

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN SOCIAL**



**“MANIFESTACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES  
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL DE LA UNA - PUNO 2015”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. NIDIA ALANOCA MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PROMOCIÓN 2014 - I**

**PUNO – PERÚ**

**2017**




**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**


“MANIFESTACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNA - PUNO 2015”


TESIS PRESENTADA POR:  
NIDIA ALANOCA MAMANI


PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL.

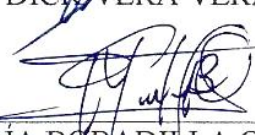
**APROBADA POR EL SIGUIENTES JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

Presidente :   
Dr. JAVIER ARTURO APAZA QUISPE

Primer Miembro :   
M. Sc. ROMEL ALFREDO MONTESINOS CONDO

Segundo Miembro :   
M. Sc. YESSICA VILMA MERCADO ESTEVES

Director :   
Dr. ELAND DICK VERA VERA

Asesor :   
M. Sc. MARIA BOBADILLA QUISPE

## DEDICATORIA

A **DIOS** por su inmenso amor y sabiduría los cuales me permitieron culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

A mis queridos padres:  
**ALFREDO** y **GRACIELA** por brindarme amor, confianza y apoyo incondicional en cada momento de mi vida para lograr el éxito profesional.

Agradezco a la M. Sc María Bobadilla Quispe por su asesoría, apoyo constante, dedicación y motivación en la realización de la presente investigación.

A Gustavo Bautista Cáceres, por su apoyo moral en realizar este tipo de trabajos para el crecimiento profesional y como persona.

## AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, quien es el creador de todas las cosas sobre el universo, por haberme brindado la fuerza y la capacidad necesaria para superar los obstáculos encontrados a lo largo de mi vida.

A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, Facultad de Ciencias Sociales y a la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, mi profundo agradecimiento por habernos permitido la oportunidad de formarse profesionalmente.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social por contribuir en mi formación profesional y en especial al Dr. Javier Arturo Apaza Quispe, por su tiempo, paciencia y orientación.

A mi director de Tesis, Eland Dick Vera Vera y en especial a mi asesora María Bobadilla Quispe por ser parte de este proyecto de investigación.

Quiero dar gracias a mis amigos y casi hermanos, Jimmy Choque Huayhua, Sandra Luz Mamani Luna, Gaby Laura Quispe, Jhessika Gutiérrez y otros quienes me apoyaron moralmente.

A todas las personas quienes de una u otra manera fueron parte de esta etapa de mi vida, gracias por su ayuda.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPITULO I <i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y</i></b>	
<b><i>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</i></b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>9</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>10</b>
1.2.1 PROBLEMA GENERAL: .....	10
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:.....	10
<b>1.3 ANTECEDENTES</b> .....	<b>11</b>
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>14</b>
1.5.1 OBJETIVO GENERAL .....	14
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
<b>CAPITULO II <i>MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA</i></b>	
<b><i>INVESTIGACIÓN</i></b> .....	<b>15</b>
<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>15</b>
2.1.1. LAS HABILIDADES SOCIALES.....	15
2.1.2. LA ASERTIVIDAD .....	19
2.1.3. LOS ESTILOS DE CONDUCTA .....	22
2.1.4. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL .....	26
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>31</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>33</b>
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	33
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	33
<b>CAPITULO III <i>ASPECTO METODOLÓGICO</i></b> .....	<b>34</b>
<b>3.1. MÉTODO</b> .....	<b>34</b>
<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>34</b>
<b>3.3. SISTEMA DE VARIABLES</b> .....	<b>35</b>

<b>3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....</b>	<b>36</b>
3.4.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	36
3.4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	36
<b>3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPITULO IV <i>CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN</i> .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPITULO V <i>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</i> .....</b>	<b>40</b>
<b>5.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>5.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA .....</b>	<b>41</b>
5.2.1 ACEPTACIÓN DE SENTIMIENTOS POSITIVOS .....	41
5.2.2 RECHAZO DE SENTIMIENTOS NEGATIVOS.....	43
5.2.3 INTERACCIÓN EN CONTEXTOS SOCIALES .....	45
5.2.4 CONDUCTAS DE RECHAZO A LA PETICIÓN .....	47
5.2.5 CONDUCTA DE ACEPTACIÓN A LAS PETICIONES.....	49
5.2.6 RESUMEN DE RESPUESTAS SOBRE LA ASERTIVIDAD .....	51
5.2.7 CONFORMIDAD ANTE CUALQUIER OPINIÓN.....	53
5.2.8 DIFICULTAD PARA HACER RESPETAR SUS DERECHOS .....	55
5.2.9 IMPOSICIÓN PARA LOGRAR OBJETIVOS.....	57
5.2.10 CREENCIA SUPERIOR DE SUS DERECHOS.....	59
5.2.11 RESUMEN DE RESPUESTAS SOBRE LOS ESTILOS DE CONDUCTA.....	61
5.2.12 MOTIVACIÓN EN SOLILOQUIO .....	63
5.2.13 SEGURIDAD PARA HABLAR ENTRE DOS PERSONAS .....	65
5.2.14 SEGURIDAD PARA HABLAR EN PÚBLICO .....	67
5.2.15 RESUMEN DE RESPUESTAS SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....	69
<b>5.3 ANÁLISIS FINALES DE LAS HABILIDADES SOCIALES .....</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>75</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>80</b>

## RESUMEN

En el mundo de las habilidades sociales existen diversos conceptos, enmarcados principalmente en el conjunto de capacidades y conductas que hacen que el ser humano se desenvuelva eficazmente en lo social. En el área comunicacional según los autores Castilla y León (2006) en “La comunicación - Habilidades Sociales” se orienta en acciones del ser humano para mejorar las relaciones interpersonales tomando como base la comunicación efectiva a través de la asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal.

El presente trabajo de investigación denominado: “Manifestación de las habilidades sociales en estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA - Puno 2015”, tuvo como objetivo analizar la manifestación de las Habilidades Sociales de los estudiantes de esta escuela profesional, y cuya hipótesis planteada afirma que la manifestación de las habilidades sociales se muestra de manera regular. Se utilizó el método descriptivo y la técnica empleada fue la encuesta, donde la recolección de datos se hizo a través del cuestionario.

Finalmente, los resultados de la investigación afirman que la manifestación de las habilidades sociales de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social; es regular, puesto que el 83,2% de estudiantes muestran periódicamente sus habilidades sociales en lo que concierne a la asertividad, estilos de conducta y relaciones interpersonales; permitiendo en los estudiantes mejorar su comunicación interpersonal, obteniendo lo que desean y consiguiendo lograr sus objetivos. Por lo que se sugiere a los docentes que en su ejercicio profesional, desarrollen destrezas necesarias para diseñar, aplicar y validar modelos de enseñanza sobre las Habilidades Sociales hacia los estudiantes de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno.



## INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales se refieren a las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal.

El presente trabajo de investigación denominado “Manifestación de las habilidades sociales en estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA - Puno 2015”, se hace con la finalidad de dar a conocer como se muestra las habilidades sociales tales como la asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal en los estudiantes.

La investigación se enfatizó entorno a las habilidades sociales, el cual se desarrolló a través de la aplicación de herramientas modernas como gráficos estadísticos e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas.

Dentro de este marco, la investigación se ha dividido en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo contempla el planteamiento del problema, los antecedentes y objetivos de la investigación, a fin de conocer el motivo del estudio.

En el segundo capítulo, se muestra el marco teórico de la investigación donde se da cuenta sobre las principales características de las Habilidades Sociales en cuanto a comunicación; tanto en la asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal. Asimismo, el marco conceptual y la hipótesis de la investigación.

El tercer capítulo, describe al aspecto metodológico que se optó en la investigación, el cual viene a ser el método descriptivo, estudio no experimental donde se estudia situaciones existentes.

En el cuarto capítulo abarca el área de investigación, con sus características importantes; y finalmente el quinto capítulo, contiene la exposición y el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, así como la interpretación de cada uno de los resultados.

En la parte final del presente estudio, se detalla las conclusiones y recomendaciones obtenidas, así como la bibliografía requerida para la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se halló continuamente dificultades en las actitudes y comportamientos de los estudiantes como la agresión, la timidez, inadecuada comunicación, entre otros; lo que hizo presuponer que falta fortalecer las Habilidades Sociales.

Asimismo, los estudiantes universitarios desde el momento en que ingresan a la escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social, se dedican en cumplir con los cursos que llevan según el plan de estudios, dejando un tanto relegado el desarrollo de las Habilidades Sociales.

Además, se encontró que la carencia del uso de las Habilidades Sociales en los estudiantes conlleva a sentirse insatisfechos con el modelo de enseñanza que reciben.

Asimismo, la deficiencia emocional y psicológica en la última década generó actitudes no apropiadas en algunos estudiantes de esta escuela profesional quienes lamentablemente llegaron a suicidarse; sin embargo, no se sabe con exactitud las razones concretas por las que llegaron a este punto.

En contraste a la cantidad de estudiantes que carecen de hacer uso eficiente de las Habilidades Sociales, algunos de ellos si adoptan estas cualidades como parte de su desarrollo personal y por lo tanto de su formación académica como futuro profesional.

A través del presente estudio buscamos describir el desarrollo de la Habilidades Sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la UNA Puno; tales como la asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal, porque el valor de las Habilidades Sociales son competencias afectivas como fuente básica de felicidad, de disminución de angustia y privilegio de salud.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL:**

¿De qué manera se manifiesta las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

¿Cómo se manifiesta la asertividad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?

¿Qué estilos de conducta se manifiestan en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?

¿Cómo se manifiesta la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?

### 1.3 ANTECEDENTES

Durante la búsqueda de antecedentes bibliográficos en diversos centros de documentación se encontraron investigaciones y textos relacionados con nuestro trabajo, las cuales las mencionamos de la siguiente manera:

Olivos X. (2010) en la tesis “Entrenamiento de habilidades sociales para la integración psicosocial de inmigrantes” Madrid - España, cuyo objetivo general es presentar una síntesis del marco teórico acumulado en las dos últimas décadas sobre los efectos que tiene en la salud psicosocial y en la conducta el contacto con una cultura distinta a la de origen, especialmente los aspectos que tienen relación con el ajuste o adaptación en una nueva cultura; y concluye que el programa de entrenamiento de habilidades sociales a una muestra de latinoamericanos fue satisfactorio, pues hubo un aumento significativo de las habilidades en general en el grupo experimental con respecto al grupo control.

