

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL
PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La educación es uno de los pilares fundamentales de la sociedad, lo ha sido en la antigüedad y lo sigue siendo en los tiempos actuales. En todo el proceso educativo aparecen un sin fin de problemas que giran y afectan a los estudiantes, profesores y la comunidad educativa en general. En los últimos años se ha visto que cada vez son menos los adolescentes y jóvenes que siguen y completan sus estudios, muchos abandonan el colegio y otros lo finalizan, pero no logran adaptarse en la universidad o en otros centros de educación técnica.

Entre los factores que pueden influir en esta problemática se encuentran las bajas habilidades sociales, un bajo autoconcepto y una escasa tolerancia a la frustración. Estas condiciones pueden dificultar la interacción positiva con el entorno académico, generar inseguridad personal y aumentar la percepción de fracaso ante los desafíos, lo cual puede llevar a muchos jóvenes a tomar la decisión de abandonar sus estudios. Por tanto, es fundamental atender no solo los aspectos académicos, sino también el desarrollo emocional y social de los estudiantes para reducir los índices de deserción escolar.

De acuerdo a Briceño, (2015) las habilidades sociales son indispensables en la escuela, muchos jóvenes que ingresan al colegio no cuentan con ellas y esto tiene un impacto en la relación con sus iguales y profesores reflejándose en una pobre adaptación escolar. Es trascendental que los estudiantes que ingresan al colegio, desarrollen habilidades sociales que les sean de utilidad, como participar en clase, trabajo en equipo, manejo de situaciones estresantes y que con ellas puedan conseguir una integración en el colegio, lo que en consecuencia favorecerá una permanencia en sus estudios.

Por su parte, el autoconcepto, de acuerdo a Ramos, (2018) es uno de los aspectos más importante en la vida de todo ser humano, ya que implica el concepto que el individuo tiene de sí mismo respecto a sus propias capacidades, habilidades o falencias, las cuales se van formando en los primeros años de vida y se visualizan en la adolescencia, una etapa en la que el ser humano suele sentirse confundido y al no estar seguro podría tener dificultad para proyectarse hacia la vida adulta; por lo que se considera que el papel que desempeña la familia y la escuela son factores muy importantes para el adolescente.

El autoconcepto de esta manera se convierte en un elemento importante para el estudiante ya que le ayudará en la forma de percibirse y al percibirse de una manera óptima puede tener un

mejor aprovechamiento escolar. Fomentar una imagen positiva de sí mismos es esencial para promover el éxito académico, las relaciones interpersonales saludables y la toma de decisiones informadas sobre el futuro. Por su parte, la tolerancia a la frustración también se convierte en una habilidad esencial para el éxito académico y el bienestar emocional de los estudiantes; esta habilidad les puede ayudar a desarrollar resiliencia, mejorar su rendimiento académico, fortalecer su autoestima y mejorar sus habilidades sociales, preparándolos para enfrentar los desafíos de la vida de manera más efectiva.

Haciendo énfasis en esta problemática de la deserción escolar, Moreno y Moreno (2005) refieren que la deserción escolar es el último eslabón en la cadena del fracaso escolar. Antes de desertar, el alumno probablemente quedó repitiendo, con lo que se alargó su trayecto escolar y comenzó a perder la esperanza en la educación. En consecuencia, para comprender el punto final de la deserción, se debe analizar más detenidamente el comienzo del problema, la repitencia. Ella es la mayor causa de deserción escolar: un repitente tiene alrededor de un 20% más de probabilidades de abandonar el sistema escolar.

Por su parte, autores como Quispe (2018) sostienen que la deserción escolar constituye uno de los problemas educativos fundamentales en nuestra realidad nacional, tanto en el área rural como en el ámbito urbano, su análisis puede ser abordado desde diferentes dimensiones como ser: psicológicas, sociológicas, educativas, económicas, etc. Los elevados índices de deserción escolar no han disminuido de manera sustancial y todo esto afecta notablemente en la mejora de la calidad de vida de las personas.

De esta manera, vemos que el problema puede convertirse en algo más grave, ya que de tanto repetir cursos, el alumno puede terminar abandonando el colegio, provocando que incluso no llegue a tener una educación superior; vemos que el problema tiene como un efecto dominó ya que una cosa afecta a la otra. Como ya se había mencionado en párrafos anteriores, hay factores que juegan un papel importante, focalizando la atención en los factores individuales, hay que referir que hay ciertas variables psicológicas que influyen en las personas y en cómo se desempeñan en el colegio o en cualquier lugar académico; entre estas variables se pueden encontrar: las habilidades sociales, el autoconcepto y la tolerancia a la frustración, variables que son muy necesarias para el éxito educativo en cualquier ámbito del estudio.

Como ya hemos visto, tanto las habilidades sociales, autoconcepto y la tolerancia a la frustración son variables psicológicas importantes dentro de la dinámica de la educación,

pero que lamentablemente no tienen mayor exposición como una posible causa del mal desempeño y deserción de los estudiantes en los niveles superiores. De esta manera es que este trabajo de investigación tiene el siguiente objetivo general; *“Describir el nivel de habilidades sociales, autoconcepto y tolerancia a la frustración en estudiantes de las promociones de las unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, en la gestión 2024”*

A continuación, se detallan las definiciones de cada una de las variables que se pretenden evaluar en los estudiantes:

En primer lugar, respecto a las *habilidades sociales*, es una variable muy importante a la hora de la interacción social del estudiante. Estas habilidades *“Son un conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional”* (Goldstein, 1989, p.8)

Por su parte, el *autoconcepto*, de acuerdo a la definición tomada por el autor del instrumento *“Es el concepto que el individuo tiene de sí mismo como un ser físico, social y espiritual; es la totalidad de los pensamientos y sentimientos de un individuo que hacen referencia a sí mismo como un objeto”* (Rosenberg, 1979, citado en García y Musitu, 2014).

Por último, la *tolerancia a la frustración* una variable importante dentro del ámbito educativo es definida como *“Un estado emocional y conductual positivo del organismo que se produce en el individuo cuando una situación en la que un deseo, un proyecto, una ilusión o una necesidad no se satisfacen o no se cumple permitiendo aceptarlas, aunque a veces puedan resultar incómodas o desmotivantes”* (Hidalgo y Soclle, 2011, p.3).

De acuerdo a las investigaciones realizadas con las variables objetivos, se presentan los siguientes trabajos:

En el ámbito *internacional*, en el Perú, Sosa S. & Salas E., en el año 2020, realizaron una investigación titulada *“Resiliencia y habilidades sociales en estudiantes secundarios de San Luis de Shuaro, La Merced”*, en este trabajo participaron 212 estudiantes de cuatro colegios de gestión estatal de nivel secundario. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Resiliencia para Adolescentes de Prado y Del Águila (2003) y la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein, estandarizada por Tomás y Lescano (2003). Entre los resultados, se obtuvieron correlaciones altas con las dimensiones: habilidades frente al estrés, habilidades de comunicación, habilidades de planificación, habilidades alternativas a la

violencia y habilidades relacionadas a los sentimientos. Al comparar los resultados por sexo, se encontraron también, diferencias significativas en las habilidades de planificación, puntuando más alto las mujeres (Sosa y Salas, 2020)

De igual manera, Tacca D., Cuarez R., & Quispe R., en el año 2020, hicieron una investigación titulada *“Habilidades sociales, autoconcepto y autoestima en adolescentes peruanos de educación secundaria”*, donde la muestra estuvo conformada por 324 estudiantes adolescentes de los dos últimos años de educación secundaria de distintos colegios de Lima, Perú. Los resultados evidencian una relación positiva y mediana entre las habilidades sociales y el autoconcepto, siendo el autoconcepto físico, social, personal y de sensación de control los que presentan mayor índice de correlación. También se encontró una relación positiva y mediana entre las habilidades sociales y la autoestima, por otra parte, la relación entre autoconcepto y autoestima resultó ser grande y positiva. Además, se encontró que la evidencia muestra que los varones obtienen mayor puntaje en las tres variables. Por otro lado, los adolescentes de colegios públicos y que estudian con una metodología con enfoque por competencias presentan mayor autoconcepto. En este trabajo no se encontraron diferencias según la edad de los participantes, por ende, se recomendó seguir investigando (Tacca, Cuarez y Quispe, 2020).

Asimismo, Torres, Hidalgo y Suarez en el año 2020 realizaron la investigación titulada *“Habilidades sociales y rendimiento académico en adolescentes de secundaria”*. Este estudio planteó analizar las relaciones entre habilidades sociales y el rendimiento académico de los alumnos de Educación Secundaria de un centro educativo de la ciudad de Loja, con edades comprendidas entre los 16 y 18 años. La muestra considerada en el estudio estuvo constituida por 91 estudiantes de segundo de bachillerato. Los instrumentos de medida utilizados fueron el test EHS Escala de Habilidades Sociales, y el registro acumulativo de calificaciones de cada uno de los alumnos participantes. Los resultados encontrados apoyan la premisa de la relación existente entre las habilidades sociales y el rendimiento académico, no como una relación directa causal, sino como factores relacionados que se atribuyen entre sí. En esta investigación, se concluye que el nivel medio de habilidades sociales, se relaciona con el nivel medio y bajo del rendimiento académico de los estudiantes, mientras que el nivel bajo de habilidades sociales se relaciona con un nivel bajo de rendimiento académico,

denotando que las habilidades sociales ejercen influencia en el éxito escolar que pueda tener el estudiante (Torres, Hidalgo y Suarez, 2020).

Dentro del ámbito *nacional*, se evidencia que no hay variedad de estudios, sin embargo se destaca el realizado por Marín C., en el año 2019 “*Adicción a las redes sociales de internet y habilidades sociales en adolescentes de 14 a 17 años en la unidad educativa Martín Cárdenas hermosa de la ciudad de El Alto*”, el cual tuvo como población de estudio a adolescentes de 14 a 17 años de la Unidad Educativa “Martín Cárdenas Hermosa” de la ciudad de El Alto, fue un estudio descriptivo correlacional, donde la muestra estuvo representada por 104 estudiantes del 1er a 6to grado de secundaria. En cuanto a los resultados, se encontró que un 40% de los estudiantes no presentan una buena capacidad respecto a las habilidades sociales y entre las dimensiones que presentan por debajo de la media son la dimensión “Habilidades relacionadas con los sentimientos” presentan los estudiantes que presentan una buena capacidad, equivalen al 47% es decir, menor que la mitad de nuestra población de estudio, que es emocionalmente estable, conoce sus debilidades y fortalezas y expresa sus sentimientos. La dimensión “Habilidades sociales avanzadas” indican tener una buena capacidad, el 43% de los estudiantes es responsable, ayuda al prójimo, es cortés, pide ayuda cuando se necesita, se integra a un grupo en alguna actividad, explica con claridad de alguna actividad a otros, presta atención a las instrucciones y pide disculpas, como se observa en los puntajes, no son altamente significativos e indican que muchos estudiantes sí presentan problemas relacionados a estas habilidades sociales (Marín, 2019).

Es importante mencionar que es posible que la falta de investigaciones sobre habilidades sociales, autoconcepto y tolerancia a la frustración en Bolivia se deba a varias razones, como limitaciones de recursos, prioridades de investigación, falta de expertos en el campo o falta de conciencia sobre la importancia de estos temas. Sin embargo, la situación puede cambiar con el tiempo a medida que crece el interés en la psicología y las ciencias sociales en el país. En el ámbito *local*, Oña A., en el año 2022 realizó una investigación titulada “*Autoconcepto y habilidades sociales en estudiantes de primero a sexto de secundaria de la U.E. José Naval Monzón Cardozo de la ciudad de Tarija*” participaron 178 estudiantes. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta; además, los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario AF-5 Autoconcepto Forma 5 y la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein. De acuerdo a los resultados, se encontró que la mayoría de los

estudiantes presentaba un nivel promedio de autoconcepto, sin embargo, se observó que un 7% y 6% de ellos presentaba un autoconcepto que iba desde promedio a bajo, además respecto a las habilidades sociales se encontró que un 20,2% de los estudiantes presentaba un bajo nivel de habilidades sociales (Oña, 2022).

Asimismo, en la ciudad de Tarija otro trabajo realizado por Castro L. (2022) titulado *“Estudio comparativo sobre la motivación académica, autoestima y habilidades sociales que presentan los estudiantes de 6to de secundaria de las unidades educativas Santa Ana la nueva y Tercera Orden Franciscana de la ciudad de Tarija”*, tiene similitudes al presente porque se enfoca en las características psicológicas necesarias para el ámbito educativo. La muestra estuvo conformada por un total de 130 estudiantes tanto del área rural como urbana. En relación a los resultados sobre las habilidades sociales se pudo encontrar que el 56,9% de los estudiantes presenta un nivel normal, es decir, que a pesar de que no tienen un nivel alto, no presentan dificultades con respecto a sus habilidades para las relaciones interpersonales y la solución de problemas, aunque también hubo estudiantes que presentaron niveles bajos y deficientes de habilidades sociales (Castro, 2022)

Es importante mencionar que se pretende trabajar con estudiantes de unidades educativas del área periurbana de la ciudad Tarija, zonas que a lo largo del tiempo han sido descuidadas por las diversas autoridades políticas y que, por lo general, son espacios en donde suceden mayores problemáticas sociales como la delincuencia, falta de seguridad y mayores carencias económicas. Lamentablemente, esto potencia a que los estudiantes no continúen con sus estudios y terminen con una menor calidad de vida en el futuro.

No hay que olvidar que investigar en colegios periurbanos permite comprender mejor las necesidades específicas de estos estudiantes, así como identificar las barreras que enfrentan para acceder a una educación de calidad y desarrollar todo su potencial. Además, investigar en colegios periurbanos contribuye a reducir las brechas educativas y promover la equidad en el acceso a la educación. Al comprender mejor las necesidades y desafíos de estas comunidades, se pueden desarrollar políticas y programas más efectivos para abordar sus necesidades específicas y garantizar que todos los estudiantes tengan igualdad de oportunidades para aprender y tener éxito en la escuela y más allá.

De acuerdo a toda la información presentada sobre la problemática se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de habilidades sociales, autoconcepto y tolerancia a la frustración en estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, en la gestión 2024?

1.2. Justificación

El presente trabajo de investigación surge como respuesta a la necesidad de profundizar en factores psicológicos que inciden en problemáticas recurrentes en el sistema educativo, como la repetición de curso y la deserción escolar. Estas dificultades, presentes tanto en unidades educativas como en instituciones de educación superior, no solo responden a causas estructurales o económicas, sino también a variables personales que influyen directamente en el bienestar y la permanencia del estudiante en el sistema educativo.

Entre esas variables destacan las habilidades sociales, el autoconcepto y la tolerancia a la frustración, ya que condicionan la forma en que los estudiantes se relacionan, se perciben a sí mismos y enfrentan los desafíos propios del proceso educativo. Su desarrollo deficiente puede provocar desmotivación, baja autoestima, dificultades en la adaptación escolar y, eventualmente, abandono de los estudios.

La investigación se enfoca en estudiantes de último año de secundaria de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, un grupo que, por su cercanía a la transición hacia la educación superior, atraviesa una etapa crítica en su formación personal y académica. Además, este sector suele estar menos representado en estudios similares, lo que refuerza la relevancia social del presente trabajo.

Este estudio tiene un doble aporte:

- En el plano **teórico**, brinda información actualizada sobre el perfil socioemocional de los estudiantes en relación con variables psicológicas clave, lo que puede servir como base para futuras investigaciones.
- En el plano **práctico**, genera datos útiles para instituciones educativas y organismos como la Alcaldía, la Gobernación o el Servicio Departamental de Educación, a fin de diseñar estrategias de intervención y programas preventivos frente a la deserción escolar.

