

**Habilidades sociales en practicantes de psicología de la Uniminuto Sede Buga**

STEFANY BUITRAGO SILVA

ANGÉLICA MARÍA ESCOBAR MUNAR

SARA MELISSA MURILLO MEJÍA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BUGA, VALLE, COLOMBIA

2021

# **Habilidades sociales en practicantes de psicología de la Uniminuto Sede Buga**

STEFANY BUITRAGO SILVA

ANGÉLICA MARÍA ESCOBAR MUNAR

SARA MELISSA MURILLO MEJÍA

Documento resultado de trabajo de grado para optar el título de Psicólogo

Director: José Álvaro Cruz Jaramillo

Psicólogo. Magister en Administración

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE BUGA, VIRTUAL Y A DISTANCIA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BUGA, VALLE, COLOMBIA

2021

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Director del programa

---

Director del proyecto

---

Jurado 1

---

Jurado 2

Guadalajara de Buga. Enero 2021

## Agradecimientos

*Stefany*

*Le agradezco inmensamente a Dios por darme la vida y enseñarme que los obstáculos sólo se pueden superar con Fe y mucho entusiasmo. A mis padres que han sido un apoyo incondicional que no me abandona en ningún momento con su amor y su buena educación, porque es gracias a sus enseñanzas que hoy día he logrado mis sueños.*

*Angélica*

*Le agradezco a Dios por mostrarme siempre el camino a seguir, a mi familia, mi papá, a mi novio y en especial a mi mamá por todo su apoyo, dedicación y amor incondicional hacia mí, que gracias a ellos he podido culminar uno de mis sueños. A mis amigas por su comprensión durante todos estos años, por saberme animar y transmitirme todos sus conocimientos.*

*Sara*

*Agradezco a Dios porque ha sido él quien siempre me ha guiado para superar los obstáculos y ve en estos un punto de partida para un nuevo logro. Es decir, es su luz la que me ha permitido culminar mi carrera: Agradezco a Mi familia su apoyo incondicional especialmente a mis padres, hermana e hija por ser el motor e inspiración en cada paso que doy.*

## Contenido

### Contenido

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Habilidades sociales en practicantes de psicología de la Uniminuto Sede Buga..... | 1  |
| Habilidades sociales en practicantes de psicología de la Uniminuto Sede Buga..... | 2  |
| Agradecimientos .....                                                             | 4  |
| Contenido.....                                                                    | 5  |
| Resumen.....                                                                      | 7  |
| Abstract.....                                                                     | 8  |
| Planteamiento del problema.....                                                   | 9  |
| Pregunta De Investigación .....                                                   | 12 |
| Objetivos .....                                                                   | 13 |
| Justificación .....                                                               | 14 |
| Hipótesis o Supuestos .....                                                       | 17 |
| Marcos De Referencia.....                                                         | 18 |
| Marco Conceptual.....                                                             | 44 |
| Marco Contextual.....                                                             | 45 |
| Marco Histórico .....                                                             | 46 |
| Metodología .....                                                                 | 48 |
| Instrumento Escala de habilidades sociales (EHS): .....                           | 50 |
| Población y muestra:.....                                                         | 53 |
| Muestreo: .....                                                                   | 54 |
| Procedimiento: .....                                                              | 54 |
| Condiciones éticas: .....                                                         | 56 |
| Resultados.....                                                                   | 57 |
| Discusión de construcción y crítica .....                                         | 71 |

|                                                                                                                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Conclusiones.....                                                                                                                                                                                                             | 76 |
| Recomendaciones para el fortalecimiento de las habilidades sociales en los estudiantes de práctica psicológica con el fin de que adquieran herramientas y les permitan un desarrollo adecuado de la práctica profesional..... | 78 |
| Limitaciones:.....                                                                                                                                                                                                            | 84 |
| Bibliografía.....                                                                                                                                                                                                             | 86 |
| TEST ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (EHS).....                                                                                                                                                                                | 97 |

### **Listas gráficos y figuras**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Entrenamiento en habilidades sociales .....             | 37 |
| Tabla. 1. Variables de estudio.....                               | 50 |
| Gráfico 1. Género.....                                            | 60 |
| Gráfico 2. Edad... ..                                             | 60 |
| Gráfico 3. Autoexpresión en situaciones sociales.....             | 61 |
| Gráfico 4. Defensa de los derechos del consumidor... ..           | 65 |
| Gráfico 5. Expresión de enfado o disconformidad .....             | 67 |
| Gráfico 6. Decir no y cortar interacciones .....                  | 68 |
| Gráfico 7. Hacer peticiones.....                                  | 69 |
| Gráfico 8. Interacciones positivas con personas de otro sexo..... | 70 |

## Resumen

El propósito de la investigación fue identificar las habilidades sociales en estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto Sede Buga. Para el cumplimiento se estructuró un marco teórico con temas tales como la psicología social, su aplicación al campo educativo, las habilidades sociales, los procesos de comunicación, el aprendizaje, la habilidad social y en especial el entrenamiento en las habilidades sociales, entre otros postulados de investigaciones y autores como Curran (1985), Caballo (2012) y otros que ayudaron a consolidar el tema central del proyecto.

Desde lo metodológico, se aplicó los lineamientos del enfoque cuantitativo con un diseño transeccional descriptivo, que permitieron evidenciar de manera detallada cada uno de los hallazgos a los que hubo lugar con la aplicación de la Escala en Habilidades Sociales (EHS) autora Gismero Gonzales en el año 2000 que evaluó 6 dimensiones a una muestra de 52 estudiantes, identificando los puntos fuertes y débiles, consolidándose en el punto de referencia para estimar unas recomendaciones para fortalecimiento en las habilidades sociales. Los resultados hallados permitieron concluir que en la mayoría de los estudiantes necesitan mejoras en sus habilidades sociales. Reconocen la importancia de la asertividad en la comunicación, pero existe preocupación por el autocontrol emocional, justamente, en momento de exposición al público.

En conclusión se da cumplimiento a los objetivos propuestos, consiguiendo que este se convierta en un guía para que la universidad fomente actividades que contribuyan a que los estudiantes no solo en este semestre sino en todos potencien, sus habilidades sociales.

**Palabras Clave:** habilidades sociales, asertividad, auto expresiones, interacción positiva, escucha activa y autocontrol emocional.

### **Abstract**

The purpose of the research was to identify social skills in psychological practice students from the 10th semester of the Uniminuto Buga campus. To comply with this, a theoretical framework was structured with topics such as social psychology, its application to the educational field, social skills, communication processes, learning and social skills and especially training in social skills, among other research postulates and authors such as Curran (1985), Caballo (2012), Shaffer and Kipp (2007) that helped to consolidate the central theme of the project.

From the methodological point of view, the guidelines of the quantitative and descriptive approach were applied, which allowed to demonstrate in detail each of the findings that took place with the application of the Social Skills Scale (EHS author Gismero Gonzales year 2000) that evaluated 6 dimensions to a sample of 52 students, identifying strengths and weaknesses, consolidating at the reference point to estimate some recommendations for strengthening social skills. The results found allowed to conclude that most of the students need improvements in their social skills. They recognize the importance of assertiveness in communication, but there is concern for emotional self-control, precisely at the time of exposure to the public. In conclusion, the proposed objectives are fulfilled, making it a guide for the university to promote activities that help students not only in this semester but in all enhance their social skills.

Key Words: social skills, assertiveness, self-expression, positive interaction, active listening and emotional self-control.

### **Planteamiento del problema**

El psicólogo de hoy día se enfrenta en su práctica profesional a muchos entornos sociales y desde distintos enfoques teóricos, justamente por los cambios que experimenta la sociedad desde problemáticas familiares, emocionales, patológicas, entre otras. Se evidencia la necesidad de un quehacer e intervención pluralista. De hecho, la Corporación Universitaria Minuto de Dios, compagina con esta visión de formación profesional. Así las cosas, en el proceso formativo del psicólogo se hace imperativo en el contexto actual el uso de diversas habilidades sociales para entablar buenas relaciones humanas y operacionalizar de la mejor forma la profesión.

Independientemente de un buen modelo curricular y formativo para los estudiantes de universidades con programa de Psicología, se hace vital y bien recibido cualquier estrategia de intervención o investigativa que pretenda aportar al conocimiento o desarrollo de las habilidades sociales a psicólogos en formación. De este modo, las habilidades sociales juegan un papel fundamental en la comunicación asertiva entre las personas, quienes establecen acciones comunicativas en diferentes prácticas profesionales y esto es un factor determinante para el aprendizaje. Entre ellas, las que involucran la práctica cotidiana de estudiantes universitarios para el diálogo, el acercamiento y el contacto en las relaciones interpersonales producto de la interlocución de los aprendizajes dentro del aula de clases, donde, así como hablar es importante,

también lo es escuchar, además de la manera de reaccionar de cada persona. Según (Motta, 2017) “lo anterior es una muestra de las habilidades sociales necesarias, en este caso, para estudiantes que se están formando como psicólogos”.

El aula universitaria en la formación profesional es, en esencia, un espacio para la práctica democrática del diálogo, donde las habilidades sociales juegan un papel primordial para la acción comunicativa, sin importar el contexto de los interlocutores. Al menos, así se mejoran los ambientes grupales ya que los interlocutores tienen en cuenta “lo que se dice”, no sólo como parte importante para establecer comunicación, sino como un proceso sociocultural donde primen aprendizajes como las habilidades sociales, de acuerdo, con el contexto de la formación universitaria y profesional en Psicología donde se desarrollan aquellas que son claves en la vida de los estudiantes.

Como se expresó en un inicio, todos los esfuerzos adicionales que se puedan fomentar desde la intervención o investigación, ayudarán a reforzar aún más el emprendimiento de las habilidades sociales en estudiantes practicantes del programa de psicología, esto, independientemente de que el estudiante tenga en la actualidad “buenas habilidades sociales” o que aún le falte en este aspecto. Por ende el problema parte en que se desconoce cómo se encuentran en la actualidad frente a estas habilidades blandas o sociales. De tal forma, que conocer desde lo investigativo el estado actual de sus propias habilidades será un aporte más al quehacer profesional.

Por consiguiente, identificar las habilidades sociales en el proceso formativo de los

practicantes de psicología es una tarea personal y de hecho se puede decir que la formación universitaria estaría interesada en saber cómo sus estudiantes viven y que tan relevantes son sus habilidades sociales para el desempeño como futuros profesionales. De igual manera, conocer las habilidades sociales hace parte de los aprendizajes que surgen a través de la implementación de estrategias didácticas y educativas donde el estudiante pueda apreciar y asumir algunos elementos como la escucha activa, el respeto de la palabra, la participación de los integrantes, el acercamiento y el contacto en las relaciones interpersonales, el hablar en público, saludar y usar un lenguaje técnico y propio de la psicología con auto control personal, manejar sus temores sociales, perfeccionar su dicción, entre otros aspectos claves de las habilidades sociales. Es por esto que se estimulan en la formación académica algunas prácticas de la enseñanza, en el aula universitaria, que benefician el aprendizaje social que cada día, requerirá de reforzamiento.

Por este motivo, para ver un efecto positivo en los estudiantes universitarios en pro del fortalecimiento de las habilidades blandas, se deben identificar diversas actitudes y aptitudes con respecto a las habilidades sociales en su carrera para el acercamiento con sus pares, colaboradores y en especial, las buenas prácticas profesionales; para esto se plantean unas recomendaciones para el fortalecimiento de las habilidades sociales en estudiantes de psicología, el cual se realiza con el fin de que adquieran herramientas y les permita un desarrollo adecuado para su práctica profesional, por ende se debe tener en cuenta que se va a enfatizar en las que presenten mayor dificultad y es necesario estimularlas y reforzarlas desde distintas actividades. De esta forma, queda contextualizado que las habilidades sociales son necesarias en distintos entornos del estilo de vida, pero fundamentalmente para cualquier psicólogo en formación. Pues el identificarlas y reforzarlas lo hará más competente en una sociedad que necesita intervenciones sociales, como bien lo sabe hacer la Universidad Minuto de Dios.

Las habilidades sociales en los estudiantes practicantes de psicología se van a abordar de manera específica desde unas categorías, la primera llamada auto expresión- conducta asertiva, a esta la compone: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones y hacer peticiones. La segunda categoría llamada interacción positiva abarca el interactuar positivamente con el sexo opuesto.

### **Pregunta De Investigación**

¿Cuáles habilidades sociales están presentes en los estudiantes de práctica psicológica de la Uniminuto Sede Buga?

## Objetivos

### Objetivo General

Identificar las habilidades sociales en estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto Sede Buga.

### Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar por medio la Escala de Habilidades Sociales de Gismero las formas de autoexpresión y conducta asertiva en situaciones sociales que experimentan los estudiantes de Práctica Profesional en Psicología de la Uniminuto sede Buga.
- ✓ Determinar desde la aplicación de la Escala en Habilidades Sociales de Gismero la habilidad para interactuar positivamente en su entorno en los estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto sede Buga.
- ✓ Reconocer cuales son las habilidades sociales que se deben reforzar en los estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto Sede Buga.

## Justificación

Las habilidades sociales son importantes dentro de la formación universitaria, en especial, en la carrera de psicología dado la gran demanda de estrategias en las prácticas socioculturales como el aula donde hay mayor demanda de habilidades que permitan la integración social de la comunidad. En especial, en una sociedad democrática donde es importante colocarlas en práctica para un buen diálogo y participación en las decisiones u opiniones colectivas. En palabras de Torres (1997), citando a Flores, García, Ponce y Sayco en el 2016:

Las habilidades sociales no son un rasgo de la personalidad, sino un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos como: habilidades básicas de interacción social (sonreír, reír, saludar, cortesía y amabilidad); habilidades para hacer amigos y amigas (juegos con otros, ayuda, cooperar y compartir); habilidades conversacionales (iniciar, mantener y terminar conversaciones personales y grupales); habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones; Habilidades de solución de problemas interpersonales; habilidades para relacionarse con los adultos (cortesía, conversar, peticionar, solucionar problemas con adultos).(pág. 11)

(Eceiza. Arrieta y Goñi, 2008, como se citó en Flores, García, Ponce y Sayco, 2016) en este se dan las diferencias cognitivas es decir autoverbalizaciones entre sujetos de baja/mediana/ que presentan dificultades interpersonales, ya que, por un lado, las personas con alta habilidad social emiten menos autoverbalizaciones negativas que los sujetos con baja habilidad social. Esto

ha llevado a tener en cuenta el desarrollo de habilidades sociales como parte fundamental del desarrollo por competencias. Por su parte, Tapia (2017) menciona que:

El aprendizaje y la capacitación práctica de valores democráticos como la promoción de la solidaridad, la paz, la tolerancia, el diálogo, la cooperación, el sentido de adhesión y pertenencia a una comunidad, la justicia, la responsabilidad individual y social o una actitud participativa e integradora, entre otros, deben estar presentes en la realidad cotidiana de los centros educativos. (p 43)

Se reconoce la importancia de diversas habilidades como las habilidades comunicativas, las que a su vez inducen al reconocimiento y obtención de las habilidades sociales porque sin comunicación no hay contacto ni acercamiento, al menos. La importancia de las habilidades sociales en la formación de los profesionales de psicología es un cúmulo de saberes y competencias, algo que se evalúa. Por ende, se justifica que para identificar diversas habilidades se hace necesario implementar la herramienta del test como elemento diagnóstico de la situación actual respecto una muestra para el análisis de datos.

Entre tanto, al identificar la adquisición de las habilidades sociales en la formación profesional se requiere también un acercamiento de las investigadoras al muestreo de población que en este caso se da a través de un instrumento confiable que permita la identificación de las habilidades con el fin de determinar la adquisición de habilidades sociales a lo largo de su

carrera. Es decir, el psicólogo en formación desarrolla planes de acción formativa en torno a las habilidades sociales dado las constantes agitaciones de las sociedades contemporáneas.

Las habilidades sociales ayudan a relacionarse, integrarse y comunicarse con los demás de manera efectiva, son muchas las facetas de la vida diaria en las que las habilidades sociales son vitales para el acercamiento y contacto con otras personas. Es por esto que una habilidad social puede ser aprendida y desarrollada con la práctica, es decir, se puede entrenar para desarrollarla.

El entrenamiento en habilidades sociales es la técnica de elección hoy día en muchos campos, muchos problemas se pueden definir en términos de déficit en habilidades sociales, ya que existirán poco trastornos psicológicos en los que no esté implicado una persona; el ambiente social que rodea al sujeto como la interacción persona/ situación, por esto es importante considerar la relación del individuo con su ambiente social en la evaluación y tratamiento de los trastornos psicológicos; las habilidades sociales forman un nexo de unión entre el individuo y su ambiente(Caballo,2007). Esto no representa que los psicólogos en formación presenten trastornos psicológicos, de hecho, se estima que han pasado por un proceso terapéutico como ayuda a su formación profesional. Pero si se hace necesario identificar y conocer las habilidades sociales actuales. Todo esto como una forma de reforzar y mejorar en habilidades blandas en lo expresado en el planteamiento del problema.

Es necesario identificar estrategias de habilidades sociales que permitan a los practicantes de psicología conocer sus competencias sociales y las acciones que requieren para mejorar sus desempeños de prácticas profesionales, donde a través del buen diálogo hay comprensión dado que los estudiantes al ser capaces de escuchar activamente a su entorno inmediato, adquieren conocimientos sociales. De este modo, desarrollan sus habilidades sociales sin miedo al qué dirán y podrán expresarse libremente sin sentirse presionados. Por ello, los instrumentos confiables permitirán identificar y evaluar habilidades sociales en relación a las estrategias de acción para el aula universitaria de psicología como un verdadero espacio democrático. Edel (2003), como se citó en Estrada, Iturra, Pino y Jara (2012) afirma: “La relación entre habilidades sociales y rendimiento académico ha estimulado una importante cantidad de investigaciones en virtud de la importancia que estas habilidades han mostrado tener en el ámbito laboral”.(P.7).