Gómez S. (2015), *Habilidades sociales de los escolares y prevención del conflicto: Programa de mejora del clima escolar*. Barcelona; cuyo objetivo es crear un programa de prevención para mejorar el clima escolar y evitar el conflicto, conociendo las habilidades sociales de los alumnos. El único objetivo no es crearlo, sino que también se pretende evaluar el funcionamiento del programa llevándolo a cabo y valorando su puesta en marcha con los alumnos de la muestra de la investigación empírica, cuyo resultado obtenido en el estudio muestra que las habilidades sociales de los alumnos están por encima de la mitad superior. El resultado más positivo es el de la variable asertividad y el más negativo el de clima escolar, que es la base para crear un plan de mejora en el centro que pueda prevenir futuros conflictos.

Bujaico M., Gonzales G. (2015), desarrollaron la investigación denominada: *Estrategias de enseñanza cooperativa, rompecabezas e investigación grupal, en el desarrollo de habilidades sociales en quinto grado de educación primaria en una I.E.P. de canto grande Lima - Perú*, tuvieron como objetivo general Analizar las estrategias de enseñanza cooperativa, rompecabezas e investigación grupal, para el desarrollo de habilidades sociales en quinto grado de educación primaria en una I.E.P. de “Canto Grande”. Quienes llegaron a la siguiente conclusión: Se analizó que las estrategias de enseñanza cooperativa, rompecabezas e investigación grupal, lograron el desarrollo de

las habilidades sociales en los niños de quinto grado de primaria de una I.E.P. de Canto Grande. Las estrategias de enseñanza cooperativa seleccionadas fueron estrategias básicas en el proceso de enseñanza. Su aplicación ofreció al estudiante la capacidad de desarrollar diversas habilidades sociales que favorecieron sus relaciones interpersonales.

Galarza C. (2012), *Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegría 11, Comas-2012 Lima - Perú*, cuyo objetivo general es determinar la relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes del centro educativo Fe y Alegría 11. Llegó a la siguiente conclusión; la mayoría de los estudiantes presentan un nivel de habilidades sociales con tendencia de medio a bajo lo que predispone a que dichos estudiantes adopten conductas violentas, no afronten adecuadamente sus problemas, a tener una baja autoestima, no tengan adecuadas relaciones interpersonales, a no ser asertivos, lo que dificultará el logro de sus objetivos o metas y con ello su actuar como agentes de cambio en la sociedad.

Según Velázquez N. (2010), en la tesis titulada “Habilidades sociales en adolescentes de la IE secundaria San Andrés de Atuncolla Puno – 2010”, cuyo objetivo fue determinar las habilidades sociales de los adolescentes de la IE S San Andrés de Atuncolla Puno – 2010, se concluyó que de un total 135 adolescentes evaluados, se encontró que el 93.7% poseen habilidades sociales (autoestima, comunicación, asertividad y toma de decisiones) muy básicas y que requiere de una mayor competencia, el 22,2% requieren consolidar e incrementar sus habilidades sociales, lo cual los puede situar como adolescentes en riesgo.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

A nivel teórico, esta investigación, sirve para identificar y describir las características de las Habilidades Sociales tales como el asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal.

A nivel práctico, este trabajo interesa para precisar más los factores que interfieren al aspecto emocional de los estudiantes; además de alcanzar información que ayude a

desarrollar programas para estudiantes con problemas de asertividad, de conducta y de comunicación interpersonal.

En el mundo de las habilidades sociales existen diversos conceptos, enmarcados principalmente en el conjunto de capacidades y conductas que hacen que el ser humano se desenvuelva eficazmente en lo social. En el área comunicacional según los autores Castilla y León (2006) en “La comunicación - Habilidades Sociales” se orienta en acciones del ser humano para mejorar las relaciones interpersonales tomando como base la comunicación efectiva a través de la asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal.

Si bien las habilidades sociales adquieren mayor solidez y se sostiene en la conducta propia y la adquirida de los estudiantes, es sumamente importante la investigación desarrollada en el área de Habilidades Sociales ya que nos permite conocer a los estudiantes en su desenvolvimiento dentro del grupo y su influencia en el aprendizaje académico; de ahí radica el dar la importancia debida a los trabajos orientados en cuanto a las Habilidades Sociales porque no solo se observa la influencia en el campo del saber sino también en otros aspectos como en lo laboral, lo cultural, deportivo y organizacional.

Todos los aspectos de la vida estudiantil afectan en el desarrollo emocional del alumno, un breve contacto con el docente y compañeros, basta para dejar una huella imborrable: sus gestos, su criterio, su tono de voz, su forma de escribir, etc. influyen de manera positiva o negativa en la conciencia de los estudiantes, debido a que estos están en contacto diariamente dentro del salón de clases.

Los resultados obtenidos de esta investigación aportarán datos importantes que beneficiarán no solo a los estudiantes, sino también al plantel en general. Además, nuestra investigación permitirá la apertura a estudios en otras Universidades de la Región Puno; ya que nos consiente a conocer las actitudes y comportamientos mostrados de los estudiantes como un indicador de conducta relacionada con las Habilidades Sociales.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la manifestación de las Habilidades Sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Mostrar la manifestación de la asertividad en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Manifestar los estilos de conducta en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Identificar la manifestación de la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1. LAS HABILIDADES SOCIALES**

Las habilidades sociales son las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Se tratan de un conjunto de comportamientos aprendidos que se ponen en juego en la interacción con otras personas (Monjas, 1999).

“Es la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás”. (Combs y Slaby, 1977).

“Son un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que,



generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1993).

De acuerdo con Prieto, Illán y Arnáiz (1995), centrándose en el contexto educativo, las destrezas sociales incluyen conductas relacionadas con los siguientes aspectos, todos ellos fundamentales para el desarrollo interpersonal del individuo:

- Las conductas interpersonales (aceptación de la autoridad destrezas convencionales, conductas cooperativas, etc.)
- Las conductas relacionadas con el propio individuo (expresión de sentimientos, actitudes positivas hacia uno mismo, conducta ética, etc.)
- Conductas relacionadas con la tarea (trabajo independiente, seguir instrucciones, completar tareas, etc.)
- La aceptación de los compañeros.

Entendemos las habilidades sociales como comportamientos disponibles en el repertorio de una persona que favorecen la calidad y la efectividad de las relaciones que establece con las otras personas. Son comportamientos aprendidos que se caracterizan por su elevado grado de dependencia del contexto social y cultural (Del Prette y del Prette, 2008), lo cual dificulta los procesos de transferencia automática entre entornos comunicativos diversos.

Estudios explican que las creencias, las expectativas en relación a si y al mundo y las actitudes son determinantes para las personas. Así, el abordaje cognitivo a través de Rangé (2001) defiende que las emociones y los comportamientos son influenciados por la forma como los eventos de la vida son percibidos. Un concepto interesante y muy importante en la comprensión de las habilidades sociales, en este momento, es el de la competencia social. Ya como refieren algunos autores es la capacidad de administrar de forma favorable las situaciones interpersonales teniendo como reflexión la mejoría en la calidad de vida y del bienestar.

Del-Prette (2002), entre otros autores, comparten la idea de que el comportamiento de los individuos está determinado en gran parte por el ambiente en el cual se está inserto, o sea, el aprendizaje del repertorio de actitudes depende de este

contexto. La competencia social es siempre aprendida y así, a lo largo de la vida vamos aprendiendo y configurando o reconfigurando la forma relacional con los demás. Podemos aprender a través de las consecuencias del comportamiento, o sea, el aprendizaje se da en función de las consecuencias que tienen. Siendo así, toda conducta que el resultado es positivo para el individuo tiende a repetirse en el futuro.

Según Castilla y León (2006) en “La comunicación - Habilidades Sociales”, describe a la habilidad social como un conjunto de hábitos o estilos (que incluyen comportamientos, pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Destaca la importancia de la comunicación como un tipo de interacción o comportamiento que se da entre personas con la funcionalidad (objetivo) de intercambiar información regida por normas sociales que se dan en las relaciones interpersonales.

Asimismo refiere a la *Asertividad* como la principal muestra de la habilidad social comunicativa, poniéndose mucho énfasis en conocer los diferentes estilos de comunicación o conocidos también como *estilos de conducta*; los cuales son el estilo pasivo, el estilo agresivo y el estilo asertivo. Finalmente detalla la importancia de *la comunicación interpersonal* ya sea verbal o no verbal.

Castilla y León (2006) dan cuenta que la conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno. Siendo los estilos de conducta, el estilo inhibido, el estilo agresivo y el estilo asertivo.

Los autores además, muestran la importancia de la comunicación interpersonal; el cual se muestra a través de la comunicación verbal y no verbal, puntualizando que para comunicarse con claridad, los mensajes verbal y no verbal deben coincidir. La comunicación verbal es la que utilizamos gracias al lenguaje y la comunicación no

verbal sirve para reforzar y para enfatizar lo que le hemos dicho a la persona que está hablando con nosotros.

Características de la comunicación no verbal: La sonrisa es un componente no verbal muy importante de la comunicación. La sonrisa (no la risa) abre la comunicación y la facilita; la mirada otro componente no verbal importante en la comunicación. En nuestras relaciones sociales habituales la miramos al interlocutor de forma intermitente a la cara; la postura: orientadora al otro y relajada es un facilitador de la comunicación; y otros componentes serían: el tono amistoso, la expresión facial, la voz.

Características de la comunicación no verbal: Mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas; en muchas ocasiones actúa como reguladora del proceso de comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje; los sistemas de comunicación no verbal varían según las culturas; y generalmente, cumple mayor número de funciones que el verbal, pues lo acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones.

### **Cómo manejar la comunicación interpersonal.**

Existen tres elementos fundamentales en la comunicación para poder relacionar: la escucha activa, la empatía y el refuerzo. Nos sirven para mejorar las relaciones sociales con los demás. Relacionarnos, es algo imprescindible, el contacto con los humanos es algo del día a día, ello implica que para que se de esta relación es necesaria la comunicación.

La escucha Activa:

- Saber escuchar no es simplemente “oír” lo que dice el otro sino demostrar que nos interesa lo que el otro dice.
- Es más importante en la comunicación estar atento a nuestro interlocutor que atender a nuestros pensamientos, sentimientos.

La escucha activa va encaminada a satisfacer tres objetivos: conocer el mensaje de la otra persona, confirmar que la información que hemos recibido es la que se nos ha transmitido, demostrarle a nuestro interlocutor que estamos interesados y atentos a lo que nos está transmitiendo.