En suma, esta investigación busca visibilizar y comprender aspectos fundamentales del desarrollo psicosocial de los estudiantes del área periurbana de Tarija, con el fin de contribuir al mejoramiento de su permanencia, adaptación y éxito en el sistema educativo.

CAPÍTULO II

DISEÑO TEÓRICO

2. DISEÑO TEÓRICO

2.1. Pregunta problema

¿Cuáles son los niveles de habilidades sociales, autoconcepto y tolerancia a la frustración en estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, en la gestión 2024?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Determinar el nivel de habilidades sociales, autoconcepto y tolerancia a la frustración en estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, en la gestión 2024.

2.2.2. Objetivos específicos

1. Establecer el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes.
2. Identificar el nivel de autoconcepto que prevalece en los estudiantes.
3. Evaluar el nivel de tolerancia a la frustración que tienen los estudiantes.

2.3. Hipótesis

1. Los estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, presentan un nivel bajo de habilidades sociales.
2. Los estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, presentan un nivel medio de autoconcepto.
3. Los estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, presentan un nivel bajo de tolerancia a la frustración.

2.4. Operacionalización de las variables

Tabla 2-1 Operacionalización de la variable habilidades sociales.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Habilidades sociales; <i>“Son un conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional”. Goldstein (1989, p.8)</i>	- Primeras habilidades sociales	- Escuchar - Iniciar una conversación - Mantener una conversación - Formular una pregunta - Dar las gracias	Lista de chequeo de Habilidades Sociales Dr. Arnold P. Goldstein (1978) 1 “Deficiente nivel de habilidades” 2-3 “Bajo nivel de habilidades” 4, 5 y 6 “Normal nivel de habilidades” 7 y 8 “Alto nivel de habilidades” 9 “Excelente nivel de habilidades”
	-Habilidades sociales avanzadas	- Pedir ayuda - Participar - Dar instrucciones - Seguir instrucciones - Disculparse	
	-Habilidades relacionadas con los sentimientos	- Conocer los propios sentimientos - Expresar los sentimientos - Comprender los sentimientos de los demás	
	-Habilidades alternativas a la agresión	- Pedir permiso - Compartir algo - Ayudar a los demás - Negociar - Emplear el autocontrol	
	-Habilidades para hacer frente al estrés	- Formular una queja - Responder a una queja - Demostrar deportividad - Resolver la vergüenza	
	-Habilidades de planificación	- Tomar iniciativas - Discernir sobre la causa de un problema - Establecer un objetivo	

Fuente: Arnold P. Goldstein (1978)

Tabla 2-2 Operacionalización de la variable (Autoconcepto)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Autoconcepto: <i>“Es el concepto que el individuo tiene de sí mismo como un ser físico, social y espiritual; es la totalidad de los pensamientos y sentimientos de un individuo que hacen referencia a sí mismo como un objeto”</i> (Rosenberg, 1979, citado en García F. & Musitu G., 2014).	Autoconcepto académico-laboral	- Se percibe capaz de cumplir con sus responsabilidades académicas. - Se considera preparado(a) para desempeñarse en el ámbito laboral. - Confía en sus habilidades para alcanzar metas profesionales.	“AF-5 Autoconcepto forma 5” García F. & Musitu G. (2014) Bajo De 0 a 20 puntos Medio bajo De 21 a 40 puntos Medio De 41 a 60 puntos Medio alto De 61 a 80 puntos Alto 81 punto o más
	Autoconcepto social	- Se relaciona con facilidad con otras personas. - Se siente aceptado(a) dentro de su grupo de pares. - Participa activamente en actividades sociales.	
	Autoconcepto emocional	- Maneja adecuadamente sus emociones en situaciones difíciles. - Reconoce y comprende lo que siente. - Se percibe como una persona emocionalmente equilibrada.	
	Autoconcepto familiar	- Se siente valorado(a) dentro de su núcleo familiar. - Percibe el apoyo de su familia en sus actividades. - Mantiene relaciones positivas con los miembros de su familia.	
	Autoconcepto físico	- Se siente conforme con su apariencia física. - Se muestra satisfecho(a) con su condición física. - Se percibe como saludable.	

Fuente: García F. & Musitu G. (2014)

Tabla 2-3 Operacionalización de la variable (Tolerancia a la frustración)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Tolerancia a la frustración: <i>“Un estado emocional y conductual positivo del organismo que se produce en el individuo cuando una situación en la que un deseo, un proyecto, una ilusión o una necesidad no se satisfacen o no se cumple permitiendo aceptarlas, aunque a veces puedan resultar incómodas o desmotivantes”.</i> (Hidalgo y Soclle, 2011, p.3).	Personal	- Afronta con calma los errores personales. - Acepta las dificultades sin desmotivarse. - Se adapta ante situaciones que no salen como esperaba.	Escala de Tolerancia a la Frustración (Hidalgo y Soclle, 2011) -Nivel alto (De 74 a 84 puntos) -Nivel medio (De 65 a 73 puntos) -Nivel bajo (De 28 a 64 puntos)
	Laboral	- Mantiene la compostura ante imprevistos laborales. - Continúa esforzándose pese a obstáculos en el trabajo. - Tolerancia las críticas o correcciones en el entorno laboral.	
	Social	- Acepta desacuerdos sin reaccionar impulsivamente. - Maneja el rechazo o la indiferencia sin alterarse. - Respeta las opiniones ajenas, aunque difieran de las propias.	
	Familiar	- Afronta conflictos familiares sin perder el control. - Escucha a los miembros de su familia, incluso en desacuerdo. - Se muestra tolerante ante decisiones familiares que no comparte.	

Fuente: Hidalgo y Soclle (2011)

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se muestran todos los datos e información que sustenta el trabajo de investigación, es decir, se pueden encontrar definiciones y clasificaciones sobre las habilidades sociales, autoconcepto y tolerancia a la frustración.

De igual manera, se puede ver información sobre las dimensiones de cada una de las variables, además cabe mencionar que toda esta revisión bibliográfica es de vital importancia en el capítulo del análisis e interpretación de los resultados.

3.1. Habilidades sociales

Es importante mencionar que las habilidades sociales son un conjunto de conductas que el ser humano va aprendiendo desde su niñez y desarrollándolo hasta la adultez, bien sean aprendidas por observación o experiencia, este proceso es muy relevante en el desarrollo de las relaciones sociales con los demás, cuanto mejor sea el conjunto de habilidades sociales que posea la persona, más éxito tendrá en las diferentes áreas de su vida adulta, sea en lo laboral, familiar y personal; le ayudará a lograr sus objetivos y a establecer buenas relaciones con los demás. (Rodríguez N. & Fernández G., 2021).

Considerando al autor del instrumento de habilidades sociales, Goldstein (1989), define a las habilidades sociales como *“un conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional. Estas habilidades y capacidades se aplican en actividades desde básicas hasta avanzadas e instrumentales”*.

De acuerdo a Caballo (2021) *“las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos aprendidos que permiten a las personas interactuar de manera efectiva y adecuada con los demás, expresando sus pensamientos, emociones y necesidades de forma asertiva, respetuosa y empática. Estas habilidades incluyen desde habilidades básicas como escuchar, iniciar una conversación o formular una petición, hasta habilidades más complejas como resolver conflictos, negociar, o manejar la presión social. El desarrollo de habilidades sociales es clave para la adaptación en contextos escolares, laborales y familiares”* (p.4)

Autores como García y Musitu (2020) las definen como *“un conjunto de capacidades que permiten establecer y mantener relaciones interpersonales satisfactorias, a través de una comunicación efectiva, cooperación, empatía, respeto por las normas sociales y resolución de conflictos. Estas competencias no son innatas, sino que se desarrollan a lo largo del ciclo*

vital a través del aprendizaje y la experiencia. La ausencia o déficit de habilidades sociales puede generar aislamiento, baja autoestima, dificultades académicas o problemas de conducta, mientras que su presencia favorece la integración social y el éxito en diversas áreas de la vida” (p.3)

No hay que olvidar que las habilidades sociales son vitales para el desarrollo humano en diversos aspectos de la vida, desde establecer relaciones personales saludables y resolver conflictos hasta alcanzar el éxito académico y profesional. Permiten una comunicación efectiva, fomentan la empatía y la colaboración, y facilitan la construcción de redes de apoyo. En el entorno educativo, las habilidades sociales promueven la participación activa en el aprendizaje y fortalecen las relaciones con compañeros y maestros, mientras que en el ámbito laboral son esenciales para trabajar en equipo, liderar, negociar y adaptarse a diferentes situaciones.

3.1.1. Clasificación de las habilidades sociales:

De acuerdo Goldstein (1989), las habilidades sociales tienen las dimensiones que se describen a continuación:

3.1.1.1. Primeras habilidades sociales

Este primer grupo de habilidades son llamadas también habilidades sociales básicas, se refieren a las destrezas que permiten un desenvolvimiento social elemental o básico; aluden a los mínimos de cortesía convenidos en una sociedad. Incluyen aspectos básicos de comunicación, de establecimiento de los primeros vínculos interpersonales, identificación y expresión de los propios intereses, así como de formas de mostrar agradecimiento por favores recibidos, estas habilidades implican:

1. Escuchar Iniciar una conversación
2. Mantener una conversación
3. Formular una pregunta
4. Dar las gracias
5. Presentarse
6. Presentar a otras personas
7. Hacer un cumplido

3.1.1.2. Habilidades sociales avanzadas

Este tipo de habilidades hacen referencia a las destrezas de desenvolvimiento social que implican una interacción más elaborada y la combinación de normas de comportamiento social. Refieren la capacidad para pedir ayuda, para integrarse a un grupo, para disculparse y para persuadir, para seguir instrucciones y para brindar explicaciones sobre tareas específicas. Hay que indicar que estas habilidades incluyen:

1. Pedir ayuda
2. Participar
3. Dar instrucciones
4. Seguir instrucciones
5. Disculparse
6. Persuadir

3.1.1.3. Habilidades relacionadas con los sentimientos

Este tipo de habilidades son las destrezas relativas a un manejo adecuado de las propias emociones y a su expresión socialmente aceptada, de acuerdo a las normas de comportamiento de una determinada sociedad o grupo social. Aglutinan las capacidades para comprender, reconocer y expresar las propias emociones y la de los demás, preocuparse por otros, y recompensarse por una buena acción. También hay que mencionar que el manejo de estas habilidades hace posible que la persona:

1. Conozca sus propios sentimientos.
2. Exprese sus sentimientos
3. Comprenda los sentimientos de los demás
4. Se enfrente con el enfado de otro
5. Exprese afecto
6. Resuelva el miedo
7. Se auto-recompense

Es importante mencionar que este tipo de habilidades son necesarias para fomentar el autocuidado y también las sanas relaciones interpersonales. Para lograrla se requiere del conocimiento de sí mismo(a) y del análisis propio de cómo se reacciona ante el entorno. Difícilmente se puede manejar o cambiar algo que no se conoce, por lo que se necesita un proceso de reflexión personal. Esta habilidad no se refiere a un control

inhibitorio y forzado de las emociones y sentimientos, sino más bien un conocimiento de los mismos, que ayude a buscar aspectos positivos para resolver problemas y enfrentarse a la vida en sociedad. (Murillo, 2020)

3.1.1.4. Habilidades alternativas a la agresión

Este tipo de habilidades hace referencia a las destrezas de interacción social que implican la búsqueda de vías diversas de abordaje para lograr el efecto deseado. Hacen referencia a la capacidad para compartir, ayudar, conciliar, defender los propios derechos, auto controlarse, resolver conflictos y solicitar autorizaciones. Comprenden lo siguiente:

1. Pedir permiso
2. Compartir algo
3. Ayudar a los otros
4. Negociar
5. Utilizar el autocontrol
6. Defender los propios derechos
7. Responder a las bromas
8. Evitar problemas con los demás
9. No entrar en peleas.

3.1.1.5. Habilidades para hacer frente al estrés

Hacen referencia al modo como una persona puede enfrentar con ecuanimidad y mesura momentos de tensión, de contrariedad o de discrepancia, como son sentirse rechazado o apenado, enfrentar los propios errores o la injusticia, recibir críticas y reconocer el mérito de otros. Estas capacidades implican:

1. Formular una queja
2. Responder ante una queja
3. Demostrar deportividad después de un juego
4. Resolver la vergüenza
5. Arreglárselas cuando es dejado de lado
6. Defender a un amigo
7. Responder a la persuasión
8. Responder al fracaso
9. Enfrentarse a mensajes contradictorios

10. Responder a una acusación
11. Prepararse para una conversación difícil
12. Hacer frente a la presión de grupo.

3.1.1.6. Habilidades de planificación

Implica plantearse objetivos organizados, para optimizar el tiempo, concluir proyectos y la toma de decisiones, para llegar a las metas trazadas; Estas habilidades hacen referencia a lo siguiente:

1. Tomar una decisión
2. Discernir sobre la causa de un problema
3. Establecer un objetivo
4. Determinar las propias habilidades
5. Recoger información
6. Resolver problemas según la importancia
7. Tomar una decisión
8. Concentrarse en una tarea.

3.2. Autoconcepto

Considerando la definición tomada por el autor del instrumento se puede entender que el autoconcepto hace referencia al *“concepto que el individuo tiene de sí mismo como un ser físico, social y espiritual; es la totalidad de los pensamientos y sentimientos de un individuo que hacen referencia a sí mismo como un objeto”* (Rosenberg, 1979, citado en García F. & Musitu G., 2014).

La definición de Rosenberg permite observar que el autoconcepto abarca dimensiones tanto internas como externas del ser. Al incluir aspectos físicos, sociales, espirituales, proporciona una visión integral del individuo. Resulta fundamental entender que dichos pensamientos y emociones influyen de forma directa en la manera en que la persona se relaciona consigo misma y con su entorno.

El autoconcepto, para Shavelson y Bolus (2020) *“es la percepción que una persona tiene de sí misma, construida a partir de su experiencia personal, las interacciones sociales y las valoraciones que recibe del entorno. Se trata de un constructo multidimensional que incluye componentes físicos, emocionales, sociales, académicos y familiares. El autoconcepto influye directamente en la autoestima, en la forma de enfrentar los desafíos y en la toma de*

decisiones. Un autoconcepto positivo facilita el desarrollo personal y social, mientras que uno negativo puede generar inseguridad, desmotivación y dificultades en la adaptación” (p.1)

Shavelson junto con Bolus, proponen una visión más estructurada del autoconcepto, donde la percepción personal nace de experiencias previas junto con valoraciones externas. Su carácter multidimensional permite comprender cómo influye en procesos emocionales, relaciones, logros académicos o decisiones cotidianas. Un autoconcepto sano fortalece habilidades adaptativas y facilita el desarrollo

Para autores como García, et.al, (2019) *“el autoconcepto se define como el conjunto organizado y dinámico de creencias, ideas, percepciones y valoraciones que una persona tiene sobre sí misma. Este concepto se forma a lo largo del tiempo, influido por factores como la familia, la escuela, los pares y los medios de comunicación. El autoconcepto no solo afecta la forma en que el individuo se ve a sí mismo, sino también su comportamiento, expectativas y metas. En el ámbito educativo, un buen autoconcepto académico está relacionado con un mejor rendimiento escolar y mayor motivación intrínseca”* (p.34).