Así las cosas, se pretende realizar una investigación novedosa que contribuya al conocimiento y aprendizaje de los estudiantes, puesto que es útil para mejorar sus habilidades sociales y favorezca a su formación profesional y personal.

### **Hipótesis o Supuestos**

Hi:

Los estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto sede Buga cuentan con habilidades sociales de auto expresión, comunicación asertiva y de interacción positiva con su entorno formativo y social.

Ho:

Los estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto sede Buga presentan deficiencias en las habilidades sociales de auto expresión, comunicación asertiva y de interacción positiva con su entorno formativo y social.

### **Marcos De Referencia**

#### Antecedentes

Dentro de los trabajos de grado a nivel internacional que elaboran su plan metodológico a partir de enfoques como habilidades sociales, se encuentra aquel realizado por Kayal (2018) que tiene como título Intervención psicosocial en entrenamiento de habilidades sociales en estudiantes universitarios, bajo la perspectiva de género en Madrid España, de la autora de la Universidad Complutense. En esta propuesta de intervención psicosocial se realiza un estudio desde una metodología cualitativa, utilizando como instrumento de análisis ocho entrevistas semiestructuradas a profesionales y un grupo de discusión a jóvenes universitarios.

Los resultados más relevantes de este trabajo de grado muestran que las carencias principales giran en torno a la inteligencia emocional, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Por otro lado, se evidencia la necesidad de incorporar la perspectiva de género para construir relaciones interpersonales sanas e igualitarias, frenar los mecanismos de desigualdad

insertos en el entramado social y tener en cuenta la socialización diferencial que ha tenido cada género, promoviendo de este modo un cambio social real (Kayal, 2018; p 46).

Siguiendo con el panorama internacional, también se resalta el trabajo de (Ortega, 2018) denominado Habilidades sociales de los profesionales de la institución Unión de Obras de Asistencia Social Colonias de niños y niñas, Ancón, Lima. En dicha investigación se intenta determinar el nivel de Habilidades sociales de los profesionales de la Institución Unión de obras de Asistencia Social, Colonias de niños y niñas, Ancón, Lima, 2018. La población de estudio estuvo conformada por 51 profesionales de la Institución Unión de obras de Asistencia Social, Colonias de niños y niñas de Ancón, de los cuales 36 son de sexo femenino y 15 de sexo masculino ejecutados en el mes de octubre de 2018. Asimismo, se consideraron cuatro dimensiones: Asertividad, comunicación, autoestima y toma de decisiones. La confiabilidad del instrumento fue validada mediante el alfa de Cronbach (0.828). Los resultados, basados a partir de un total de 51 encuestados que representa en 100% de la población estudiada, 28 representan el 55% muestran un alto nivel de habilidades sociales, 18 representan el 35%, muestran un nivel medio de habilidades sociales y 05 que representan el 10% y muestran nivel bajo de habilidades sociales. Donde el porcentaje mínimo fue 10% y el valor máximo 55%. Los resultados obtenidos demuestran para la conclusión de la autora que existe un alto nivel de habilidades sociales de los profesionales de la Institución Unión de obras de Asistencia Social, Colonias de niños y niñas, Ancón, Lima, 2018.

En la exploración sobre la evaluación de habilidades sociales de estudiantes de educación social, se indaga sobre la incidencia de la asignatura habilidades sociales (HHSS), en la

capacidad de mejoramiento de las mismas, así como también la reducción de la ansiedad social (AASS) de los cursantes del programa en Educación Social. Sumado a esto, se estudian las diferencias y evolución de las Habilidades sociales, de dichos estudiantes durante el desarrollo del curso, constatando si habían adquirido o no conocimiento previo al curso en habilidades sociales. Consiguiente a ello, se lleva a cabo el diseño de una investigación de carácter cuasi experimental, con un diseño pretest – posttest – seguimiento, con un grupo de control, el cual por medio de auto informes evalúan las conductas socialmente habilidosas y el grado de ansiedad social. Los resultados obtenidos sugieren la implementación necesaria de nuevas vías para que los estudiantes universitarios obtengan mejorías correspondientes a las habilidades sociales, donde se enseñe en las mismas la eficacia de los entrenamientos en habilidades sociales, y se acrediten la convivencia de incluir y controlar la variable de entrenamiento previo en Habilidades Solciales (HHSS) (Mendo, León, Castaño, Polo y Palacios, 2016).

Otra de las investigaciones al respecto es el artículo denominado Efectividad de las técnicas expresivas en la intervención grupal como ayuda psicoterapéutica a estudiantes universitarios con dificultades de comunicación interpersonal *Albín* (2018), estudiantes de la Universidad de la Habana para la revista *Alternativas cubanas en Psicología*. En este estudio se tuvo como objetivo valorar los efectos alcanzados mediante el empleo de técnicas expresivas en la intervención grupal a un grupo de estudiantes universitarios de primer año de la Facultad de Psicología (UH) con dificultades en la comunicación interpersonal. Se realizó una evaluación previa y posterior mediante tres cuestionarios.

Durante el proceso de intervención psicológica se apropiaron de nuevas formas de comunicación las cuales favorecieron el conocimiento hacia sí mismos y su estilo de relacionarse con los demás. En el trabajo se concluyó ampliar el número de encuentros con el grupo, para consolidar un mayor desarrollo de los efectos terapéuticos, y comunicación interpersonal adecuada, entre los que se encuentran habilidades sociales como la escucha activa, la congruencia y la comprensión empática. (Albín y Zaldívar, 2018)

La investigación de (Mendo, 2019) con el trabajo Desarrollo de Habilidades Sociales y de Trabajo en Equipo en el contexto universitario: Aprendizaje Cooperativo y Entrenamiento en Habilidades Sociales. El objetivo central de esta tesis doctoral fue demostrar que, en el contexto universitario, el uso de metodologías activas como el entrenamiento en habilidades sociales y el Aprendizaje Cooperativo, son eficaces para desarrollar habilidades interpersonales y de trabajo en equipo de estudiantes universitarios. Además, analiza las principales variables involucradas en la eficacia de la metodología cooperativa determinan el desarrollo de habilidades sociales para trabajar en equipos de aprendizaje cuando se trabaja cooperativamente.

Por último, en el marco de la investigación de las variables relacionadas con la eficacia del trabajo en equipo, se construyó un instrumento de evaluación de las actitudes hacia el trabajo en equipo. Para ello se diseñaron varias investigaciones de corte cuasiexperimental con grupo control, en las que participaron 2071 estudiantes universitarios (78.6% mujeres; 21.4% varones) de los Grados de Educación Social, Infantil y Primaria de la Universidad de Extremadura, en España. Para la recogida de datos se tomaron medidas a través de

autoinformes que exploran las conductas socialmente habilidosas, el grado de ansiedad social y las actitudes hacia el trabajo en equipos de aprendizaje.

Los resultados, por un lado, indican que, en el contexto universitario investigado, aunque con dificultades, el entrenamiento en habilidades sociales, en general, influye positivamente sobre las habilidades sociales y reduce la ansiedad social, avalando la conveniencia de incluir y controlar las variables entrenamiento previo y ansiedad social cuando se diseñen programas de entrenamiento en habilidades sociales. El autor destaca el efecto del entrenamiento en habilidades sociales y de la metodología cooperativa, sobre las habilidades sociales de equipo, la eficacia a corto plazo del entrenamiento en habilidades sociales y la importancia de controlar el número de integrantes del equipo, las habilidades sociales y el nivel académico de los estudiantes a la hora de planificar las técnicas cooperativas. Mendo (2019) afirma que: “Lo que marcará verdaderas diferencias en el desarrollo de las habilidades sociales de equipo es la continuidad en el tiempo de la metodología cooperativa, para lo cual es imprescindible la capacidad de los docentes de trabajar en equipo”.

La referencia a los trabajos anteriores, tanto las ideas desarrolladas como las herramientas metodológicas que hicieron posible su aplicación en diferentes fenómenos sociales, confirman la viabilidad del enfoque adaptado al propósito de este trabajo, pues se entrelazan los proyectos de búsqueda a partir de las habilidades sociales y la escucha activa como ente conceptual, lo que al final permite contar con antecedentes que aportan material de trabajo dado un amplio referente global en universidad de habla hispanoamericana.

Según Morales, et, al (2017) Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. La importancia del desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios corresponde a la interacción social como base fundamental de su actuación profesional. Este estudio tuvo como objetivos conseguir la validez de constructo en la escala en habilidades sociales y la respectiva identificación de las diferencias de las mismas entre los estudiantes universitarios. Para el desarrollo de esta investigación, se contó con la participación de 200 estudiantes de la universidad UNAM, 100 estudiantes de la CU, y 100 de la FES Zaragoza, pertenecientes a carreras tales como biología, ingeniería química, psicología y médico cirujano. (De un análisis factorial exploratorio se obtuvo una escala válida y confiable que explica el 49.2,  $\alpha=0.707$ .) Se halló que los estudiantes del CU poseen mayores habilidades que los pertenecientes al FES Zaragoza para llevar a cabo una resolución de conflictos. En las variables de sexo se obtuvo que los hombres pertenecientes al CU cuentan con mayores habilidades de comunicación que las mujeres, y en la variable de programas académicos se pudo discernir que las habilidades de comunicación se encuentran con mayor presencia en los estudiantes de psicología con respecto a los de ingeniería química, concluyendo así que las habilidades sociales son de vital importancia para conllevar y adquirir relaciones interpersonales satisfactorias, así como un desempeño profesional óptimo.

La investigación de la revista de comunicación de la SEECI acerca de las habilidades sociales en el rendimiento académico en adolescentes, postulan a varios autores como Hersen & Bellack (2007) los cuales definen a la habilidad social como la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos sin que dé como resultado una pérdida de reforzamiento

social. La conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más relevantes, expresar sentimientos honestos, defenderse sin ansiedad inapropiada, ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás (Alberti & Emmos, 2008). La presente investigación propone como principal objetivo determinar la incidencia del comportamiento prosocial en el rendimiento académico de los adolescentes, el estudio de la investigación se realizó con una población de 360 estudiantes entre 12 a 13 años de edad de varias instituciones educativas, además se contó con una muestra de tipo intencional. Se operacionalizó las variables, con sus respectivas dimensiones, indicadores e ítems básicos, los cuales sirvieron como base para el cuestionario aplicado, luego se efectuó el levantamiento de la información a través de una encuesta previamente elaborada en base a las necesidades de la investigación y se hizo una evaluación con el Test Escala de Habilidades Sociales de forma colectiva con baremos nacionales de población general; el EHS está compuesto por 33 ítems, 28 de los cuales están redactados en el sentido de falta de aserción o déficit en habilidades sociales y 5 de ellos en el sentido positivo. Estas herramientas de investigación se aplicaron de forma colectiva, en dos sesiones de 35 minutos aproximadamente (Hernández, Salto, Jerez, Rivera y Nuñez, 2018).

Entre los resultados obtenidos se desprende que las relaciones sociales son mal interpretadas como una simple relación interpersonal, por el contrario de las investigaciones presentadas se puede apreciar que estas son las relaciones que existen entre el saber escuchar a los demás, saber comunicarse efectivamente, el saber comprender, y el saber ponerse en el lugar del otro, para que de esta forma confluya el bienestar personal y el clima óptimo en las actividades diarias que realizan los estudiantes dentro y fuera del aula. Así se puede coincidir con (Brown, Johnson, Bender & Roberts, 2008), manifiestan que mejorando las competencias

sociales y de salud mental los estudiantes presentan un rendimiento óptimo en las actividades escolares. Las habilidades sociales inciden directamente en el nivel de rendimiento académico que presentan los estudiantes, los adolescentes desde que nacen son seres sociables y depende de la formación que reciban desde la infancia para demostrarse íntegros frente a la sociedad, además mediante la interacción crea propuestas para solucionar sus problemas del contexto en el cual se desarrolla con: autonomía, creatividad, innovación y pro positividad; los estudiantes no tienen la oportunidad de desarrollar sus habilidades de comunicación y destrezas, para interrelacionarse con los demás y poder establecer lazos que permitan un aprendizaje que se base en la interacción con los demás compañeros y el contexto. Se conoce que el aprendizaje y el rendimiento académico, no solo dependen del estudiante, sino de todos los factores que los rodean como docentes, familia y sociedad. Ciertas habilidades como la autorregulación emocional han mostrado un importante impacto en el éxito académico. (Hernández, Salto, Jerez, Rivera y Nuñez, 2018).

En el ámbito nacional se encuentran investigaciones de habilidades sociales relevantes: Donde por medio de percepciones en el aspecto educativo, se entiende que las habilidades sociales son de suma importancia para el desempeño docente, por lo tanto, la incorporación en la formación inicial es fundamental. El objetivo de la presente investigación ha sido evaluar el significado del constructo “habilidades sociales”, para ello se llevó a cabo la aplicación de un diseño descriptivo y se conformó una muestra por beneficio de 237 sujetos entre docentes, estudiantes universitarios y académicos, pertenecientes a la región chilena de La Araucanía. Cada grupo fue objeto de la aplicación de la técnica de redes semánticas naturales, cuyos resultados arrojaron que las habilidades empáticas-solidarias y las habilidades de comunicación

son de mayor relevancia e impacto para todos los sujetos parte del estudio. (Delgado, Gutiérrez, Paz, 2017; p 43).

En la investigación de la Institución Universitaria de Envigado sobre las Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. Estas habilidades son repertorios de comportamientos que las personas que utilizan para enfrentar y resolver diferentes situaciones de su vida, así como para establecer relaciones interpersonales de calidad, el objetivo del presente estudio es describir las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en estudiantes de grado décimo, de un colegio ubicado en el sur occidente Colombiano, el presente estudio es de tipo descriptivo, la muestra fue seleccionada por conveniencia y estuvo conformada por 82 estudiantes de grado décimo de una institución pública de la Ciudad de San Juan de Pasto; este artículo se dio a través de la Escala Habilidades Sociales relacionadas con el proceso de comunicación de Alvarado & Narváez (2010), la cual demostró su confiabilidad por consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0.97 y una validez de contenido mediante validación por jueces. Los resultados muestran que tanto mujeres, como hombres presentan un nivel de habilidades sociales por encima de la media, pero existen diferencias significativas frente a la variable género, siendo las mujeres quienes muestran niveles más altos en estos repertorios de comportamiento. (Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavidez y Villota, 2017)

En este mismo contexto, se trae a colación el trabajo de (Ternera, 2009) titulado Habilidades sociales en estudiantes de psicología de una universidad privada de la costa caribe colombiana. El objetivo planteado en este estudio fue identificar el nivel de Habilidades

sociales de los estudiantes que ingresan a primer semestre del Programa de Psicología, para posteriormente, determinar el efecto de un Plan de Intervención. Se organizó un estudio descriptivo con 128 universitarios de diferente sexo, seleccionados intencionalmente y se aplicó el Cuestionario de Dificultades Interpersonales (Eceiza, Arrieta y Goñi, 2008). Los resultados principales indicaron que las mujeres obtienen mejor desempeño al hacer y rechazar peticiones, interactuar con amigos y compañeros y los hombres en interactuar con personas que atraen; los mayores interactúan mejor con personas desconocidas y personas que atraen, los de edades entre 19 y 20 años interactúan mejor con amigos y compañeros (Campo y Martínez, 2009). Se concluye en la muestra, en general, que la población atendida necesita mejorar en sus relaciones familiares.

En el ámbito local se referencia el trabajo denominado Habilidades sociales que fortalece la institución Cottolengo del padre alegre y la familia en la población de mujeres en condición de discapacidad físico-motora que se atiende en el distrito especial de Buenaventura, a cargo de (Cuero, 2015). El trabajo se desarrolla a partir de una metodología con un enfoque cualitativo, de tipo exploratorio descriptivo y las técnicas utilizadas para la recolección de información fueron la entrevista semiestructurada, grupos focales, la observación participante y no participante.

Esta investigación se compone de tres partes. En la primera comprende consideraciones generales que consta del problema de investigación y la caracterización de la población de mujeres con discapacidad físico motora que atiende la institución Cottolengo en el distrito especial de Buenaventura. Se aborda la cuestión de las habilidades sociales desde la teoría de las

inteligencias múltiples de Gardner, la perspectiva ecológica y la rehabilitación basada en comunidad (RBC) como estrategia de implementación a las dinámicas de inclusión demandadas por la comunidad (Cuero y Valencia, 2015).