Para utilizar la habilidad de escuchar activamente: hacemos preguntas sobre lo que dice la otra persona con la que hablamos, miramos a la persona con la que hablamos, asentimos con gestos o expresiones como “si...si”, “ya...” “claro...”.

La empatía:

Uno de los facilitadores más importantes de la comunicación. Significa ponernos en el lugar del otro. Nos permite recoger más y mejor información, identificar los sentimientos expresado, controlar nuestras propias emociones al percibir la conducta del interlocutor y valorar abiertamente la posición del otro y lo que determina. Empatizamos cuando, usamos expresiones como: te comprendo, te noto un poco...yo me pongo en tú lugar, me alegro contigo.

Reforzar:

Reforzar es manifestar una valoración positiva por aquello que nos gusta. El refuerzo nos permite favorecer que se repitan o mantengan conductas que nos gustan: ejemplo: “cuando la persona dependiente que ocupamos empieza a no llamarle por las noches...” Favorece que se aprenden nuevas conductas, facilita que resultemos más agradables, reforzamos cuando utilizamos expresiones como: “Me ha gustado mucho lo que has hecho...” “Qué bien te has portado...”.

### **2.1.2. LA ASERTIVIDAD**

Stephen, C. (1995, Pág. 45), en su libro de los 7 Hábitos de las Personas Altamente Efectiva, describe que “La asertividad 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. El individuo tiene que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos”.

Según el autor Llacuna J M. (2004), en la guía “la conducta asertiva como habilidad social”, manifiesta que la forma de interaccionar con los demás puede

convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. En conclusión, podemos afirmar que ser una persona asertiva aporta en las relaciones interpersonales una mayor relajación.

Según Lazarus, (1966, Pág. 53). “La asertividad es el aspecto de la libertad emocional que se relaciona con la capacidad de luchar por los propios derechos personales y expresar los pensamientos, emociones y creencias de manera directa, honesta y apropiada, que no viole los derechos de otra persona”.

Lazarus R. Dimensiones de la asertividad, "Mucha gente necesita aprender sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona. La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos:

- La capacidad de decir "no": tener el valor de decir «No» a otras cosas, con buena educación, sonriendo, y sin dar excusas. Tengamos presente que uno siempre le está diciendo «No» a algo, si no lo dice a lo aparente y urgente, probablemente se lo esté diciendo a cosas más fundamentales y altamente importantes.

- La capacidad de pedir favores y hacer requerimientos: es parte de la respuesta asertiva con la disposición de transmitir lo que uno desea esencialmente en determinado momento, sin afectar los derechos de los demás.

-La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones: al iniciar una conversación es indispensable mostrar los sentimientos, expresar los pensamientos, emociones y creencias de forma directa honesta y apropiada.

-La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos:

Expresión de sentimientos positivos: consiste en la expresión de sentimientos de amor, afecto, admiración, aprobación y estar de acuerdo.

Expresión de sentimientos negativos: consiste en la inclusión de las expresiones de sentimientos justificados de ira, desacuerdo, insatisfacción y aburrimiento.

Según Galassy y Bastien (1974) y Lazarus (1973), abogan por las dimensiones de la asertividad de la expresión de sentimientos positivos y negativos, estas

dimensiones parecen ser independientes unas de otras, de modo que el entrenamiento en una de ellas no influye en las otras; además la conducta de un individuo puede poseer una o varias de estas dimensiones de forma correcta, siendo deficiente en las otras dimensiones restantes. Consideramos estas clasificaciones de la conducta asertiva como la práctica a la hora del entrenamiento asertivo y aunque su origen no es experimental parece que se acerca mucho a lo que el constructo de la asertividad comprende.

Es la forma de actuar que permite a una persona se movilice en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los de los demás. Estos derechos comprenden: Derecho a juzgar nuestras propias aptitudes, a cometer errores, a decir "no" sin sentirnos culpables, a tener creencias políticas, a no justificarnos ante los demás, a decidir qué hacer con nuestro cuerpo, tiempo y propiedad, a ser independientes, a ser quien queramos y no quien los demás esperan, a ser tratados con dignidad y a decir "no lo entiendo".

Características de una persona asertiva: Escucha y se interesa por los demás, actúa según objetivos y no según las emociones del momento; respeta y hace sentir bien a los demás; logra con más frecuencia sus objetivos; mejora la atmósfera laboral y personal; aprende de los demás y de sí mismo.

Asimismo, la asertividad se construye en todo un modelo que sigue principios generales, de dentro hacia fuera, de construir fortalezas en nuestra persona, para después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás; es así como se parte del "respetarte a ti mismo" para "respetar a los demás", le continúan a estos principios asertivos ciertas habilidades instrumentales que favorecen la comunicación real.

**CONDUCTA GENERAL.** Actúa con naturalidad; escucha atentamente.

**VERBALMENTE.** Expresa lo que quiere; expresa sus sentimientos; habla objetivamente; usa mensajes "YO"; habla cuando tiene algo que decir; habla bien de sí mismo si es necesario o conveniente; su comunicación es directa.

**VOZ.** Firme; calurosa; relajada; bien modulada.

**MIRADA.** Ve a los ojos; mirada franca; ojos expresivos.

POSTURA. Bien balanceada; relajada y tranquila.

MANOS. Movimientos relajados, naturales y acogedores.

El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica: Respeto por uno mismo, respetar a los demás, ser directo, ser honesto, ser apropiado, poseer control emocional, saber decir, saber escuchar y ser positivo.

### **2.1.3. LOS ESTILOS DE CONDUCTA**

Según Silva J. (s. f) en la revista digital las Habilidades Sociales y tipos de conducta afirma que las habilidades sociales tienen elementos o componentes que permiten optimizar la conducta de manera que sea funcionalmente adaptativa.

Las habilidades sociales se manifiestan cuando sabemos expresar nuestro sentir y nos hacemos escuchar, consiguiendo así aquello que nos proponemos, respetando nuestros derechos y los de las otras personas. Esta forma de expresarnos se da a través de determinadas conductas o formas de comportamiento. En el ser humano podemos apreciar tres tipos de conductas:

Conducta asertiva: Es un comportamiento adecuado a la situación con la que expresamos nuestras necesidades y defendemos nuestros derechos. Es así que podemos obtener aquello que nos proponemos, sin dejar de respetar a los demás.

Conducta pasiva: Con este comportamiento la persona es sumisa o no hace nada, puede quedarse en silencio o simplemente aceptar lo que los otros digan, a pesar de desear lo contrario, con lo que puede no hacer respetar sus derechos.

Conducta agresiva: Es un comportamiento verbal o no verbal que busca lograr objetivos personales sin respetar el derecho de los otros.

Según Castilla y León (2006) el estilo inhibido es cuando la persona se considera inferior a los demás, con menos derechos poder y necesidad de respetarse a sí mismo; no se atreve a defender sus propios objetivos o intereses, teme ofender o perderla; se mantiene como un desconocido ante los demás: no expresa emociones ni de alegría ni de tristeza; posee mínimas capacidades de orientación y movilización a los demás; las necesidades de los demás suelen ser prioritarias ante las suyas. Mientras que el estilo

agresivo se caracteriza porque la persona escucha poco; suele conseguir sus emociones; es dinamizador, orientador y líder de personas que sin esa dirección serían capaces de actuar; aprende poco de los demás; sus necesidades son prioritarias ante los demás; se considera superior a los demás.

Para López E. (2010, pág. 67), señala que las conductas o comportamientos, son todas las manifestaciones que presenta una persona de una manera observable o no observable.

La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.

El comportamiento es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

La actitud es esencialmente una forma de respuesta anticipatoria, el comienzo de una acción que no necesariamente se completa. En este sentido, resulta mucho más dinámica y permite predecir más fácilmente las tendencias del comportamiento que una mera opinión o idea.

Respecto a los estilos de conducta debemos identificar y diferenciar las conductas: pasiva y agresiva.

#### 2.2.3.1. Conducta pasiva.

El comportamiento pasivo ocurre cuando la persona renuncia a sus derechos por complacer a los demás. Los derechos de los individuos pasivos son violados, bien sea porque ignoran sus propias necesidades o porque permiten que otros abusen de sus derechos. Estas personas usualmente justifican su comportamiento con el supuesto deseo de no querer crear problemas o involucrarse en situaciones desagradables, Generalmente aceptan toda crítica, sintiéndose culpables y se disculpan aun cuando la crítica sea injusta.



Cuando surgen conflictos interpersonales inevitables, típicamente, las personas pasivas no expresan sus opiniones o sentimientos tratando de ocultarlos. Nuestra cultura promueve la pasividad al enseñar a los individuos a no expresar sentimientos por el miedo de ofender a otros. En realidad, tal comportamiento motiva a otros a aprovecharse de la situación y a infringir los derechos de la persona pasiva.

Cuando los individuos sienten que deben comportarse asertivamente pero reaccionan con pasividad, disminuye su autoestima. Aunque algunos manifiestan admiración por las personas pasivas, lo que realmente les agrada es el no ser obstaculizado por ellas.

Aun cuando la pasividad ayuda a evitar los conflictos, las personas pasivas usualmente se sienten explotadas, no tomadas en cuenta, indefensas, molestas o resentidas. No sólo pierden el respeto de otros sino, aún más importante, el respeto propio.

Los efectos de la continua pasividad son acumulativos y en último término, devastadores. La pasividad continúa erosionando la autoconfianza y, en algunos casos, causa depresión severa y un sentido general de minusvalía. Los deseos de las personas pasivas son obviados en la mayoría de las situaciones y rara vez logran su pleno potencial.

Los individuos pasivos, pocas veces aceptan la responsabilidad por la calidad de sus vidas. Algunas veces, cuando se les presiona demasiado hacia una situación desagradable, pierden el control sobre sus emociones y reaccionan explosivamente. Sin embargo, lo más común es que jueguen al mártir silencioso, culpando secretamente a los demás por su falta de autoestima. Rara vez se dan cuenta de su cuota de responsabilidad por su situación infeliz.

Cuando alguien actúa de forma pasiva no se expresa a sí mismo. Deja que las demás personas le manden, le digan lo que tiene que hacer y, generalmente, no defiende sus propios derechos. Por regla general, sus necesidades, opiniones o sentimientos son ignorados, y puede que otras personas se aprovechen de él.