La perspectiva de García, junto con colaboradores, expone que el autoconcepto no es algo fijo, sino un proceso en construcción constante. Su formación depende del entorno familiar, el espacio educativo, los compañeros, entre otros factores. Dicha visión resalta la importancia de promover un entorno positivo para lograr una autoimagen saludable que favorezca el progreso académico y personal.

Es importante mencionar que el autoconcepto desempeña un papel clave en el contexto escolar al influir en cómo los estudiantes se ven a sí mismos y cómo interactúan con su entorno educativo. Un autoconcepto positivo les proporciona la confianza necesaria para abordar desafíos académicos y sociales con determinación, fomentando su motivación y perseverancia. Por el contrario, un autoconcepto negativo puede obstaculizar su rendimiento académico y afectar su bienestar emocional, destacando la importancia de cultivar una imagen positiva de sí mismos en el ámbito educativo.

3.2.1. Dimensiones del autoconcepto

El autoconcepto no es una estructura homogénea ni estática; al contrario, se conforma por múltiples dimensiones interrelacionadas que se desarrollan en distintos contextos de la vida cotidiana. García y Musitu (2014) proponen una visión multidimensional del autoconcepto,

estructurando su análisis en cinco grandes dimensiones que abarcan los ámbitos sociales, académico/laboral, emocional, familiar y físico. A continuación, se amplía cada una de estas dimensiones, considerando su relevancia en el desarrollo integral de las personas.

3.2.1.1. Autoconcepto social

Este tipo de autoconcepto se refiere a la percepción que tiene la persona de su desempeño en las relaciones sociales. Dos ejes definen esta dimensión: el primero hace referencia a la red social del individuo y a su facilidad o dificultad para mantenerla y ampliarla; el segundo eje se refiere a algunas cualidades importantes en las relaciones interpersonales (amigable y alegre).

El autoconcepto social se construye a partir de la forma en que una persona evalúa su capacidad para establecer, mantener y ampliar vínculos con los demás. Esta dimensión cobra especial importancia en etapas como la adolescencia o la juventud, donde la validación externa y la pertenencia al grupo adquieren un papel central. El primer eje de esta dimensión se relaciona con la red social: cuántos amigos se tienen, con qué frecuencia se interactúa con ellos, si existe facilidad para conocer nuevas personas o si, por el contrario, se experimentan barreras para socializar. El segundo eje alude a rasgos de personalidad vinculados a las relaciones, tales como ser amigable, accesible, alegre, cooperativo o empático. Un autoconcepto social positivo contribuye al bienestar emocional, ya que permite establecer relaciones de apoyo y confianza. Por el contrario, una percepción negativa en este ámbito puede llevar al aislamiento, la timidez excesiva o dificultades en la comunicación interpersonal (García F. y Musitu G., 2014).

3.2.1.2. Autoconcepto académico/laboral

Se refiere a la percepción que el individuo tiene de la calidad del desempeño de su rol, como estudiante y como trabajador. La dimensión hace referencia a dos ámbitos o escenarios: el académico y el laboral que, en realidad, en este caso específico, es más una diferenciación de períodos cronológicos que de desempeño de roles, puesto que ambos contextos laboral y académico son dos contextos de trabajo. Semánticamente, la dimensión gira en torno a dos ejes: el primero se refiere al sentimiento que el estudiante o el trabajador tiene del desempeño de su rol a partir de sus profesores o superiores (buen trabajador, buen estudiante...) y el segundo se refiere a cualidades específicas valoradas especialmente en ese contexto (inteligente, estima, buen trabajador/a). Esta dimensión se refiere a cómo se percibe la

persona en relación con su desempeño en entornos estructurados de responsabilidad: la escuela, el instituto, la universidad o el trabajo. Aunque académica y laboralmente se ubican en etapas distintas del desarrollo, ambos contextos exigen compromiso, habilidades cognitivas, disciplina y capacidad de respuesta ante demandas externas.

El primer eje de análisis se enfoca en la percepción del rendimiento según la retroalimentación de figuras de autoridad como profesores o empleadores: ser considerado buen estudiante, responsable, competente o productivo. El segundo eje apunta a características valoradas dentro del ámbito específico como la inteligencia, la eficacia, la responsabilidad o la proactividad. Este tipo de autoconcepto resulta crucial para el éxito académico o profesional, ya que influye directamente en la motivación, la perseverancia y la orientación hacia el logro. Cuando el individuo se percibe capaz y valorado en su rol, aumenta su probabilidad de mantener un rendimiento alto; en cambio, una imagen negativa puede limitar su esfuerzo o su capacidad de proyectar metas a futuro.

3.2.1.3. Autoconcepto emocional

Esta dimensión del autoconcepto hace referencia a la percepción de la persona de su estado emocional y de sus respuestas a situaciones específicas, con cierto grado de compromiso e implicación en su vida cotidiana. Hay que referir que el factor tiene dos fuentes de significado: la primera se refiere a la percepción general de su estado emocional (soy nervioso, me asusto con facilidad) y la segunda a situaciones más específicas (cuando me preguntan, me hablan, etc.), donde la otra persona implicada es de un rango superior (profesor, director, etc.). El autoconcepto emocional está relacionado con la forma en que una persona reconoce, interpreta y evalúa sus estados afectivos. Esta dimensión no solo incluye emociones básicas como el miedo, la tristeza o la alegría, sino también la manera en que se reacciona ante situaciones cotidianas que involucran presión, exigencia o evaluación externa.

El primer componente se refiere a una autopercepción general, como pensar “soy muy sensible”, “me pongo nervioso con facilidad”, “no controlo mis emociones”. El segundo se enfoca en situaciones específicas, donde el contexto incluye una figura jerárquica (como un docente o un superior), que puede generar ansiedad o inseguridad. Tener un autoconcepto emocional saludable implica reconocerse emocionalmente competente: capaz de autorregularse, de manejar la frustración y de expresar adecuadamente sus emociones. Un

bajo nivel en esta dimensión podría estar vinculado con trastornos de ansiedad, retraimiento o reacciones desproporcionadas ante el estrés. (García y Musitu, 2014).

3.2.1.4. Autoconcepto familiar

Esta dimensión se refiere a la percepción que tiene la persona de su implicación, participación e integración en el medio familiar. El significado de este factor se articula en torno a dos ejes. El primero se refiere específicamente a los padres en dos dominios importantes de las relaciones familiares como son la confianza y el afecto. El segundo eje hace referencia a la familia y al hogar con cuatro variables, dos de ellas formuladas positivamente –me siento feliz y mi familia me ayuda aluden al sentimiento de felicidad y de apoyo, y las otras dos, formuladas negativamente mi familia está decepcionada y soy muy criticado, hacen referencia al sentimiento de no estar implicado y de no ser aceptado por los otros miembros familiares. Este tipo de autoconcepto describe cómo se percibe el individuo dentro del núcleo familiar, considerando aspectos como la integración, el afecto recibido, la confianza mutua y la calidad del ambiente en el hogar. La familia es uno de los primeros espacios de socialización y tiene un impacto determinante en la formación de la autoestima y la identidad. El primer eje se centra en la relación con los padres, especialmente en cuanto a la confianza, la expresión de afecto o el apoyo emocional. El segundo eje incluye la percepción general del ambiente familiar: sentirse feliz, ayudado, aceptado o, en contraste, sentirse criticado, decepcionado o excluido. Cuando una persona se percibe valorada en su familia, se fortalece su seguridad emocional y su confianza interpersonal. En cambio, un autoconcepto familiar negativo puede generar sentimientos de rechazo, baja autoestima o conflictos de pertenencia, que luego se proyectan en otros entornos como la escuela o el trabajo.

3.2.1.5. Autoconcepto físico

Es importante mencionar que este factor hace referencia a la percepción que tiene la persona de su aspecto físico y de su condición física. El factor gira en torno a dos ejes que son complementarios en su significado. El primero alude a la práctica deportiva en su vertiente social, me buscan, física y de habilidad soy bueno. El segundo hace referencia al aspecto físico atracción, gustarse, elegante. Hay que entender que un autoconcepto físico alto significa que se percibe físicamente agradable, que se cuida físicamente y que puede practicar algún deporte adecuadamente y con éxito. Lo contrario se podría decir de un autoconcepto físico bajo. El autoconcepto físico incluye la imagen corporal y la valoración que se tiene

sobre la apariencia y la condición física. No solo contempla lo estético, sino también la percepción del rendimiento físico y la competencia en actividades deportivas o recreativas. El primer eje se vincula a la práctica deportiva: sentirse hábil, ser elegido para jugar, recibir reconocimiento por el desempeño físico. El segundo eje se relaciona con el aspecto visual: sentirse atractivo, elegante, agradable ante los demás. Un autoconcepto físico alto favorece la autoestima general, promueve hábitos saludables y mejora la interacción social. En cambio, una imagen corporal negativa puede generar malestar, ansiedad, retraimiento social o trastornos como la dismorfia corporal o la alimentación desordenada (García y Musitu, 2014).

En conclusión, las dimensiones del autoconcepto permiten comprender la complejidad del ser humano en su experiencia cotidiana. Cada una se forma, se transforma y se retroalimenta en función del entorno social, cultural, educativo y familiar. Promover un desarrollo equilibrado de todas ellas desde la infancia y durante toda la adolescencia es clave para lograr una identidad sólida, una autoestima adecuada y una vida emocional y social saludable. La evaluación y fortalecimiento del autoconcepto debería ser una prioridad tanto para docentes como para psicólogos y orientadores, pues incide directamente en la calidad de vida y en el bienestar integral del individuo.

3.3. Tolerancia a la frustración

De acuerdo al autor del instrumento, tolerancia a la frustración hace referencia a *“un estado emocional y conductual positivo del organismo que se produce en el individuo cuando una situación en la que un deseo, un proyecto, una ilusión o una necesidad no se satisfacen o no se cumple permitiendo aceptarlas, aunque a veces puedan resultar incómodas o desmotivantes frente al trabajo duro que se realiza a corto plazo con el fin de alcanzar metas a largo plazo, logrando así una capacidad de espera, paciencia y de calma con actitud reflexiva frente a esta vivencia emocional percibiéndola como un proceso de aprendizaje”* (Hidalgo y Soclle, 2011, p.3).

La definición de Hidalgo y Soclle ofrece una mirada integradora de la tolerancia a la frustración, no solo como una capacidad de resistencia emocional, sino como una oportunidad de crecimiento personal. Este enfoque destaca la posibilidad de transformar una experiencia negativa en aprendizaje, promoviendo actitudes reflexivas ante la incomodidad o el fracaso. El valor de esta definición radica en su vínculo con la autorregulación emocional

y la proyección de metas a largo plazo, dos factores esenciales en la formación de individuos resilientes, constantes y emocionalmente maduros. Además, resalta que aceptar la frustración no significa resignarse, sino incorporar paciencia y calma como herramientas constructivas ante los obstáculos.

La tolerancia a la frustración, de acuerdo a González y González (2021) se refiere a la *“capacidad que tiene una persona para manejar de manera adecuada situaciones en las que no puede satisfacer sus deseos, necesidades o expectativas. Implica la habilidad de controlar las emociones negativas —como la ira, la tristeza o la ansiedad— que surgen ante un obstáculo, un fracaso o una demora, sin caer en reacciones impulsivas, agresivas o de abandono. Las personas con alta tolerancia a la frustración suelen afrontar los desafíos de forma resiliente, buscan alternativas y persisten en sus objetivos sin dejarse dominar por el malestar emocional”* (p.3).

González y González presentan una definición práctica y clara de la tolerancia a la frustración, centrada en la gestión emocional. Subrayan la importancia de reconocer y manejar emociones como la ira o la ansiedad ante situaciones adversas, evitando conductas impulsivas o destructivas. Este planteamiento es especialmente útil en contextos educativos o terapéuticos, donde el autocontrol y la persistencia son esenciales para alcanzar objetivos. Al asociar esta capacidad con la resiliencia, se enfatiza que las personas con alta tolerancia no evitan los problemas, sino que los enfrentan con flexibilidad y estrategias adaptativas. Es una habilidad que favorece la autonomía, la toma de decisiones acertadas y el desarrollo de una actitud perseverante ante la frustración.

Por su parte, Martínez y Ramírez (2020) sostienen que *“la tolerancia a la frustración es una competencia emocional que permite a los individuos aceptar y manejar la realidad cuando esta no coincide con sus deseos o expectativas. Esta habilidad es fundamental para la adaptación social y el bienestar psicológico, ya que previene respuestas desadaptativas como la agresividad, la evasión o la desesperanza. Una baja tolerancia a la frustración puede provocar dificultades en las relaciones interpersonales, rendimiento académico o laboral, y en la toma de decisiones”* (p.2).

Martínez y Ramírez amplían la comprensión de la tolerancia a la frustración al presentarla como una competencia emocional clave para la adaptación social. Esta definición pone el acento en su función protectora ante conductas desadaptativas como la agresión, la evasión

o el desaliento. Destaca que una baja tolerancia puede afectar negativamente el desempeño en distintas áreas de la vida, desde el ámbito académico hasta las relaciones personales, lo que resalta su relevancia en la formación del carácter y en el bienestar psicológico. En contextos donde los jóvenes enfrentan presiones constantes, este tipo de habilidad es esencial para mantener el equilibrio emocional, resolver conflictos y adaptarse con éxito a los cambios o fracasos.

Es necesario referir que la capacidad para tolerar la frustración es esencial en el ámbito escolar, ya que permite a los estudiantes enfrentarse a los desafíos académicos con determinación y flexibilidad. Al desarrollar esta habilidad, los alumnos aprenden a superar obstáculos y contratiempos de manera constructiva, lo que les ayuda a mantenerse motivados y enfocados en sus objetivos educativos. Además, la tolerancia a la frustración les permite gestionar el estrés y la ansiedad asociados con el rendimiento escolar, contribuyendo así a un ambiente de aprendizaje más positivo y enriquecedor.

3.3.1. Niveles de tolerancia a la frustración.

La tolerancia a la frustración puede presentarse en diferentes niveles en una persona, estos niveles se describen a continuación:

3.3.1.1. Niveles altos de tolerancia a la frustración

Para estas personas la vida es más agradable, más fácil y con menos estrés, tienen capacidad de convertir los problemas en nuevas oportunidades, tienen más probabilidades de resolverlos porque no reaccionan ante ellos con tanta intensidad ni intentan escapar para no sentir emociones negativas, aceptan con más facilidad el dolor, el sufrimiento, la incomodidad, el fracaso, etc., y no dejan que estas cosas les perturben excesivamente, son aquellos que practican el viejo refrán de “al mal tiempo buena cara”, saben responder adecuadamente ante los imprevistos, las interrupciones, los contratiempos, mantienen la calma en situaciones difíciles lo que les permite pensar con claridad y, por tanto, encontrar las soluciones apropiadas, enfrentan sus problemas en vez de huir, lamentarse, armar un escándalo o intentar hacer desaparecer el problema como sea para no sentir, como haría alguien que no es capaz de tolerar dichos inconvenientes (Coffer y Appley, 1993, citado en Hidalgo y Soclle, 2011).

3.3.1.2. Niveles medios de tolerancia a la frustración

Se revela una tolerancia a la frustración media; las siguientes características estado de intento para reducir el bloqueo que impide alcanzar los deseos, aunque en algunas ocasiones se acepta vivir con la frustración debido a que ésta demanda más esfuerzo y paciencia para superarla; así pues, en vez de continuar para quitarla o minimizarla se aprende a vivir con el problema que causa la frustración. Asimismo, son personas que tienen mayor tolerancia en algunas áreas y en otras no. Esto hace que puedan lograr otras cosas si se esfuerzan, aunque en un principio no les resulten como esperan, cambian la motivación de continuar sus metas por el abandono si estas requieren más esfuerzo y tiempo, sienten molestia por las experiencias que podrían haber ganado al lograr metas más elevadas que fueron vistas como obstáculos, problemas o gigantes en un instante (Santos, 1993, citado en Hidalgo y Soclle, 2011).