## Marco Teórico

Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados con el cuerpo teórico – epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio. De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes. (Balestrini & 32, 1998)”

Fundamentado en estos preceptos es que en adelante se abordan una serie de planteamientos teóricos relacionados con la psicología social que es una rama derivada de la disciplina y que tiene como objetivo estudiar los pensamientos, sentimientos y comportamientos; es decir, que los estudiosos de esta, buscan entender el impacto de las relaciones interpersonales sobre la conducta del individuo. Así, la psicología social estudia los procesos psicológicos y sociales observables, es decir que ayuda a entender cómo actuamos los individuos cuando formamos parte de grupos o sociedades. La psicología social también engloba el estudio de las actitudes personales y la influencia (bidireccional) con el pensamiento social. (Betrang, 2019)

En la búsqueda de cumplir con su propósito los estudiosos de esta rama de la psicología han planteado una serie de derivaciones, entre las que se encuentran las siguientes:

**Psicología Social Comunitaria.** Su objetivo principal es producir transformaciones en las comunidades procurando el fortalecimiento y la participación de los actores sociales en sus propios entornos. (Guzmán 2016)

**La psicología social aplicada** se refiere a la investigación de un problema significativo desde el punto de vista social y busca la obtención del conocimiento teórico y práctico para percibir los factores que contribuyen en la posible solución del problema. (Guzmán, 2016; p 2)

**La psicología social cognitiva** se fundamenta en el estudio de los fenómenos mentales involucrados en el conocimiento, es decir, analiza los mecanismos básicos y profundos de los que se deriva el conocimiento como la percepción, la memoria, el aprendizaje, la formación de conocimiento y el razonamiento lógico. (Guzmán, 2016; p 2)

**La psicología social educativa.** Se enfoca en analizar cómo se desarrollan los procesos de aprendizaje en las escuelas. Es decir, que esta se encarga de:

Estudiar las formas en que se lleva a cabo el aprendizaje humano, especialmente en el contexto de los centros educativos. La psicología educativa analiza los modos en que aprendemos y enseñamos y trata de aumentar la efectividad de las distintas

intervenciones educativas a fin de optimizar el proceso. También trata de aplicar los principios y leyes de la psicología social a las instituciones y organizaciones educativas. (Regader, 2017)

Cada una de estas definiciones permite reconocer que la psicología social educativa busca en todo momento: hacer énfasis en el comportamiento del individuo, entender las causas del pensamiento y del comportamiento social, entender el comportamiento social y reconocer la influencia del colectivo en la conducta individual. Cada vez va quedando claro que esta es una disciplina científica que busca entender la naturaleza y las causas del comportamiento y del pensamiento individual en situaciones sociales. Es decir, que se encuentra profundamente comprometida con estos valores y los aplica en un esfuerzo por entender la naturaleza del comportamiento y del pensamiento social. Por esta razón, resulta lógico pensar en esta disciplina como de orientación científica. (Baron, 2015; p 12)

Es importante mencionar, que debido al enfoque de esta rama de la psicología con el pasar de los años ha entrado a jugar un papel relevante en el campo educativo, pues como lo considera (Bernal, 1998):

Los problemas educativos son esencialmente psicosociales, de manera que se aporta a su solución desde la teorización y aplicación llevada a cabo con las herramientas proporcionadas por la Psicología Social. Asimismo, con respecto a la práctica de la Psicología Social ejercida sobre la educación, el experto formula el reclamo de que ésta debería ser más sociológica y más crítica. (p 16)

Aplicar esta fase de la psicología social educativa conlleva a que no solo se aborde la educación como un proceso individual, sino desde una dimensión colectiva, consiguiendo analizar las actitudes, aptitudes y habilidades sociales que el interactuar en el aula potencia y que influyen en el comportamiento de cada ser humano.

Así, con la aplicación de esta en el campo educativo se busca potenciar la formación integral del estudiante, ya que en todo momento se están estipulando intervenciones que conlleven no solo a determina problemas de aprendizaje, sino que se busca plantear estrategias que fomenten las relaciones interpersonales como son definidas como la interacción entre dos o más con habilidades para comunicarse, escuchar y solucionar conflictos. Para tener unas adecuadas relaciones, se deben adquirir destrezas sociales que promuevan la habilidad para comunicarse asertivamente, tener una escucha activa, buena gestión de conflictos y capacidad de acervado. (Naranjo, 2008)

Plantean que existen factores asociados al desempeño académico pueden tener su origen en dos grandes ámbitos; esto es, en los determinantes personales y en los determinantes sociales. En el primero de ellos se incluyen: la inteligencia, las aptitudes, la asistencia a clases, el género, la nota de acceso a la universidad. (Barahona y Aliaga, 2013). A partir de este planteamiento se puede evidenciar que el rendimiento académico de los estudiantes se relaciona con las habilidades sociales adecuadas para desarrollarse apropiadamente a su entorno y así su rendimiento académico sea óptimo.

De igual manera, la realización de estas intervenciones conlleva a que los estudiantes en las diferentes modalidades y especialmente en la de formación profesional

potencien las habilidades sociales que son definidas como:

Un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación. Generalmente, posibilitan la resolución de problemas inmediatos y la disminución de problemas futuros en la medida que el individuo respeta las conductas de los otros. (Caballo & p3, 2005)

De igual manera, el teórico afirma que la conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (Caballo, 1991; p 12)

Por su parte, Rubio las define como “la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva” (Lacunza, 1998)

Según (Moya y Willis, 2020):

La psicología social estudia la interacción entre los fenómenos sociales y los procesos psicológicos. Esto es, cómo nuestros pensamientos, sentimientos y conductas, se ven afectados por hechos sociales, que están más allá de la psicología individual y que tienen su dinámica propia. A su vez, nuestra disciplina estudia cómo los procesos psicológicos pueden influir sobre

los fenómenos sociales. No hay duda de que quizás pocos hechos sociales hayan tenido tanto impacto sobre la psicología humana como la pandemia del COVID-19, sobre todo por la cantidad de personas a las que afecta, así como por las esferas de nuestra vida en las que influye.

Lo mencionado en el párrafo anterior es un ejemplo de una de las situaciones de crisis a las cuales día a día las personas están expuestas, por ende es necesario fortalecer constantemente las habilidades sociales, ya que esto permite que se desarrollen adecuadamente y el psicólogo logre implementar nuevas estrategias, para así ofrecer un servicio adecuado.

Mientras que (Monjas, 1999) afirma que las habilidades sociales son las “conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Implica un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad. Son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas”. (p 34)

Según (Prette, 2008):

Las habilidades sociales son comportamientos de tipo social disponibles en el repertorio de una persona, que contribuyen a su competencia social, favoreciendo la efectividad de las interacciones que éste establece con los demás. Entre las principales características que presentan estos comportamientos se destacan su naturaleza multidimensional, la especificidad situacional y su carácter aprendido. Esta condición de aprendizaje supone la posibilidad de aumentar el conocimiento procedimental de cómo actuar en situaciones sociales y cómo responder a las múltiples demandas de los contextos en los que se va incorporando el sujeto. A su vez, si los comportamientos sociales se aprenden, se pueden modificar (p 12)

Sumado a esto, se ha estipulado que las habilidades sociales y los procesos de comunicación son indispensables en la vida de los seres humanos, su influencia se observa en distintas áreas vitales como la personal, la familiar, la escolar, entre otras. Su estudio en adolescentes es un tema de interés, por los múltiples cambios de actitud y comportamiento que se vivencian en esta etapa de la vida (Bentina & Contini, 2011).

Cada una de las definiciones expuestas permite reconocer que la potenciación de estas habilidades es de relevante importancia, ya que conlleva a que cada persona tenga la capacidad de: “Ponerse en el lugar de otras personas, escuchar efectivamente, comunicar sentimientos y emociones, tener una inteligencia emocional sólida, trabajar en equipo, ser artífice de propuestas de negociación, integrarse en diferentes grupos y el respeto por los demás”.

Para que estas se fortalezcan es fundamental que en el ámbito educativo se lleven a cabo intervenciones que como las define (Gil, 2002) son un “conjunto de estrategias y técnicas de la terapia de la conducta o de otros acercamientos psicoterapéuticos que tienen como finalidad la mejora en la actuación social de un individuo y su satisfacción en el ámbito de las relaciones interpersonales” (pág. 37).

Por su parte, Sáenz (2012) sostiene que:

Los entrenamientos en habilidades sociales son experiencias de aprendizajes que consisten fundamentalmente en observar un modelo de conductas adecuadas, practicar dichas conductas, corregir aquellas conductas disfuncionales, perfeccionar las ejecuciones correctas, reforzar aquellas ejecuciones adecuadas y practicar dichas conductas en situaciones variadas y reales. De este modo, en la base de la intervención o del

entrenamiento en habilidades sociales se encuentra el aprendizaje social. P (18)

Como se puede observar, la potenciación de las habilidades sociales se encuentra sujeta al aprendizaje, pues es el compartir diario de los estudiantes en el aula lo que conlleva a que fortalezca su capacidad de interacción con sus compañeros, que es punto relevante para que cada día fortalezca su capacidad de comunicación y escucha que es la base de estas. Según Roca (2014):

Las habilidades sociales, además de ser hábitos aprendidos y conductas observables, son una serie de pensamientos y emociones que favorecen el incremento de relaciones interpersonales basándose en la consecución de los propios intereses sin dejar de lado los sentimientos, pensamientos y derechos de las demás personas, lo cual permite encontrar soluciones eficaces para ambas partes cuando éstas entran en conflicto. (p 135)

Sumado a lo que se ha venido mencionando y en la búsqueda de que tener un conocimiento más claro de las habilidades sociales y su importancia en el desarrollo integral del ser humano, es fundamental ahondar acerca de los factores que se debe tener en cuenta en el desarrollo de estas.

En un primer momento se debe hacer mención a los componentes cognitivos, es decir que desde la perspectiva de los estudiosos de la psicología social muchos de los casos que se evidencia de inadecuación social se derivan de un manejo erróneo por parte de los individuos de sus percepciones, experiencias o actitudes.

Debido a esto, es que como lo plantea Gorokieta (2012) para ayudar a que las

personas fortalezcan sus habilidades sociales se debe tener en cuenta por parte de quien adelante el proceso de intervención las siguientes variables:

Competencias: esta variable de la persona se aprecia en la capacidad para transformar y emplear la información de forma activa, Conocimiento de la conducta habilidosa apropiada, Conocimiento de las costumbres sociales, Conocimiento de las diferentes señales de respuesta, Capacidad de ponerse en el lugar del otro, Capacidad de resolución de problemas y Estrategias de codificación y construcción personales. ( p 106)

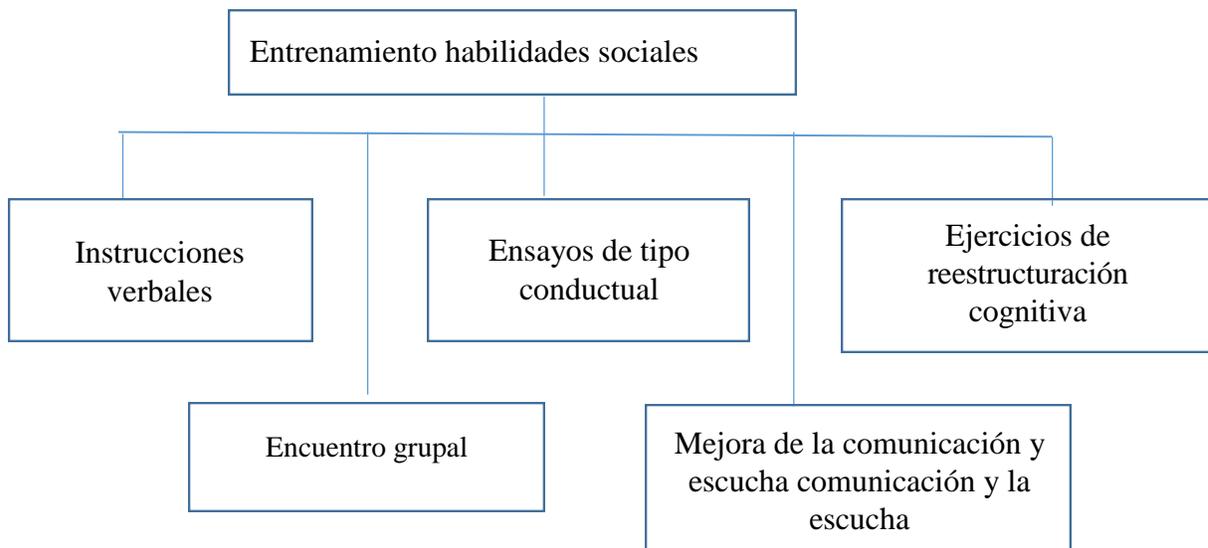
De igual modo, influye en las habilidades sociales la autoestima, pues esta contribuye a que cada persona busque tener una identidad y esto solo se logra si se relaciona con otras personas, ya que en este proceso crea su autoimagen y auto concepto. Es decir, que si se tiene una baja autoestima se rechaza a sí mismo, tiene más dificultad para relacionarse con los demás social, laboral y personalmente, no desarrolla adecuadamente todas sus capacidades y a menudo, está lleno de pensamientos negativos referidos a sí mismo. En definitiva, distorsiona la visión de sí mismo y de la realidad que le rodea. Quien tiene una visión realista de sí mismo y acepta esa realidad se estima, se abre confiadamente a los demás, conoce sus verdaderos límites y posibilidades, y tiene un mayor éxito social y persona. (Gorokieta, p 103)

Así pues, una baja autoestima da lugar a que las personas experimenten un déficit en habilidades sociales refleja en aislamiento social, rechazo y una baja autoestima, como consecuencia de percibirse a sí mismas como incompetentes socialmente. Cuando las habilidades sociales son apropiadas, el resultado es un mayor sentido de autoeficacia y un

mayor reforzamiento social positivo, tanto a corto como a largo plazo. (Granada, 2016; p 2)

El planteamiento hecho conlleva a reconocer que siempre se debe buscar potenciar las habilidades sociales, pues solo así se logra que desde muy temprana edad contar con una idónea capacidad de socializar que es relevante para irse formando integralmente. Es importante tener en cuenta que el hecho de vivenciar definir en las habilidades sociales da lugar a que las personas afronten episodios de ansiedad, ya que al estar haciendo parte de grupos se siente cohibidos para expresarse, pues sienten que va a ser objeto de burla o reconocimiento. En la búsqueda de potenciar cada uno de estos factores que influye de manera positiva en las habilidades sociales se debe fomentar un entrenamiento que esté basado en:

Figura 1. Entrenamiento habilidades sociales



Fuente. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>

La realización de cada uno de estas actividades de entrenamiento respecto a las habilidades sociales hace posible como lo plantea Alvarado & Narvárez (2010):

· Escuchar (E): Es la habilidad que tiene la persona para prestar atención a quien está hablando, basándose en una escucha empática que incluya todos los sentidos, entendiendo y comprendiendo lo que el otro dice.

· Iniciar una conversación (IC): Hace referencia a la capacidad de la persona para iniciar un diálogo o un intercambio de ideas como presentarse, saludar de modo habitual, preguntar sobre lo que otros han dicho e introducir nuevos temas de conversación.

· Mantener una conversación (MC): Entendida como la habilidad para continuar y dar forma a un diálogo o intercambio de ideas, añadiendo sus propios puntos de vista, introduciendo un nuevo tema o retomando alguno que haya sido previamente mencionado.

· Pedir ayuda (PA): Es la habilidad para solicitar asistencia de la forma más adecuada y libre de ansiedad cuando se presenta alguna dificultad, generando un mensaje claro y oportuno. ·

Expresar sentimientos (ES): Es la capacidad para dar a conocer a otros sus sentimientos de forma clara, sin prejuicios o predisposiciones.

· Comprender sentimientos (CS): Es la capacidad para comprender el sentir de otras personas con una actitud hacia el otro que se caracterice por una aceptación libre de prejuicios personales.

· Enfrentarse con el enfado del otro (EE): Hace referencia a la habilidad para afrontar y enfrentar los sentimientos de enojo de otros, con entendimiento y buen manejo, respondiendo de manera adecuada.

· Enfrentarse a mensajes contradictorios (EM): Es la habilidad para explicar, concebir,

ordenar o expresar de un modo personal el sentido de un mensaje que no tiene claridad. · Prepararse para una conversación difícil (PC): Capacidad para tomar una posición y actitud que favorezca el desarrollo de una situación o conversación difícil, evitando las tensiones, discusiones o enfrentamientos.

Como se puede observar, el fortalecimiento de estas habilidades les permite a los individuos integrarse más en los diferentes grupos en donde participan. Por ejemplo, en el caso de los profesionales en el campo de la Psicología les da la posibilidad de consolidar una mejor relación con los pacientes, es decir, que les da la posibilidad de crear espacios en donde no solo se transmite una información, sino que se escucha y de manera conjunta se buscan soluciones. En palabras de Ortego (2016):

Las habilidades sociales les dan la posibilidad a los profesionales en el campo de la salud de establecer actividades orientadas a recolectar información por medio de entrevistas de tal manera que estas lleven a formular sólidos planes de intervención, Además, de ser capaz de reconocer sus errores y los límites que debe tener en cuenta al momento de llevar a cabo un tratamiento, es decir, que los lleva a actuar siendo asertivo, consiguiendo un mejor desempeño como profesional.

Por consiguiente, las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que permiten relacionarse con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas. (Dongil, 2014; p 1)

No hay duda que las habilidades sociales son un factor determinante en la formación integral de las personas y por tanto es fundamental que en cada uno de los campos en donde participa se busque fortalecerlas, pues solo así cada individuo logrará ser más sociable. Debido a lo que se ha venido planteando, es fundamental mencionar que el fortalecimiento de estas habilidades en la formación del psicólogo es una tarea de la obligatoriedad, ya que no se puede obviar que en su campo de acción siempre van a tener que involucrarse con personas y es solo teniendo un manejo de las mismas que logran entablar una relación que les permita construir acciones de intervención que ayuden a sus pacientes a superar sus falencias, consolidando una salud integral. Según Kelly (2002):

Las habilidades sociales como un conjunto de conductas aprendidas, que emplean los individuos en las situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente. Según este autor, esta definición presenta tres aspectos fundamentales: a) el hecho de que un comportamiento es socialmente hábil en la medida que implique consecuencias reforzantes del ambiente, b) tener en cuenta las situaciones interpersonales en las que se expresan las habilidades sociales y c) la posibilidad de describir las habilidades sociales de modo objetivo. (p 12)

El planteamiento de Kelly reafirma lo que se ha dicho de la importancia de estas habilidades en el desarrollo profesional del psicólogo, pues estas le van a permitir consolidar relaciones interpersonales, que conllevan a que se comprenda y se entiendan las emociones

sentimientos, pensamientos y percepciones de cada uno de los pacientes con los que interactúan en un determinado momento.

