuntaron que “A menudo” buscaron otras maneras de resolver situaciones complicadas evitando pelear. Esto significa que la mayoría tienen la habilidad de resolver conflictos.

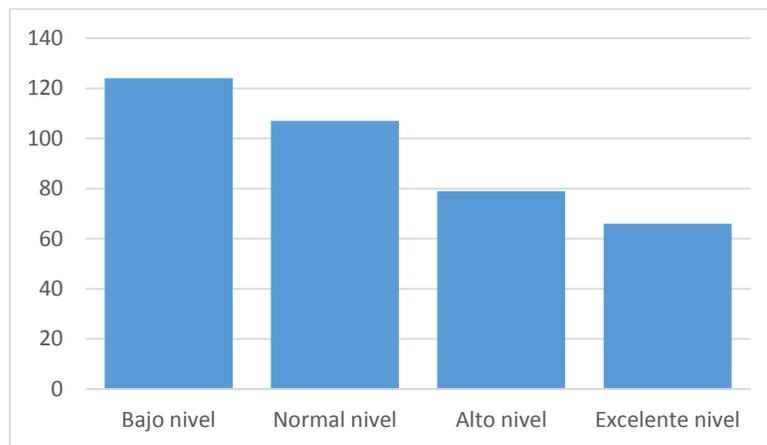
Según Cisneros (2020: pag.66): cada persona percibe las situaciones de acuerdo a su entorno, cultura, valores y educación. Resolver un conflicto significa saber negociar para poder obtener los beneficios buscados, buscando un resultado de para los involucrados. Colaborar con el otro y saber que a donde queramos dirigirnos lo debemos de hacer en paz, nos ayuda a valorarnos y a valorar a los demás. (p.6).

Cuadro N°13 Nivel de habilidades alternativas a la agresión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	124	33,0
Normal nivel	107	28,4
Alto nivel	79	21,0
Excelente nivel	66	17,5
Total	376	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7 Porcentaje de las habilidades alternativas a la agresión



Fuente: Elaboración propia

En palabras de Goldstein, cuando se tienen Habilidades Sociales Alternativas a la agresión, los adolescentes saben manejar sus emociones, evitan conflictos, son asertivos, por lo cual capaces de: pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, emplear el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás y no entrar en peleas. (p.10)

En relación a lo anterior, el 33,0% de los estudiantes presentaron un nivel bajo demostrando que tienen dificultades al momento de negociar para no entrar en peleas; asimismo, demuestran inconvenientes de autocontrol y de respuesta a las bromas que les hacen. Esto representa lo negativo, debido a que las dificultades les impulsan a ser parte de algún tipo de agresión.

En cuanto al 28,4% de los estudiantes, estos presentaron un nivel medio de Habilidades Alternativas a la agresión, lo cual es un referente de manejo de las emociones que sientes, son asertivos y pueden evitar conflictos con sus pares. El 21,0% y 17,5%, por otro lado, tuvieron un nivel alto y excelente de Habilidades Alternativas a la agresión, respectivamente.

El dato más representativo es que los estudiantes demostraron un nivel bajo en relación a las Habilidades Sociales Alternativas a la agresión.

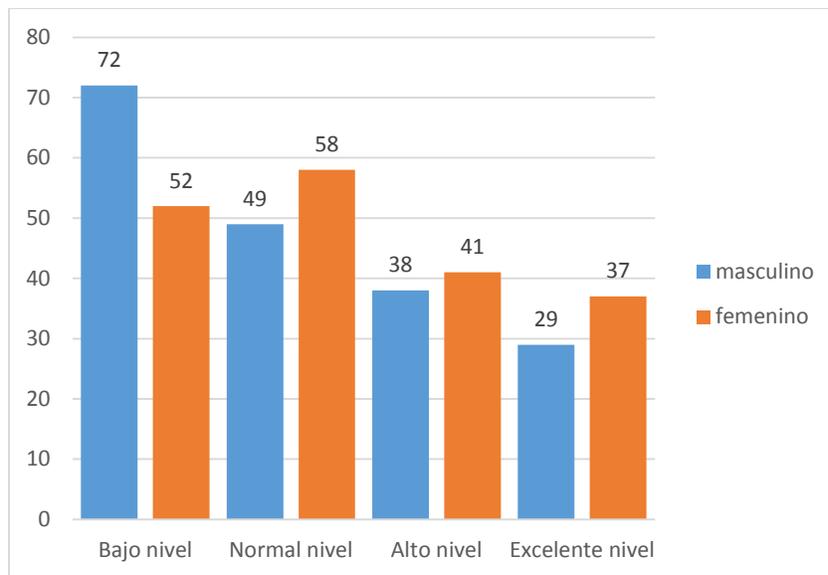
Ramos (2018) especificó: la agresividad es una fuerza natural del ser humano ante las amenazas y peligros, pero es un mecanismo de defensa que requiere el aprender a dominarla y canalizarla para que no perjudique a la propia persona ni al entorno, así mismo es necesario desarrollar habilidades sociales, las cuales se refieren a cualidades, destrezas que puede cultivar un individuo para lograr desenvolverse socialmente según las circunstancias a las que se enfrente, y son muy necesarias para propiciar una buena interacción y adaptación a las realidades. (ibídem)