3.3.1.3. Niveles bajos de tolerancia a la frustración

Nos indica una baja tolerancia a la frustración las siguientes características, presentan sensibilidad excesiva hacia todo lo desagradable, que funciona como una lente de aumento, magnificando el lado malo de cada situación. Lo feo es espantoso, lo malo es horrible, lo molesto es insoportable, magnifican las tragedias y acontecimientos estresantes, tienen una serie de creencias que condicionan su vida y forma de ver el mundo, siguen manteniendo un modo inmaduro de ver las cosas, tal y como hacían en la infancia; creen que tienen que obtener todo lo que quieren, exigen, ordenan e insisten para que se satisfaga sus deseos a toda costa, creen que es necesario que la vida sea siempre fácil y cómoda, creen que cualquier dificultad, demora, fracaso, etc., es demasiado horrible para soportarla, confunden sus deseos con sus necesidades, tienden a deprimirse y desesperarse, sólo ven el resultado negativo de esa experiencia sin aprender nada de ella. Por lo general, son personas sensibles a todo aquello que le recuerde el motivo de su frustración; sentirán ansiedad ante las mismas circunstancias en las cuales fracasaron o no lograron sus deseos, y perderán confianza en sí mismas ante situaciones parecidas, huyendo de las mismas para no sufrir otra decepción, se enfadan o se ponen tristes ante el más mínimo deseo insatisfecho u objetivo no logrado, les supone un gran esfuerzo superar esa situación y se sienten desmotivadas para volver a intentarlo ante circunstancias parecidas y son personas que suelen sentirse fracasadas a la menor contrariedad (Coffer y Appley, 1993, citado en Hidalgo y Soclle, 2011).

Las personas cuya capacidad para tolerar la frustración es baja no aceptan que las cosas sean como son; los imprevistos que para la mayoría resultan simplemente molestias desagradables, ellas los viven como verdaderas catástrofes; su percepción de la situación suele ser exagerada y errónea. Al no soportar el malestar que les genera que las cosas no salgan como ellas desean, tienden a desmotivarse fácilmente; y en su búsqueda del bienestar inmediato suelen abandonar sus proyectos de forma prematura; sin tener en cuenta los beneficios que podrían tener a medio y largo plazo si lograsen gestionar de una manera diferente sus sentimientos. Trabajar a nivel emocional, y entrenarnos en las estrategias que nos ayuden a tener una mayor tolerancia a la frustración; nos permitirá afrontar de manera efectiva las dificultades y limitaciones que la vida nos presente (Mar, 2019).

3.3.2. Dimensiones de la tolerancia a la frustración

La tolerancia a la frustración se encuentra compuesta por tres dimensiones, las cuales se describen a continuación:

3.3.2.1. Dimensión personal

Los niveles altos, indican constancia, al iniciar sus actividades y al presentarse situaciones que retan su confianza, no lo abandonan, no se intimidan, presentan actitudes favorables para continuar con sus propósitos y luchar para lograrlo, conocen sus límites, los límites de los demás, las circunstancias y la realidad que le permitirá alcanzar sus metas. Estas personas tienen una forma de ver el mundo e interpretar la realidad de un modo diferente, es decir mantienen una actitud madura de ver las cosas, creen que no siempre podrán obtener todo lo que quieren, consideran que no es necesario que la vida sea siempre fácil y cómoda y ante cualquier dificultad, error o fracaso, sienten satisfacción de haberlo intentado lo cual les motiva a continuar con sus propósitos. Tienen capacidad de identificar deseos de necesidades y presentan una percepción clara de la situación que están viviendo.

Nivel medio. En algunas ocasiones mantendrán características de baja tolerancia a la frustración abandonando tareas que requieran más esfuerzo y tiempo; sin embargo, después de haberlas abandonado harán el intento de retomar sus metas y continuar, en el intento para reducir el bloqueo que impide alcanzar los deseos. Aceptan vivir con la frustración, así pues, en vez de continuar para quitarla o minimizarla aprenden a vivir con el problema que causa la frustración, es decir tienen mayor tolerancia en algunas áreas y en otras no.

Por su parte, en el Nivel bajo, presentan mal humor, están agitados, ansiosos, tristes, resentidos, humillados o enfadados con el mundo que debería estar ahí para satisfacer todos sus deseos. Se sienten víctimas, se quejan continuamente, culpan a los demás y al mundo de lo que les sucede. Por supuesto, suelen ser inflexibles, muy rígido, inútiles, ilógico e incongruentes con la realidad (Hidalgo y Soclle, 2011).

3.3.2.2. Dimensión laboral

Los niveles altos, indican que el individuo tolerante a la frustración laboral crea condiciones para desarrollarse, autorrealizarse y alcanzar logros, presentan valoración de sus potencialidades sin requerir de incentivos. Actúan preventivamente para canalizar todas sus energías y convertirlas en resultados o logros esperados. Y frente a tareas que requieren exigencias y competencias manifiestan capacidad de asumirlas hasta terminirlas con responsabilidad y compromiso mostrando una actitud estable utilizando todos sus recursos y potencialidades para emprender y alcanzar los resultados esperados. Frente a situaciones frustrantes en el trabajo presentan motivación que involucra aprovechamiento de energía positiva, creando un clima agradable de satisfacción laboral, registrando lo que sí pudieron hacer y obviando lo que no se pudo hacer. Hacer solo lo que les permite prevenir el sentimiento de fracaso o frustración les centra la atención en sus éxitos, tratando de ser positivos en el presente y optimistas de cara al futuro (Hidalgo y Soclle, 2011).

Son personas que se adaptan a su medio laboral permitiendo manejar la frustración frente a eventos de competitividad laboral entre compañeros y eventos desvalorizantes de parte de sus compañeros o jefes mediatos.

Niveles medio, estas personas en tiempo normal mantienen características de niveles altos y en situaciones que demandan espera, esfuerzo, y persistencia presentan actitudes de niveles bajos. En los Niveles bajos, las personas presentan dificultad para adaptarse a situaciones que requieren exigencias y competencias manifestando incapacidad de asumirlas hasta terminirlas, muestran una actitud inestable carecen de recursos y potencialidades para emprender y alcanzar los resultados esperados, en ocasiones requieren de incentivos para realizar sus actividades laborales. Actúan de forma imprevista sin poder canalizar sus energías y convertirlas en resultados o logros que se esperan. Ante las exigencias se muestran negativos y pesimistas, y frente a eventos de competitividad laboral entre compañeros se desvalorizan. (Hidalgo y Soclle, 2011).

3.3.2.3. Dimensión social

Cuanto mayor el nivel de tolerancia a la frustración mayor la capacidad de analizar cómo son sus relaciones y reacciones frente a situaciones que les generan molestias, habitualmente controlan sus impulsos cuando hay diferencia de opiniones expresando las suyas, tomando en consideración la opinión de los demás. Son sujetos que poseen habilidades sociales que les permite relacionarse sin dificultad con personas desconocidas y adaptarse frente a situaciones difíciles en el marco social logrando la aceptación social de su nuevo ambiente sociocultural. Frente a situaciones frustrantes en la que se ven involucrados amigos, compañeros o personas conocidas se muestran respetuosos, generosos, nobles, considerados y justos; independientemente de la edad, raza, sexo o posición social de los demás individuos. Un nivel medio, poseen actitudes que les permite adaptarse con un poco más de tiempo a situaciones difíciles en el marco sociocultural. Cuanto más bajo sea el nivel de tolerancia a la frustración se muestran como individuos que exigen, ordenan a las personas que lo rodean para que se satisfagan sus deseos a toda costa. Por lo general, son personas sensibles a las diferencias que existen entre amigos o compañeros, se enfadan o se ponen tristes ante el más mínimo desacuerdo con su medio social (Hidalgo y Soclle, 2011).

3.3.2.4. Dimensión familiar

Los niveles altos significan que son personas que conocen el papel que juegan en el grupo familiar y lo ejercen con responsabilidad y frente a normas establecidas por los padres que requieren control y establecen jerarquías claras en la que los padres ocupen una posición directiva, sin que esto implique dejar de propiciar el intercambio de sus puntos de vista que fomentan relaciones democráticas. Frente a los problemas y desacuerdos que son provocados por ellos, hacen cambios necesarios para mejorar sus relaciones familiares, el cambio que se da es fundamental con la finalidad de definir nuevas formas de comportamiento. Piensan que todo aquello que implica un cambio permite crecer y aprender de quienes los rodean. Por lo tanto, los conflictos familiares que se les suscitan son avances y crecimiento.

Un nivel medio posee características del nivel alto y medios y por su parte, un nivel bajo significa que son personas que se mantienen alerta ante los problemas y situaciones familiares que causan molestia para actuar evasivamente y a veces agresivamente, ante crisis como la separación de los padres, la pérdida de un miembro de la familia (duelo), pierden las esperanzas de superar dicha crisis (Hidalgo y Soclle, 2011).

3.4. Investigaciones realizadas semejantes

Es importante mencionar que existe una carencia de investigaciones que hayan trabajado similares variables y que se hayan enfocado en estudiantes de ultimo grado de secundaria; sin embargo, se pueden mencionar algunas de las siguientes:

Tacca D., Cuarez R., & Quispe R., en el año 2020, hicieron una investigación titulada ***“Habilidades sociales, autoconcepto y autoestima en adolescentes peruanos de educación secundaria”***, donde la muestra estuvo conformada por 324 estudiantes adolescentes de los dos últimos años de educación secundaria de distintos colegios de Lima, Perú. Los resultados evidencian una relación positiva y mediana entre las habilidades sociales y el autoconcepto, siendo el autoconcepto físico, social, personal y de sensación de control los que presentan mayor índice de correlación. También se encontró una relación positiva y mediana entre las habilidades sociales y la autoestima. Por otra parte, la relación entre autoconcepto y autoestima resultó ser grande y positiva y se encontró que la evidencia muestra que los varones obtienen mayor puntaje en las tres variables. Por otro lado, los adolescentes de colegios públicos y que estudian con una metodología con enfoque por competencias presentan mayor autoconcepto, en este trabajo no se encontraron diferencias según la edad de los participantes, por ende, se recomendó seguir investigando (Tacca, Cuarez y Quispe, 2020).

Sosa S. & Salas E., en el año 2020, realizaron una investigación titulada ***“Resiliencia y habilidades sociales en estudiantes secundarios de San Luis de Shuaro, La Merced”***, en este trabajo participaron 212 estudiantes de cuatro colegios de gestión estatal de nivel secundario. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Resiliencia para Adolescentes de Prado y Del Águila (2003) y la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein, estandarizada por Tomás y Lescano (2003). Entre los resultados, se obtuvieron correlaciones altas con las dimensiones: habilidades frente al estrés, habilidades de comunicación, habilidades de planificación, habilidades alternativas a la violencia y habilidades relacionadas a los sentimientos. Al comparar los resultados por sexo, se encontraron también, diferencias significativas en las habilidades de planificación, puntuando más alto las mujeres (Sosa y Salas, 2020)

Marín C., en el año 2019, realizó la investigación; ***“Adicción a las redes sociales de internet y habilidades sociales en adolescentes de 14 a 17 años en la unidad educativa martín***

cárdenas hermosa de la ciudad de el alto”, el cual tuvo como población de estudio a adolescentes de 14 a 17 años de la Unidad Educativa “Martin Cárdenas Hermosa” de la ciudad de El Alto. Este fue un estudio descriptivo correlacional, donde la muestra estuvo representada por 104 estudiantes del 1er a 6to grado de secundaria. En cuanto a los resultados, se encontró que un 40% de los estudiantes no presentan una buena capacidad respecto a las habilidades sociales y entre las dimensiones que presentan por debajo de la media son la dimensión “Habilidades relacionadas con los sentimientos” el 47% de los estudiantes presenta una buena capacidad, es decir menor que la mitad de nuestra población de estudio es emocionalmente estable, conoce sus debilidades y fortalezas y expresa sus sentimientos. Cabe mencionar que la dimensión “Habilidades sociales avanzadas” indican tener una buena capacidad, el 43% de los estudiantes es responsable, ayuda al prójimo, es cortés, pide ayuda cuando se necesita, se integra a un grupo en alguna actividad, explica con claridad de alguna actividad a otros, presta atención a las instrucciones y pide disculpas. Como se observa, los puntajes no son altamente significativos e indican que muchos estudiantes si presentan problemas relacionados a estas habilidades sociales (Marín, 2019).

Torres, Hidalgo y Suarez en el año 2020 realizaron la investigación titulada; ***“Habilidades sociales y rendimiento académico en adolescentes de secundaria”***. Este estudio planteó analizar las relaciones entre habilidades sociales y el rendimiento académico de los alumnos de Educación Secundaria de un centro educativo de la ciudad de Loja, con edades comprendidas entre los 16 y 18 años. La muestra considerada en el estudio estuvo constituida por 91 estudiantes de segundo de bachillerato. Los instrumentos de medida utilizados fueron el test EHS Escala de Habilidades Sociales, y el registro acumulativo de calificaciones de cada uno de los alumnos participantes. Los resultados encontrados apoyan la premisa de la relación existente entre las habilidades sociales y el rendimiento académico, no como una relación directa causal, sino como factores relacionados que se atribuyen entre sí. En esta investigación, se concluye que el nivel medio de habilidades sociales, se relaciona con el nivel medio y bajo del rendimiento académico de los estudiantes, mientras que el nivel bajo de habilidades sociales se relaciona con nivel bajo de rendimiento académico, denotando que las habilidades sociales ejercen influencia en el éxito escolar que pueda tener el estudiante (Torres, Hidalgo y Suarez, 2020).

Castro L. (2022) hizo una investigación titulada; ***“Estudio comparativo sobre la motivación académica, autoestima y habilidades sociales que presentan los estudiantes de 6to de secundaria de las unidades educativas Santa Ana la nueva y Tercera Orden Franciscana de la ciudad de Tarija”***, este trabajo tiene similares características al presente ya que se enfoca en características psicológicas necesarias para el ámbito educativo, la muestra estuvo conformada en un total de 130 estudiantes tanto del área rural como urbana. En relación a los resultados sobre las habilidades sociales se pudo encontrar que el 56,9% de los estudiantes presenta un nivel normal, es decir, que a pesar de que no tienen un nivel alto, no presentan dificultades con respecto a sus habilidades para las relaciones interpersonales y la solución de problemas, aunque también existieron estudiantes que presentaron nivel bajo y deficiente de habilidades sociales (Castro, 2022)

De igual manera, Oña A., en el año 2022 realizó una investigación titulada; ***“Autoconcepto y habilidades sociales en estudiantes de primero a sexto de secundaria de la U.E. José Naval Monzón Cardozo de la ciudad de Tarija”*** donde participaron 178 estudiantes del nivel secundario. Cabe mencionar que para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, además los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario AF-5 Autoconcepto Forma 5 y la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein. De acuerdo a los resultados, se encontró que la mayoría de los estudiantes presenta un nivel promedio de autoconcepto, sin embargo, se observó que un 7% y 6% de los estudiantes presentó un autoconcepto que va desde promedio a bajo, además respecto a las habilidades sociales se encontró que un 20,2% de los estudiantes presentan un bajo nivel de habilidades sociales (Oña, 2022).