Así pues, las habilidades sociales son un componente esencial en la formación del psicólogo, pues como se ha venido referenciado les da la posibilidad de interactuar con cada uno de los pacientes, es decir que en cada uno de los campos en donde se involucra va a conseguir establecer relaciones de comunicación y escucha que lo lleven a contribuir al enfrentamiento de problemática de tipo emocional y psíquica. Según Shirilla (2009) plantea que las HHSS también sirven como herramienta de prevención futura de comportamientos problemáticos, como en la escuela, el comportamiento criminal, la deserción escolar, estrés y la conducta violenta, entre otras”.

Lo planteado por este teórico reafirma que las habilidades sociales le dan la posibilidad al psicólogo adentrarse con eficiencia en sus diferentes campos de acción. Por esto, es que dentro de su proceso de formación se deben entre muchas otras potenciar las siguientes, teniendo en cuenta lo planteado por Goldstein, et al. (1989):

- ✓ La escucha, Iniciar y mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse y presentar a otras personas y hacer un cumplido.
  
- ✓ Pedir ayuda, participar, dar y seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás, consensuar, actuar con cordialidad, aceptar reglas, cumplir disposiciones, tareas y horarios

- ✓ Enfrentarse con el enfado de otro, expresar afecto, resolver el miedo, y auto-recompensarse.
  
- ✓ ayudar a los demás, negociar, emplear el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás y no entrar en peleas.

La aplicación de programas de formación de habilidades sociales en la educación universitaria se hace necesaria dada la problemática en diferentes áreas de desempeño profesional. Esta situación se pueden ejemplificar en las profesiones del área de salud, ya que en

Muchos casos sus profesionales presentan dificultades al momento de ejercer la práctica clínica a causa de un déficit en la comunicación, dado que ésta suele ser impersonal, lo que trae como consecuencia una serie de situaciones que pueden incidir de manera negativa en el proceso de recuperación de la salud de los pacientes, dado que éstos no seguirán las recomendaciones dadas por el equipo de salud si las mismas son poco entendibles o proporcionadas sin empatía y consideración por el otro. (Araque, 2019 Pag.9).

Las habilidades sociales es un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación. Generalmente, posibilitan la resolución de problemas inmediatos

y la disminución de problemas futuros en la medida que el individuo respeta las conductas de los otro, por ello su importancia en el desarrollo psicológico integral de las personas, tiene relación directa con los constantes problemas de conducta dentro y fuera del aula que podrían tener los adolescentes en su diario vivir en este establecimiento educativo. (Zapata, 2019 pág. 5).

La falta de habilidades sociales genera adolescentes muy pasivos, se aíslan del grupo, inseguros, no expresan sus emociones; por otro lado, generan adolescentes violentos, usan la amenaza, no saben respetar y tiene dificultades para controlar las emociones (Jaimes, Cruz, Balladares y Matta, 2019).

Para promover dichas habilidades se deben vincular diferentes elementos afines tales como; asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional, dicho elementos son inducidos o proporcionales a las habilidades sociales con las que cuenta una persona. Por otro lado, deben relacionarse con los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad) y su importante influencia en la comunicación y las relaciones (Rivera,2019).

En palabras de Yagual y Zambrano (2016), citado en Valencia y Atehortua (2019):

Los ambientes escolares constituyen un factor esencial en este proceso, puesto que son: “espacios de aprendizajes elegidos para la implementación de estrategias metodológicas activas, para ayudar a los niños a que exploren, experimenten y creen con la ayuda y participación de los docentes de una manera autónoma” (p. 14).

Conviene señalar, que estas habilidades no solo impactan el desempeño profesional de psicólogo, sino que le permite establecer mejores relaciones sociales en los diferentes grupos en donde participan. En palabras de Roca (2014): “Son fuente principal de bienestar, permiten contrarrestar la ansiedad y el stress, da lugar a que cada persona se sienta bien y adquiera lo que quiere”.

Por esta razón, es que en las diferentes instituciones educativas se debe fortalecer estas habilidades, trabajando siempre en:

- ✓ Adquirir confianza
- ✓ Fortalecer la autoestima
- ✓ Mejorar la capacidad de inteligencia emocional
- ✓ Aplicar técnicas de la relajación
- ✓ Técnicas de autocontrol

Entonces fortalecer estas habilidades y otras más en los profesionales en el campo de la psicología les va a permitir tener un idóneo desempeño laboral, ya que en todo momento van a estar abiertos a la escucha y la buena comunicación, consiguiendo así interactuar de manera adecuada con sus pacientes, logrando no solo el bienestar de estos sino una satisfacción personal, que es clave para gozar de una salud integral.

## **Marco Conceptual**

**Autoexpresión.** Hace referencia está a la forma personal que cada individuo tiene para expresar sus emociones, experiencias, expectativas etc. Es decir, que estas le permiten establecer una identidad social. (BIZQUERA, 2017)

**Conducta asertiva.** Da la posibilidad de que cada persona exprese sus ideas, pero

respectando siempre a los demás, es decir que esta contribuye a que haya unas relaciones sociales fundamentadas en la buena escucha y comunicación. (Naranjo, 2008)

**Habilidades Sociales.** Son aquellos comportamientos eficaces que hacen posible que se teja relaciones interpersonales que sean constructivas para cada persona que participa. (Caballo, 2005)

**Intervención.** Proceso por medio del cual el experto en la psicología social educativa emprender una serie de actividades con el fin de que cada persona fortalezca sus habilidades sociales.

**Psicología Social Educativa:** Esta rama de la psicología se enfoca en estudiar los procesos educativos desde una perspectiva social, es decir, que los expertos en esta tienen claro que el compartir diario de los alumnos y docentes en el aula no solo se refleja en aprendizaje de conocimiento sino de valores y normas que son elementales en la formación como seres sociales. (Pura, 2010)

## **Marco Contextual**

La corporación Universitaria Minuto de Dios sede Buga se encuentra ubicada en Guadalajara de Buga en la calle 21 sur carrera 12; su infraestructura está compuesta por dos edificios de tres pisos, biblioteca, cafetería y Zona verde. En la actualidad la universidad cuenta con un capital humano de más de 160 personas y 722 estudiantes, en el segundo semestre de 2019 su oferta académica en pregrado abarca programas técnicos, tecnológicos, profesionales y en posgrados, también cuenta con especializaciones y maestrías en las áreas de Educación e Ingeniería, Ciencias de la Comunicación, Ciencias humanas y Sociales y Ciencias Empresariales.

La Corporación Universitaria Minuto de Dios contiene en su sistema educativo a nivel superior el evangelio, la espiritualidad Eudista, el pensamiento social de la Iglesia y el carisma del Minuto de Dios, uno de sus propósitos primordiales es brindar una educación superior de alta calidad con preferencia hacia las personas que no tienen oportunidades de estudio. “Formar excelentes seres humanos, profesionales competentes, éticamente orientados y comprometidos con la transformación social y el desarrollo sostenible. Contribuir, con nuestro compromiso y nuestro testimonio, a la construcción de una sociedad fraterna, justa, reconciliada y en paz”. Uniminuto, (2014). Uniminuto es una institución de educación superior que tiene cobertura en varias regiones del país brindando una educación de calidad y fácil acceso.

El tema de investigación del presente anteproyecto, es un trabajo investigativo que guarda relación con el problema planteado. Se trata de un trabajo relacionado al curso de psicología que hace referencia a las habilidades sociales y que tiene como objetivo general identificar las habilidades sociales en los estudiantes de práctica psicológica de la Uniminuto Sede Buga.

## **Marco Histórico**

Se constituyó desde el año 1990 y dos años más adelante en 1992 empezó a operar la Corporación Universitaria Minuto de Dios, con el fin de facilitar el acceso a la educación superior de calidad a la población de recursos bajos o personas que no tendrían posibilidades de estudiar. En el año 2003, con una alianza estratégica con la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium se consolida como centro de operación en Guadalajara de Buga y Valle del

Cauca.

Inició su trabajo educativo con 226 estudiantes del occidente de Bogotá y 85 estudiantes del Programa Ceres Buga en el año 2005. Desde sus inicios, “orientó sus esfuerzos hacia la creación de un proyecto educativo innovador que permitiera ofrecer educación de calidad, integral, flexible y de fácil acceso, que formará ciudadanos íntegros y con grandes calidades espirituales, profesionales competentes, éticamente orientados y con motivación hacia la transformación social y que ayudara en la construcción de un país justo, reconciliado y en paz”. Plan de Desarrollo (2013 – 2019).

Durante los noventa, evidenció un crecimiento poblacional interesante para la educación superior colombiana, tanto en el ámbito geográfico, con la apertura de centros regionales en Antioquia y Tolima, como en el ámbito poblacional general, aumentó el número de programas ofertados y pasó de contar aproximadamente con 220 estudiantes en 1992, a tener inscritos 1.500 en 1999. En el periodo 2003-2013, aumentó principalmente por la ampliación de la oferta de programas virtuales y a distancia tradicional. De esta forma, la Corporación Minuto de Dios, logró un aumento del 1.200% en el último periodo mencionado. La modalidad distancia ha sido la clave de éxito para alcanzar los niveles altos de cobertura al cual ha llegado la institución en un periodo relativamente corto, esto ha permitido tener una presencia regional tan amplia y diversa en municipios del país y Valle del Cauca, en especial Buga donde ninguna otra institución de educación superior ha logrado tener más de 1.000 estudiantes en un solo programa académico hasta el año 2018.

De esta manera, la Corporación Minuto de Dios en el año 2015 es una de las instituciones

de educación superior privadas con más población estudiantil del país con un aliado importante para la política de cobertura del Gobierno Nacional. De hecho, a partir del 2003 ha participado en la oferta de programas de educación superior en los Centros Regionales de Educación Superior CERES promovidos por el Ministerio de Educación Nacional. Actualmente, el 22% de sus estudiantes, es decir aproximadamente 17.000 alumnos, están inscritos en los programas que se ofrecen a través de los 32 CERES con que cuenta la universidad en Cundinamarca, Tolima, Antioquia, Caldas, Santander, Tolima y Valle del Cauca que está compuesto por las Sedes de Cali, Buenaventura y Buga.

### **Metodología**

Dado que el objetivo fundamental de este estudio es identificar las habilidades sociales en estudiantes de práctica psicológica de 10 semestres de la corporación Universitaria Minuto de Dios o (Uniminuto) sede Buga, se recurrirá a un enfoque cuantitativo con un diseño transeccional descriptivo. La recolección de datos se basa en instrumentos estandarizados, los datos se obtienen por observación, medición y documentación; además se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura, se prueban y ajustan (Sampieri, 2014), ya que como lo plantea Tamayo (2007) este:

Consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo. (p 2)

Complementado estos, se establece dar aplicabilidad los lineamientos del enfoque descriptivo que según Bernal (2006): “este permite narrar, reseñar, identificar hechos, es decir, que hace una descripción exacta de los sucesos que se tejen en torno a una problemática, luego de analizar la información que ha sido obtenida por medio de la aplicación de instrumentos como la observación, encuesta y entrevista”.

El diseño transeccional descriptivo indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos (Sampieri, 2014). Para identificar las habilidades sociales en estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre se dio a través de un instrumento psicológico, en el cual se fundamentó para responder a la pregunta de investigación. En este estudio se aplicó la Escala de Habilidades Sociales (EHS), la cual fue desarrollada por Elena Gismero Gonzales en el año 2000 en la Universidad Pontificia Comillas de Madrid y tiene como objetivo la evaluación de la aserción y las habilidades sociales en adolescentes, jóvenes y adultos. En otras palabras el instrumento tiene categorías importantes que evalúan la habilidad de autoexpresión, asertividad, y la habilidad para interactuar con los demás. De esta manera, el instrumento se categoriza en 6 subcategorías, cabe resaltar, que estas 2 categorías se plantean a partir del análisis de cada una de las 6 dimensiones o subcategorías que reciben el nombre de autoexpresión- conducta asertiva y la habilidad para interactuar positivamente con los demás, con el fin de que se comprenda más ampliamente la pregunta de investigación y al momento de demostrar los resultados sean de una manera más resumida, en las cuales las primeras 5 dimensiones van en el apartado de autoexpresión- conducta asertiva y la 6 dimensión en la habilidad para interactuar con los demás.

### **Instrumento Escala de habilidades sociales (EHS):**

En cuanto al tema de confiabilidad y Validez, se puede decir que la escala fue adaptada por el contexto Peruano en el año 2009 por el psicólogo Cesar Ruiz Alva de la Universidad Casar Vallejo de Trujillo. La escala tiene una confiabilidad de 0.88 y está compuesto por 33 ítems. El manual del cuestionario indica que a mayor puntuación del participante este expresa más habilidades sociales en distintos contextos.

Los resultados se procesaron según la respuesta de cada estudiante identificando las habilidades sociales presentes en ellos Las categorías de análisis sujetas a los ítems del instrumento de medida se visualizan a continuación.

Tabla 1. Variables de estudio

| ✓ Variables o categorías de análisis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓                                          |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Categorías                           | El cuestionario mide 6 dimensiones o subcategorías                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Preguntas correspondientes a la categoría. |
| Autoexpresión y conducta asertiva.   | <p>1. Autoexpresión en situaciones sociales, este factor indica la habilidad de poder expresarse de forma espontánea y libre sin la presencia de ansiedad en distintos tipos de 26 situaciones sociales tales como: entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc.</p> <p>La evaluación de esta variable es relevante, ya que como lo plantea Goleman (1995) “El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la Inteligencia Emocional. La capacidad de seguir momento a momento nuestro sentimiento resulta crucial para la intromisión psicológica y para la comprensión de uno mismo”.</p> | 1,2,3,4,10,11,29,20,19,25                  |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                             | <p>Por ende esta habilidad le permite al estudiante de psicología evaluarse a sí mismo, consiguiendo fortalecer su capacidad de interacción que es clave para llevar a cabo solidos procesos de interacción</p>                                                            |                       |
|                             | <p>2. Defensa de los derechos como consumidor, esta dimensión indica la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los derechos en situaciones de consumo.</p>                                                                                   | 5,7,30,16,30          |
|                             | <p>3. Expresión de enfado o disconformidad, esta dimensión refleja como la persona evita conflictos o confrontaciones con otras personas.</p>                                                                                                                              | 12,32,22,13           |
|                             | <p>4. Decir no y cortar interacciones, como lo indica la dimensión esta se enfoca en la habilidad para cortar interacciones o conversaciones con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo algún tipo de relación.</p>                                | 33,23,15,14,24        |
|                             | <p>5. Hacer peticiones, esta dimensión yace en la habilidad de poder realizar peticiones a otras personas.</p>                                                                                                                                                             | 6,26,21               |
| <p>Interacción positiva</p> | <p>6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, esta dimensión se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo (Ruiz, 2006).</p> | 8,9,31,28,27,18,17,31 |

Fuente de elaboración propia 2020.

El hecho de abordar cada una de estas variables mediante la aplicación de la escala, permite que se de un abordaje de las habilidades sociales desde tres dimensiones que según Caballo (2005) son esenciales: “La Conductual (tipo de habilidad), la Personal (las variables cognitivas) y la situacional (el contexto ambiental)”. Es decir, que este abordaje permite reconocer como los practicantes han desarrollado la habilidad de:

Hablar en público, c) expresión de amor, agrado y afecto, d) defensa de los propios derechos, e) pedir favores, f) rechazar peticiones, g) hacer cumplidos, h) aceptar cumplidos, i) expresión de opiniones personales, incluido el desacuerdo, j) expresión justificada de molestia, desagrado o afecto, k) disculparse o admitir ignorancia, l) petición de cambios en la conducta de otro y m) afrontamiento de las críticas. (Caballo, 2000; p 378)

La forma de calificación según el test se da de la siguiente manera:

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.

B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra

C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así

D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.

Para respetar las condiciones de confiabilidad y validez se aplicó el instrumento de medida como lo expone la autora Gismero (2000) a través de la plataforma “Google cuestionari”,

sin alterar sus ítems o instrucciones debido a la situación actual de pandemia por Covid 19 que experimenta Colombia. Así las cosas, en el apartado procedimiento se explican con mayor detalle las condiciones de aplicación del instrumento.

### **Población y muestra:**

Se aplicó una muestra de 52 estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Corporación universitaria Minuto de Dios, Para ello, el instrumento utilizado proporcionó información fundamental para identificar las habilidades sociales en estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto Sede Buga. Los participantes de la investigación fueron notificados mediante un mensaje de texto a través de una de las redes sociales y correo electrónico. Además, no era necesario tener un requisito como rango de edad ni sexo, sino que fueran practicantes de psicología de 10 semestre de la Uniminuto y que deseen participar de la presente investigación de forma voluntaria. A dichas personas se les envió, mediante correo electrónico, la Escala de Habilidades Sociales.

Es importante tener en cuenta que la muestra de esta investigación fue determinada de la siguiente forma:

P= 92

N: 52

## **Muestreo:**

No probabilístico con selección por conveniencia. Se empleó un procedimiento de muestreo de conveniencia para su selección, para el grupo ya focalizado que cuenta con la participación voluntaria de 52 practicantes a quienes se les realizó la encuesta. La aplicación de la encuesta se llevó a cabo de manera individual, siguiendo las normas éticas relativas a este tipo de procedimiento.