Cuadro N°14 Nivel de Habilidades Alternativas a la agresión, según la variable sexo

Nivel		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Bajo nivel	F	72	52	124
	%	38,2%	28,0%	33,0%
Normal nivel	F	49	58	107
	%	26,0%	31,0%	28,4%
Alto nivel	F	38	41	79
	%	20,2%	21,8%	21,0%
Excelente nivel	F	29	37	66
	%	15,4%	20,6%	17,5%
Total:	F	188	188	376
	%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8 *Porcentaje de las habilidades alternativas a la agresión según la variable sexo*



Fuente: Elaboración propia

El 38,2% de los varones presentaron un nivel bajo, a diferencia de las mujeres, quienes tuvieron niveles alto (21,8%) y excelente (20,6%) de Habilidades Alternativas a la agresión.

De manera general, las mujeres mostraron mejores niveles en comparación a los hombres, esto podría explicar por qué los hombres presentan mayores niveles de agresión dentro de la universidad.

Para Reyes y Soto (2015) “lo biológico y cultural, son factores que influyen activamente en la adquisición y desarrollo de habilidades sociales. Lo biológico influye sobre todo en la infancia, después más lo cultural”. Si tomamos esta idea, podría comprenderse el hecho que la mayoría de los hombres tienen menores niveles de Habilidades Alternativas a la agresión que las mujeres; existen diferencias desde lo biológico hasta lo cultural, la crianza y la socialización misma es diferente.

5.6. QUINTO OBJETIVO ESPECÍFICO

"Evaluar el nivel de habilidades para hacer frente al estrés."

Cuadro N°15 Lista de evaluación de Habilidades Sociales de Goldstein (5ta Dimensión: Habilidades para hacer frente al estrés)

Preguntas	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
31.- Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta.	48	13,0	77	20,4	99	26,3	93	25,0	59	16,0	376	100
32.- Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti.	44	12,0	70	18,6	105	28,0	100	26,5	57	15,1	376	100
33.- Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado.	46	12,2	73	19,4	96	25,5	103	27,3	58	15,4	376	100
34.- Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.	44	11,7	83	22,0	94	25,0	94	25,0	61	16,2	376	100
35.- Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación.	41	10,9	93	25,0	88	23,4	97	26,7	57	15,1	376	100
36.- Manifiestas a los demás cuando sientes que una amiga no ha sido tratada de manera justa.	45	12,0	74	20,0	99	26,3	90	24,0	68	18,0	376	100
37.- Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer.	47	12,5	84	22,3	82	22,0	102	27,1	61	16,2	376	100
38.- Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular.	48	13,0	63	18,0	95	25,2	103	27,3	67	18,0	376	100
39.- Reconoces y resuelves la confusión que te produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra.	46	12,2	81	21,5	97	26,0	95	25,2	57	15,0	376	100
40.- Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?	48	13,0	76	20,2	103	27,3	96	25,5	53	14,0	376	100
41.- Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática.	44	12,0	75	20,0	99	26,3	102	27,1	56	15,0	376	100
42.- Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta.	47	12,5	81	21,5	82	22,0	94	25,0	72	19,0	376	100

Fuente: Lista de Chequeo de Habilidades Sociales Arnold P. Goldstein

De acuerdo a los datos encontrados en relación a los ítems de las Habilidades Sociales para hacer frente al estrés, con relación a la afirmación: Le dices a los demás, de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta, el 26,3% y 25,0% de los estudiantes respondieron “Alguna Vez” y “A menudo” expresaron de manera clara algo que no les gusta de los demás, porque la vida es tan exigente que inevitablemente todos, en algún momento, nos quejamos de algo.

Según Peña (2020: pag.40) la “queja es una reacción natural que permite liberar tensiones en situaciones complejas o dolorosas, pero algunas veces, sin que lo notemos, nos roba energías” (p.10).

Para Vítolo (2013: pag.33) es “difícil recibir una queja sobre el trabajo propio y es importante que la persona implicada sienta que será escuchada y que tendrá la oportunidad de dar su punto de vista” (p.1)

Respecto a la afirmación: Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti, el 28,0% y 26,5% de los estudiantes respondieron “Alguna vez” y “A menudo” buscaron escuchar a las demás personas. Lo cual indica que tienen esta habilidad y poder negociar ante algún conflicto.

En esto, Cuevas (2019: pag.33) indicó que “saber escuchar es una actitud difícil, ya que exige dominio de uno mismo e implica atención, comprensión y esfuerzo por captar el mensaje del otro” (p.6)

En cuanto a la afirmación: Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado, el 25,5% y 27,3% de los estudiantes dijeron “Alguna vez” y “A menudo”. Significa que hicieron halagos sinceros a las demás personas, aunque no siempre, por ello es muy rescatable que lo hayan hecho en la mayoría de las ocasiones. Esto refuerza el tipo de relacionamiento que pueden tener con los demás. Hay que recordar, también, que la falta de halagos puede traer dificultades.