**CONDUCTA GENERAL.** Actúa con la esperanza de que los demás adivinen sus deseos. Su apariencia es de inseguridad.

VERBALMENTE. Se disculpa constantemente; da mensajes indirectos; habla con rodeos; no encuentra palabras adecuadas; no dice lo que quiere decir; habla mucho para clarificar su comunicación; no dice nada por miedo o vergüenza; se humilla a sí mismo.

VOZ. Débil, temblorosa; volumen bajo.

MIRADA. Evita el contacto visual; ojos caídos y llorosos.

POSTURA. Agachada; mueve la cabeza en forma afirmativa constantemente.

MANOS. Temblorosas y sudorosas

#### 2.2.3.2. Conducta agresiva.

El comportamiento agresivo ocurre cuando las personas pelean por sus derechos de tal manera que llegan a violar los derechos de los demás. Los individuos agresivos con frecuencia se comportan ofensivamente y utilizan el sarcasmo y la intimidación para dominar a otros. Tienden a emitir señales sutiles de que crean climas de comunicación defensiva y provocan discusiones y hostilidades en lugar de promover la cooperación. Independientemente de cómo se manifieste, el comportamiento agresivo desmoraliza a los demás.

El comportamiento agresivo puede promover un círculo vicioso. Las personas agresivas discuten a menudo para defenderse de las críticas que ni siquiera han sido emitidas. Ello se debe a su vulnerabilidad ante amenazas (reales o imaginarias). A su vez, el comportamiento promueve una reacción de antagonismo en los demás.

En efecto, las personas agresivas intentan destacar a costa de la autoestima de otros. El propósito de esta agresión es dominar o humillar a otros en lugar de expresar los sentimientos honestamente. En los encuentros agresivos, los participantes se ven forzados a adoptar posiciones antagónicas.

El comportamiento agresivo se manifiesta de muchas maneras, todas improductivas. Al igual que las personas pasivas, los individuos agresivos se preocupan por su incapacidad de establecer relaciones amistosas y resolver conflictos satisfactoriamente. A largo plazo, el comportamiento agresivo sólo produce consecuencias desfavorables: nadie gana, todos pierden.

En el otro extremo se encuentran las personas que son agresivas. Son mandones, intimidan a los demás, los critican y los humillan. Sólo se preocupan por conseguir lo que ellos desean y cuando ellos quieren. Rara vez se preocupan por los sentimientos de los demás y, con frecuencia se meten en líos o peleas.

Tienden a aprovecharse injustamente de los demás y, generalmente, tienen muy pocos amigos de verdad. Por lo tanto, queda claro que tanto el comportamiento social pasivo como el agresivo no son la mejor forma de relacionarse con los demás. Estos dos comportamientos conducen, bien a resultar herido (estilo pasivo), bien a herir a los demás y aprovecharse de ellos (agresivos).

**CONDUCTA GENERAL.** Exagera para demostrar su superioridad. Refleja agresividad.

**VERBALMENTE.** Exige; usa palabras altisonantes. Hace acusaciones; impone su opinión; se comunica a base de mandatos; usa mensaje "TÚ"; habla mucho para no ser contrariado y llamar la atención. Se sobrestima; habla solamente de sí mismo.

**VOZ.** Fuerte; con frecuencia grita; voz fría y autoritaria.

**MIRADA.** Sin expresión; fija, penetrante y orgullosa.

**POSTURA.** Rígida; desafiante y soberbia.

**MANOS.** Usa el dedo acusatorio; movimientos rechazantes o aprobatorios

#### **2.1.4. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

Siguiendo a Marín y León (2001) consideramos la comunicación interpersonal como un proceso donde se integran distintas capacidades de respuesta (entre ellas, verbales y no verbales, perceptivas o cognitivas) que los estudiantes pueden aprender mediante un entrenamiento. Por otra parte, en la vida cotidiana las habilidades sociales son elementos determinantes de la salud social y del bienestar de las personas; para los profesionales de la acción social son herramientas imprescindibles en la relación de ayuda y contribuyen al desarrollo de profesionales técnicamente competentes y éticamente respetuosos con las necesidades tanto propias como de los usuarios (López, 1998). (Rosa, Navarro y López 2014). Pag 26.

El contenido ético de la comunicación

Al hablar de la comunicación hay que hacer una alusión a su dimensión ética. La comunicación forma parte de la cultura organizacional. A través de la comunicación se expresan sus creencias, valores, normas, el clima organizacional existente, métodos, procedimientos y a la vez construye consciente o inconscientemente esa cultura.

La comunicación se traduce en consonancia de las normas y valores predominantes, orientado fundamentalmente, a aquellos que caracterizan la cultura de la organización y la del entorno.

El valor es un símbolo compartido que se escoge entre varias alternativas. La comunicación es un proceso valorativo y es un elemento esencial inherente a la misma.

Toda actividad social conlleva la expresión de un conjunto de normas y valores que caracterizan el modo de actuación de la misma. La concepción del mundo, de la vida, la economía, la política, los factores ideos espirituales y sociales influyen en la visión que se tenga de la verdad.

Los procesos de la comunicación implican relaciones, informaciones, valoraciones y la adopción de decisiones que tienen incidencia sobre los seres humanos y su vida. Mayor dimensión alcanza esta situación porque las valoraciones y decisiones son adoptadas por seres humanos, con determinadas características, formación, intereses, motivaciones, posición, estilo y sentido de la vida.

El contenido ético de la comunicación en la relaciones interpersonales se manifiesta en la manera como se perciben unas personas a las otras como objeto o sujeto.

Los niveles de la comunicación según Zayas (2006), se dividen en:

La comunicación intrapersonal, se corresponde con el procesamiento individual de la información, también relacionada con la comunicación no verbal, que se da a través del contacto visual, movimientos de manos y brazos, gestos faciales (expresión de la cara), y la postura y distancia corporal.

- Interpersonal (cara a cara), es la interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata.

- Intragrupal, es la que se establece dentro de un grupo específico como por ejemplo la familia.
- Intergrupal (asociación), es la que se realiza en la comunidad local. A ella le es inherente la comunicación pública, en la cual la información se produce y distribuye por medio de un sistema de comunicación especializado y que concierne a la comunidad como un conjunto.
- Institucional (organizacional), supone la asignación de recursos materiales y humanos a una organización especializada en la obtención, procesamiento y distribución de información destinada a la comunicación pública. Es la referida al sistema político y la empresa comercial.

De acuerdo con Zayas (2006), la comunicación es un proceso único que tiene diferentes niveles, y la comunicación interpersonal es el que constituye la base del buen funcionamiento de los grupos, las organizaciones, y la sociedad, permitiendo conocer las ideas, datos, hechos, pensamientos, sentimientos y valores de los demás.

<b>TRUCOS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>	
<b>Usa tus ojos para hablar</b>	Los ojos son las ventanas del alma. La persona que mira limpiamente a los ojos de otros es una persona segura, amistosa, madura y sincera. Sus ojos y su mirada pueden decir tanto porque expresan prácticamente todas las emociones: alegría, tristeza, inquietud, tensión, preocupación, estimación o respeto. Por sus ojos muchas veces se puede saber lo que está pensando. Por eso, constituyen una ayuda poderosa en la conversación.
<b>El uso adecuado de las manos</b>	Tus manos se pueden aprovechar muy bien para complementar tus palabras y dar mayor fuerza a tu conversación. No las utilices inútilmente y mucho menos para hacer cualquier cosa que distraiga a la otra persona. Tampoco las uses violentamente, palmoteando o pasándoselas casi en el rostro a la otra persona.
<b>Cuidado con lo que tocas</b>	Hay muchas personas que siempre están dando palmadas en la espalda o tocando a los otros en los brazos, como para llamar su atención. Es bueno demostrar cariño, pero también hay que guardar el debido respeto a los demás.

	<p>Muéstralo no tocando a la otra persona innecesariamente. Hay quien se siente muy molesto si le tocan, ten cuidado. Pero tampoco hables o escuches con las manos metidas dentro de los bolsillos porque eso denota indiferencia y mala educación.</p>
<p><b>Gestos que denotan impaciencia o aburrimiento</b></p>	<p>La actitud física demuestra lo que el alma está sintiendo. Si alguien finge interés en una conversación, la otra persona se dará cuenta muy fácilmente por sus gestos y ademanes.</p> <p>Moverse nerviosamente o levantarse, cruzar y descruzar las piernas, moverse en el asiento o mirar constantemente el reloj demuestra aburrimiento y es una gran falta de respeto. Si tienes que mirar la hora, hazlo en el reloj de otro.</p>
<p><b>Aprender a sentarse</b></p>	<p>Aprende a sentarte tranquilo y comportarte cuando se escucha. Reparte equitativamente el peso de tu cuerpo para no cansarte mientras estás sentado conversando. Si te sientas en el borde de la silla, es indicativo que deseas irte tan pronto como sea posible.</p> <p>Si cambias constantemente de posición, estás expresando a gritos que estás aburrido. Si mueves incesantemente los pies durante la conversación, tu interlocutor pensará que estás molesto, inseguro, irritado, nervioso, cansado o aburrido. Sitúate en una posición cómoda y descansada que te permita respirar mejor y manejar mejor tu voz.</p>
<p><b>Control de la mirada</b></p>	<p>Cuando estés hablando con alguien, no estés mirando a todos lados: a la ventana, al techo, al suelo o limpiando sus uñas. Tampoco mires morbosa y curiosamente los zapatos, pantalones, camisa o peinado del que habla. Mantén el contacto ocular, pero sin fijar en exceso la mirada: eso lo hacen los locos. De todas formas, si quieres fijar la mirada durante mucho tiempo en alguien sin cansarte psicológicamente, mira su entrecejo. Para el otro/a no hay diferencia.</p>
<p><b>Control de las expresiones del rostro</b></p>	<p>¡Sonríe! Intercalar sonrisas cálidas y francas en la conversación transmite confianza, alegría y buena disposición. Sin embargo, no exageres.</p> <p>Sonreír demasiado frecuentemente puede convertir el gesto en una</p>

	especie de mueca y dar la impresión de que es algo hueco, vacío y fingido. Apretar exageradamente los labios puede delatar que tienes dudas o desconfianza acerca de lo que el otro está diciendo o sugerir que no estás expresando realmente lo que piensas o sientes.
--	---

### **2.1.5. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS HABILIDADES SOCIALES.**

Es importante considerar el tema de la inteligencia emocional para las reacciones adecuadas que debe poseer un estudiante con Habilidades Sociales oportunas.