### Criterios de inclusión:

1. Se tendrá en como participante en la muestra las personas que respondan y envíen el formato de Google a los investigadores.
2. Ser practicante de psicología de X semestre.
3. Participación voluntaria en el desarrollo y aplicación de los instrumentos.

### Criterios de exclusión:

4. Que el participante no responda el 100% de las preguntas de los instrumentos solicitados.
5. Que el participante no tenga buena disposición.

## **Procedimiento:**

Para la presente investigación, la administración del test se realizó vía on-line, es decir, fue digitalizado en la plataforma Google Docs, la cual permite realizar encuestas virtuales. Una vez recolectada toda la información pertinente de los participantes, se recurrió a identificar por

medio de las tablas o gráficos las respuestas de los estudiantes, hasta la fecha final de recolección de datos se obtuvieron 52 respuestas.

De la muestra de 52 estudiantes se aplicó el instrumento de medida de Escala de habilidades sociales a los estudiantes de práctica psicológica, de acuerdo a la recolección de datos que arrojó el instrumento mencionado anteriormente se estableció unas recomendaciones para el fortalecimiento de las habilidades sociales por medio de diferentes talleres y actividades que contribuyan a una mejoría.

Es importante mencionar que para la construcción de este teste y por ende de sus calificaciones se tomó como referencia el trabajo realizado por Higa. (2017), que como título tiene el Uso de las redes sociales virtuales y habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de lima metropolitana tesis para optar por el título profesional de licenciado en psicología. Facultad de Humanidades. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima Perú.

El trabajo es realizado desde un enfoque teórico de la psicología social que permitió dar cuenta de autores actualizados sobre el tema de las habilidades sociales. Los resultados reflejan la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, Hernández (2014).

## **Condiciones éticas:**

El trabajo para realizar se guiará por lo regido en la norma, según se estipula en la ley 1090 del 2006 también llamado código deontológico y bioético, en el capítulo I, haciendo referencia a “Bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan.

Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación” (Congreso de la república de Colombia, 2006).

Por seguridad se hizo de manera anónima enmarcado que cada uno de los participantes lo realizaron por voluntad propia, teniendo el conocimiento de que toda la información que sea proporcionada para este proyecto será de carácter estrictamente confidencial, será utilizada únicamente con fines de uso institucional y educativos y no estará disponible para ningún otro propósito, a no ser que en la información que se obtenga incurra a lo estipulado en el artículo 14 del capítulo VI del código bioético y deontológico (ley 1090 del 2006) que corresponde a que “El profesional en psicología debe dar cumplimiento de normas explícitas por la entidad, el respeto a la persona, protección de los derechos humanos, sentido de responsabilidad, honestidad, sinceridad, prudencia en la aplicación de instrumentos”(Congreso de la república de Colombia, 2006).

## Resultados

Dando inicio a este capítulo es fundamental mencionar que las habilidades sociales son de gran importancia para el ser humano, puesto que le permite adentrarse en diferentes grupos y expresar sentimientos, emociones, pensamientos y otros elementos más de una manera asertiva, es decir, respetando siempre los puntos de vista de los otros, lo cual conlleva a que haya un proceso de retroalimentación que se refleja en fortalecimiento de la autoestima y erradicación de la ansiedad u otras alteraciones de conducta que se dan en el proceso de socialización cuando no existe una fuerte capacidad de adaptación. Según Caballo (2005):

Las habilidades sociales son, por un lado, conductas verbales. Hábil es el que sabe decir las palabras apropiadas en el momento oportuno. Palabras serenas, valientes y sin agresividad. Con el tono y volumen adecuados. Por otro lado, se refieren a las conductas no verbales, ya que también la expresión corporal es una forma de comunicación. A través del entrenamiento en las habilidades sociales se aumenta la capacidad para desenvolverse en las relaciones interpersonales. Esta competencia social se concreta en los modos de iniciar y mantener eficazmente conversaciones y de expresar sentimientos, opiniones o derechos de manera asertiva y directiva, y de afrontar los conflictos sin ansiedad, sin temor y sin coste emocional por parte de la propia persona. (p 119)

Lo planteado por el teórico permite reafirmar que las habilidades sociales son una pieza fundamental en la vida del ser humano, ya que le dan la posibilidad de comunicar y escuchar, es decir, que por medio de estas se logra un desenvolvimiento idóneo en cada una de las

interacciones sociales que el individuo tiene en sus etapas de la vida. Por esto, es que desde temprana edad en la escuela se busca potenciar estas, pues los estudiosos de la Psicología han establecido que estas se fortalecen por medio del aprendizaje.

Por lo anterior, en el campo educativo y especialmente en el profesional se ha venido buscando implementar estrategias que conlleven a que estas sean cada vez más fuertes y por consiguiente, el estudiante logre estar inmersos de manera eficaz en un proceso de socialización, que se refleje en un adecuado desempeño en el ámbito profesional y laboral. Es decir, que se ha buscado potenciar: la buena conversación y escucha, la capacidad de participar y formular ideas, conocer sus propios sentimientos y tener un buen manejo de los mismos, tener un control de la ansiedad, actuar con respeto y responsabilidad, ser capaz de compartir de manera, capacidad de tomar decisiones y planificar y controlar el pensar y actuar.

Sin duda, las habilidades sociales son de relevante importancia y por eso para que se establezcan de manera idónea se deben tener en cuenta las siguientes características fundamentales: Son conductas manifiestas; es decir, son un conjunto de estrategias y capacidades de actuación aprendidas y que se manifiestan en situaciones de relaciones interpersonal, incluyendo comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos; b) Están dirigidas a la obtención de reforzamientos sociales tanto externos como internos o personales (autor refuerzo, autoestima); c) Implican una interacción recíproca; d) Están determinadas por el contexto social, cultural y la situación concreta y específica en que tiene lugar.

Por tal razón, es que resulta importante ahondar acerca de la manera como los estudiantes de Psicología de la UNIMINUTO han venido abordando el fortalecimiento de estas y para tener

una idea más clara de dicho proceso en adelante se analiza la información obtenida por medio de la aplicación de la encuesta a una muestra de 52 alumnos.

En un primer momento se hizo un análisis de las formas de autoexpresión y de conducta asertiva en situaciones sociales que experimentan los estudiantes seleccionados como muestra de estudio, es decir que se evaluó las habilidades que cada uno de los estudiantes posee para expresarse de forma espontánea y libre sin la presencia de ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales tales como: entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc. Para llevar a cabo dicha evaluación se tuvo en cuenta lo planteado por Llacuna (2004), quien define la conducta asertiva como aquella que:

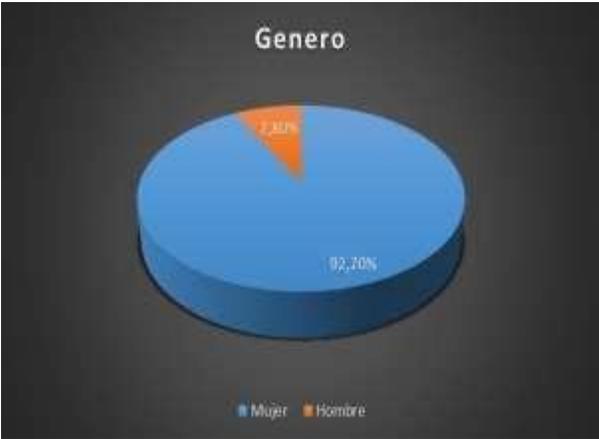
Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables. (p 3)

Por consiguiente, en este análisis se buscó determinar si estas personas poseen la habilidad para expresar sus ideas de una manera clara y precisa, pero sobre todo si son capaces de escuchar con respeto lo expuesto por los demás individuos con los que interactúa, ya que esto es un actuar de relevante importancia cuando se busca consolidar una formación integral que permita adentrarse de una manera más idónea en el proceso de socialización, que es donde se

extraen normas, principios y valores que contribuyen a ser mejores seres individuales y sociales.

Adentrándose en dicho análisis es pertinente tener en cuenta las siguientes variables sociodemográficas:

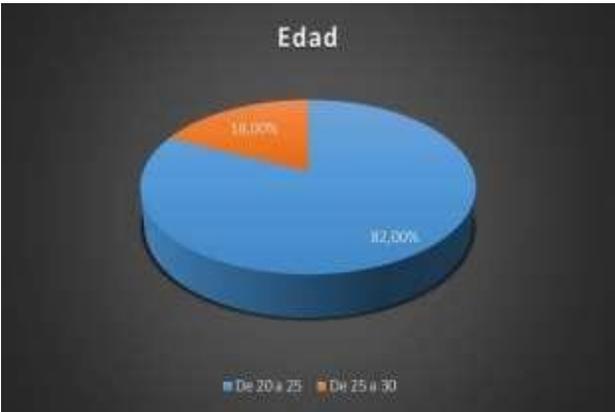
Gráfico 1. Genero



Fuente. Elaboración propia 2020

En el gráfico se muestra que de la muestra analizada la mayoría de los encuestados son mujeres y tan solo un 8% son hombres.

Gráfico 2. Edad



Fuente: Elaboración propia 2020

De la muestra que se ha seleccionado para el desarrollo de estudio un 82% de los estudiantes se encuentra en un rango de edad entre (20 a 25 años). Mientras que un 18% se encuentra en un rango de edad entre (25 a 30 años). Retomando el tema de la primera dimensión que se evaluó, la cual corresponde a la habilidad para auto expresarse y tener una conducta expresiva es fundamental mostrar la siguiente información obtenida por medio de la aplicabilidad de la encuesta:

En los planteamientos a veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido, me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo y sí al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo, se obtienen los siguientes resultados:

Gráfico 3. Autoexpresión en situaciones sociales



Fuente: Elaboración propia 2020

El gráfico permite reconocer que de los 52 estudiantes analizados un 45,1% (23 personas) afirman que en ciertas ocasiones les da miedo participar al estar reunidos con otras personas, ya que no tienen confianza de lo que saben o consideran que no tienen la habilidad para expresar lo que siente y por esto evitan ser criticados. Por su parte, un 23,5% (12 estudiantes) afirman no tener este tipo de falencias, ya que se involucran con facilidad en diferentes temas y son arriesgados, pues se sienten seguros de sus conocimientos y habilidades. Seguido a esto, un 19,6% (10 estudiantes) afirman que no tiene que ver con ellas y, por último, un 11,8% están de acuerdo con este pensamiento, es decir, que siempre se muestran temerosos para formular interrogantes y expresar sus ideas.

De igual manera, se puede observar, que un 54,9% (28 estudiantes) no tienen problema para llevar a cabo este tipo de actividad, es decir, que poseen la habilidad para buscar información por medio del teléfono. Seguido a esto un 21,6% (11 estudiantes) afirman que los describe en ciertas ocasiones, pero en la mayoría de los casos realizan este proceso sin ningún tipo de temor. Es decir que respecto a este no se presentan falencias, ya que como no hay un contacto personal las personas se expresan con mayor facilidad.

También se muestra que un 43,1% (22 estudiantes) están de acuerdo con este comportamiento, ya que consideran que se debe reclamar al encontrar un defecto. Seguido a esto un 19,6% (10 estudiantes) se sienten descritos de manera aproximada y este mismo porcentaje afirma que no tiene nada que ver con ellos, es decir, que ante este suceso se muestran indiferentes. Por último, un 17,6% no se identifica con esto.

Sumado a esto, se avaluó los siguientes planteamientos cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado, tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo y si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.

Respecto a estos se muestra que un 36% (18 estudiantes) se siente descritos aproximadamente. Seguido de un 26% (10 estudiantes) que argumentan que esto no tiene que ver con ellos, es decir que no se identifican. De igual manera, se muestra que un 36% (18 estudiantes) se sienten descritos aproximadamente. Seguido a un 16% (8 estudiantes) que afirman estar de acuerdo y otros 8 que no tiene que ver con ellos. Por último, un 31% establece que no se identifica con esto.

Así mismo, se muestra que un 58,8% (30 estudiantes) no se identifican con esta manera de actuar, es decir, que prefieren involucrarse en entrevistas personales. Seguido de un 17,6% (9 estudiantes) que afirman no tener que ver con ellos. Por su parte, un 15,7% afirma que en algunos casos actúan de esta manera y un 7,8% (4 estudiantes) están de acuerdo. Por lo tanto, respecto a la dimensión de auto expresarse y la comunicación asertiva, se puede establecer que los estudiantes en su gran mayoría presentan falencias con respecto a esta, ya que en muchos casos se muestran más participativos de manera telefónica o por medios escritos, es decir, que no tienen facilidad para expresar emociones, sentimientos, ideas u otros elementos que intervienen en el proceso de socialización.

Dicha afirmación, se puede hacer teniendo en cuenta lo mencionado en párrafos anteriores por Llacuna quien de manera clara enfatiza que la conducta asertiva le permite a la persona no solo tener seguridad de sus ideas, sino respetar las de las demás, buscando siempre que haya un entendimiento que permita consolidar relaciones sociales constructivas. Respecto a esta primera dimensión que es el eje planteado en el primer objetivo de la investigación, es fundamental mencionar, que existen vacíos en un alto porcentaje de los estudiantes; es decir que hace falta como lo plantea Jiménez (2016):

Que se refuerce la inteligencia emocional en cada uno de estos, ya que solo así se logra que su emocionalidad predominantemente positiva y la expresión eficaz de sus emociones negativas les facilita dar una respuesta efectiva ante la realidad que viven. Recordemos que las personas no reaccionamos a la realidad sino a las inferencias e interpretaciones que hacemos de lo que percibimos de ella. (p 4).

Entonces, es fundamental que se fomente más la autoexpresión y conducta asertiva en los estudiantes que se han tomado como muestra de estudio, pues esto les permitirá integrarse con mayor facilidad en relaciones sociales, consiguiendo así, ir dejando el temor de hablar, aprendiendo a respetar las ideas de las demás y defender sus ideas, pero sin irrespetar las de los demás, que en muchos casos se consolide en el punto de partida de conflictos interpersonales.

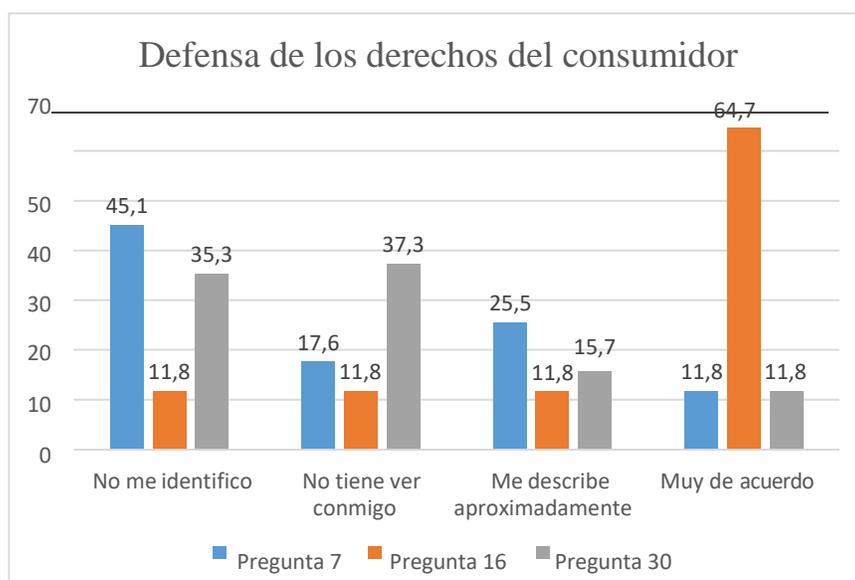
Continuado con el análisis se hace referencia a la dimensión defensa de los derechos como consumidor, esta dimensión indica la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los derechos, es decir, que en esta se evalúa si los estudiantes

seleccionados como muestra tienen un idóneo conocimiento y dan aplicabilidad acertada a los derechos asertivos, que como los menciona Smith (1975) son:

El derecho a tener éxito. - El derecho a obtener aquello por lo que pagué. - El derecho a decidir a no ser asertivo. - A no justificarse ante los demás. - A no responsabilizarse de los problemas de otros. - A decidir qué hacer con nuestro propio cuerpo, tiempo y propiedad. - A tener nuestras propias necesidades, y que sean tan importantes como las de los demás. - No es necesario que seas perfecto, y no tienes porqué sentirte mal cuando eres simplemente tú. - Si las cosas van mal, no es necesariamente por culpa tuya. - No tienes porqué demostrar a nadie que tienes razón. (p 68)

Para determinar el manejo de estos derechos, se muestra el análisis de la información recolectada sobre esta variable en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Defensa de los derechos del consumidor



Fuente: Elaboración propia 2020

Respecto al primer planteamiento se puede observar, que el 45,1% de los estudiantes no se identifican con esto, es decir, que esperan sin volver a llamar al mesero. Por su parte, en el planteamiento siguiente el 64,7% de la muestra está de acuerdo que al reconocer que la personas que los atendió dio mal una devuelta se le debe informar, ya que se debe ser ético. Por último, respecto a si alguien se cuele en la fila el mayor porcentaje lo obtuvo el ítem no tiene que ver conmigo que obtuvo un 37,3%, es decir, que se le hace indiferente, aunque en ocasiones si expresa inconformidad por este hecho.