En relación a ello, Caladin (2018: pag.45) expresó: La ausencia de halagos deja surco en nuestro sistema emocional: una persona que sólo recibe críticas en su trabajo acaba pensando que realmente hace las cosas mal, y que nunca va a llegar a ser bueno en lo que hace provocando una disminución absoluta de su autoestima y autoeficacia. (p.8)

Por otra parte, Rull (2020: pag.60) refirió que “los halagos son aquellas acciones verbales que tienen como fin reconocer o hacer valer una cualidad o un logro de otra persona” (p.5)

Para la afirmación: Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido, el 50% de los estudiantes refirieron que “Alguna vez” (25,0%) y “A menudo” (25,0%) realizaron actividades que les ayudaron a perder el miedo y el temor al qué dirán o a ser juzgados de forma negativa por las demás personas.

En concordancia con Rizaldos (2016: pag.53): Las personas que sienten mucha vergüenza son personas que buscan con insistencia la aprobación de los demás en cualquier cosa que realizan” (p.5). y “las principales causas de este sentimiento son la sensación de vulnerabilidad que sentimos frente a los demás, por prejuicios sociales y el miedo a ser excluidos por hacer el ridículo si no seguimos los estándares más valorados por la sociedad. (Silgado,2021, p.8)

En relación a la afirmación: Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular, el 27,3% de los estudiantes dijeron que “A menudo” comprenden las razones de su fracaso, lo cual quiere decir pueden ser tolerantes. Entender el fracaso es fundamental y más dentro del proceso educativo, según Portalatín (2016: pag.44): Equivocarse es bueno por algo mucho más importante que todo lo demás: para que sean tolerantes a la frustración. Hay alumnos que no están acostumbrados a suspender y luego, bien en la Universidad o después en el trabajo, comenten fallos que les cuesta aceptar. La tolerancia a la frustración es muy importante para la vida, forma parte del desarrollo de la personalidad. (p.5).

Celeste (2021) consideró al fracaso como una manera de aprendizaje y experiencia, al cometer errores y equivocarse le permite a la persona crecer y avanzar, como así también madurar. El fracaso saca a la luz tanto las debilidades como las aptitudes y fortalezas de la persona. (p.3).

Respecto a la afirmación: Comprendes de qué y porqué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación, el 27,3% de los estudiantes refirieron que “Alguna vez” comprendieron el origen de las acusaciones que se les hizo, por ello, tienen la habilidad para poder mantener o mejorar el relacionamiento con aquellas personas que los acusaron.

Garrido (2016) explicó: “acusamos a una persona injustamente o de algo que no ha hecho, esa persona sentirá algo de culpabilidad, solamente porque señalamos con el dedo a esa persona” (p. 6)

Por su lado, Reinoso (2010: pag.21) consideró: las personas que acusan con rumores afectan a la reputación de cualquiera, tanto positiva como negativamente, aunque se haya constatado que son falsos. El rumor tiene un alto valor manipulador, porque la gente tiende a ajustar su visión del mundo a la de los otros. Los rumores vienen motivados por prejuicios sociales y mentales, por descargas emocionales, por el miedo y por el entorno. (Ibídem)

Cuando se acusa por un rumor se genera desconfianza en la sociedad, lo cual podría degenerar en la ruptura de la convivencia y del respeto por la diversidad.

En relación a la afirmación: Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática, el 26,3% y 27,1% de los estudiantes indicaron, respectivamente, que “Alguna vez” y “A menudo” planificaron cómo enfrentar una conversación complicada, preparándose y considerando cada palabra que dijeron a otra persona y de manera sincera.

Sánchez (2018), al respecto señaló que “ante una conversación difícil es conveniente sentirse preparados y haber meditado lo suficiente como para tener claros

los objetivos que se persiguen con ese diálogo. Además, debemos ponernos en disposición de entender los motivos que tiene el otro” (p.3).

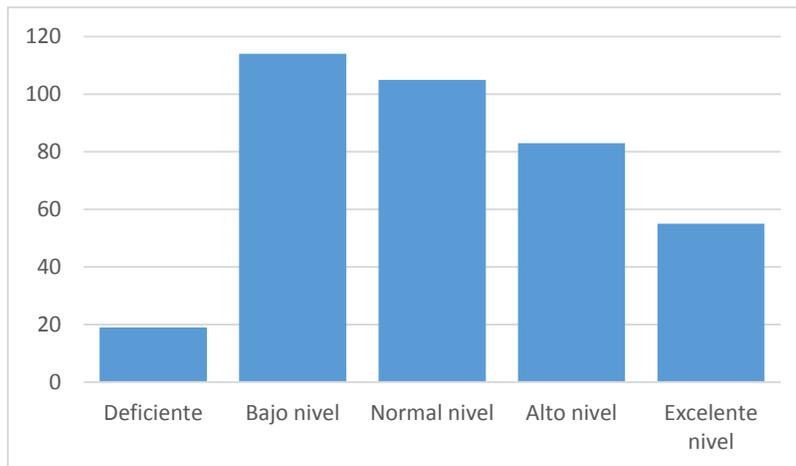
En este hilo del discurso, Macías (2019: pag.23) indicó que “es recomendable pensar qué queremos y cómo lo vamos a decir. También anticipar las posibles resistencias u objeciones que pueda plantear la otra persona y pensar en cómo podemos solventarlas” (p.8).