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Área a la cual pertenece la investigación

Esta investigación pertenece al área de la **Psicología social**, ya que se abordaron variables psicosociales que influyen y guardan relación con el relacionamiento interpersonal de los estudiantes. La Psicología social *“es aquella área de la psicología que estudia los procesos psicológicos que intervienen en el proceso de las relaciones, su finalidad es desarrollar investigaciones dirigidas al estudio de los determinantes socioculturales, de los procesos psicológicos como las actitudes, creencias, normas, los valores, la socialización”* (Barón & Birme, 1998, p.5).

Además, se debe señalar que el trabajo de investigación también se encuentra dentro del ámbito de la **psicología educativa** debido a su enfoque en la población estudiantil; es fundamental reconocer que la problemática abordada afecta de manera significativa al sistema educativo en su conjunto. Las dificultades que enfrentan los estudiantes en relación con las habilidades sociales, el autoconcepto y la tolerancia a la frustración tienen repercusiones no solo a nivel individual, sino también en el ambiente escolar y en la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje en general.

4.2. Tipificación de la investigación

Es importante mencionar que este trabajo de investigación se tipifica de la siguiente manera: Esta investigación se clasifica como **teórica**, ya que su objetivo principal fue proporcionar información actualizada sobre las variables de estudio: habilidades sociales, autoconcepto y tolerancia a la frustración en estudiantes de nivel promoción. Estos datos pueden generar mayor conciencia sobre la problemática y pueden servir como base para futuros trabajos de investigación, porque se los aborda a partir de la perspectiva de alumnos que se desenvuelven en el área periurbana de la ciudad de Tarija en la gestión 2024, permitiendo llenar un vacío en el conocimiento sobre este tema. De acuerdo a García, A. (2021) la investigación teórica es *“un proceso en el que se desarrollan, revisan y aplican teorías para comprender mejor un fenómeno o problema en particular. Este enfoque implica la exploración exhaustiva de literatura existente, la formulación de hipótesis y la elaboración de modelos conceptuales para explicar fenómenos en ausencia de datos empíricos directos”*.

De igual manera, nuestro estudio se tipifica como **descriptivo**, ya que se procedió a realizar la caracterización a detalle de cada una de las variables de estudio y de sus componentes o

dimensiones. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican 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”* (p.92).

Asimismo, tratamiento de los datos presentado por el trabajo, se tipifica como **cuantitativo**, pues los instrumentos que se usaron tienen bases numéricas y escalas objetivas y los resultados que se obtuvieron fueron sistematizados mediante programas estadísticos. Respecto a los trabajos cuantitativos, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que en estos estudios se *“utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”* (p.4).

Por último, es importante referir que esta investigación es de tipo **transversal**, puesto que la aplicación de los instrumentos se la realizó en un tiempo corto y de manera simultánea a los estudiantes. Por lo tanto, es una investigación que no duró mucho tiempo y no tuvo posteriores intervenciones. Sobre este tipo de investigaciones, Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que *“su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede”* (p.154).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población para este estudio se encuentra constituida por todos los estudiantes de las promociones de las unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija. Durante esta gestión son 253 estudiantes, ya que no se tomaron en cuenta a los estudiantes de las promociones de las demás unidades educativas públicas de otras áreas de la ciudad.

Se tomaron los siguientes criterios de inclusión:

- Estudiantes que cuenten con una normal asistencia a clases
- Estudiantes de la promoción
- Estudiantes de 16 años en adelante

4.3.2. Muestra

Para una mejor delimitación se procedió a implementar la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1)E^2 + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{(1,96^2)(0.5)(0.5)(253)}{(253 - 1)0.05^2 + (1,96^2)(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{242.9812}{0.63 + 0.9604} = \frac{242.9812}{1.5904}$$
$$n = 152.77 = \mathbf{153}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra

Z= Valor de confianza o valor Z curva normal. (1,96)

P= Probabilidad de éxito probabilidad de éxito, o proporción esperada 50% (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso. 50% (0,5)

N= Población. (253)

E= Error muestral. 5% (0.05)

En este caso en particular se trabajó con todos los estudiantes de las unidades educativas San Mateo, San Jerónimo y Pampa Galana, porque se constituyen en centros educativos del área periurbana de la ciudad y además fueron los que aceptaron ser partícipes de la investigación.

En la **tabla 4-1** se presenta con mejor detalle la población evaluada.

Tabla 4-1 Población disponible para la investigación

Unidad educativa	Cantidad	Hombres	Mujeres
San Mateo	52	27	25
San Jerónimo	57	29	28
Pampa Galana	46	19	27
Total	155 estudiantes		
Muestra	153 según fórmula		

Fuente: Dirección Departamental de Educación Tarija

4.4. Métodos, técnicas e instrumentos

4.4.1. Métodos

En este trabajo de investigación se usaron los siguientes métodos de investigación:

- **Método teórico:** Este método representó una base fundamental dentro del proceso investigativo, dado que permitió fundamentar de forma sólida todo el estudio, su aplicación se evidenció principalmente en la construcción del marco teórico, donde se recopilaron conceptos, teorías y antecedentes relevantes que sustentaron el problema abordado. El mismo cumplió un papel crucial en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, proporcionando un marco conceptual que facilitó la comprensión del significado de los datos recolectados, así como en la elaboración de conclusiones. Para Morales y Sánchez (2023) *“el método teórico se enfoca en el análisis conceptual, la elaboración de modelos abstractos y la reflexión crítica sobre el objeto de estudio, sin necesidad de recurrir a la experimentación directa, es esencial para construir el sustento teórico de una investigación, facilitando la comprensión profunda y el desarrollo de hipótesis mediante la revisión crítica de teorías y antecedentes”* (p. 32).
- **Método empírico:** Este segundo método constituyó una herramienta indispensable para que la investigadora estableciera un vínculo directo con la realidad del fenómeno en estudio. A través de este procedimiento, fue posible obtener información concreta y observable que reflejó la situación investigada desde una perspectiva práctica, su aplicación se manifestó principalmente en la implementación de diversos instrumentos de recolección de datos. De acuerdo a López y Martínez (2023) *“el método empírico se basa en la recolección de datos a través de la observación directa o la experiencia práctica, con el propósito de describir y explicar fenómenos concretos, permite el contacto directo con la realidad del objeto de estudio, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que recopilan información verificable”* (p. 67).
- **Método estadístico:** Este método fue utilizado para procesar y presentar los resultados obtenidos en la investigación, garantizando un análisis objetivo de la información recolectada, los datos derivados de los instrumentos psicométricos fueron organizados, sistematizados mediante programas especializados en análisis

estadístico, entre los cuales destacó el SPSS. Esta herramienta permitió realizar cálculos y obtener conclusiones precisas sobre las variables estudiadas, facilitando la interpretación. Pérez et al. (2021), sostiene que *“el método estadístico implica la recopilación, organización, análisis e interpretación de datos cuantitativos para extraer conclusiones objetivas, este método facilita la sistematización de datos a través de programas especializados, permitiendo representar resultados de forma clara y fundamentada”* (p. 98).

4.4.2. Técnicas

En el actual trabajo de investigación se usará como técnica principal a los **test psicométricos**, los cuales son instrumentos que cuentan con una elaboración con base en la estadística, y cuentan con escalas numéricas. Para esta investigación se usarán un cuestionario y dos escalas. Por **cuestionario**, según García (2013) es *“un instrumento de investigación, una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos, su característica singular radica en que, para registrar la información solicitada a los mismos sujetos. La finalidad del cuestionario es obtener, de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabaja”* (p.2).

Por su parte, una **escala** dentro del área de la investigación, es definida por Sarasola (2022) como *“cualquier instrumento de medición o evaluación cuantitativa basado en una correspondencia entre fenómenos, hechos e información directamente observables. Cabe mencionar que la escala proporciona una medición o valor para un constructo psicológico concreto sumando los valores asignados para todas y cada una de las respuestas”* (p.2)

4.4.3. Instrumentos

Los instrumentos que fueron utilizados en esta investigación, fueron los siguientes:

- Lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein
- Cuestionario AF-5 autoconcepto forma 5 de García.
- Escala de tolerancia a la frustración de Hidalgo y Soclle.

Para una mejor comprensión de los instrumentos, a continuación, se describen la ficha técnica de cada uno de ellos:

FICHA TÉCNICA DE LA LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES

Objetivo: medir el nivel de habilidades sociales.

Autor: Arnold Goldstein

Edad de aplicación: Personas mayores de 12 años de edad.

Técnica: Test psicométrico (Escala)

Validez y confiabilidad

Tomas, A. (1995), al realizar el análisis de ítems de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales halló correlaciones específicas ($p < .05$, 0.1 y 0.001), quedando el instrumento intacto, es decir, con todos sus ítems completos ya que no hubo necesidad de eliminar alguno. Igualmente, cada una de las escalas componentes obtuvieron una correlación positiva y altamente significativa a un nivel de $p < .001$ con la Escala Total de Habilidades sociales, es decir, todas contribuyen de una manera altamente significativa a la medición de las habilidades sociales.

Por su parte, la prueba test-re test fue calculada mediante el coeficiente de correlación Producto-momento de Pearson, obteniéndose una “ r ” = 0.6137 y una “ t ” = 3.011, la cual es muy significativa al $p < .01$. (Goldstein, 1989, p.8).

Procedimiento de aplicación y calificación:

La aplicación se la puede realizar de manera individual o colectiva. También hay que indicar que el tiempo de aplicación de este instrumento es de 15 a 20 minutos aproximadamente. Para la calificación lo que se hace es, sumar cada uno de los ítems respondidos; una vez obtenido el puntaje total, se procede a ubicarlo dentro de los cuadros de baremos correspondientes a la edad y sexo del estudiante, donde se buscará el Eneatipo que indicará el nivel de habilidades sociales que presente el individuo.

El instrumento se encuentra estructurado por las siguientes dimensiones:

- **Habilidades básicas o primeras habilidades:** desde el ítem (1 a 8).
- **Habilidades avanzadas:** desde el ítem (9 a 14)
- **Habilidades relacionadas con los sentimientos:** desde el ítem (15 a 21)
- **Habilidades alternativas a la agresión:** desde el ítem (22 a 30)
- **Habilidades para hacer frente al estrés:** desde el ítem (31 a 42)
- **Habilidades de planificación:** desde el ítem (43 a 50)

La Escala de Habilidades Sociales de Goldstein es una herramienta crucial en la evaluación de habilidades sociales ofreciendo una evaluación integral que permite detectar problemas tempranamente, planificar intervenciones específicas, realizar seguimiento del progreso a lo largo del tiempo y facilitar la investigación en el campo de las habilidades sociales.

Escala:

Para la determinación del nivel de habilidades sociales, se utiliza la siguiente escala:

Tabla 4-2 Escala de calificación adaptada con base en la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein (1978).

Eneatipo	Nivel de habilidades sociales
1	Deficiente nivel
2-3	Bajo nivel
4-5-6	Normal nivel
7-8	Alto nivel
9	Excelente nivel

Fuente: Tomás, A. (1995).

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO AF-5 AUTOCONCEPTO FORMA 5

Autor: F. García y G. Musitu (2014)

Objetivo del Test: Evaluar el nivel de autoconcepto general y en dimensiones.

Edad de aplicación: Personas mayores de 12 años de edad.

Técnica: Test psicométrico (Cuestionario).

Confiabilidad y validez:

Numerosos son los estudios empíricos que avalan la validez del AF-5. Se encontró la relación entre las dimensiones del AF-5 y 13 indicadores de ajuste psicosocial en la adolescencia. Asimismo, su fiabilidad ha sido objeto de múltiples investigaciones que fueron respaldadas a través de los resultados obtenidos originalmente. Las medianas de los coeficientes de consistencia interna oscilaron entre 0,71 a 0,88. Cuando se analizaron todos los elementos a la vez, el coeficiente de consistencia fue de 0,84.

Procedimiento de aplicación y calificación.

Es importante mencionar que este instrumento es un cuestionario de fácil aplicación, corrección e interpretación. Puede ser aplicado de manera individual como colectiva, en un tiempo aproximado de 20 minutos por persona. Para la corrección se tienen que sumar las respuestas de los ítems, una vez obtenido el puntaje total se procede a ubicar el mismo dentro de los baremos correspondientes.

Descripción de los materiales:

El instrumento está compuesto por 30 elementos que evalúan el autoconcepto académico-laboral, autoconcepto social, autoconcepto emocional, autoconcepto familiar y autoconcepto físico; además, hay que referir que proporciona puntuaciones de cada una de las vertientes, permitiendo una completa medida de los aspectos clave para el correcto desarrollo y bienestar de la persona y es aplicado de igual manera tanto a niños como a adultos.

Tomando en cuenta los ítems, las dimensiones se encuentran estructuradas de la siguiente manera:

- **Autoconcepto académico/laboral:** ítem 1, 6, 11, 16, 21 y 26.
- **Autoconcepto social:** ítem 2, 7, 12, 17, 22 y 27.
- **Autoconcepto emocional:** ítem 3, 8, 13, 18, 23 y 28.
- **Autoconcepto familiar:** ítem 4, 9, 14, 19, 24 y 29.
- **Autoconcepto físico:** ítem 5, 10, 15, 20, 25 y 30.

Escala:

Tabla 4-3 Escala de Autoconcepto – Forma 5 (AF-5)

Puntaje	Nivel de autoconcepto
Bajo	De 0 a 20 puntos
Medio bajo	De 21 a 40 puntos
Medio	De 41 a 60 puntos
Medio alto	De 61 a 80 puntos
Alto	81 puntos o más

Fuente: F. García y G. Musitu (2014)

FICHA TÉCNICA ESCALA DE TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN

Objetivo: Evaluar el nivel de tolerancia a la frustración de manera general y por dimensiones.

Autor: Nohemí Hidalgo y Fredy Soclle.

Edad de aplicación: Personas mayores de 15 años de edad.

Técnica: Test psicométrico (escala)

Breve historia de creación y baremación del test: Tolerancia a la frustración es un instrumento que puede ser aplicado en diferentes áreas de trabajo de psicología (educativo, clínica, organizacional y forense etc.) para un mejor conocimiento de cómo es el nivel de tolerancia frente a una frustración de la persona y cuál sería la posible manera de reaccionar. Además de ello, puede ser utilizado para trabajos de investigaciones científicas. Este

instrumento fue elaborado y baremado en el año 2011, debido la necesidad existente para evaluar el nivel de tolerancia a la frustración en escuelas peruanas.

Validez y confiabilidad:

Los valores Alpha de Cronbach muestran que cada uno de los ítems presenta una contribución muy parecida a la consistencia global de la escala tolerancia a la frustración (ETAF). La alta homogeneidad del instrumento indica la existencia de una muy buena consistencia interna del instrumento. Hay que mencionar que el coeficiente Alpha para la batería completa es alto dado que está por encima del punto de corte de 0.70, generalmente aceptado como adecuado para los instrumentos psicológicos.

Por otro lado, los coeficientes Alpha de los cuatro test que evalúan las dimensiones correspondientes a la habilidad verbal oscilan entre 0.30 y 0.717, desde el punto de vista de los supuestos de la teoría estadística. Dichos valores Alpha, son indicadores de una buena consistencia interna dado el número pequeño de ítems. Por tanto, cabe indicar que la batería E.T.A.F. es confiable.

Materiales:

Esta escala de tolerancia a la frustración está constituida por 28 Ítems, que exponen información acerca de las características de las reacciones frente a diferentes situaciones.