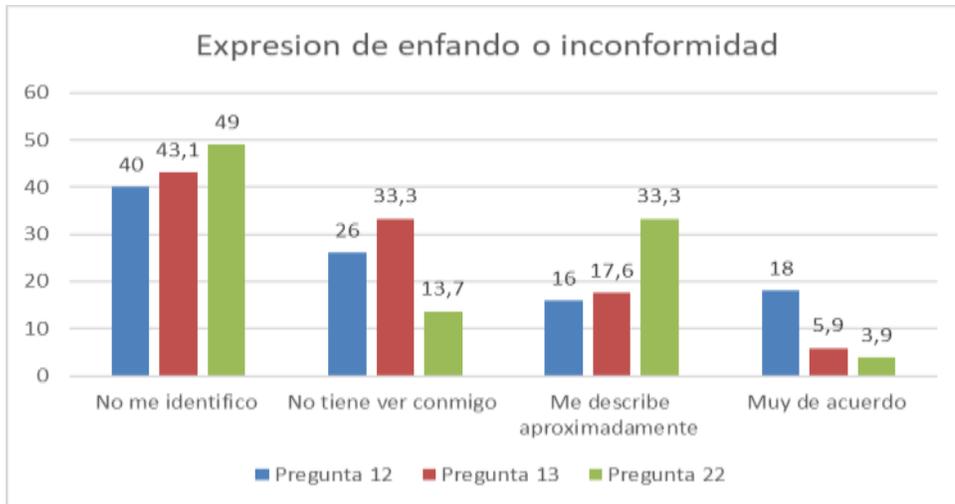
Los resultados obtenidos permiten reconocer que en torno a esta variable se debe hacer un refuerzo, ya que no se trata de hacer caso omiso a la vulneración de los derechos asertivos, sino de tal manera al hacer un llamado de atención este no genere conflicto sino que por el contrario construya relaciones sociales que aporte al bienestar mental y social de las personas involucradas.

Continuando con el abordaje de las dimensiones que se propusieron para el desarrollo de la investigación se plantea que la dimensión de expresión de enfado o disconformidad refleja como la persona evita conflictos o confrontaciones con otras personas. Es decir, que se evalúa si los estudiantes que han sido seleccionados como muestra de investigación, poseen la habilidad de hacer un llamado de atención a otras personas de manera moderada, evitando que haya reflejo de ira o maltratado en sus palabras o gestos, pues como es sabido esto es importante para evitar que los individuos se vean involucrados en conflictos que terminan por desencadenar angustia, estrés, ansiedad u otra alteración de conducta que deterioran el bienestar social y emocional.

Para esto se analizó los siguientes planteamientos: Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle, cuando algún amigo expresa una

opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso y Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.

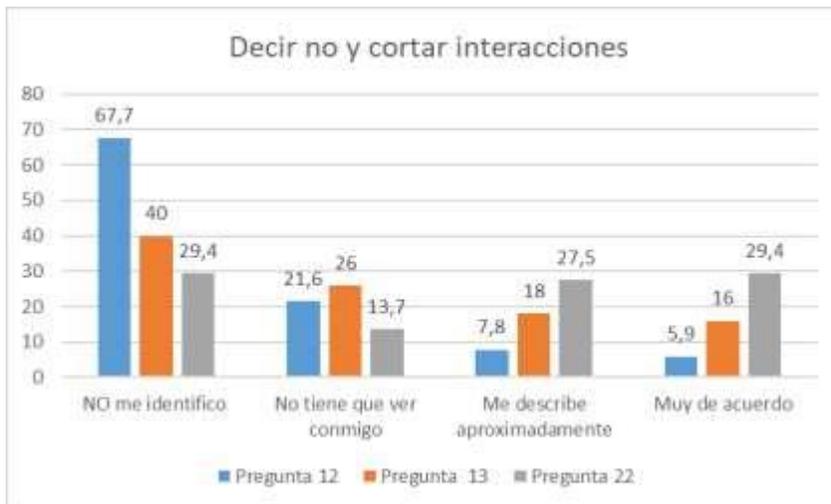
Gráfico 5. Expresión de enfado o disconformidad



Fuente: Elaboración propia 2020

Respecto a si se molesta cuando alguien está hablando en un lugar como el cine y le llama la atención el 49% de los estudiantes establece que no se identifica con esto; por su parte en el segundo planteamiento coinciden con esto en un 43,1% e igual sucede con el tercero en donde se establece un 49%. En cuanto a la dimensión decir no y cortar interacciones, como lo indica la dimensión esta se enfoca en la habilidad para cortar interacciones o conversaciones con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo algún tipo de relación, se plantearon los siguientes planteamientos: A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería, si estoy en el cine y alguien me molesta me da apuro decirle que se calle, soy incapaz de regatear o pedir descuento a comprar algo.

Gráfico 6. Decir no y cortar interacciones



Fuente. Elaboración propia 2020

En el gráfico se muestra que de las personas encuestadas un 67,7% afirman que no se identifican con tener miedo al momento de expresarle en una reunión social, ya que se sienten seguros. En cuanto, si le molesta la conversación del alguien en el cine los estudiantes no tienen problema para hacer un llamado de atención de manera respetuosa. De igual manera, las personas muestran que poseen capacidad para regatear precios y descuentos.

En cuanto a la dimensión de hacer peticiones, se evalúan los siguientes planteamientos a veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado, soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo y me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.

Gráfico 7. Hacer peticiones



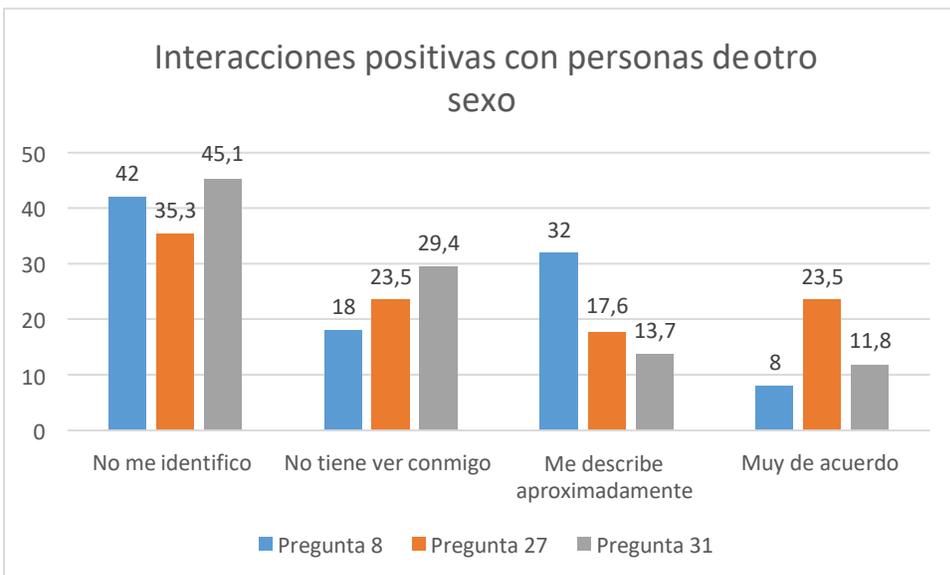
Fuente: (Elaboración propia)

Respecto al planteamiento de pedir algo que se ha prestado con dificultad, se puede determinar que un 35,3% de los estudiantes se sienten descritos aproximadamente, es decir, que en algunas ocasiones se ve inmersos en estas situaciones que le suscitan zozobra y preocupación, ya que no encuentra la manera de expresar esta necesidad de recuperar sus cosas. Por su parte en un 27,5 de los estudiantes se referencia que están de acuerdo que no agiles para pedir favores a amigos.

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, esta dimensión se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo (Ruiz, 2006). A pesar de que se toman varias preguntas para esta, se analizan las siguientes: A veces no sé qué decir a personas

atractivas al sexo opuesto, soy incapaz de pedir a alguien una cita y me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo, aunque tenga motivos justificados.

Gráfico 8. Interacciones positivas con personas de otro sexo



Fuente Elaboración propia 2020

En el gráfico se observa que respecto a las interacciones con el sexo opuesto se observa que no muestran una mayor dificultad, pues en cada uno de los planteamientos evaluados se observa que un porcentaje alto de los estudiantes no se identifican con esto, es decir, que con facilidad emprender conversaciones y llegan a concretar citas que les permite conocerse más con estos.

Entonces, los estudiantes evaluados han venido fortaleciendo las habilidades sociales, aunque aún deben mejorar en algunas, ya que en ocasiones muestran temor, ansiedad o desconfianza para expresarse y comunicarse asertivamente; por esta razón es que

se debe plantear acciones de mejoras que los lleva a superar cada uno de estos vacíos; es importante profundizar que los practicantes de psicología que participaron en la Escala de Habilidades Sociales necesitan reforzamientos en las habilidades mencionadas anteriormente, ya que son fundamentales para el desarrollo profesional y personal al momento de realizar su práctica, teniendo en cuenta que estas son esenciales para su bienestar y deben de ser un punto de partida al momento de atender un paciente, el control emocional en una institución, clínica o empresa, en la que se esté desempeñando.

### **Discusión de construcción y crítica**

En el desarrollo del trabajo se ha hecho mención a la importancia de las habilidades sociales, ya que estas contribuyen a potenciar un desarrollo integral, puesto que hacen posible que en todo momento se expresen las emociones, sentimientos e ideas de tal manera que permitan hacer mejoras en la forma de pensar y actuar propia e igualmente que influyan en los demás para que se formulen interrogantes y emprendan procesos de mejoras. Es decir, que estas contribuyen a que cada vez se fortalezca la habilidad de escucha, de comunicarse y de tener un autocontrol emocional, entendiéndose por esto a la capacidad de no reaccionar frente a las situaciones externas de maneja impulsiva, sino deteniendo a pensar y así poder con clama hacer un llamado de atención que sea constructivo.

Conviene señalar, que en el caso de los estudiantes de practica psicológica de la Uniminuto Sede Buga en un amplio porcentaje de estos experimenta falencias respecto a expresarse en público, es decir que a pesar de que laboran y que han estado sujeto al desarrollo de exposiciones en el campo educativo, se siente temerosos cuando se van a expresan ante otras

personas, pues temen equivocarse y ser objetos de burlas. Es decir que para ellos es más fácil comunicarse por otros medios como lo tecnológico. A pesar de esto, se pudo rescatar que tienen conciencia que deben ser asertivos, es decir, que están dispuestos no solo a ser escuchados, sin a escuchar al igual que al defender los derechos, pero sin agredir.

Debido a que en torno al manejo de las habilidades sociales en los estudiantes objeto de estudio se presenta algunos vacíos es fundamental que se promuevan espacios en el ente universitario en donde se dé lugar a entrenamientos, pues no se puede obviar que esta no innatas, sino que se van fortaleciendo con la interrelación social. Según Curran (1985) define el entrenamiento en habilidades (EHS) como:

Un intento directo y sistemático de enseñar estrategias y habilidades interpersonales a los individuos, con la intención de mejorar su competencia interpersonal individual en clases específicas de situaciones sociales”. El Entrenamiento en Habilidades Sociales se resume como un modelo de intervención a través del trabajo sobre la conducta con el objetivo de generar competencias interpersonales de mayor gratificación para los sujetos. (p.9)

El hecho de que se lugar al entrenamiento no solo en el ente universitario sino a nivel global conlleva a que cada día las personas reflejen un nivel de autoestima acertado, buena autoimagen capacidad de expresión, capacidad de controlar el stress, capacidad de pensar antes de emitir juicios y otras ventajas más que son indispensable para poder adentrarse a diferentes grupos sociales y tener un participar que permita crecer integralmente.

Fundamentado en esto, es relevante mencionar que en la población objeto de

estudio respecto a la capacidad de auto expresarse y comunicarse asertivamente, presenta en ciertas situaciones falencias, tal como es el caso de evitar hacer preguntas en público, ya que consideran que pueden cometer errores que los llevará a estar sujetos a llamados de atención o burlas. Es decir, que un 45,1% (23 personas) afirman que se siente temor al expresarse en público, ya que no se siente totalmente seguros de que lo expuesto va tener sentido, sino que por el contrario se les puede tildar de falta de conocimiento sobre un tema en especial. Igualmente, se pudo observar, que las personas tienen una mayor facilidad de expresarse cuando lo hacen por medio del teléfono carta, es decir, que el estar frente a otras personas que les formula pregunta les suscita temor y pueden perder el control cometiendo errores.

Por otra parte, se pudo reconocer que un 54,9% de las personas analizadas se sienten más cómodos y seguros comunicándose por medio del teléfono u otros medios tecnológicos, que no es para nada extraño pues como lo planteó Caballo (2012): “El creciente uso de las redes sociales virtuales, se ha producido un cambio vertiginoso en el sistema de relaciones sociales, es decir que las personas han venido perdiendo la capacidad de comunicarse de forma directa”.

De ahí, que se puede mencionar que frente a esta dimensión se debe fomentar actividades que los lleven a mejorar, pues comunicarse personalmente les da la posibilidad de potenciar unas “habilidades sociales que les permita una construcción de la identidad de las personas a través del compartir con pares, y reflejan distintas formas de comunicarse mediante gestos, tono de voz, atuendos, postura, etc.”. (Shaffer y Kipp, 2007).

Sumado a esto, se puede observar que un (35,7%) de los estudiantes analizados tienden a guardarse sus pensamientos, que es un actuar equivoco, pues no expresar lo que se

siente o piensa conlleva a que se detonen alteraciones como el stress, la angustia y otras más que deteriora la salud mental y emocional. Además, no se da lugar a cambios que contribuyan a que se mejore, puesto que no se escuchan opiniones que lleven a reflexionar y efectuar cambios que hagan que se consolide un nivel óptimo de bienestar.

De igual manera, se debe referenciar que las habilidades sociales permiten que las personas en los diferentes contextos en donde participan contribuya a que haya una convivencia social, es decir a fomentar el respeto por los derechos. Por ejemplo, en el caso de tener que decirle a un vendedor que en el momento no está interesado, no lo sumergen en momento de tensión, sino que lo expresa con facilidad, pero teniendo en cuenta que no sea de manera ofensiva, sino amablemente, ya que es consciente que este anda trabajando. También frente a esta dimensión se puede observar, que muchas personas no encuentran la manera de expresarse bien para mostrar su infirmitad, es decir, que en ocasiones callan porque consideran que la pueden hacer sentir mal.

En cuanto a reclamar sus derechos, se puede observar que un 64% de la población analizada está de acuerdo que se debe reclamar de manera respetuosa cuando se está siendo sujeto de un abuso, es decir, que se debe buscar que las personas vean sus equivocaciones, pero de tal manera que sean punto de referencia para mejorar. Es decir, que los estudiantes tienen un manejo adecuado de la asertividad, que como es sabido permite: “decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que se considera más apropiado para uno mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen ansiedad”. (Lozano, 2012).

De nuevo queda claro lo que se ha venido mencionando en el desarrollo del trabajo

acerca de que las personas deben buscar ser asertivos, tener una autoestima y consolidar una idónea capacidad de comunicar pues este le permite defender sus derechos y los de los demás sin deteriorar las relaciones sociales.

Continuando con el análisis de las habilidades sociales, es clave mencionar que respecto al manejo de enfado o disconformidad se puede ver una actitud positiva, ya que en el “caso del cine” buscan la manera de hacer un llamado de atención a la persona que interrumpe, es decir, que expresan su inconformidad con respeto. Por su parte, en el caso de la inconformidad con los familiares por su punto de vista, si es mejor callar, ya que a veces opinar genera conflictos que terminan por dilatar a relaciones sociales.

Sumado a lo anterior se puede decir que en cuanto a la habilidad de cortar interacciones con personas que no se desea interactuar, los estudiantes en los diferentes planteamientos expresan un idóneo manejo, ya que encuentran las expresiones correctas para dar a conocer lo que piensa y siente. Es decir, que estos dan aplicabilidad a una buena comunicación y escucha que como lo menciona Alvarado & Narváz (2010) permite: “dar a conocer a otros sus sentimientos de forma clara, sin prejuicios o predisposiciones y comprender el sentir de otras personas con una actitud hacia el otro que se caracterice por una aceptación libre de prejuicios personales”.

También se puede detectar que las personas analizadas en la mayoría de los casos tienen la habilidad para emprender conversaciones con individuo del sexo opuesto e interactuar positivamente. Es decir, que al estar en frente de estos no les sumerge en stress o ansiedad, sino que por el contrario son fluidos para expresar sus emociones y sentimiento.

## Conclusiones

La realización del trabajo de investigación tuvo como objetivo general identificar las habilidades sociales en estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto Sede Buga, el cual se logró pues como se muestra en el desarrollo del mismo, la aplicación de la encuesta a una muestra de 52 estudiantes permitió reconocer información acerca de su habilidad de expresarse en público, fomentar el respeto por sus derechos y de los demás, su capacidad de relacionarse e interactuar con personas de diferente sexo y otras más.

Así pues, la aplicabilidad y análisis de cada una de las encuestas permitió dar cumplimiento a los objetivos propuestos: en el caso del primero que se fundamentó en Evaluar por medio la Escala de Habilidades Sociales de Gismero las formas de autoexpresión y conducta asertiva en situaciones sociales que experimentan los estudiantes de Práctica Profesional en Psicología de la Uniminuto sede Buga, se reconoció que un porcentaje moderado referencia que siente temor o miedo al expresarse en un determinado momento, es decir, que en ciertas situaciones de su vida personal, laboral y familiar en ocasiones se cohibe de expresarse, ya que tiene un fuerte grado de confianza de seguridad en sí mismo. Es decir, que casi la mitad de la muestra coincide en afirmar que en eventos como clases u otros tipos de reuniones prefieren permanecer callados antes que ser criticados al exponer un comentario sobre una temática en particular.

Así pues, al aplicar el test se pudo determinar que un amplio porcentaje de las personas analizadas tiene falencias respecto a las conductas asertivas, ya que expresan con mayor facilidad sus pensamientos y sentimientos si lo hacen por teléfono o redes sociales, pues estar frente a

otras personas les suscita temor y nerviosísimos que los puede llevar a expresar equivocadamente.