La complejidad de las situaciones que afrontan y ayudan a afrontar los profesionales de la acción social requiere poner en juego conocimientos, procedimientos, actitudes y actuaciones denominadas las inteligencias intrapersonal e interpersonal. Estas dos dimensiones de la inteligencia o de las competencias personales configuran el concepto de inteligencia emocional, ampliamente divulgado en las últimas décadas (Goleman, 1996).

Autores (Rosa, Navarro y López 2014). Pag 27 sostienen que las personas emocionalmente inteligentes no sólo serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo de las emociones de los demás.

Para el autor Bisquerra denominan competencia emocional, que define como “factor esencial para la prevención y el desarrollo personal y social” (2003: 8). Para este autor, la competencia emocional se puede entender como el “conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (2003: 22).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**ACTITUD:** es esencialmente una forma de respuesta anticipatoria, el comienzo de una acción que no necesariamente se completa. En este sentido, resulta mucho más dinámica y permite predecir más fácilmente las tendencias del comportamiento que una mera opinión o idea.

**ASERTIVIDAD:** habilidad personal que permite a la persona expresar sus sentimientos, pensamientos, opiniones y deseos de una forma adecuada, defendiéndolos, pero sin negar ni violar los de los demás; es decir, sin necesidad de ser agresivo ni tampoco pasivo. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

**ASERTIVIDAD SOCIAL:** es la disposición y capacidad para iniciar, mantener o terminar las interacciones sociales fáciles y cómodamente, en situaciones que implican amigos o conocidos, extraños o figuras de autoridad.

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:** según Marín y León (2001), es el proceso donde se integran distintas capacidades de respuesta (entre ellas, verbales y no verbales, perceptivas o cognitivas) que los estudiantes pueden aprender mediante un entrenamiento

**CONDUCTA:** Está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno (Flores, H. 2012, pág. 45).

**COMPORTAMIENTO:** Es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

**ESCUCHA ACTIVA:** Escuchar con comprensión y cuidado, saber lo que la otra persona trata de comunicarnos y transmitir que hemos recibido su mensaje.

**EXPRESIÓN ORAL:** Expresión, es todo lo que manifiesta los sentimientos del hablante. Oral, es todo lo que se expresa con la boca o con la palabra. Expresión oral, en



consecuencia, es cuando queremos expresar nuestros sentimientos y emociones por medio de la palabra.

**INTELIGENCIA EMOCIONAL;** se puede entender como el “conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” Bisquerra (2007).

**IMPULSIVIDAD:** Precisamente la impulsividad ha sido identificada como un predictor fundamental de la conducta externalizada definida como la tendencia a actuar de forma irreflexiva y sin considerar las consecuencias, relacionándolo con la existencia de déficits inhibitorios.

**HABILIDADES:** Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en lo social. Estas habilidades son algo complejo ya que están formadas por un amplio abanico de ideas, sentimientos, creencias y valores que son fruto del aprendizaje y de la experiencia. Todo esto va a provocar una gran influencia en las conductas y actitudes que tenga la persona en su relación e interacción con los demás.

**HABILIDADES SOCIALES:** Entendemos las habilidades sociales como comportamientos disponibles en el repertorio de una persona que favorecen la calidad y la efectividad de las relaciones que establece con las otras personas. Son comportamientos aprendidos que se caracterizan por su elevado grado de dependencia del contexto social y cultural (Del Prette 2008).

**MENSAJE:** Es el contenido de la información transmitida. Es todo lo que transmite el emisor: ideas, sentimientos, deseos, experiencias, conocimientos.

### **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La manifestación de las habilidades sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se muestra de manera regular.

#### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

La manifestación de la asertividad en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se muestra de manera regular.

La manifestación de los estilos de conducta en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se muestra de manera regular.

La manifestación de la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se muestra de manera regular.

## CAPÍTULO III

### ASPECTO METODOLÓGICO

#### 3.1. MÉTODO

El presente trabajo de investigación corresponde a Diagnostico – Descriptivo.

El cual busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el propósito de investigación, el tipo de estudio al que pertenece la presente investigación es básico. Para ello, nos respaldamos con Tipula, F. y Tapia, V. (2014), quienes declaran: “en un estudio no experimental no se construyen ninguna situación; sino, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya ocurrieron y no es posible manipularlas; el investigador no tiene control directo sobre dichos variables, ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron. Al igual que sus efectos”.

### 3.3. SISTEMA DE VARIABLES

*Cuadro 01: Sistema de variables de las habilidades sociales.*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES
Habilidades sociales	1. La asertividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptación de sentimientos positivos.</li> <li>- Rechazo de sentimientos negativos</li> <li>- Interacción en contextos sociales</li> <li>- Conductas de rechazo a la petición</li> <li>- Conducta de aceptación a las peticiones</li> </ul>	Nunca.
	2. Los estilos de conducta.	<p><b>Conducta pasiva.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformidad ante cualquier opinión</li> <li>- Dificultad para hacer respetar sus derechos</li> </ul> <p><b>Conducta agresiva.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imposición para lograr objetivos</li> <li>- Creencia superior de sus derechos</li> </ul>	A veces.
	3. La comunicación interpersonal.	<p><b>Intrapersonal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación en soliloquio</li> </ul> <p><b>Interpersonal (cara a cara)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad para hablar entre 2 personas.</li> </ul> <p><b>Intergrupar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad para hablar en público</li> </ul>	Siempre.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

**3.4.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.** Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

3.4.1.1. LA ENCUESTA.- Con la encuesta se trata de "obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada. Esta información hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, aprueban o desaprueban" (Visauta, 1989: 259)

La encuesta, fue elaborada de acuerdo a los indicadores del sistema de variables según las habilidades sociales, para la aplicación en estudiantes; consta de 12 preguntas, 5 para la asertividad, 4 para los estilos de conducta y 3 para la comunicación interpersonal, teniendo como escala de valores nunca, a veces y siempre.

### **3.4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El instrumento que se utilizó para el presente trabajo de investigación es el cuestionario.

3.4.2.1. CUESTIONARIO. El cuestionario solamente es un instrumento, una herramienta para recolectar datos con la finalidad de utilizarlos en una investigación. Primero debemos tener claro qué tipo de investigación queremos realizar, para entonces poder determinar si nos puede resultar útil aplicar un cuestionario (Martínez, 2002).

El cuestionario fue aplicado en el semestre II del 2015 a 190 estudiantes del segundo al décimo semestre de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.5.1. POBLACIÓN.**

La escuela profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, en el 2015 contaba con 549 estudiantes en promedio.

(Fuente: Coordinación académica de la Escuela Profesional de Ciencias de la comunicación social de la UNA Puno).

3.5.2. MUESTRA

La muestra que se tomó para el trabajo de investigación es acorde a la fórmula planteada por Francisco Charaja; fórmula aplicable en una población promedio de 500, cuya recomendación es utilizar el 40% de la población aplicando la regla de tres simple.

En esta ocasión se consideró realizar la encuesta a 194 estudiantes del I al IX semestre de la escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social.

$$425 \dots\dots\dots 100\%$$

$$N \dots\dots\dots 40\%$$

$$425 \times 40/100 = 170$$

La muestra total es 194 los cuales se distribuyó de acuerdo a la cantidad de estudiantes. A nivel de semestre se considera del I al IX

*Cuadro 02: Muestra de la cantidad de estudiantes encuestados.*

<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	<b>Nº DE ESTUDIANTES</b>	<b>% REQUERIDO</b>	<b>Nº DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS</b>
Primer Semestre	66 estudiantes	15%	25 estudiantes
Segundo Semestre	65 estudiantes	15%	24 estudiantes
Tercer Semestre	55 estudiantes	13%	22 estudiantes
Cuarto Semestre	41 estudiantes	10%	17 estudiantes
Quinto Semestre	58 estudiantes	14%	24 estudiantes
Sexto Semestre	52 estudiantes	12%	20 estudiantes
Sétimo Semestre	57 estudiantes	14%	24 estudiantes
Octavo Semestre	46 estudiantes	11%	19 estudiantes
Noveno Semestre	46 estudiantes	11%	19 estudiantes
<b>TOTAL</b>	<b>486 estudiantes</b>	<b>100%</b>	<b>194 estudiantes</b>

## CAPÍTULO IV

### CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

Ciudad de Puno, en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno.

#### 4.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Se encuentra ubicado en la ciudad universitaria de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, cercano a la Facultad de Ingeniería Económica, Ingeniería de minas y el comedor universitario.

Distrito: Puno

Provincia: Puno

Departamento: Puno

La Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, fue creada por Resolución Rectoral N° 219-83-R-UNA, el 16 de febrero de 1983.

El egresado de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social está preparado para ejercer eficientemente en las tres especialidades y cinco áreas de formación profesional: Periodismo, Relaciones Públicas y Comunicación para el Desarrollo, con el respaldo de la Comunicación Audiovisual y el Marketing Publicitario.

#### Visión

Ser una escuela profesional acreditada y reconocida en la gestión de estrategias comunicacionales que contribuyan al desarrollo social de la región y el país, a través de la formación integral de profesionales competentes.

#### Misión

Formamos profesionales líderes, competentes y creativos, con capacidad de análisis crítico, investigación y gestión; comprometidos con el desarrollo social y la identidad cultural de la región y el país, con la praxis de valores éticos.



## CAPITULO V

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 5.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados de esta investigación se presentan en dos partes, en la primera se muestra el resultado mediante gráficos y tablas de acuerdo a las preguntas del instrumento aplicado, la segunda el análisis correspondiente. La encuesta se realizó a 190 estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno.

Para la descripción de los gráficos se utilizó la equivalencia de los siguientes criterios de valoración:

*Cuadro 3: Cuadro orientador de criterios de valoración.*

CRITERIO	ESCALA DE VALORES	EQUIVALENCIA
Nunca	1	Deficiente
A veces	2	Regular
Siempre	3	Bueno

## 5.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA

### 5.2.1 ACEPTACIÓN DE SENTIMIENTOS POSITIVOS

En el cuadro 01 y grafico 01, se observa que el 48.4 % de estudiantes encuestados respondieron que a veces aceptan los elogios positivos de sus compañeros y docentes; seguido de un porcentaje similar donde el 47.9% de los encuestados señala que siempre acepta los elogios positivos por parte de sus compañeros y docentes; y finalmente el 3,7 % de encuestados señala que no les gusta los elogios positivos de sus compañeros y docentes.