Cuadro N°16 Nivel de Habilidades para hacer frente al estrés

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	5,0
Bajo nivel	114	30,3
Normal nivel	105	28,0
Alto nivel	83	22,0
Excelente nivel	55	15,0
Total	376	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 Porcentaje de las habilidades para hacer frente al estrés



Fuente: Elaboración propia

En relación a las habilidades para hacer frente al estrés, según Goldstein (1980): Los adolescentes que tienen estas habilidades pueden tolerar frustraciones, manejando por ejemplo un fracaso, tiene madurez afectiva lo que puede hacer que sepan tomar decisiones e incluso ser resiliente. Se dice que tiene la siguiente capacidad: formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejan de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, hacer frente a las presiones del grupo. (p.12).

El 30,3% de los estudiantes presentaron un nivel bajo en este tipo de habilidades; esto indica dificultades en su proceso de aprendizaje, porque conlleva muchas situaciones donde están enfrentados al estrés.

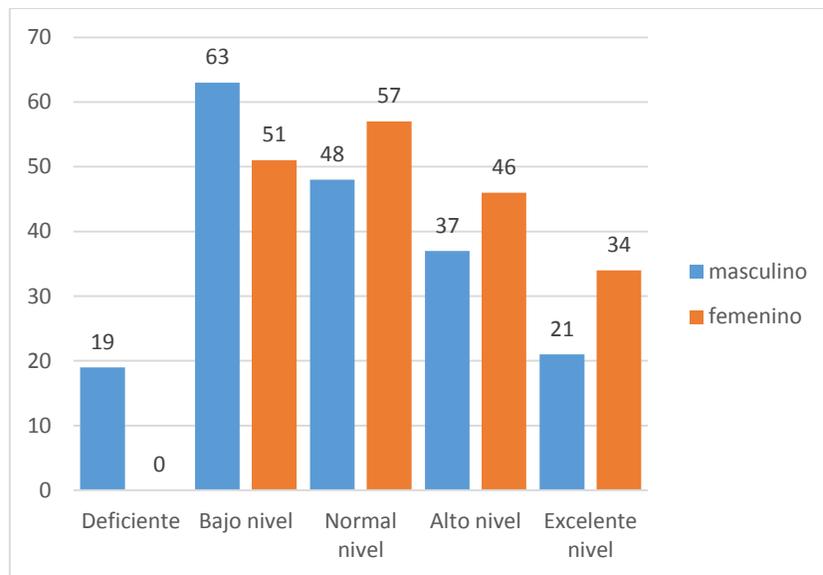
Por otra parte, el segundo porcentaje representativo (28,0%) en estudiantes presentó un nivel medio, O sea, tienen habilidad para saber responder o formular una queja, hacer frente a las presiones del grupo y enfrentarse a opiniones contradictorias. En menor proporción, el 22,0% obtuvo nivel alto y el 15,0% nivel excelente, y 5,0% tuvo un nivel deficiente en relación a este tipo de habilidades sociales.

Cuadro N°17 Nivel de habilidades para hacer frente al estrés según la variable sexo

Nivel		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Deficiente	F	19	0	19
	%	10,0%	0,0%	5,0%
Bajo nivel	F	63	51	114
	%	34,0%	27,1%	30,3%
Normal nivel	F	48	57	105
	%	25,0%	30,3%	28,0%
Alto nivel	F	37	46	83
	%	20,0%	24,4%	22,0%
Excelente nivel	F	21	34	55
	%	11,1%	18,0%	15,0
Total:	F	188	188	376

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10 Porcentaje de las habilidades para hacer frente al estrés según la variable sexo



Fuente: Elaboración propia

Los resultados encontrados refieren que el 34,0% de los varones presentaron menores niveles de habilidades para hacer frente al estrés y el 10,0% mostró un nivel deficiente de Habilidades Sociales para hacer frente al estrés. En paralelo, las mujeres tuvieron mejores niveles: alto (24,4%) y excelente (18,0%). Estos resultados pueden ser comprendidos desde la dimensión femenina, porque tienen mejor madurez afectiva para tomar decisiones, formular una queja, responder a una queja y demostrar deportividad después de un juego.

5.7. SEXTO OBJETIVO ESPECÍFICO

"Establecer el nivel de Habilidades de Planificación."

Cuadro N°18 Lista de evaluación de Habilidades Sociales de Goldstein (6ta Dimensión: Habilidades de planificación)

Preguntas	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
43.- Si te sientes aburrida, intentas encontrar algo interesante que hacer.	48	13,0	74	19,0	89	24,0	87	23,1	78	21,0	376	100
44.- Si surge un problema, intentas determinar que lo causó.	49	13,0	74	20,0	95	25,2	94	25,0	64	17,0	376	100
45.- Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea.	47	12,5	62	16,4	97	26,0	101	27,0	66	17,5	376	100
46.- Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea.	46	12,2	73	19,4	86	23,0	104	28,0	66	17,5	376	100
47.- Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información.	47	12,5	67	18,0	80	21,2	116	31,0	66	17,5	376	100
48.- Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.	49	13,0	62	16,4	84	22,3	116	31,0	65	17,2	376	100
49.- Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor.	42	11,1	71	19,0	90	24,0	97	26,0	76	20,2	376	100
50 - Eres capaz de ignorar distracciones y solo presta atención a lo que quieres hacer.	50	13,2	73	19,4	91	24,2	90	24,0	72	19,1	376	100

Fuente: Lista de Chequeo de Habilidades Sociales Arnold P. Goldstein

En relación a las afirmaciones con relación a las habilidades de planificación, los resultados hallados se describen e interpretan a continuación.

Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea, el 26,0% y 27,0% de los estudiantes indicaron que “Alguna vez” y “A menudo” tomaron este tipo de decisiones. Esto es positivo porque ayuda a la planificación y desarrollo de los objetivos que tuviesen los estudiantes.

Vázquez (2015) indicó que “es importante que los estudiantes tengan unas metas claras y bien definidas, ya que el éxito depende principalmente del establecimiento de esos objetivos, deben ser metas que puedan alcanzar, o de lo contrario no se verán motivados y abandonarán” (p.9).

De su parte, Deep Patel (2021: pag.12) dijo que “las metas dan dirección y enfoque a nuestras vidas, y ayudan a mantenernos motivados a largo plazo. Estas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo” (p.3).

Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea, el 28,0% de los estudiantes indicaron que “A menudo” establecieron sus posibilidades de realizar bien alguna tarea y mantuvieron su motivación.

Cristina (2021) precisó: las tareas que tenemos programadas nos ayudan a mantener nuestra motivación e interés, tiene un impacto positivo en nuestra autoestima y nos ayuda a sentirnos autorrealizados. Por el contrario, postergar o ser incapaces de llevar a cabo los objetivos definidos genera estrés, ansiedad, frustración y pérdida de motivación. (p.6).

Para Michelle (2015), la mayoría de tareas pueden parecer muy complicadas cuando las ves como un todo. Si ves a la tarea de este modo, podría parecer intimidante y difícil de completar, lo cual quizá cause que la postergues. Se debe dividir la tarea en objetivos pequeños que puedan lograr para que parezca más manejable. (p.10).

Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información, el 31,0% de los estudiantes “A menudo”, establecieron una especie de planificación a la hora de conseguir la información para distintas tareas. Tener una planificación y ser ordenado es muy necesario, según Banegas P. (2017) “la organización del tiempo y las tareas resulta un factor clave para estudiar mejor. Es muy importante elaborar un calendario, fijar metas y objetivos o crear un plan para afianzar lo trabajado en clase y reforzar a diario los conocimientos” (p.5).

Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero, el 31,0% de los estudiantes “A menudo” identificaron qué problema es el principal, entre los que le aquejan, para su pronta solución. Esto indica, en cierta manera, que los estudiantes pueden gestionar sus problemas.

Maite (2018), al respecto, refirió: para resolver conflictos en el aula es necesario saber dialogar y ponerse de acuerdo. Por otra parte, trabajar en equipo permite a los alumnos practicar los valores, convivir en armonía regulando sus reacciones emocionales, adquirir habilidades para resolver sus conflictos y ser ciudadanos responsables y solidarios. (ibídem)

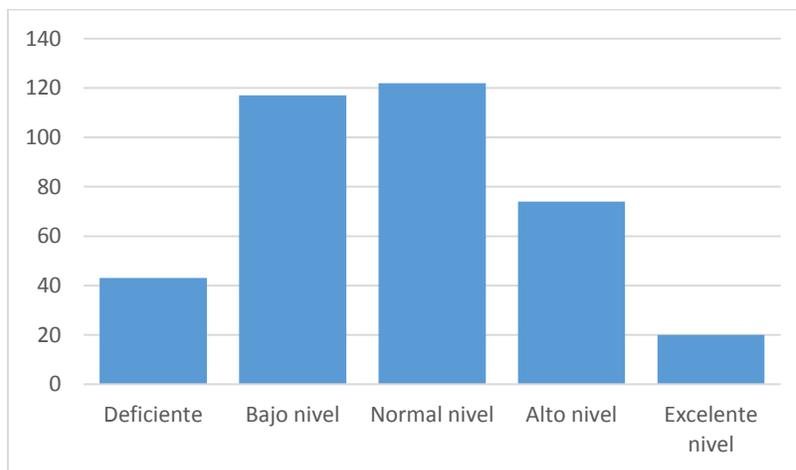
Para López (2017), la única manera de resolver un problema es escuchar atentamente lo que la otra persona está diciendo e intentar entender por qué o para qué lo dice. Cuando alguien está enojado, para diluir su ira, no hay nada mejor que escucharle hasta que se haya desahogado y empiece a calmarse. (p.10)

Cuadro N°19 Nivel de habilidades de Planificación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	43	11,4
Bajo nivel	117	31,1
Normal nivel	122	32,4
Alto nivel	74	20,0
Excelente nivel	20	5,3
Total	376	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11 Porcentaje de las habilidades de planificación



Fuente: Elaboración propia

En relación a las habilidades sociales de planificación, según Goldstein (1980): En este último grupo, los adolescentes deben fijarse objetivos, organizarse, completar proyectos, completar sus trabajos para llegar a las metas trazadas y sus características son: tomar iniciativas, discernir sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión y concentrarse en una tarea. (p14)

El 32,4% de los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" de la ciudad de Tarija, presentaron un nivel normal de Habilidades de Planificación, lo cual quiere decir que los estudiantes tienen la habilidad de recoger información, mantener la concentración en alguna tarea, entre otras tareas.