En cuanto al segundo objetivo que se fundamentó en Determinar desde la aplicación de la Escala en Habilidades Sociales de Gismo la habilidad para interactuar positivamente en su entorno en los estudiantes de práctica psicológica de 10 semestre de la Uniminuto sede Buga, se pudo establecer que esta habilidad es buena, ya que cada uno de los encuestados afirma que con facilidad entablan conversaciones con estas personas en diferentes grupos sociales. Dichas conversaciones las entabla en su gran mayoría por medio de redes sociales, aunque en muchos casos lo hacen de manera personal en sus grupos de estudios, de trabajo o del círculo social en donde interactúan de manera permanente.

Por su parte, en el objetivo tres acerca de reconocer cuales son las habilidades sociales que se deben reforzar en los estudiantes de practica psicológica de la Uniminuto Sede Buga, se pudo evidenciar que en ocasiones los estudiantes muestran temor, ansiedad o desconfianza para expresarse asertivamente, por consiguiente en la búsqueda de reconocer las falencias existentes, se plantearon una serie de recomendaciones en donde se busque potenciar la seguridad en sí mismo, la autoestima y una autoimagen, que lleve a que las personas se sientan seguras al momento de expresarse e interactuar con las demás, pues esto les permita irse integrando en grupos que contribuya a que se consolide una formación integral.

Entonces, en el desarrollo del trabajo se da cumplimiento a los objetivos propuestos, consiguiendo que este se convierta en un guía ara que en la universidad se fomenten actividades que contribuyan a que los estudiantes no solo en este semestre sino en todo potencien habilidades

sociales, consolidando una formación integral que es clave en una sociedad que es cada vez más cambiante y exigente.

**Recomendaciones para el fortalecimiento de las habilidades sociales en los estudiantes de práctica psicológica con el fin de que adquieran herramientas y les permitan un desarrollo adecuado de la práctica profesional.**

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas y capacidades sociales aprendidas, que se manifiestan en situaciones interpersonales, es decir, son estrategias o nociones sociales adquiridas, que nos ayudan a resolver situaciones de manera efectiva y estructurada con las demás personas. Estas conductas, correctamente desarrolladas, implican tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales. (Centro Manuel Escudero; 2018; p 2)

Debido a la importancia de estas es que en muchas instituciones de formación superior se ha venido implementando como cátedra obligatoria la de habilidades sociales, pues directivos y docentes han tomado conciencia que no solo se debe impartir conceptos teóricos, sino que se debe potenciar en cada uno de los estudiantes la habilidad de auto expresarse, ser asertivo, ser capaz de defender sus derechos y los de otros, entre otras más que lo llevaran a que se integren socialmente de manera idónea.

Dicho abordaje que se ha hecho de las habilidades sociales en estos entes educativo se han fundamentado en tres ejes claves, como son: “preparación (introducción, presentación de objetivos e indicaciones para la práctica), adquisición (modelado, ensayo, retroalimentación y refuerzo) y generalización (básicamente mediante la aplicación de lo aprendido a diferentes

ámbitos). (Fernández y Moreno, 2001).

Así pues, como lo plantea (Bisquerra, 2007) las habilidades sociales en la formación profesional deben estar delimitadas en los siguientes lineamientos:

Reconocer los elementos que configuran los procesos comunicativos en las situaciones interpersonales más comunes de la práctica profesional. Diseña estrategias útiles para gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos, y reflexiona sobre sus posibles consecuencias. Valora los riesgos de los propios comportamientos a la hora de tomar decisiones sobre su actuación en contextos profesionales. Identifica y aplica recursos asertivos útiles para la comunicación interpersonal. E. Favorece la consecución de objetivos compartidos y un clima positivo de trabajo en equipo, con responsabilidad y haciendo frente a las tensiones que supone la relación interpersonal y grupal. Muestra destreza para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con las personas y, especialmente, con aquellas que presentan determinadas dificultades para la comunicación. g. Participa activamente en las reuniones y dinámicas grupales, evaluando los puntos de vista y los elementos clave para la toma de decisiones. h. Despliega habilidades para las relaciones interpersonales en la actividad profesional en general, en especial en el terreno de la entrevista, las reuniones y sesiones en grupos de trabajo, las relaciones entre grupos y la intervención en gran grupo. i. Sabe presentar informaciones de manera estructurada y adecuada a su finalidad, tanto oralmente como por escrito.

Se debe tener en cuenta que las siguientes habilidades sociales son el resultado de la escala, la cual arrojó un puntaje bajo. Por ende, es necesario estimularlas y reforzarlas desde distintas actividades sociales para mejorar su práctica profesional:

- Trabajar para adquirir confianza

- Desarrollar la asertividad
- Manejar técnica de autocontrol
- Aprender a relajarse al dialogar
- Pesar siempre antes de actuar
- Expresarse, pero respetando a los demás
- Trabajar la inteligencia emocional
- Fomentar la buena capacidad de comunicar
- Tener buena escucha

Para el logro de estos propósitos se debe articular unas recomendaciones que se delimite en las siguientes etapas formuladas por Cano (2012):

Se debe contar con un diagnóstico, que resuma la situación de la problemática en todas sus dimensiones; una planificación que establezca las acciones de la parte operativa de los objetivos con los recursos a utilizar; una evaluación que verifique el desempeño de los logros establecidos; una sistematización que refleje la estructura planteada en base a objetivos y siguiendo un proceso; un monitoreo que visualice el constante desarrollo durante el proceso y sepa tomar decisiones eficaces en el transcurso del mismo; y una formación que plantee ciertos objetivos particulares que busquen favorecer a los participantes a partir de contenidos eficaces, tomando en cuenta los saberes anteriores de los integrantes. Para realizar las recomendaciones es necesario conocer los parámetros establecidos en la elaboración de talleres para lograr los objetivos esperados en la atención de las necesidades. (p 188)

Tomando como referencia lo planteado por Cano es que se plantean las siguientes actividades, con el fin de dar respuesta a las falencias que se encontraron luego de haber analizado la información recolectada por medio de la aplicabilidad del test . Se debe tener en

cuenta como lo plantea Vived (2011) “que los alumnos, fundamentalmente, requieren atención y un seguimiento apropiado, durante la ejecución de los talleres”.

**Actividad 1. Realizar charlas que conlleven a consolidar comportamientos asertivos. (Muñoz, 2017)**

**Objetivos.** Fomentar en los estudiantes la capacidad de auto expresarse y comunicarse asertivamente

**Tareas a realizar**

Proyectar: es importante que cada persona recuerde aquellas situaciones en donde ha tenido fracaso y conflictos, copiándolos en hojas

Analizar. Se crea una escena amenazas que permita formular acciones de respuesta Reflexionar. Crea la escena – problema, pues esto hace que la persona se detenga analice y luego se proponga cambios para enfrentar miedos y temores

Expresarte. Se debe crear lo espacios en donde cada quien muestre sus problemas, las soluciones que propone y la manera como cree que generara cambios

Lugar: Se puede trabajar en el aula de clase o seleccionar un lugar en donde los participantes puedan sentirse más tranquilos y así logren expresarse con mayor facilidad

**Tiempo. 1 hora y media**

**Actividad 2. Escalada (Muñoz, 2017)**

**Objetivo.** Practicar la comunicación en una situación de tensión.

**Tiempo :** 90 minutos aproximadamente.

**Tamaño del grupo:** Ilimitado.

**Lugar:** Espacio amplio en el que los participantes puedan trabajar por subgrupos.

**Materiales necesarios:** Folios y bolígrafo para cada participante.

**Pasos a seguir:** El facilitador presenta el objetivo de la dinámica y guía una tormenta de ideas sobre situaciones en las que nos sentimos en tensión.

### **Actividad 3. Crear espacios en donde se desarrollen situaciones de roles**

**Objetivo:** Fomentar en el estudiante la capacidad de escuchar y comunicar de tal manera que se respete los demás

**Tarea:**

Para mejorar la capacidad de escucha y de defender los derechos del consumidor, se pueden crear espacios en donde se desarrollen situaciones de roles, pues esto permite que se cree una situación problema y cada estudiante muestre como se comportaría. Esto ayuda a identificar falencias y a partir de esta emprender mejoras

**Tamaño del grupo:** Ilimitado.

**Lugar:** Espacio amplio en el que los participantes puedan trabajar por subgrupos.

**Materiales necesarios:** Folios y bolígrafo para cada participante.

**Pasos a seguir:**

El facilitador presenta el objetivo de la dinámica y guía una tormenta de ideas sobre situaciones en las que nos sentimos en tensión.

### **Actividad 4. Fotoproyección (Muñoz, 2017)**

**Objetivos:** Permitir que cada persona se exprese libremente.

**Tiempo:** Alrededor de 20 minutos. **Tamaño del grupo:** ilimitado. **Lugar.**

Espacio amplio en el que los participantes puedan trabajar por subgrupos.

**Materiales necesarios:** Por cada subgrupo, una fotografía de algo que dé pie a que los participantes imaginen una situación. Además, folios, bolígrafos y una pizarra con rotulador o tiza.

**Pasos a seguir:**

El dinamizador divide al grupo por subgrupos, en función del número de participantes en la actividad y le ofrece a cada subgrupo una fotografía y les pide que, de manera individual, escriban qué sucedió antes de la foto, qué ocurre en el momento de la foto y qué pasará después

#### **Actividad 5. Disco rayado (Serrano, 2014)**

**Objetivo:** Fortalecer la confianza de cada persona en sí mismo

**Tareas:**

Repetir varias veces aquello que cuesta trabajo expresar, esto permitiría que tome mayor confianza sobre sí mismo, consiguiendo vencer el miedo de participar en una chala.

**Tamaño de grupo.** 3 personas Lugar.

El aula de clase Tiempo. 1 hora

#### **Actividad 6. Realizar actividades de desarmar la ira**

**Objetivo:** Practicar la comunicación en una situación de tensión.

**Tiempo:** 90 minutos aproximadamente.

**Tamaño del grupo:** Ilimitado.

**Lugar:** Espacio amplio en el que los participantes puedan trabajar por subgrupos.

**Materiales necesarios:** Folios y bolígrafo para cada participante.

**Pasos a seguir:** El facilitador presenta el objetivo de la dinámica y guía una tormenta de ideas sobre

situaciones en las que nos sentimos en tensión.

Cada una de estas recomendaciones conllevará a que las personas que se involucren en el desarrollo de las mismas mejoren sus habilidades sociales, que como las define Gismero (2000). “son el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera asertiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autorreforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo (p. 12).

Por otro lado se recomienda que este proceso investigativo se tenga en cuenta para investigaciones futuras, ya que se considera que es muy importante el tema de habilidades sociales en los futuros profesionales del área de psicología, para desarrollar adecuadamente su profesión, por lo tanto estas se deben tener como prioridad porque es la base fundamental en la vida de cada persona.

### **Limitaciones:**

En el marco de desarrollo de este estudio, se presentaron algunas dificultades que obstaculizaron en algunos momentos el proceso investigativo, siendo la emergencia sanitaria por el virus Covid 19, por lo cual tenía que haber un distanciamiento social y por ende no se pudo hacer la investigación de manera presencial con los estudiantes; la herramienta de recolección de información se debió aplicar a través de medios virtuales limitando considerablemente una mayor participación en el instrumento psicológico a la población seleccionada. Por último en esta

investigación no solo se querían proponer unas actividades sociales que reforzaran las habilidades sociales en los estudiantes, sino que también queríamos ponerlas en práctica con los participantes para así favorecer su proceso de aprendizaje y entrenamiento en dichas habilidades.

Para optimizar el proceso buscamos herramientas como el método de virtualidad ya que debido al COVID 19 no hemos tenido acceso a la presencialidad, por ende nos comunicamos por vía WhatsApp y correo electrónico con los encuestados para que estos limitantes fueran reducidos y así mismo darle continuidad a la investigación, además se realizó la Escala de Habilidades Sociales por medio de la plataforma Google Docs., con el fin de agilizar el proceso, que a los estudiantes se les facilitara responderla y fuera más asequible al momento de calificarla.

## Bibliografía

Alberti & Emmos (2008). Asertividad: definiciones y dimensiones. Recuperado en.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65876.pdf>

Arlety García Cabezas, A; Vasquéz, A. (2019). Rendimiento académico en estudiantes de Psicología. Universidad de La Habana, Cuba. Recuperado en.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0253-92762019000200128&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000200128&lng=es&nrm=iso)

Araque Efres, W. A., Reyes Serrano, K. J., & Salcedo Roa, J. P. (2019). Habilidades sociales de los estudiantes de segundo, tercero, noveno y décimo semestre del Programa de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

[https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/398/2019\\_Tesis\\_Araque\\_Efres\\_Wendy\\_Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/398/2019_Tesis_Araque_Efres_Wendy_Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Albín, J., Zaldívar, D. (2018) Efectividad de las técnicas expresivas en la intervención grupal como ayuda psicoterapéutica a estudiantes universitarios con dificultades de comunicación interpersonal. *Revista Alternativas Cubanas en Psicología*, Vol. 6, N° 17.

Alvarado, N., Narváez, S. (2010) Efectos de la aplicación de un programa de intervención cognitivo comportamental en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, dirigido al personal que labora en la alcaldía municipal de El Tambo, Nariño. Tesis de pregrado no publicada, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia

Balestrini (1998). Marco Teórico. Obtenido de

<http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/21.pdf>

Baron. (2015). La psicología comunitaria: orígenes, principios y fundamentos teóricos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80516303.pdf>

Bernal. (1998). Aportes de la psicología social al análisis de la condición de sobriedad en la.

- Obtenido de <https://eprints.ucm.es/29470/1/T35929.pdf>
- Bentina, A., Contini, N (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, 12(23), 159-182. Recuperado de <http://www.Redalyc.org/articulo.oa?id=18424417009>
- Bernal (2006). Metodología de la Investigación. Recuperado en <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
- Betancourth, S; Zambrano, C; Ceballos, A; Benavides, V; Villota, N. (2017). *Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes*. Institución universitaria de Envigado. *Revista de Ciencias sociales y humanas*.
- Betrand (2019). ¿Qué es la Psicología Social? Obtenido de <https://psicologiymente.com/social/psicologia-social>
- Bisquerra, R., (2007). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*, *Revista de Investigación Educativa*: 21 (1), 7-43
- Bizquera. (2017). *La importancia de la autoexpresión emocional*. Bogotá. Obtenido de <https://www.fundacioncadah.org/web/articulo/la-importancia-de-la-autoexpresion-emocional-en-los-afectados-del-tdah.html>
- Caballo, V. (1997). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. (2da ed.) Siglo veintiuno. Madrid, España
- Brown, Johnson, Bender & Roberts (2008),
- Brown Kirschman, J. K., Johnson, R. J., & Roberts, M. C. (2008). Positive psychology for children and adolescent: Development, prevention, and promotion. En S. Núñez Hernández, C.; Hernández del Salto, V.; Jerez Camino, D.; Rivera Flores, D.; Núñez Espinoza, M. *Las habilidades sociales en el rendimiento académico en adolescentes*
- Caballo, V. E. (comp.) (1991). *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta*. Madrid: Siglo XXI. Recuperado en <https://institutosalamanca.com/blog/habilidades-sociales-definicion-delimitacion/>

Caballo, V. (2000). Evaluación de las habilidades sociales. En Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud. España: Siglo Veintiuno. Recuperado el 20 de junio de 2009 de <http://books.google.com.co/books?i d=DfKugbmaGDAC&pg=PA378&Ipg=PA377&ots=C ARfkr3g8-&dq=habilidades+sociales+CABALLO>

Caballo, & p3. (2005). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>

Campo y Martínez (2009). Habilidades sociales en estudiantes de la psicología de una universidad de la Costa caribe colombiana. Recuperado en. <https://reviberopsicologia.iberro.edu.co/article/view/rip.2104>

Cano, A. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. Red Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales, 2(2), 22-52. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/26946/2223-3626-1-PB.pdf?sequence=>

Castaño, E; García, V; León, B; Polo, I. (2016). *Evaluación de las habilidades sociales de estudiantes de Educación Social*. Universidad de Extremadura. Revista psicodidáctica.

Congreso de la república de Colombia. (2006). *Código Deontológico y Bioético*. Ley 1090. Obtenido de Función pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Cuero. (2015). *HABILIDADES SOCIALES QUE FORTALECE LA INSTITUCIÓN*. Buenaventura. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10653/CB-0540871.pdf;jsessionid=723E90AB954B221917A46CDCB922F94F?sequence=1>

Curran (1985). Las habilidades sociales. Un programa de intervención en Educación Secundaria Obligatoria. Recuperado en. [https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info\\_academica/trabajo\\_fin\\_de\\_master/tfmh\\_abilidades\\_sociales/!](https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_master/tfmh_abilidades_sociales/)

Delgado, C. Gutiérrez, T; Paz, C. (2017). *Habilidades sociales relevantes: percepciones de*

*múltiples actores educativos*. Revista Internacional de Investigación en Educación. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2810/281052678007.pdf>

Dongil,E. (2014). Habilidades sociales. Recuperado en.