El 48.4 % y el 47, 9 % de estudiantes encuestados señalan que aceptan los elogios positivos de sus compañeros y docentes, porque estos estudiantes poseen la Habilidad Social de **la asertividad**, los cuales tienen la característica de aceptar los sentimientos positivos. Mientras que el 3,7% de encuestados señala que no les gusta los elogios positivos de sus compañeros y docentes, porque no tienen la capacidad de aceptar los sentimientos positivos.

Entonces el 48.4 % de estudiantes de esta escuela profesional regularmente aceptan los elogios positivos por parte de sus compañeros y docentes porque el elogio les aumenta la autoestima y son personas asertivas; contrariamente el 3,7 % de encuestados son personas conservadoras y generalmente estos estudiantes provienen de provincias, a los cuales se les hace difícil adaptarse a una nueva realidad; de acuerdo al autor Del Prette (2002), entre otros autores, comparten la idea de que el comportamiento de los individuos está determinado en gran parte por el ambiente en el cual se está inserto, o sea, el aprendizaje del repertorio de actitudes depende de este contexto.

TABLA N° 01

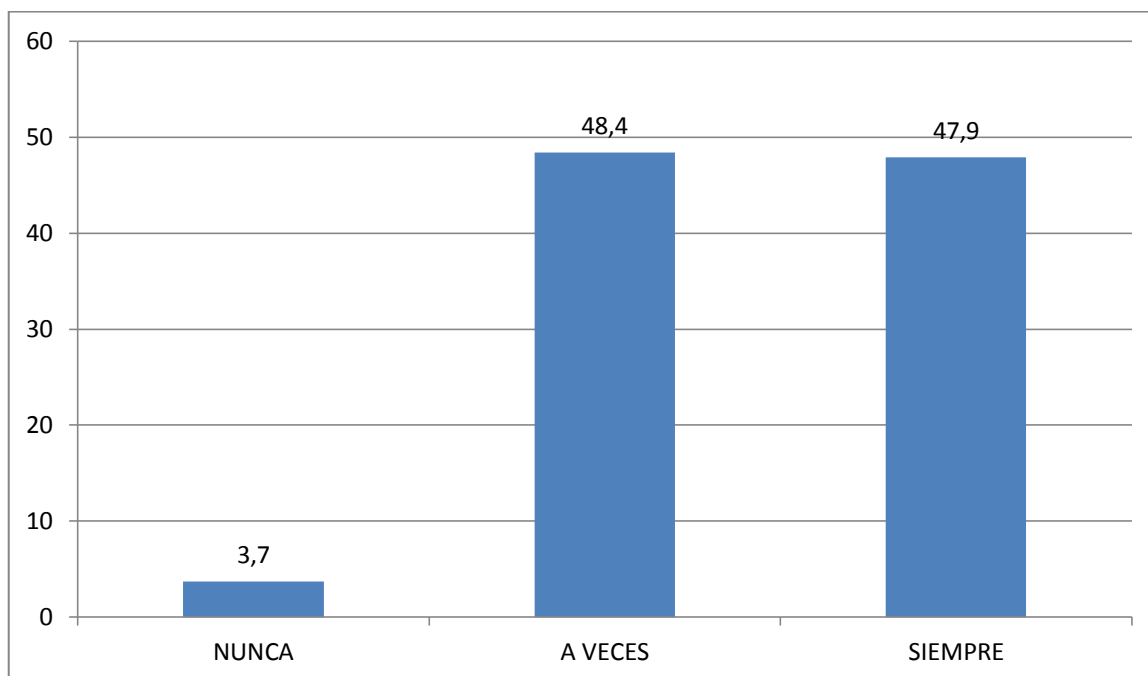
**¿Aceptas los elogios positivos por parte de tus compañeros y docentes?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	7	3,7
A VECES	92	48,4
SIEMPRE	91	47,9
Total	190	100,0

*Fuente:* cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 01



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.2 RECHAZO DE SENTIMIENTOS NEGATIVOS

En el cuadro 02 y gráfico 02 del estudio realizado, se observa que el 47.9% de un total de estudiantes encuestados refiere que rechaza medianamente las críticas destructivas por parte de sus compañeros, el 37.9% de los estudiantes encuestados siempre rechaza las críticas destructivas por parte de sus compañeros y solo el 14.2% restante de estudiantes encuestados aducen que no rechazan las críticas destructivas por parte de sus compañeros.

El 47.9% del total de estudiantes encuestados refiere que rechazan las críticas destructivas por parte de sus compañeros, porque creen necesario ser asertivos en momentos determinados, del mismo modo el 37.9% siempre rechaza las críticas destructivas por parte de sus compañeros, porque son personas **asertivos**; en este caso, estos estudiantes si saben responder adecuadamente mostrando su posición; y el 14.2% restante de estudiantes encuestados no rechazan las críticas destructivas, porque no son asertivos.

Entonces, la mayoría de estudiantes (47, 9%) muestran su posición asertiva en rechazar regularmente las críticas destructivas, así como los sentimientos negativos, estos estudiantes tras una actitud crítica u ofensiva no permanecen callados, sino que reaccionan verbalmente defendiendo su posición sin dañar a la otra persona, Según la teoría de la asertividad del autor Llacuna M, (2004), la persona asertiva defiende sus derechos sin agredir ni ser agredido; mientras que el 37.9% de los estudiantes encuestados son **asertivos** por rechazar las críticas destructivas; Mientras solo el 14.2% restante de estudiantes encuestados aducen que no rechaza las críticas destructivas por parte de sus compañeros, dato preocupante de estudiantes que no rechaza las críticas destructivas, muestra de que no saben manejar la asertividad.

TABLA N° 02

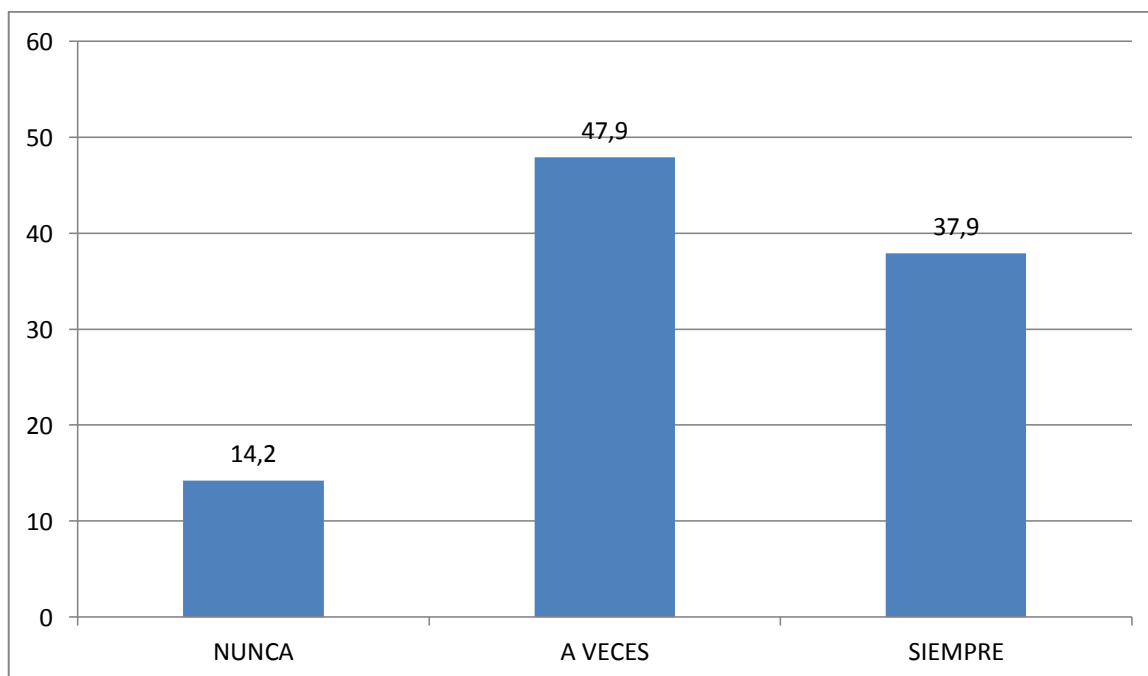
**¿Rechazas las críticas destructivas por parte de tus compañeros?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	27	14,2
A VECES	91	47,9
SIEMPRE	72	37,9
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 02



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.3 INTERACCIÓN EN CONTEXTOS SOCIALES

Según el cuadro 03 y gráfico 03 se observa que el 59.5% del total de encuestados regularmente tiene la facilidad de interactuar y participar en las actividades de carácter social como reuniones, debates y otros; el 32.6% de encuestados siempre interactúan y participan con bastante facilidad en cualquier actividad de carácter social y solo el 7.9% de estudiantes no participa en las actividades de carácter social.

El 59.5% del total de encuestados regularmente tiene la facilidad de interactuar y participar en las actividades de carácter social como reuniones, debates y otros; lo cual indica que no del todo son asertivas; seguido del 32.6% de encuestados siempre interactúan y participan con bastante facilidad en cualquier actividad de carácter social, no es la mayoría pero éste es el porcentaje de estudiantes que muestran ser **personas asertivas**, porque cumplen y poseen la capacidad de interaccionar en diversos contextos sociales; y el 7.9% de estudiantes no participa en las actividades de carácter social porque no son asertivas.

Por lo tanto, el 59.5% de estudiantes encuestados señala comportarse regularmente con asertividad al poseer la destreza de interactuar en público sin ningún temor, estos estudiantes al expresarse en clases, lo hacen con bastante seguridad, facilidad de expresión y tienen mucho conocimiento de lo que se expresan. Según el autor Stephen, C. (1995, Pág. 45), “La asertividad es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás”; seguido del 32.6% de estudiantes encuestados que interactúan y participan con bastante facilidad en cualquier actividad de carácter social, son personas **asertivas**; y finalmente el 7.9% de estudiantes no participan en actividades de diversos contextos sociales como reuniones, debates, participaciones en clase, entre otros, por lo tanto no son asertivas.