Por otra parte, el 31,1% de los estudiantes mostraron un nivel bajo de Habilidades de Planificación, lo cual significa un problema porque tales habilidades son muy necesarias dentro de cualquier universidad como fuera. El tener la habilidad de planificación ayuda a comprender el análisis de una situación y establecer objetivos, ambas son tareas muy necesarias.

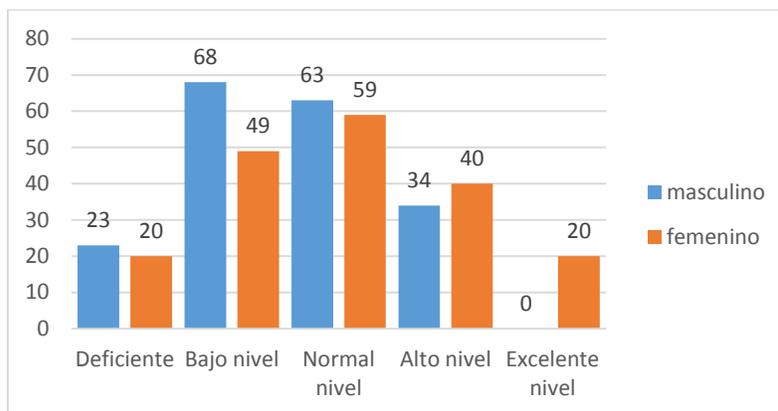
Por otra parte, el 20,0% de los estudiantes evidenciaron un alto nivel, un porcentaje muy pequeño (5,3%) denotó un nivel excelente y el 11,4% tuvo un nivel deficiente en relación con las Habilidades Sociales de Planificación.

Cuadro N°20 Nivel de habilidades de Planificación según la variable sexo

Nivel		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Deficiente	F	23	20	43
	%	12,2%	10,6%	11,4%
Bajo nivel	F	68	49	117
	%	36,1%	26,0%	31,1%
Normal nivel	F	63	59	122
	%	33,5%	31,3%	32,4%
Alto nivel	F	34	40	74
	%	18,0%	21,2%	20,0%
Excelente nivel	F	0	20	20
	%	0,0%	10,6%	5,3%
Total	F	188	188	376
	%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12 Porcentaje de las habilidades de planificación según la variable sexo



Fuente: Elaboración propia

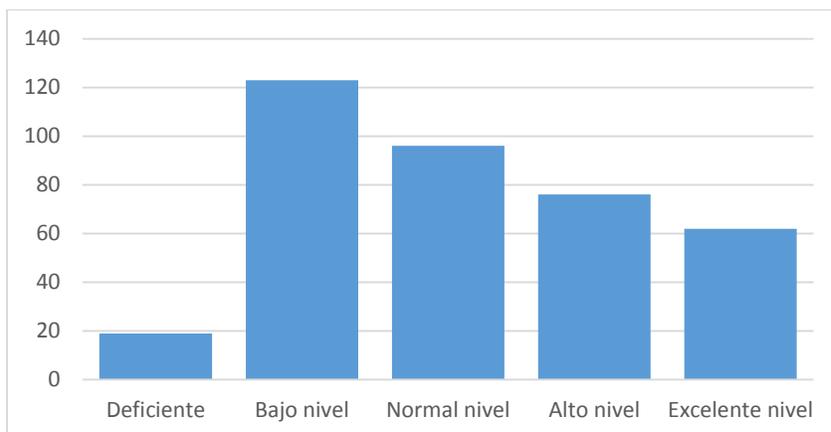
Los estudiantes de sexo masculino (36,1%) presentaron un nivel bajo en relación a las Habilidades de Planificación en comparación a las estudiantes de sexo femenino (21,2%) tuvieron un nivel alto y apenas el 10,6% un nivel excelente. O sea, las mujeres tienen mejor capacidad para la planificación, definen cada paso para cumplir sus objetivos y logran prevenir problemas que se pudieran presentar o, en su defecto, tienen tiempo para solucionar problemas y sobreponerse ante cualquier contratiempo.

Cuadro N°21 Nivel General de habilidades sociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	5,0
Bajo nivel	123	33,0
Normal nivel	96	25,5
Alto nivel	76	20,2
Excelente nivel	62	16,4
Total:	376	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13 Porcentaje Nivel General de las habilidades sociales



Fuente: Elaboración propia

El 33,0% de los estudiantes evidenciaron un nivel bajo de Habilidades Sociales, significa que tuvieron dificultades para poner en práctica el conjunto de estrategias de conducta; las cuales coadyuvan a resolver de manera efectiva un problema social. Las habilidades sociales permiten expresar los sentimientos, actitudes y deseos de forma adecuada ante la situación en la cual el individuo se encuentra; mientras respeta las conductas de los otros y, por ende, ayuda a mejorar las relaciones interpersonales. Los resultados expresan, sin embargo, un nivel de Habilidades Sociales bajo y eso podría entorpecer cualquier relacionamiento social en el grupo.