[https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia\\_habilidades\\_sociales.pdf](https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf)

Eceiza, M; Arrieta, M; Goñi, A. (2008). *Habilidades sociales y contextos de la conducta social*. Revista de Psicodidáctica. Universidad del País Vasco España. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17513102.pdf>

Escudero, M (2018). ¿Que son habilidades sociales y cómo mejorarlas? Recuperado en.  
<https://www.manuelescudero.com/que-son-las-habilidades-sociales/>

Eceiza, Arrieta y Goñi (2008). Habilidades sociales en estudiantes de la psicología de una universidad de la Costa caribe colombiana. Recuperado en.  
<https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.2104>

Edel, R. (2003). El desarrollo de habilidades sociales ¿determinan el éxito académico? Revista electrónica: Red Científica: Ciencia, Tecnología y Pensamiento. En red. Recuperado en:  
<http://www.redcientifica.com/doc/doc200306230601.html>

Estrada, C; Iturra, G; Pino, E; Jara, M. ( 2012). Habilidades sociales y rendimiento académico: una mirada desde el género. Universidad de Magallanes, punta arenas – Chile, escuela de psicología. Obtenido de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v15n2/v15n2a03.pdf>

Fernández, A. y Moreno, M., (2001). *Entrenamiento de habilidades sociales en el ámbito escolar: inclusión de un procedimiento de autorregulación verbal*, Revista de Psicología General y Aplicada, 54(4), 681 -690

Flores, E; Garcia, M; Ponce, W; Sayco,A. (2016). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Perú*. Revista científica Scielo.

Gil. (2002). Las intervenciones en habilidades sociales. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5645288.pdf>

Gismero, E. (2000). Manual de la Escala de Habilidades Sociales, EHS. Madrid: TEA Ediciones.

Goleman. (1995). La importancia de autoexpresión emocional. Recuperado en.

<http://www.fundacioncadah.org/web/printPDF.php?idweb=1&account=j289eghfd7511986&contenido=la-importancia-de-la-autoexpresion-emocional-en-los-afectados-del-tdah>

Gorokieta. (2012). Habilidades sociales. Obtenido de

[https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info\\_academica/trabajo\\_fin\\_de\\_master/tfm\\_habilidadessociales/!](https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_master/tfm_habilidadessociales/)

Granada. (2016). **BAJA AUTOESTIMA, DÉFICIT DE ASERTIVIDAD Y HABILIDADES SOCIALES.**

Recuperado en. <https://www.cpaaronbeck.com/psicologos-granada/habilidades-sociales-asertividad.html>

Goldstein, A; Sprafkin, R; Gershaw, J & Klein, p. (1989) Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza. España: Editorial Martínez Roca. Barcelona.

Guzman, & 2, p. (2016). Psicología Comunitaria: qué es y cómo transforma sociedades.

Obtenido de <https://psicologiamente.com/social/psicologia-comunitaria#:~:text=La%20psicolog%C3%ADa%20comunitaria%2C%20o%20psicolog%C3%ADa,de%20los%20actores%20sociales%20en>

Hernández, C; Salto, V; Jerez, D; Rivera, D; Nuñez, M. (2018). Habilidades sociales en el rendimiento académico en adolescentes. Revista de comunicación de la SEECI. Obtenido de: [http://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/518/pdf\\_282](http://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/518/pdf_282)

Hersen & Bellack (2007). Las habilidades sociales. Un programa de intervención en Educación Secundaria Obligatoria. ;Recuperado en.

[https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info\\_academica/trabajo\\_fin\\_de\\_master/tfm\\_habilidadessociales/!](https://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_master/tfm_habilidadessociales/)

- Higa, J. uso de las redes sociales virtuales y habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de lima metropolitana. Recuperado en.  
[http://200.37.102.150/bitstream/USIL/2766/1/2017\\_Ikemiyaashiro\\_Uso-de-las-redes-sociales-virtuales.pdf](http://200.37.102.150/bitstream/USIL/2766/1/2017_Ikemiyaashiro_Uso-de-las-redes-sociales-virtuales.pdf)
- Jaimés, C. B., Cruz, L., Vega, E., Balladares, P., & Matta, H. (2019). Habilidades sociales en estudiantes adolescentes de un centro preuniversitario de Lima Norte. *Peruvian Journal of Health Care and Global Health*, 3(1), 39-43.
- Jiménez. A. (2016) *Inteligencia Emocional.*, Recuperado en.  
[http://cursosaeap.exlibrisediciones.com/files/49-196-fichero/10\\_curso\\_Inteligencia%20emocional\\_jimenez\\_jimenez.pdf](http://cursosaeap.exlibrisediciones.com/files/49-196-fichero/10_curso_Inteligencia%20emocional_jimenez_jimenez.pdf)
- Kayal. (2018). *Intervencion psicosocial en entrenamiento de habilidades sociales en estudiantes universitarios, bajo la perspectiva de genero.* Madrid. Obtenido de  
<https://www.ucm.es/data/cont/docs/506-2020-01-31-TFM%20Nura%20Kayal.pdf>
- Kelly, J. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales.* Bilbao: D.D.B. Recuperado en.  
<https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Lacunza. (1998). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Llacuna, J. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social.* Recuperado en.  
[https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41)
- Lozano; J. (2012). *Habilidades Sociales como herramienta para una Inclusión Educativa: Una reflexión crítica.* Recuperado en. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarialEnAmericaLatina-3111256.pdf>
- Martínez, Y. Ternera, L. (2009). *Habilidades sociales en estudiantes de psicología de una universidad privada de la Costa Caribe Colombiana.* Universidad Simón Bolívar – Colombia
- Mendo, L; León, B; Castaño, E; Polo, I; Palacios, V. ( 2016). *Evaluación de las habilidades*

- sociales de estudiantes de Educación Social Santiago. Universidad de Extremadura. Obtenido de: <https://ojs.ehu.eus/index.php/psicodidactica/article/view/14031/13525>
- Mendo. (2019). *Desarrollo de Habilidades Sociales y de Trabajo en Equipo en el contexto universitario: Aprendizaje Cooperativo y Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Obtenido de <http://dehesa.unex.es/handle/10662/9276>
- Monjas. (1999). *Habilidades sociales*. Obtenido de <https://quierocambiar.monicanamrique.com/2014/11/03/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Morales, I; Barrera, Y; Gómez, G; González, A. (2017). *Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. Obtenido de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2017/vre172c.pdf>
- Moya, M; Willis, G. (2020). *La Psicología Social ante el COVID-19: Monográfico del International Journal of Social Psychology (Revista de Psicología Social)*.
- Motta. (2017). *La actitud de escucha, fundamento de la comunicación y la democracia en el aula*. Madrid. Obtenido de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/linguistica\\_hispanica/article/view/6192/6309](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/linguistica_hispanica/article/view/6192/6309)
- Muñoz. (2017). *Dinámicas de comunicación asertiva*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/dinamicas-comunicacion-asertiva/>
- Naranjo. (2008). *EXPRESARTE “LA PEDAGOGÍA TEATRAL PARA LA*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/13687/1/AreizaManuela\\_2019\\_ExprartePedagogiaTeatral.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/13687/1/AreizaManuela_2019_ExprartePedagogiaTeatral.pdf)
- Naranjo. (2008). *Relaciones interpersonales adecuadas*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/9315/17783/>
- Ortega. (2018). *Habilidades sociales de los profesionales de la institución unión de obras de asistencia social – colonias de niños y niñas, Ancón, Lima, Perú*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3299>

Ortego, M. Las habilidades sociales. Recuperado en.

[https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema\\_07.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf)

Prette. (2008). Las intervenciones en habilidades sociales. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5645288.pdf>

Pura. (2010). La Psicología Educativa de hoy. Obtenido de

[https://fci.uib.es/Servicios/libros/papel\\_digital/La-Psicologia-Educativa-de-Hoy.cid220007](https://fci.uib.es/Servicios/libros/papel_digital/La-Psicologia-Educativa-de-Hoy.cid220007)

Regader. (2017). Estudiar las formas en que se lleva a cabo el aprendizaje humano, especialmente en el contexto de los centros educativos. La psicología educativa analiza los modos en que aprendemos y enseñamos y trata de aumentar la efectividad de las distintas intervenciones. Obtenido de

[https://www.google.com/search?q=Psicolog%C3%ADa+educativa%3A+definici%C3%B3n%2C+conceptos+y+teor%C3%ADas&rlz=1C1GIGM\\_enCO743CO743&oq=Psicolog%C3%ADa+educativa%3A+definici%C3%B3n%2C+conceptos+y+teor%C3%ADas&aq=s=chrome..69i57j69i60&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Psicolog%C3%ADa+educativa%3A+definici%C3%B3n%2C+conceptos+y+teor%C3%ADas&rlz=1C1GIGM_enCO743CO743&oq=Psicolog%C3%ADa+educativa%3A+definici%C3%B3n%2C+conceptos+y+teor%C3%ADas&aq=s=chrome..69i57j69i60&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Rivera, J., Moreno, M. E., Perez, A., Lay, N., Rocha, G., Parra, M., ... & Torres Rivas, E. (2019). Programa de entrenamiento para desarrollar habilidades sociales en estudiantes universitarios.

<https://www.revistaespacios.com/a19v40n31/a19v40n31p10.pdf>

Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional (4ta. ed.) Valencia: ACDE.

Saenz. (2012). Intervenciones en habilidades sociales. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5645288.pdf>

Sampieri. (2014). Metodología de la Investigación. Obtenido de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Serrano. (2014). *tecnicas asertivas en Psicología*. Obtenido de <https://www.webpsicologos.com/blog/tecnicas-asertivas-disco-rayado/>
- Shaffer, D., y Kipp, K. (2007). *Psicología del desarrollo: infancia y adolescencia*. México: Thompson.
- Shirilla, P. (2009). Adventure-Based Programming and Social Skill Development in the Lives of Diverse Youth: Perspectives From Two Research Projects. *The Journal of Experiential Education*. Boulder: 2009. Vol. Recuperado en. <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/download/176/144/>
- Smith (1975). *Habilidades Sociales como herramienta para una Inclusión Educativa: Una reflexión crítica*. Recuperado en. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarialEnAmericaLatina-3111256%20(4).pdf
- Tamayo. (2007). *Metodología de la Investigación*. Recuperado en. [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Tapia. (2017). <https://www.oei.es/historico/valores2/monografias/monografia02/reflexion02.htm>. Mexico. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/valores2/monografias/monografia02/reflexion02.htm>
- Tenera. (2009). *Habilidades sociales en estudiantes de psicología de una Universidad privada de la Costa Caribe Colombiana*. Obtenido de <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.2104>
- Torres, (1997). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal*. Recuperado en. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001)
- Toro, L.Y. (2015). *Importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Bogotá. Universidad Militar Nueva Granada
- Uniminuto. (2014). *Corporación Universitaria Minuto de Dios*. Red empresarial de seguridad vial. Bogotá. Obtenido de: <https://redempresarial.movilidadbogota.gov.co/?q=empresas/empresas-en-la->

red/corporaci%C3%B3n-universitaria-minuto-de-dios-uniminuto

UNIMINUTO. (2013- 2019). *Plan de Desarrollo*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá.

Vived, E. (2011). *Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación*. España: Prensas Universitarias de Zaragoza.

Valencia, B. J., & Atehortúa, N. G. (2019). Las habilidades sociales en los ambientes escolares. *Revista Universidad Católica Luis Amigó (histórico)*, (3), 151-162.  
<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RULuisAmigo/article/view/3263/2499>

Zapata Guerra, Z. E. (2019). *Habilidades sociales en los estudiantes de octavo y noveno año de la Escuela de Educación Básica Amable Aráuz, cantón Quito, Conocoto, en el período 2017-2018* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17283/1/T-UCE-0010-FIL-223.pdf>

# ANEXOS

## TEST ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (EHS)

Encierre con un círculo la letra escogida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está respondiendo.

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.

B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra

C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así

D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.

|                                                                                                                     |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido                                                           | A B C D |
| 2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo                                                | A B C D |
| 3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.               | A B C D |
| 4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.                        | A B C D |
| 5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO" | A B C D |
| 6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.                                        | A B C D |
| 7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.  | A B C D |
| 8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.                                                   | A B C D |
| 9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.                                                   | A B C D |

|                                                                                                                                             |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo                                                                                               | A B C D |
| 11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.                                                     | A B C D |
| 12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.                                   | A B C D |
| 13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso. | A B C D |
| 14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.                                                   | A B C D |
| 15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.                                               | A B C D |
| 16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto                           | A B C D |
| 17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.                                                                           | A B C D |
| 18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.         | A B C D |
| 19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás                                                                                         | A B C D |
| 20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.                 | A B C D |
| 21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.                                                                              | A B C D |
| 22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.                                  | A B C D |
| 23. Nunca se cómo “cortar “a un amigo que habla mucho                                                                                       | A B C D |

|                                                                                                             |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión | A B C D |
| 25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.       | A B C D |
| 26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.                                            | A B C D |
| 27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita                                                                 | A B C D |
| 28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico     | A B C D |
| 29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo                                                     | A B C D |
| 30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.                               | A B C D |
| 31. Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados  | A B C D |
| 32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.       | A B C D |
| 33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.               | A B C D |
| TOTAL                                                                                                       |         |

Fuente: Higa, J. uso de las redes sociales virtuales y habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de lima metropolitana. Recuperado en.  
[http://200.37.102.150/bitstream/USIL/2766/1/2017\\_Ikemiyaashiro\\_Uso-de-las-redes-sociales-virtuales.pdf](http://200.37.102.150/bitstream/USIL/2766/1/2017_Ikemiyaashiro_Uso-de-las-redes-sociales-virtuales.pdf)

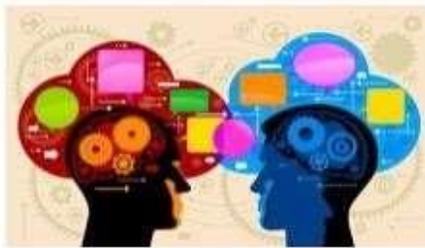
## Evidencia.1

### TEST ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (EHS)

Corporación Universitaria Minuto de Dios, facultad de ciencias humanas, carrera de psicología.

- A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
- B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
- C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así.
- D = Muy de acuerdo, me siento así o actuaría así en la mayoría de los casos.

Encierre con un círculo la letra escogida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está respondiendo.



Sexo

- Hombre

A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido:

- A
- B
- C
- D

Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo:

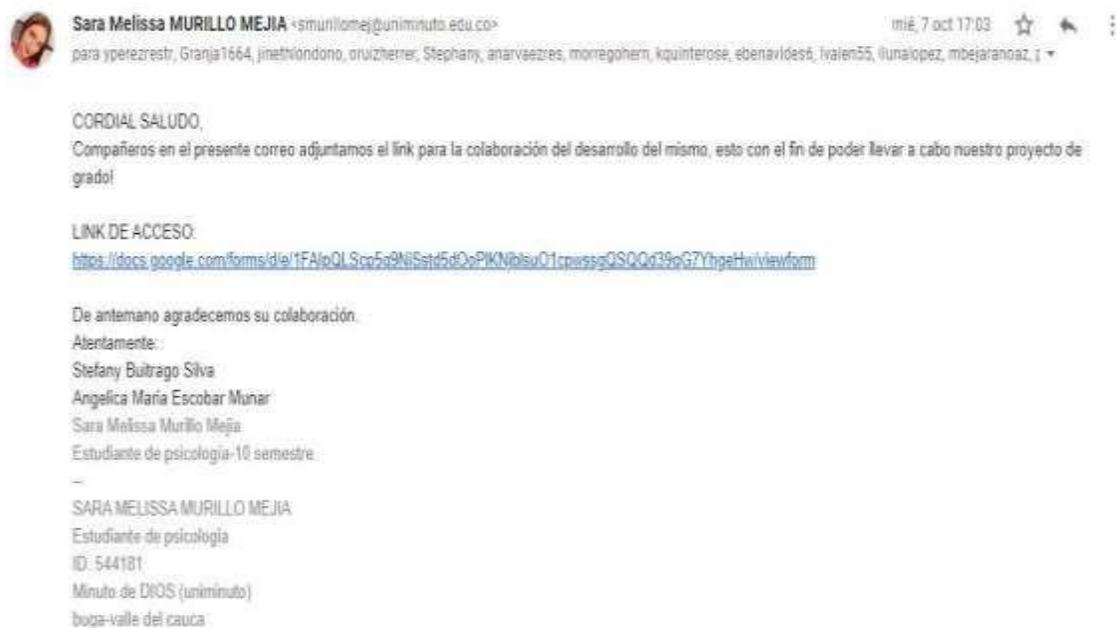
- A

Fuente: Elaboración propia 2020

Enlace de acceso al Test de habilidades sociales:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScp5q9NiSstd5dOoPIKNjblsuO1cpwssgQSQQd39qG7YhgeHw/viewform?gxids=7757>

## Evidencia. 2:



Mensaje enviado por correo electrónico, (2020), fuente de elaboración propia

## Evidencia. 3:



Mensaje de enviado por Whatsapp, (2020), fuente de elaboración propia.

## Evidencia.4



Mensaje enviado por Whatsapp, (2020), fuente de elaboración propia

**Plantilla del consentimiento Informado:**

Por la presente yo \_\_\_\_\_ Identificado con la cédula \_\_\_\_\_ autorizo la participación voluntaria sobre el proceso investigativo para trabajo de grado sobre habilidades sociales en practicantes de psicología de la Uniminuto Sede Buga, con el objetivo identificar las habilidades sociales en estudiantes de practica psicológica, dando respuesta a la Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2000).

Tomo conocimiento de la necesidad como estudiante de psicología en ser partícipe de este proceso, ya que por motivos del COVID - 19, puede que no sea posible que la investigadoras se encuentren presencialmente y que el objetivo del mismo es directamente académico, también me es aclarado que toda la información que se recabe en el transcurso del proceso será resguardado bajo la forma de anonimato.

Firma Estudiantes

Firma de investigadoras