TABLA N° 03

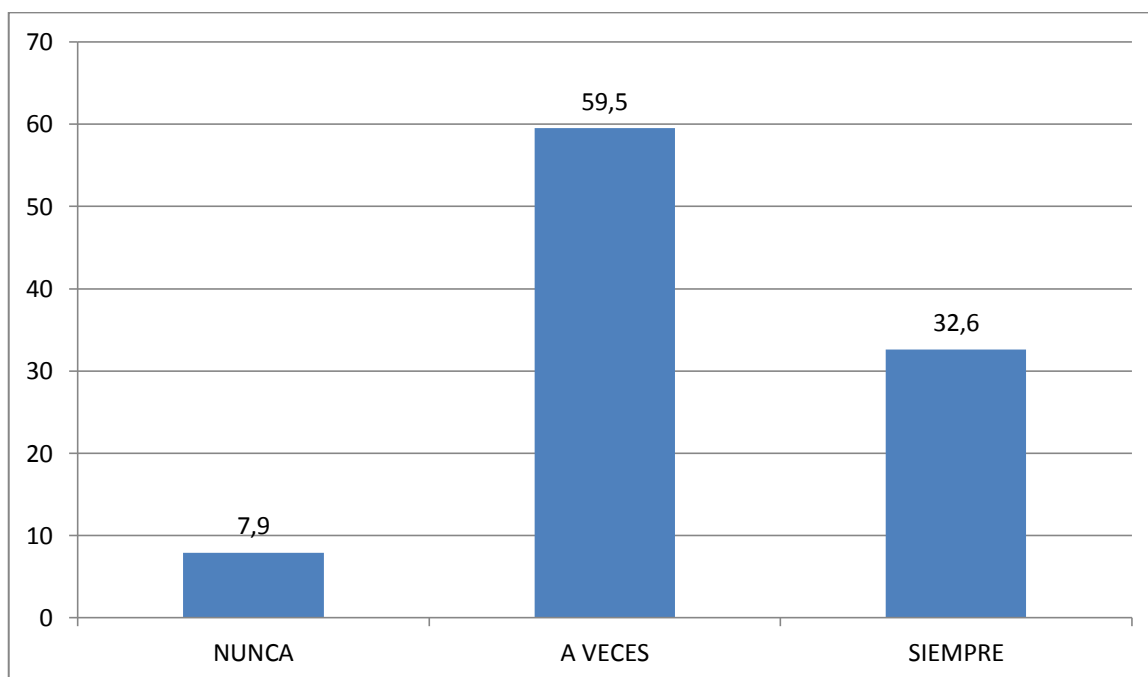
**¿Interactúas y participas con bastante facilidad en las actividades de carácter social, como reuniones, debates, y entre otros?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	15	7,9
A VECES	113	59,5
SIEMPRE	62	32,6
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 03



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

#### 5.2.4 CONDUCTAS DE RECHAZO A LA PETICIÓN

De acuerdo al cuadro 04 y gráfico 04 un total de 54.7% a veces niega a sus compañeros cuando les solicitan cualquier ayuda pero en momentos inoportunos; el 34.7% del total de encuestados no prefiere negar a sus compañeros cuando solicitan ayuda en momentos inoportunos; y el 10.5% está completamente de acuerdo en negar a ayudar a sus compañeros cuando solicitan ayuda en momentos inoportunos.

El 54.7% de estudiantes encuestados regularmente niega a sus compañeros cuando les solicitan cualquier ayuda pero en momentos inoportunos, porque solo a veces practican la asertividad; además se observa que el 34.7% del total de encuestados no prefiere negar a sus compañeros cuando solicitan ayuda en momentos inoportunos, esto muestra que no hay asertividad en estos estudiantes; mientras que solo el 10.5% está completamente de acuerdo en negar a ayudar a sus compañeros cuando solicitan ayuda en momentos inoportunos, este porcentaje mínimo de estudiantes son los que si practican **la asertividad**, ya que muestran conductas de rechazo a la petición.

Entonces, el 54.7% de estudiantes encuestados regularmente maneja la asertividad al negar la ayuda solicitada por sus compañeros en momentos inoportunos, estos estudiantes creen correcto ayudar a otros en el momento apropiado y no así cuando están ocupados, con poca disponibilidad de tiempo y sin ganas, según el autor R. Lazarus, la persona asertiva tiene la capacidad de decir "no" en algunas situaciones inapropiadas; el 34.7% del total de encuestados no son asertivos porque ayudan a sus compañeros cuando solicitan ayuda en momentos inoportunos; y el 10.5% son **asertivos** al negar a sus compañeros cuando solicitan ayuda en momentos inoportunos.



TABLA N° 04

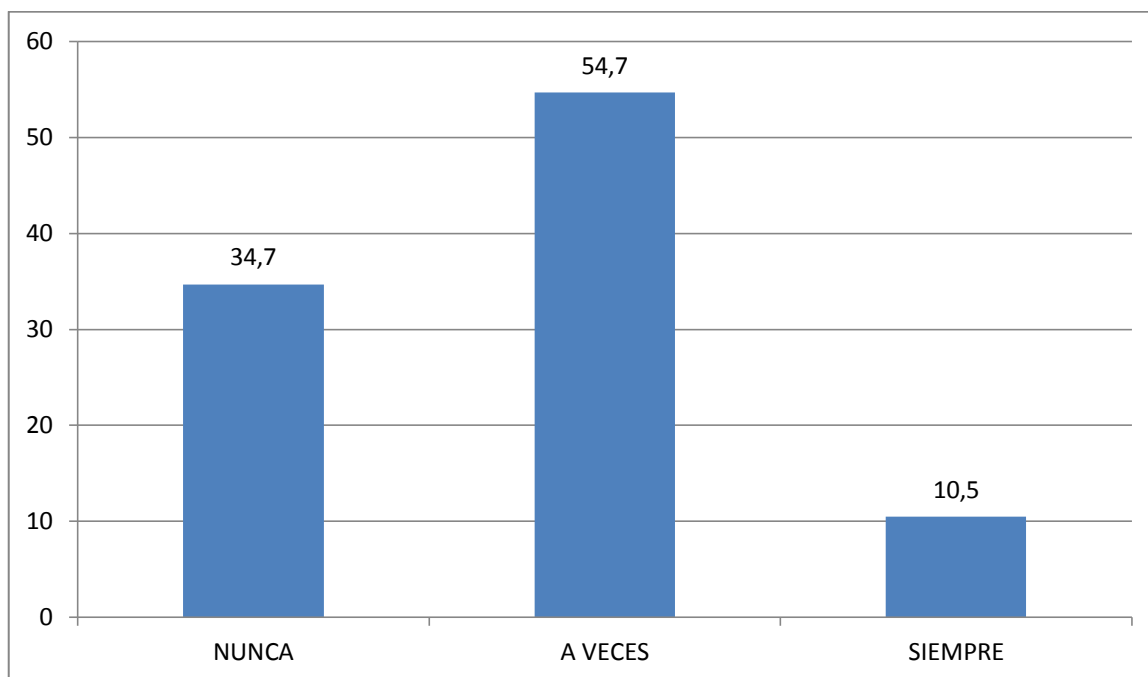
**¿Cuándo tus compañeros te piden cualquier tipo de ayuda en momentos inoportunos, prefieres negarlos?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	66	34,7
A VECES	104	54,7
SIEMPRE	20	10,5
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 04



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.5 CONDUCTA DE ACEPTACIÓN A LAS PETICIONES

De acuerdo a cuadro 05 y gráfico 05, el 52.1% de estudiantes encuestados señalan que siempre tienen la disponibilidad de ayudar a sus compañeros, cuando éstos los necesitan; el 43.2% a veces tienen la disponibilidad de ayudar a sus compañeros, cuando éstos los necesitan; y el 4.5% creen que no tienen la disponibilidad de ayudar a sus compañeros, cuando éstos los necesitan.

El 52.1% de estudiantes encuestados señalan que siempre tienen la disponibilidad de ayudar a sus compañeros, cuando éstos los necesitan, porque la mayoría de estos estudiantes optan por la opción de ser solidarios con sus compañeros en momentos oportunos; lo cual es muestra la práctica de **la asertividad**, debido a que adoptan la conducta de aceptación a las peticiones; el 43.2% son regularmente asertivos porque solo a veces tienen la disponibilidad de ayudar a sus compañeros, cuando éstos los necesitan; y el 4.5% de estudiantes no son asertivos porque creen que no tienen la disponibilidad de ayudar a sus compañeros, cuando éstos los necesitan.

Por lo tanto, el 52.1% de estudiantes encuestados se muestran asertivos porque señalan que tienen la disponibilidad de ayudar a sus compañeros cuando éstos los necesitan, se muestran amables predisponiéndose a apoyar a otros porque están con la disponibilidad de tiempo, poseen lo que el otro necesita y son muy sociables, según los autores Galassy y Bastien (1974) y Lazarus (1973), consideran parte del entrenamiento asertivo, el hecho de construir fortalezas en nuestra persona, para después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás; el 43.2% medianamente practican la asertividad porque solo a veces tienen la disponibilidad de ayudar a sus compañeros, cuando éstos los necesitan; y el 4.5% no son asertivos al negar la ayuda a sus compañeros.

TABLA N° 05

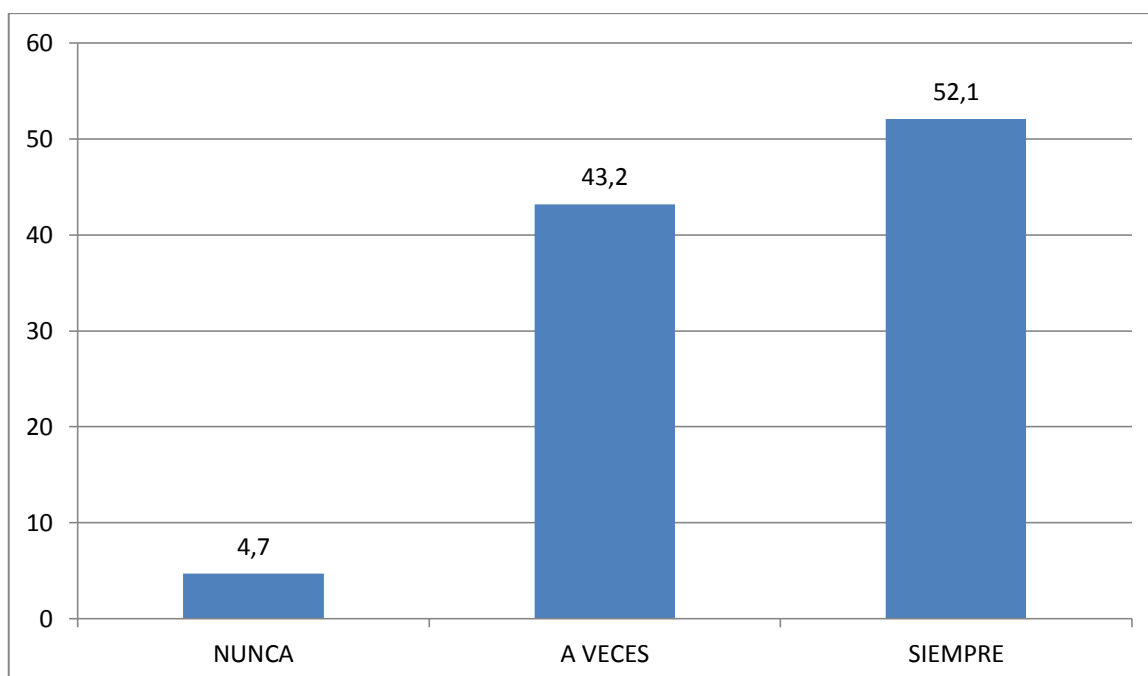
**¿Tienes la disponibilidad de ayudar a tus compañeros, cuando éstos los necesitan?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	9	4,7
A VECES	82	43,2
SIEMPRE	99	52,1
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 05



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.6 RESUMEN DE RESPUESTAS SOBRE LA ASERTIVIDAD

De las proporciones de criterios de valoración que dimos tanto en la opción Nunca que equivale a Deficiente, A veces a Regular y Siempre a Bueno, se deduce que el 82.1% de los estudiantes **optan por practicar regularmente** la Habilidad Social de la Asertividad.