Cada una de las dimensiones se encuentra constituida por los siguientes ítems:

Tabla 4-4 Distribución de ítems por dimensión adaptada de la Escala de Tolerancia a la Frustración (ETAF)

Dimensión	Ítems
Dimensión personal:	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.
Dimensión Laboral:	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.
Dimensión Social:	16, 17, 18, 19, 20, 21.
Dimensión Familiar:	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

Fuente: Hidalgo y Soclle (2011)

Tipo y tiempo de aplicación promedio:

Hay que empezar diciendo que el tipo de aplicación puede ser individual, como así también, colectiva. La aplicación se la realiza partiendo de la orden inicial y creando un ambiente de confianza. Cada persona tiene tres opciones de respuesta; SIEMPRE, A VECES, NUNCA. Es importante recordar que no debe quedar ni un casillero vacío y no hay respuestas correctas

ni incorrectas. Hay que mencionar que la calificación se puede hacer siguiendo la clave de respuestas. Cada reactivo resuelto es calificado por 3, 2 y 1 de acuerdo al significado.

- 3 = siempre
- 2 = a veces
- 1 = nunca

Con excepción de los ítems 6 y 9, que son ítems inversos, cada uno contribuye de manera directa al puntaje total. Cada dimensión del instrumento permite obtener un puntaje parcial, y la suma de todos los ítems da como resultado una puntuación total máxima de 84. La puntuación directa, obtenida a partir de la suma de los aciertos del sujeto en la prueba, es posteriormente convertida a percentiles mediante un baremo que permite interpretar los resultados en cada dimensión.

Escala:

Tabla 4-5 Escala de Tolerancia a la Frustración (ETAF)

Nivel	Personal	Laboral	Social	Familiar	Total (General)
Alto	23 – 24	18 – 21	18	21	74 – 84
Medio	19 – 22	16 – 17	14 – 17	18 – 20	65 – 73
Bajo	8 - 18	7 – 15	6 - 13	7 - 17	28 - 64

Fuente: Hidalgo y Soclle (2011)

4.5. Procedimiento

1.- Revisión bibliográfica

Esta primera etapa del trabajo consistió en la exploración detallada de textos, artículos científicos, libros, trabajos de grado, documentos institucionales, así como otras fuentes confiables que abordaron las variables en estudio, junto con la situación observada. Durante esta fase se recopilaron elementos conceptuales esenciales, lo cual permitió desarrollar apartados como el planteamiento del problema, los objetivos y el marco teórico. Este proceso facilitó la construcción de una base sólida que sirvió como sustento para el posterior análisis de los datos obtenidos.

2.- Selección de los instrumentos

Considerando que las variables del estudio fueron las habilidades sociales, el autoconcepto, además de la tolerancia a la frustración, se procedió con el análisis de diversos instrumentos

que existían. Luego de una evaluación crítica, se eligieron tres instrumentos reconocidos por su respaldo metodológico, aplicados en otras investigaciones similares. Cada uno de estos instrumentos mostró adecuados niveles de consistencia interna, así como respaldo teórico, lo cual garantizó la confiabilidad del proceso de medición.

3.- Selección de la población

Tras haber definido con precisión los propósitos del estudio, se determinó que la población objetivo cumpliera con los criterios propuestos. Esta selección se efectuó en base a las características del entorno, la disponibilidad institucional, y el acceso que se logró mediante coordinación con los centros educativos.

4.- Recolección de la información

En esta etapa se llevaron a cabo coordinaciones previas con los profesores, directores y personal de apoyo en los centros educativos seleccionados. Estas gestiones permitieron organizar la aplicación de los instrumentos de forma ordenada y sin interrupciones, todo este proceso se desarrolló bajo estrictos criterios éticos, controlando factores externos que pudieran alterar los resultados.

5.- Procesamiento de la información

Luego de aplicar los instrumentos, se procedió a organizar los datos recogidos. Cada instrumento fue revisado de forma minuciosa antes de su registro digital. Posteriormente, se emplearon herramientas estadísticas para estructurar los resultados en tablas. En este caso, se utilizó el software SPSS, versión 25, el cual facilitó el análisis matemático, el cálculo de frecuencias, promedios, así como otras medidas que permitieron establecer conclusiones precisas.

6.- Redacción del informe final

Esta fase fue conclusiva, se elaboró el documento formal que contuvo los resultados más relevantes del estudio además de las conclusiones extraídas del análisis realizado. También, se propusieron recomendaciones enfocadas en mejorar el abordaje de las variables trabajadas en contextos similares. Este informe se preparó conforme a los requisitos establecidos por la Facultad de Humanidades con la finalidad de someterlo a evaluación y obtener su respectiva aprobación institucional.

4.6. Cronograma

Nuestro trabajo de investigación atravesó por distintas etapas, las cuales se reflejan en el siguiente cronograma:

Tabla 4-6 Cronograma de realización de la investigación

Actividad	Gestión 2023					Gestión 2024						Gestión 2025			
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Abr	May	Jun	Ago	Sep	Nov	Ene	Feb	Mar	Abr
Revisión bibliográfica	X	X													
Selección de los instrumentos.			X	X	X										
Selección de la muestra			X	X	X										
Recojo de información						X	X	X							
Procesamiento de la información.									X	X					
Redacción del informe final.											X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se presentan los resultados referidos a las habilidades sociales, autoconcepto y tolerancia a la frustración en estudiantes de último curso de secundaria. Estos tres aspectos son fundamentales para el desarrollo integral de los jóvenes, ya que influyen de manera significativa en su adaptación tanto en el entorno escolar como en su vida social y emocional. Todos los datos presentados en las siguientes tablas y figuras, reflejan la información en frecuencias y porcentajes, para posteriormente realizar el análisis e interpretación.

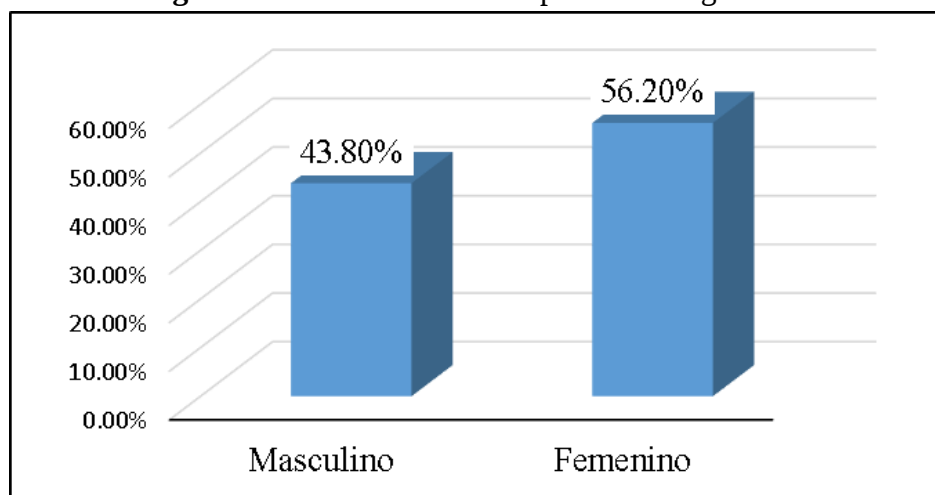
5.1. Datos sociodemográficos

Tabla 5-1 Distribución de la población según sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	67	43,8%
	Femenino	86	56,2%
	Total	153	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura. 5-1 Distribución de la población según sexo



Fuente: Elaboración propia

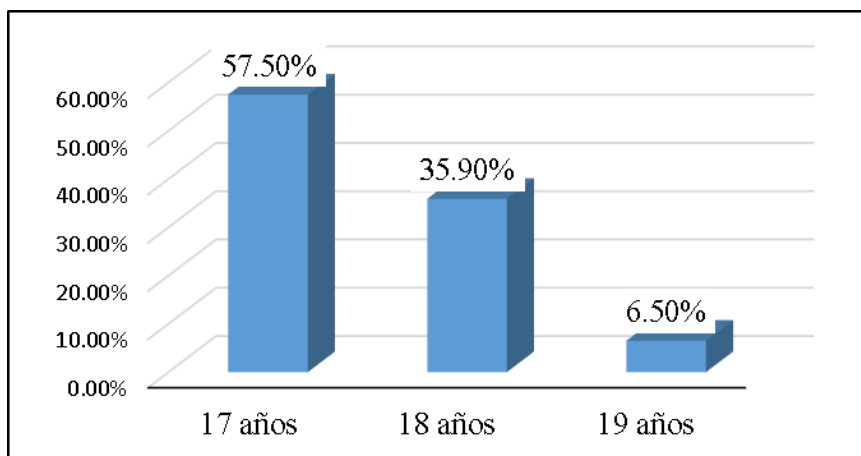
De acuerdo a los resultados encontrados se puede observar que el 56.2% de los estudiantes pertenecen al sexo femenino frente al restante 43,8% que pertenecen al sexo masculino.

Tabla 5-2 Distribución de la población según edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	17 años	88	57,5%
	18 años	55	35,9%
	19 años	10	6,5%
	Total	153	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura. 5-2 Distribución de la población según edad



Fuente: Elaboración propia

Tomando en cuenta la distribución de la población según la edad se puede evidenciar que el 57, 5% de los estudiantes tiene 17 años de edad, seguido del 35, 9% que tiene 18 años de edad y finalmente el 6,5% que tiene 19 años de edad.

5.2. Habilidades sociales

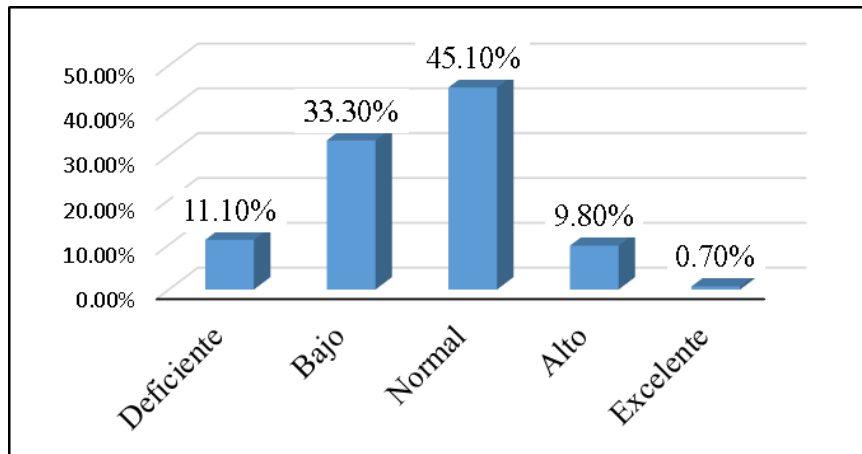
Objetivo n°1: Establecer el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes

Tabla 5-3 Habilidades sociales

Habilidades sociales		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	17	11,1%
	Bajo	51	33,3%
	Normal	69	45,1%
	Alto	15	9,8%
	Excelente	1	0,7%
	Total	153	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura. 5-3 Habilidades sociales



Fuente: Elaboración propia

Las habilidades sociales son la capacidad que tienen las personas para tener un buen desarrollo psicosocial y de esa manera tener una buena interacción con otros individuos en la sociedad y que puede adquirirla con el pasar de los años estas habilidades resultan importantes en el desarrollo psicosocial como asimismo son fundamentales para la interacción del individuo en sociedad.

Toman en cuenta los resultados más significativos estadísticamente y que evidencian que el 45,1% de los estudiantes presenta un nivel normal de habilidades sociales; esto significa, que tienen una buena capacidad para relacionarse y que sus competencias sociales están en un nivel intermedio. Tener habilidades sociales en un nivel normal implica desenvolverse con soltura en diversos entornos donde se requiere interacción con otros. Una persona con este nivel: se comunica de forma clara, comprende señales no verbales, mantiene el respeto por turnos al hablar, escucha con atención, responde de manera adecuada y expresa sus emociones sin dañar a terceros.

Adema, este nivel permite establecer relaciones cordiales, resolver conflictos sin violencia, pedir favores o ayuda cuando es necesario y ofrecer colaboración si alguien lo necesita. Se consigue una convivencia armoniosa con personas del entorno cercano, como familiares, compañeros de estudio, colegas en el trabajo o vecinos.

Caballo (2021), afirma que las personas con estas habilidades, muestran seguridad al hablar, suelen adaptarse a grupos nuevos con rapidez, no evitan el contacto social y no dependen de la aprobación constante. Reconocen cuándo alguien requiere apoyo emocional o desea

conversar, entonces ofrecen presencia sin imponer soluciones. Tener este tipo de habilidades facilita una vida social estable, con vínculos sinceros y comunicación efectiva en entornos donde se cultiva el respeto mutuo.

Ahora bien, analizando el cuadro de manera general, también se observa otros porcentajes que llaman la atención. Por ejemplo, el 33.3% que refiere que los estudiantes tienen un nivel bajo de habilidades sociales y el 11,1% que indica que los estudiantes tienen un nivel deficiente de habilidades sociales. En ambos porcentajes, podemos observar que los estudiantes no cuentan con un nivel de habilidades sociales favorable o positivo, lo cual puede llevar a dificultades mayores y problemas en el relacionamiento interpersonal.

En adolescentes que cursan el último año de secundaria, niveles bajos de habilidades sociales pueden generar consecuencias importantes en su desarrollo personal, emocional y académico. Durante esta etapa, el contacto con pares cobra gran relevancia, pues se consolidan amistades, se definen intereses futuros, incluso se fortalecen las bases del proyecto de vida. Sin embargo, quienes tienen dificultades para comunicarse, expresar sus ideas, defender opiniones con respeto o comprender señales sociales, enfrentan mayor probabilidad de sentirse excluidos o malinterpretados.

Estas limitaciones pueden provocar ansiedad, frustración y baja confianza. Algunos estudiantes se aíslan por temor a ser juzgados o rechazados. Esto puede derivar en un bajo sentido de pertenencia escolar, escaso compromiso con actividades colectivas, menor participación en proyectos, ferias y grupos de estudio. A su vez, esto puede afectar su motivación, reducir su rendimiento, incluso contribuir al abandono académico. De acuerdo a Martínez y Ramírez (2020), otro efecto frecuente es la dificultad para pedir apoyo docente cuando se presentan dudas, lo que impide superar obstáculos a tiempo. También puede influir en decisiones importantes, como la elección de carrera, al no sentirse capaces de buscar orientación o conversar sobre opciones. En resumen, las habilidades sociales poco desarrolladas en esta etapa, limitan no solo la calidad de las relaciones interpersonales, sino también las oportunidades de crecimiento, aprendizaje, adaptación.

Tabla 5-4 Habilidades sociales según sexo

Habilidades sociales		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Deficiente	Fr	10	7	17
	%	14,9%	8,1%	11,1%
Bajo	Fr	19	32	51
	%	28,4%	37,2%	33,3%
Normal	Fr	29	40	69
	%	43,3%	46,5%	45,1%
Alto	Fr	9	6	15
	%	13,4%	7,0%	9,8%
Excelente	Fr	0	1	1
	%	0,0%	1,2%	0,7%
Total	Fr	67	86	153
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En función de los resultados de las habilidades sociales de acuerdo al sexo se puede evidenciar una paridad en cuanto a ambos grupos ya que el 43, 3% de los varones a la vez tienen un nivel normal de habilidades sociales; como así también, el 46, 5% de las mujeres presentan el mismo nivel. De esta manera tomando en cuenta los puntajes más significativos se puede evidenciar que indistintamente del sexo los estudiantes tienen un nivel normal de habilidades sociales.