Vallés y Vallés (1996) refirieron: las habilidades sociales son un factor determinante de vida de las personas. La falta de destrezas sociales repercute de diferentes maneras en la persona, algunas veces presenta un rendimiento académico inferior a las personas con habilidades sociales, a un largo plazo, las consecuencias pueden ser psicológicamente graves, inhibición social, aislamiento, ansiedad, inseguridad, baja autoestima. (ibídem)

El 25,5% de los estudiantes mostraron un nivel medio de habilidades sociales, el 20,2% un nivel alto y el 16,4% un nivel excelente.

Para Arcángel (2019): las personas habilidosas socialmente suelen vivir de una manera placentera la interacción con los demás y no les causa ninguna tensión negativa enfrentarse a situaciones nuevas. Estas personas se sentirán valoradas y bien con ellas mismas. Por el contrario, las personas con déficit en esta faceta mostrarán temor en sus relaciones sociales y vivirán con gran estrés aquellas situaciones que supongan contacto con personas nuevas o la incorporación a nuevos grupos. Las dificultades para interrelacionarse de manera adecuada se ponen de manifiesto a través de conductas como, la timidez, el bloqueo, la agresividad, la ansiedad social, fobia social o aislamiento. (p.10)

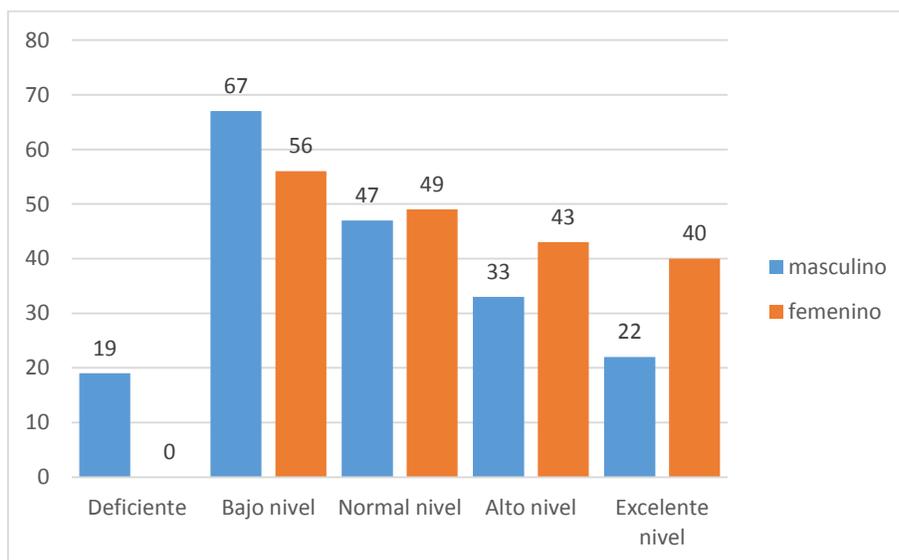
Las Habilidades Sociales son una parte esencial en la educación, permiten y ayudan a que los estudiantes puedan desenvolverse eficazmente a nivel social. En función a esto, Tortosa (2018) señaló: todos los miembros que participan en el aprendizaje del estudiante se preocupan por los conflictos que suceden en el ámbito universitario y la manera de resolverlos. Esta resolución de conflictos se encuentra estrechamente relacionada con problemas de relaciones sociales básicas para el desarrollo del individuo como ser social. Por lo que se debe estar alerta y no solo aprender a detectarlos, si no también promover la adquisición de habilidades y competencias sociales adecuadas desde edades tempranas con el fin de que se desarrollen capacidades instrumentales que hagan a los estudiantes que sean más eficaces socialmente.

Cuadro N°22 Nivel General de habilidades sociales según la variable sexo.

Nivel		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Deficiente	F	19	0	19
	%	10,0%	0,0%	5,0%
Bajo nivel	F	67	56	123
	%	36,0%	30,0%	33,0%
Normal nivel	F	47	49	96
	%	25,0%	26,0%	25,5%
Alto nivel	F	33	43	76
	%	17,5%	23,0%	20,2%
Excelente nivel	F	22	40	62
	%	12,0%	21,2%	16,4%
Total:	F	188	188	376
	%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14 Porcentaje Nivel General de las habilidades sociales según la variable sexo



Fuente: Elaboración propia

El 36,0% de los estudiantes presentaron un bajo nivel de Habilidades Sociales y el 10,0% un nivel deficiente. Los hombres tienen dificultades para relacionarse dificultándoseles su actuación en diversos aspectos de su vida cotidiana. Por otra parte, se pudo observar que las estudiantes (23,0%) mostraron un nivel alto de Habilidades Sociales y el 21,2% tuvieron un nivel excelente. En relación a la diferenciación de Habilidades Sociales por sexo en investigaciones más recientes se encontró que las mujeres suelen puntuar más alto en sus niveles de expresividad y sensibilidad emocional y en habilidades sociales que los hombres.

(Denis, Hamarta & Ari, 2005) (Como se citó en García, Cabanillas, Morán, & Olaz, 2014) Los resultados de los estudios permiten inferir la existencia de diferencias de género en las conductas sociales y, en general, se ha observado que los hombres experimentarían menos dificultades para concertar citas o llevar a cabo comportamientos asertivos de forma competente.

Por su parte, las mujeres mostrarían comportamientos más competentes en términos de expresión de sentimientos positivos y empatía (Caballo, 2000), *Ibíd.*

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

En función a los objetivos planteados en la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

- En relación al nivel general de Habilidades Sociales, los estudiantes de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" mostraron un nivel de habilidades sociales bajo. Significa que los estudiantes tienen dificultades para poner en práctica todas las estrategias de conducta, que coadyuvan a resolver una situación social de manera efectiva. En este sentido, es importante mencionar que las habilidades sociales permiten expresar los sentimientos, actitudes y deseos de manera adecuada a la situación en la cual el individuo se encuentra; mientras respeta las conductas de los otros y, por ende, ayuda a mejorar las relaciones interpersonales.

- En cuanto al nivel de las primeras Habilidades Sociales, presentaron un nivel bajo. O sea, tienen dificultades al momento de poner en práctica Habilidades Básicas como: agradecer favores, presentarse ante otras personas o ser capaces de llevar una conversación fluida y normal con alguna otra persona.

- En relación al nivel de las Habilidades Sociales avanzadas, se evidenció un nivel normal; es decir, no tienen dificultades para seguir instrucciones, convencer a los demás, disculparse, mismas que les ayudan a desenvolverse de forma adecuada en la sociedad.

- En cuanto a las habilidades relacionadas con los sentimientos, presentaron un nivel bajo. La mayoría de los estudiantes tienen dificultades para manejar sus propios sentimientos, expresar afecto y comprender los sentimientos de los demás.

- En función al nivel de habilidades alternativas a la agresión, los estudiantes varones y mujeres de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho", mostraron un nivel bajo. Esto significa que la mayoría tuvieron dificultades a la hora de negociar, de no entrar en peleas, emplear el autocontrol y responder a las bromas.

- En relación a las Habilidades para hacer frente al Estrés, se evaluó que los estudiantes presentaron un nivel bajo. Esto es indicador de un problema en el proceso de aprendizaje, que conlleva situaciones donde deben enfrentarse al estrés. No tener aquellas habilidades en un nivel aceptable puede convertirse en una dificultad.

- En relación a las Habilidades de Planificación, presentaron un nivel normal; lo cual representa que no tienen problemas para fijar sus objetivos, organizarse y completar sus trabajos para llegar a las metas trazadas.

- En cuanto a la hipótesis planteada en la presente investigación:

Los estudiantes de la Universidad "Juan Misael Saracho" en la gestión 2023, presentan un nivel bajo en todas las habilidades sociales, de manera general, para cada una de las dimensiones, de esta manera la hipótesis planteada se acepta.

6.2. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta la importancia que tienen las habilidades sociales en el diario vivir de todas las personas, aún más en la universidad, y considerando lo fundamental: crear conciencia sobre las mismas, se realizaron varias recomendaciones.

A padres de familia

- Fomentar dentro del hogar un ambiente donde cada uno de los individuos pueda desarrollar este tipo de habilidades, que son importantes tanto para el funcionamiento familiar cuanto para el funcionamiento de los miembros de la familia en otros grupos sociales.
- Se recomienda fomentar la autoestima de los estudiantes, ayudándoles en sus relaciones sociales y en la forma en que se enfrentan a situaciones complicadas, respetándose a sí mismos y a las demás personas.
- Enseñar conductas básicas como saludar a alguien, brindar una opinión, comunicarse asertivamente; también animar a los estudiantes a participar en situaciones sociales con las cuales superen el temor a situaciones que pueden llegar a ser estresantes.

A las autoridades de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho"

- Diseñar e implementar un programa de intervención en la universidad, acompañado de psicólogos, con el objetivo de incrementar las habilidades sociales en los estudiantes, poniendo énfasis en cada una de las dimensiones o subtipos de habilidades.
- Capacitar a los docentes como el desarrollo de habilidades sociales y cómo pueden ser un agente dentro del aula, que permita a los estudiantes mejorar o desarrollar este tipo de habilidades fundamentales dentro del proceso de aprendizaje y para el relacionamiento con los demás en su vida profesional.

A futuros(as) investigadores(as)

- En una futura investigación se recomienda profundizar a partir del estudio de otras variables, las que pueden ser importantes para la retroalimentación de este estudio, variables como la personalidad y las interpersonales del estudiante con sus compañeros (as) y sus docentes, etc.
- Realizar una investigación de tipo cualitativo con abordaje más profundo, mediante entrevistas, a fin de obtener datos importantes que permitan la elaboración de programas o proyectos en favor de los propios estudiantes.