Los estudiantes mostraron un nivel similar de habilidades sociales, sin importar si eran hombres o mujeres. Esto puede deberse a que comparten el mismo entorno escolar. Asisten a las mismas clases, conviven con los mismos profesores, además enfrentan desafíos parecidos. Estas experiencias comunes podrían favorecer un desarrollo equilibrado de sus habilidades para comunicarse, resolver conflictos o expresar emociones. De acuerdo a esta idea, Marín (2019), refiere que, al asistir a las mismas materias, coinciden en espacios comunes, interactúan con los mismos docentes, además atraviesan retos similares dentro del establecimiento. Estas condiciones compartidas permiten una formación social equilibrada, donde se fortalece la capacidad para expresar emociones, establecer vínculos, encontrar soluciones ante conflictos o interpretar señales no verbales; por ende, ambos presentan niveles similares de habilidades sociales. Además, el hecho de que pasen gran parte del tiempo en un espacio con reglas, horarios, objetivos comunes y dinámicas grupales parecidas, contribuye a que desarrollen competencias sociales en un ritmo casi paralelo.

Otra posible causa es la influencia del contexto familiar, si los hogares tienen formas de crianza semejantes, los hijos crecen con reglas, afecto o límites parecidos. Esto tiene impacto en cómo se relacionan con otros. Por ejemplo, si en casa se fomenta el respeto o el diálogo, esos comportamientos se repiten fuera del hogar. También, es posible que los medios digitales tengan un rol. El uso constante de redes o aplicaciones hace que los estudiantes adopten formas similares de hablar, bromear o responder. Aunque estos canales no reemplazan el contacto cara a cara, sí moldean ciertos aspectos de la interacción social. Por último, la cultura del lugar puede ser un factor importante. Las normas sociales, las costumbres o el tipo de educación que reciben influyen en cómo se comportan con sus compañeros. Si el entorno promueve la cooperación, la escucha o el apoyo mutuo, es más probable que todos desarrollen habilidades similares, sin grandes diferencias entre géneros.

Tabla 5-5 Habilidades sociales según edad

Habilidades sociales		Edad			Total
		17 años	18 años	19 años	
Deficiente	Fr	13	3	1	17
	%	14,8%	5,5%	10,0%	11,1%
Bajo	Fr	30	17	4	51
	%	34,1%	30,9%	40,0%	33,3%
Normal	Fr	38	28	3	69
	%	43,2%	50,9%	30,0%	45,1%
Alto	Fr	7	7	1	15
	%	8,0%	12,7%	10,0%	9,8%
Excelente	Fr	0	0	1	1
	%	0,0%	0,0%	10,0%	0,7%
Total	Fr	88	55	10	153
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Considerando los resultados de las habilidades sociales en relación a la edad que tienen los estudiantes se puede evidenciar que el 43, 2% de los estudiantes que tienen 17 años y el 50, 9% de los estudiantes que tiene 18 años, a la vez presentan un nivel normal de habilidades sociales. A diferencia del 40% de los estudiantes que tienen 19 años quienes presentan un nivel bajo de habilidades sociales. De esta manera vamos observando que los estudiantes que tienen más edad, es decir, los de 19 tienen un nivel de habilidades sociales por debajo de lo normal e inferior a sus demás compañeros. Una posible causa es que los estudiantes de 19

años han tenido más tiempo para enfrentar frustraciones escolares o personales. Esto provoca retraimiento, menor iniciativa en grupos y menor expresión de emociones. También es común que algunos jóvenes de esa edad enfrenten más responsabilidades. Comienzan a buscar empleo, ayudan en el hogar o asumen otros compromisos, esto puede generar presión, limitar sus espacios de recreación y reducir sus oportunidades para relacionarse con otros. De acuerdo a Murillo (2020), este fenómeno puede tener relación con ciertos factores propios de esa etapa. Por ejemplo, al haber atravesado más vivencias escolares o personales con resultados frustrantes, desarrollan actitudes de aislamiento, muestran menor disposición para integrarse en grupos o manifiestan escasa apertura emocional. Además, Murillo sostiene que es frecuente que quienes tienen más edad deban afrontar obligaciones adicionales, el exceso de deberes o la carga emocional asociada a estas nuevas funciones interfiere con su desenvolvimiento en espacios donde la interacción resulta importante.

Otro aspecto a considerar es el entorno. Cuando un estudiante no está en el mismo curso que sus antiguos compañeros, puede sentirse excluido. Esa distancia social afecta sus interacciones, disminuye el intercambio afectivo y dificulta el desarrollo de habilidades como el diálogo o la cooperación.

Finalmente, es posible que experimenten conflictos internos sobre su futuro. No tener metas claras o sentirse perdidos puede generar inseguridad. Esto se refleja en actitudes defensivas, evasión de contactos y poca iniciativa para integrarse en dinámicas grupales.

5.3. Autoconcepto

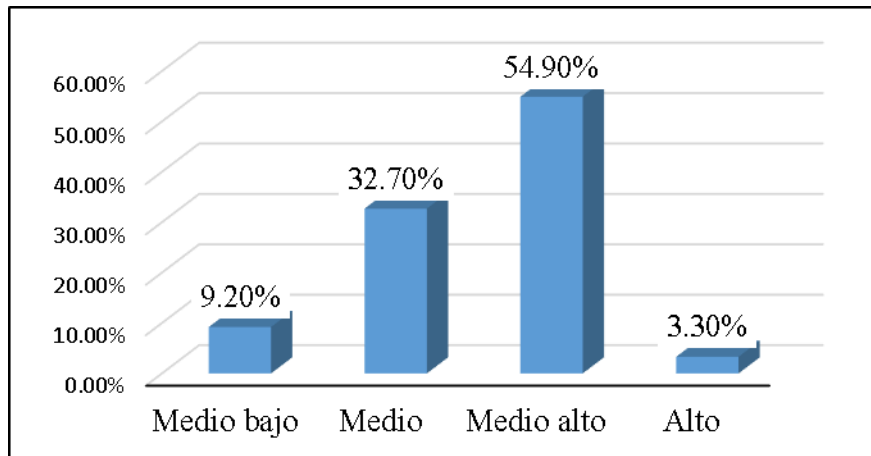
Objetivo n°2: Identificar el nivel de autoconcepto que prevalece en los estudiantes.

Tabla 5-6 Autoconcepto

Autoconcepto		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio bajo	14	9,2%
	Medio	50	32,7%
	Medio alto	84	54,9%
	Alto	5	3,3%
	Total	153	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura. 5-4 Autoconcepto



Fuente: Elaboración propia

El autoconcepto es la forma en que una persona se percibe a sí misma. Incluye lo que piensa sobre sus capacidades, su aspecto, su comportamiento y su valor personal. Cuando un individuo tiene una visión positiva de sí, se siente con más fuerza para enfrentar retos, resolver conflictos y tomar decisiones.

Un buen autoconcepto se forma desde la infancia, con apoyo afectivo y refuerzo de logros. En la etapa escolar, el trato de docentes, amigos y familia influye en cómo el alumno se valora. Si recibe respeto, comprensión y confianza, es más probable que desarrolle seguridad en su actuar. Este factor es crucial para el aprendizaje, porque cuando el estudiante confía en lo que puede lograr, participa más, hace preguntas y se esfuerza por avanzar. En cambio, si tiene dudas sobre su valor o sus logros, puede evitar retos o dejar tareas sin completar.

De acuerdo esta variable se pudo encontrar que el 54, 9% de los estudiantes tienen un nivel medio alto de autoconcepto lo cual representan de qué tienen una percepción de sí mismos adecuada, además implica conocerse en distintas áreas de la vida, aceptarse con aspectos positivos y negativos, y mantener una imagen equilibrada sobre lo que se es y lo que se puede lograr. No se trata de verse como alguien perfecto, sino de comprender que se posee valor, incluso con errores o limitaciones. Una persona con autoconcepto medio alto puede reconocer sus logros sin caer en el orgullo excesivo. También acepta sus fallas sin hundirse en la culpa. Esto le permite avanzar, hacer cambios cuando algo no va bien y conservar la calma en momentos difíciles. Además, un autoconcepto medio alto puede facilitar la conexión con otros. Al no sentir temor al rechazo, se expresan emociones con más claridad.

Se aceptan opiniones distintas sin conflicto y se forma parte de grupos sin perder la propia esencia.

Al analizar el cuadro de manera general también se observa que el 9,2% de los estudiantes presenta un nivel de autoconcepto medio bajo siendo un porcentaje negativo y que llama la atención ya que significa que los estudiantes que se encuentran en este nivel no tienen una representación de sí mismos positiva, un autoconcepto bajo ocurre cuando el estudiante se ve de forma negativa. Cree que no tiene valor, que no destaca en nada o que sus esfuerzos no sirven. Esa visión afecta su actitud ante el estudio, sus metas y su forma de convivir con otros.

En el último curso de secundaria, el alumno enfrenta decisiones importantes, para García y Veiga (2019) debe pensar en su futuro, en lo que desea lograr, en si seguirá con estudios o buscará un empleo. Con un autoconcepto frágil, esa etapa se vuelve más compleja, pues surgen dudas constantes, miedo al error o abandono de sus planes. El rendimiento escolar también sufre. Al pensar que no se es capaz, se evita participar, se deja de consultar con docentes, se entrega menos tareas o se falta a clases. Poco a poco, el fracaso se vuelve una profecía cumplida. Por eso, es esencial trabajar el autoconcepto desde la escuela. Brindar apoyo, escucha y espacios donde el alumno se sienta valioso puede marcar una gran diferencia en su presente y en lo que vendrá después.

Tabla 5-7 Autoconcepto según sexo

Autoconcepto		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Medio bajo	Fr	7	7	14
	%	10,4%	8,1%	9,2%
Medio	Fr	19	31	50
	%	28,4%	36,0%	32,7%
Medio alto	Fr	40	44	84
	%	59,7%	51,2%	54,9%
Alto	Fr	1	4	5
	%	1,5%	4,7%	3,3%
Total	Fr	67	86	153
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tomando en cuenta el sexo y el nivel de autoconcepto que tienen los estudiantes se puede evidenciar que el 59.7% de los estudiantes de sexo masculino y 51.2% de las estudiantes mujeres tienen un nivel de autoconcepto medio alto; es decir, indistintamente del sexo tanto hombres como mujeres tienen un nivel medio alto de autoconcepto. El resultado puede reflejar que ambos grupos reciben apoyo similar en casa, en la escuela o en su entorno social. Cuando el ambiente promueve confianza, respeto y motivación, es posible que todos los estudiantes desarrollen una imagen positiva de sí, sin importar su sexo.

También puede influir la forma en que se abordan los temas de autoestima en el centro educativo. Si existen programas que refuercen el valor personal, la expresión de emociones o el trabajo en equipo, eso contribuye a formar un autoconcepto sólido en la población estudiantil en general.

Otro factor posible es el acceso equitativo a oportunidades. Si hombres y mujeres participan en las mismas actividades, reciben trato justo y logran metas con el mismo esfuerzo, entonces su percepción de capacidad se equilibra. Por último, es probable que exista una cultura escolar que no refuerce estereotipos. Esto permite que el estudiante se desarrolle sin sentir presión por su rol social, lo cual favorece una visión más completa, libre de límites impuestos desde fuera.

Tabla 5-8 Autoconcepto según edad

Autoconcepto		Edad			Total
		17 años	18 años	19 años	
Medio bajo	Fr	11	1	2	14
	%	12,5%	1,8%	20,0%	9,2%
Medio	Fr	28	21	1	50
	%	31,8%	38,2%	10,0%	32,7%
Medio alto	Fr	46	31	7	84
	%	52,3%	56,4%	70,0%	54,9%
Alto	Fr	3	2	0	5
	%	3,4%	3,6%	0,0%	3,3%
	Fr	88	55	10	153
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados del autoconcepto en relación a la edad también se puede encontrar que existe una paridad entre los tres grupos de edades, ya que el 52.3% de los estudiantes que

tienen 17 años, el 56.4% de los estudiantes que tienen 18 años y el 70% de los estudiantes que tienen 19 años, todos a la vez presenta un nivel medio alto de autoconcepto; es decir, tienen una percepción y una idea favorable de sí mismos y de sus capacidades y debilidades. Cómo se puede observar indistintamente de la edad los estudiantes tienen un mismo nivel de autoconcepto. Este resultado puede indicar que los estudiantes, sin importar su edad exacta, comparten experiencias semejantes. Al estar en el mismo nivel escolar, enfrentan retos, logros y conflictos con frecuencia similar. Eso contribuye a que su percepción sobre sí mismos se mantenga en un rango parecido. También es posible que el entorno educativo promueva un trato igualitario para todos. Si se les brinda apoyo, orientación y espacios para expresar sus emociones, el efecto sobre su autoconcepto se refleja de forma equilibrada, sin grandes cambios según el número de años que tienen. Otro aspecto a considerar es el grupo social. En esa etapa, las amistades, las opiniones del entorno y la interacción con docentes influyen bastante. Si el grupo ofrece respaldo, respeto y aceptación, es probable que cada integrante conserve una visión positiva de su persona. Por último, el momento de vida en el que se encuentran estos estudiantes implica búsqueda de identidad, deseo de progreso y reflexión sobre el futuro. Si ese proceso se da con confianza, con vínculos sólidos y con metas claras, su autoconcepto se mantiene firme, sin que la edad exacta provoque una diferencia fuerte.

5.4. Tolerancia a la frustración

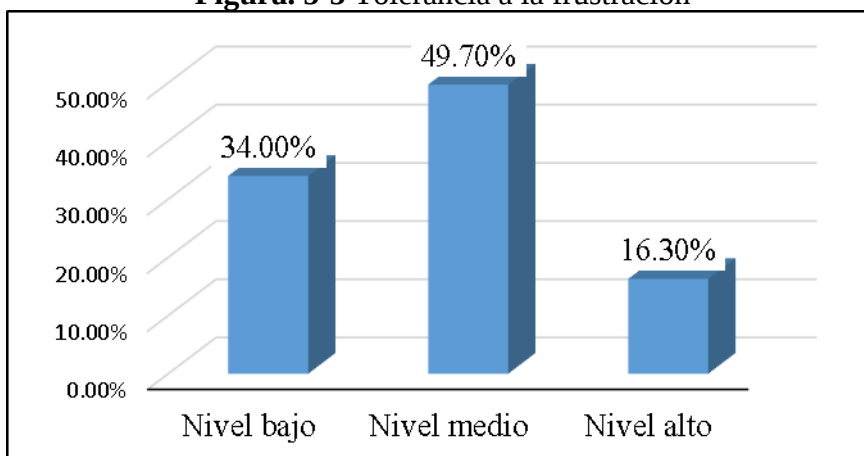
Objetivo n°3: Evaluar el nivel de tolerancia a la frustración que tienen los estudiantes.

Tabla 5-9 Tolerancia a la frustración

Tolerancia a la frustración		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	52	34,0%
	Nivel medio	76	49,7%
	Nivel alto	25	16,3%
	Total	153	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura. 5-5 Tolerancia a la frustración



Fuente: Elaboración propia

La tolerancia a la frustración es una capacidad que tiene el ser humano para sobreponerse a las frustraciones y los deseos no cumplidos, esta capacidad resulta importante para el individuo en su vida en general, pero es muy importante para los estudiantes que se encuentran cursando el último grado de secundaria.

De acuerdo a esto se puede evidenciar que el 49.7% de los estudiantes presentan un nivel medio de tolerancia a la frustración, que indica que la persona puede afrontar obstáculos con cierta calma, aunque en ocasiones se siente incómoda o molesta. No se rinde con facilidad, pero tampoco evita sentir frustración cuando las cosas no salen como espera. En este nivel, el individuo sabe controlar sus emociones en la mayoría de las situaciones, aunque en momentos de tensión puede perder un poco el control o mostrar signos de impaciencia. Sin embargo, suele encontrar formas para seguir adelante tras enfrentar dificultades. Las personas con este nivel aceptan que no todo depende de ellos y que algunos resultados toman tiempo. Por eso, intentan ajustar sus metas o buscar alternativas cuando algo no funciona. Este equilibrio les permite continuar esforzándose sin caer en la desesperación.

Siguiendo el segundo porcentaje se puede evidenciar que el 34% de los estudiantes tiene un nivel bajo de tolerancia a la frustración, un nivel que ya es desfavorable y que indica que no tienen una buena capacidad para afrontar las frustraciones.

De acuerdo a González y González (2021), un nivel bajo de tolerancia a la frustración significa que la persona se siente muy afectada ante cualquier dificultad o contratiempo. Frente a obstáculos, puede reaccionar con irritación, tristeza o incluso abandono de la tarea. Le cuesta aceptar que algunas situaciones requieren esfuerzo o tiempo para resolverse.

En estudiantes de último curso de secundaria, esta baja tolerancia puede generar varios problemas. Por ejemplo, al enfrentar dificultades académicas, en lugar de buscar soluciones o pedir ayuda, el alumno podría rendirse fácilmente. Esto limita su aprendizaje y puede afectar su rendimiento escolar. Además, en esta etapa, los jóvenes enfrentan decisiones importantes sobre su futuro. Si no manejan bien la frustración, cualquier inconveniente, como no lograr una meta o recibir una crítica, puede desmotivarlos o causar inseguridad. Esto afecta su autoestima y su compromiso con los estudios. También puede influir en sus relaciones sociales porque un estudiante con poca tolerancia a la frustración puede tener conflictos frecuentes con compañeros o docentes, al reaccionar de forma impulsiva ante dificultades, esto genera aislamiento o problemas en la convivencia dentro del centro educativo.

Por estas razones, es fundamental que se les brinde apoyo emocional y estrategias para mejorar la paciencia y la resistencia ante obstáculos. Esto contribuye a que terminen su etapa escolar con mayor confianza y preparación para el futuro.

Tabla 5-10 Tolerancia a la frustración según sexo

Tolerancia a la frustración		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Nivel bajo	Fr	22	30	52
	%	32,8%	34,9%	34,0%
Nivel medio	Fr	33	43	76
	%	49,3%	50,0%	49,7%
Nivel alto	Fr	12	13	25
	%	17,9%	15,1%	16,3%
Total	Fr	67	86	153
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tomando en cuenta la tolerancia de la frustración en relación al sexo de los estudiantes, se puede evidenciar que el 49.3% de los estudiantes de sexo masculino presenta un nivel medio de tolerancia a la frustración situación que es similar a la del 50% de las estudiantes mujeres. Vemos de esta manera que tanto hombres como mujeres presentan un nivel medio y no se sacan diferencias significativas en los otros niveles. Este resultado puede reflejar que ambos grupos enfrentan altos niveles de presión, tanto en el hogar como en el entorno escolar. Las

metas, las tareas, los exámenes y las decisiones sobre su futuro pueden generar tensión constante, lo cual afecta su manejo emocional ante los problemas. De acuerdo a Martínez y Ramírez (2020), otra posible causa es la falta de espacios para expresar emociones. En algunos contextos, no se fomenta el diálogo sobre el fracaso o el error, como resultado, los estudiantes no desarrollan recursos internos para afrontar el malestar que surge cuando algo no sale como se espera.

Además, el uso frecuente de herramientas digitales o el acceso rápido a recompensas puede influir. Si el estudiante está acostumbrado a obtener resultados de forma inmediata, cuando debe esperar o esforzarse más, experimenta frustración con mayor intensidad.

También puede existir una cultura escolar que valora solo el resultado, sin reconocer el proceso. Esto hace que tanto hombres como mujeres teman cometer errores o no alcanzar el nivel que se exige, lo cual bloquea su capacidad para resistir la frustración.

Tabla 5-11 Tolerancia a la frustración según edad

Tolerancia a la frustración		Edad			Total
		17 años	18 años	19 años	
Nivel bajo	Fr	32	18	2	52
	%	36,4%	32,7%	20,0%	34,0%
Nivel medio	Fr	43	30	3	76
	%	48,9%	54,5%	30,0%	49,7%
Nivel alto	Fr	13	7	5	25
	%	14,8%	12,7%	50,0%	16,3%
Total	Fr	88	55	10	153
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Considerando los datos sobre la tolerancia la frustración en relación a la edad que tienen los estudiantes también se encontraron datos parejos ya que, el 48, 9% de los estudiantes que tienen 17 años, el 54.5% de los estudiantes que tienen 18 años, a la vez presentan un nivel medio de tolerancia de la frustración. La diferencia radica en los estudiantes que tienen 19 años ya que el 50% presenta un nivel alto de tolerancia de frustración, de esta manera vamos a observando que los estudiantes que tienen más edad por lo general tienen un nivel de tolerancia a la frustración más elevado.

Este resultado puede deberse a que los estudiantes de 19 años han pasado por más experiencias. Han enfrentado más retos, errores o situaciones complejas, lo cual les ha permitido aprender a controlar mejor sus emociones ante los obstáculos, en muchos casos, estos jóvenes han repetido curso o han hecho pausas en su formación. Eso implica que han tenido que adaptarse, volver a empezar o asumir nuevas metas. Esas vivencias fortalecen su resistencia emocional, pues se ven obligados a continuar a pesar de los problemas.

Además, con el paso del tiempo, es común que adquieran más madurez, reflexionan con mayor calma, analizan lo que sucede a su alrededor y logran separar sus emociones del momento, esto permite que no se derrumben con facilidad cuando algo no resulta como esperaban. Otro factor puede ser el contacto con el mundo laboral o el hogar. Algunos estudiantes de esa edad ya deben asumir deberes extra, como cuidar a un familiar o contribuir con ingresos. Estas situaciones exigen firmeza, lo cual se refleja en una mejor tolerancia a situaciones adversas.

Siguiendo con estas ideas, Martínez y Ramírez, (2020) refieren que los estudiantes de mayor edad, tienden a mostrar una tolerancia más alta frente a la frustración debido a que han atravesado más experiencias difíciles, tanto dentro como fuera del entorno escolar, haber repetido cursos, detenido sus estudios o enfrentado distintos obstáculos los ha llevado a desarrollar una mayor capacidad de adaptación. Estas situaciones les enseñan a manejar mejor sus emociones ante los problemas, sumado a que, con el tiempo, también alcanzan mayor madurez, lo que les permite pensar con calma, analizar mejor lo que sucede y controlar sus reacciones. Por lo tanto, su nivel elevado de tolerancia a la frustración no solo se explica por su edad, sino por lo que esa edad trae consigo: más historias, más pruebas superadas y una visión distinta frente a las caídas.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En función a los objetivos que fueron planteados en una etapa inicial y a los resultados que se encontraron en el capítulo anterior se presentan las siguientes conclusiones:

“Establecer el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes”

Los estudiantes muestran un nivel normal en cuanto a habilidades sociales. Esto indica que poseen una adecuada capacidad para establecer vínculos con otras personas, lo cual les permite desenvolverse con soltura en distintos contextos donde se requiere interacción constante, contar con este tipo de competencias en un grado intermedio facilita una comunicación efectiva, tanto en entornos académicos como en situaciones cotidianas. Quien se sitúa en este nivel suele expresarse con claridad, interpretar gestos o posturas corporales, respetar los turnos de intervención durante una conversación, prestar atención activa al interlocutor y responder con coherencia ante distintas situaciones sociales, para manifestar sus emociones sin causar molestias o conflictos con quienes le rodean.

Por otro lado, se identificaron cifras que merecen atención: un 33,3% del total indica que los estudiantes poseen un nivel bajo de estas habilidades, lo que podría traducirse en dificultades para interactuar en ciertos escenarios; también, un 11,1% presenta un nivel calificado como deficiente. De esta manera, la hipótesis; *“Los estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, presentan un nivel bajo de habilidades sociales”*, se rechaza.

“Identificar el nivel de autoconcepto que prevalece en los estudiantes”

Los estudiantes reflejan un nivel medio alto de autoconcepto, lo cual indica que poseen una percepción adecuada de su propia persona, esta condición implica conocerse en distintas facetas de la vida, aceptarse con cualidades favorables, así como con aspectos menos deseables, sin que eso afecte de forma negativa su valoración personal. Mantener una imagen equilibrada respecto a lo que se es, junto con lo que se puede alcanzar, contribuye a una construcción sólida de identidad, un individuo con autoconcepto medio alto es capaz de reconocer sus méritos sin adoptar una actitud arrogante; del mismo modo, asume errores sin caer en la desesperación. Esta capacidad para ubicarse en un punto intermedio entre la sobrevaloración y la autocrítica extrema permite avanzar, corregir el rumbo cuando algo no resulta y mantener la estabilidad en escenarios complejos.

A su vez, disponer de este tipo de autoconcepto favorece los vínculos con otros. Al no haber temor excesivo a ser excluido, se expresan emociones con más libertad. Se comprenden distintas opiniones sin generar choques, lo cual facilita formar parte de grupos sin dejar de ser auténtico. Por otra parte, se identificó un 9,2% de estudiantes que presenta un nivel medio bajo de autoconcepto, lo cual constituye un dato preocupante, puesto que puede estar vinculado a dificultades en la adaptación social, inseguridad o percepción inestable de su propio valor. De esta forma la hipótesis; *“Los estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, presentan un nivel medio de autoconcepto”*, **se rechaza**.

“Evaluar el nivel de tolerancia a la frustración que tienen los estudiantes”

Los estudiantes muestran un nivel medio en cuanto a tolerancia a la frustración, este tipo de nivel señala que, aunque existen momentos de malestar ante obstáculos o situaciones que no se desarrollan conforme a lo esperado, logran mantener cierto equilibrio emocional, no se rinden con facilidad y tampoco permiten que un contratiempo les detenga por completo, a pesar de experimentar molestias, siguen adelante con esfuerzo. Cabe mencionar que una persona con este grado de tolerancia puede afrontar desafíos con una actitud serena en la mayor parte del tiempo, aunque en ciertas ocasiones la tensión le provoca pérdida de control o expresiones de impaciencia. Sin embargo, su capacidad de adaptación le permite retomar el rumbo, buscar alternativas y superar barreras sin dejarse dominar por la desesperación.

Este tipo de respuesta emocional se considera funcional, pues ofrece herramientas para enfrentar el entorno sin llegar al colapso. Aun así, se observó un dato relevante: el 34% de los estudiantes presenta un nivel bajo de tolerancia a la frustración, lo que resulta preocupante. Esta proporción revela una dificultad considerable para aceptar errores, rechazos o fracasos, lo que podría reflejarse en reacciones impulsivas, bloqueos o sensación de derrota ante la mínima dificultad. Tal condición puede afectar el desempeño en distintos ámbitos, como el entorno educativo, la convivencia o la vida personal. Con estos resultados, la hipótesis que fue planteada; *“Los estudiantes de las promociones de unidades educativas del área periurbana de la ciudad de Tarija, presentan un nivel bajo de tolerancia a la frustración”*, **se rechaza**.

A modo de conclusión general, los estudiantes evaluados presentan habilidades sociales en un nivel normal que les permiten establecer relaciones interpersonales satisfactorias y

manejarse de forma efectiva en distintos contextos. Además, poseen un autoconcepto medio alto que favorece una percepción equilibrada de sí mismos y presentan un nivel medio de tolerancia a la frustración, lo que indica que, si bien pueden experimentar dificultades ante situaciones adversas, en general logran gestionar sus emociones y perseverar ante los diferentes retos dentro del ámbito educativo y fuera de él.

6.2. Recomendaciones

Con el objetivo de reducir la problemática y beneficiar a los propios estudiantes se formulan las siguientes recomendaciones:

- **A los directores de las unidades educativas**, se recomienda implementar programas institucionales orientados al fortalecimiento de las habilidades sociales en el entorno escolar, se pueden realizar talleres dinámicos, sesiones grupales con especialistas en psicopedagogía, además de actividades colaborativas que promuevan la escucha activa, la empatía y el respeto mutuo, así como el desarrollo de la expresión emocional. Un enfoque integral permitirá que los estudiantes se relacionen de forma positiva, resuelvan conflictos con madurez, además de generar un ambiente de confianza dentro del aula. Es fundamental que la institución promueva acciones enfocadas en el fortalecimiento del autoconcepto y la tolerancia frente a situaciones adversas, esto puede lograrse mediante la incorporación de prácticas pedagógicas que valoren el esfuerzo individual, el reconocimiento de logros personales, así como la reflexión sobre experiencias escolares cotidianas, fomentar un clima educativo que permita a los estudiantes afrontar errores sin temor al juicio, impulsará su seguridad personal, además de prepararlos para transitar futuros desafíos de forma constructiva.
- **A los profesores**, se les sugiere que fortalezcan las habilidades sociales del alumnado a través de estrategias en sus prácticas educativas, esto puede incluir: dinámicas de grupo, debates, exposiciones colaborativas, juegos de roles que estimulen el respeto, la cooperación y la resolución de conflictos de forma pacífica. Al generar espacios donde cada estudiante se sienta escuchado, valorado y comprendido, el docente contribuye a crear un ambiente propicio para el aprendizaje integral, los profesores pueden facilitar actividades reflexivas que impulsen el conocimiento personal y la gestión de emociones ante situaciones que no se resuelven con facilidad.
Al presentar desafíos académicos que requieran esfuerzo, sin ofrecer soluciones inmediatas, se promueve que los estudiantes enfrenten obstáculos de forma autónoma los profesores deben brindar retroalimentación constructiva enfocada en el proceso, no solo en el resultado porque así se fortalece la percepción positiva de sí mismos. El ejemplo del profesor resulta clave para cultivar actitudes de perseverancia, tolerancia y estabilidad emocional frente a momentos de dificultad

- **A los estudiantes**, es importante que cada estudiante se esfuerce por mejorar la forma de relacionarse con otras personas dentro y fuera del aula. Escuchar con atención, expresar sus ideas con respeto, mostrar disposición para colaborar son acciones que fortalecen las habilidades sociales, estas capacidades permiten resolver conflictos de forma adecuada, establecer vínculos positivos con compañeros y contribuir a un ambiente armónico.

Ante los desafíos o situaciones que no resultan como se espera, se aconseja mantener la calma, evitar reacciones impulsivas, además de reflexionar sobre lo ocurrido para encontrar soluciones, aprender a enfrentar errores, frustraciones o críticas forma parte del crecimiento personal.

- **A los padres de familia**, se les recomienda conversar con sus hijos sobre sus emociones, intereses y vivencias diarias. Estos espacios en familia pueden permitir que los estudiantes se sientan escuchados, valorados y comprendidos, lo cual contribuye al fortalecimiento de sus vínculos afectivos y mejora sus habilidades para interactuar con otras personas.

Asimismo, se sugiere que los padres de familia propicien situaciones donde sus hijos enfrenten pequeños retos o tareas que requieran esfuerzo, compromiso y constancia, porque de esa manera ellos aprenderán a resolver problemas y encontrar soluciones cuando las cosas no salen como esperaban; esto fortalecerá su tolerancia a la frustración.