Seguidamente la alternativa **“Siempre”** donde un **17,4%** del total de encuestados que pertenece al número de estudiantes encuestados que **practican debidamente la asertividad**, tanto en la aceptación de sentimientos positivos, el rechazo de sentimientos negativos, la interacción en contextos sociales, las conductas de rechazo a la petición y las conductas de aceptación a las peticiones. Según el autor R. Lazarus, la conducta asertiva se reduce en los siguientes patrones, la capacidad de decir "no", la capacidad de pedir favores y hacer requerimientos, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones"

Finalmente es deficiente la práctica de la asertividad en un 0.5% de estudiantes encuestados quienes afirman que no actúan debidamente tanto en la aceptación de sentimientos positivos, rechazo de sentimientos negativos, interacción en contextos sociales, conductas de rechazo a la petición y conductas de aceptación a las peticiones.

TABLA N° 06

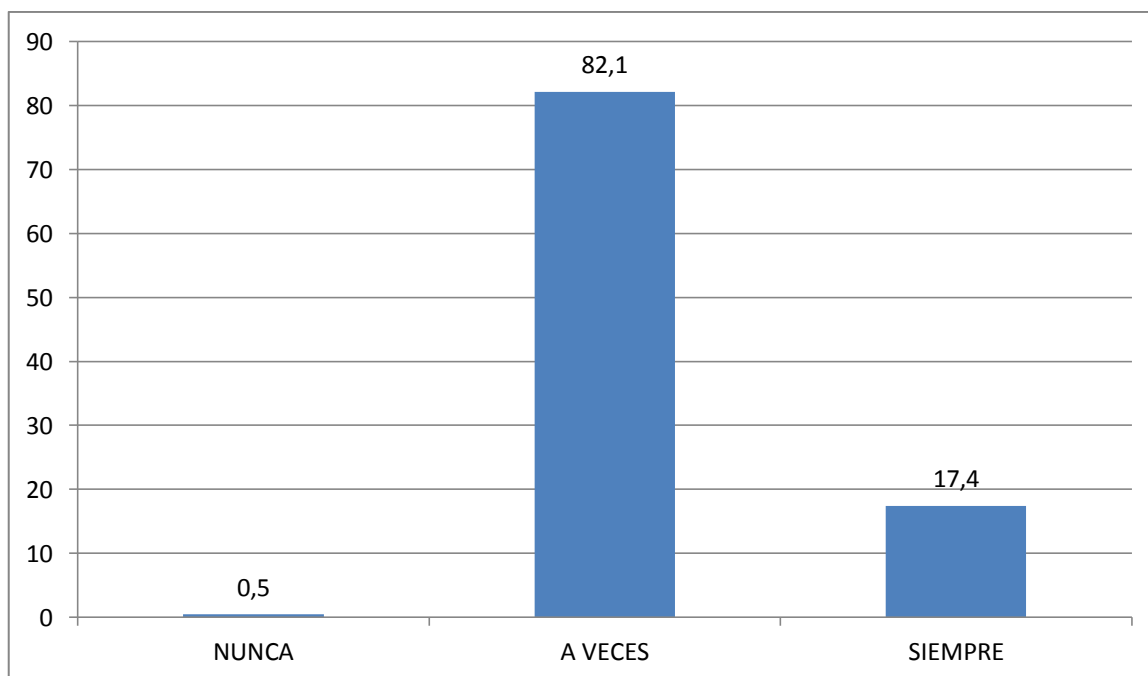
## LA ASERTIVIDAD.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	,5
A VECES	156	82,1
SIEMPRE	33	17,4
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 06



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.7 CONFORMIDAD ANTE CUALQUIER OPINIÓN

En referencia al cuadro 07 y gráfico 07, el 48.9% de estudiantes encuestados afirman que es necesario que a veces el delegado de salón o asesor de aula impongan sus opiniones ya sean positivas o negativas; el 35.8% considera que no están de acuerdo cuando el delegado o asesor impongan sus opiniones tanto positivas o negativas y el 15.3% de estudiantes encuestados señalan que siempre están de acuerdo cuando el delegado o asesor imponen sus opiniones tanto positivas o negativas.

El 48.9% de estudiantes encuestados afirman que es necesario que a veces el delegado de salón o asesor de aula impongan sus opiniones ya sean positivas o negativas porque estos estudiantes no son pasivos; el 35.8% cree que no están de acuerdo cuando el delegado o asesor imponga su opinión porque tampoco son pasivos; pero el 15.3% de estudiantes señalan que siempre están de acuerdo cuando el delegado o asesor imponen sus opiniones ya sean positivas o negativas, porcentaje de estudiantes con una **conducta pasiva**, estando conformes ante cualquier opinión.

Entonces, el 48.9% de estudiantes encuestados suelen aceptar que el delegado de salón o asesor de aula impongan sus opiniones ya sean positivas o negativas, dado que tienen respeto a la autoridad, pero niegan algunas actitudes de autoritarismo de parte de ellos; el 35.8% no son pasivos porque consideran que no están de acuerdo cuando el delegado o asesor impongan sus opiniones tanto positivas o negativas y el 15.3% de estudiantes encuestados son **pasivos** porque señalan que siempre están de acuerdo cuando el delegado o asesor imponen sus opiniones tanto positivas o negativas, según el artículo Conductas eficaces para el liderazgo, la conducta pasiva es aquella que pone los derechos de las otras personas por delante de los propios.

TABLA N° 07

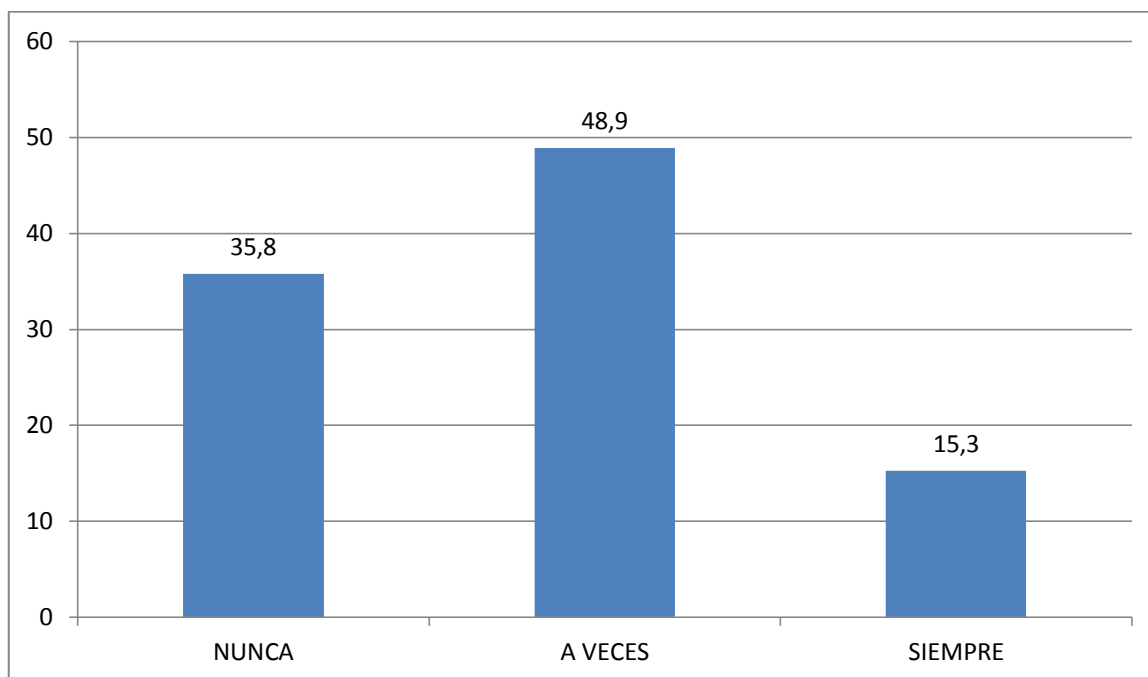
**¿Estás de acuerdo cuando tu delegado o tu asesor te imponen sus opiniones que pueden ser positivas y/o negativas?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	68	35,8
A VECES	93	48,9
SIEMPRE	29	15,3
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 07



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.8 DIFICULTAD PARA HACER RESPETAR SUS DERECHOS

De acuerdo al cuadro 08 y gráfico 08, el 46.3% de estudiantes encuestados a veces reclaman cuando su docente les coloca una nota baja, a pesar de que el alumno es consciente de haber realizado un buen trabajo; el 44.2% de estudiantes encuestados señalan reclamar siempre cuando su docente les coloca una nota baja, cuando el alumno es consciente de que realizó un buen trabajo; y el 9,5% de estudiantes encuestados aducen que nunca reclaman cuando su docente les coloca una nota baja, incluso cuando ellos saben que realizaron un buen trabajo.

El 46.3% de estudiantes encuestados a veces reclaman a su docente cuando obtienen una nota baja, porque no suelen comportarse pasivamente; el 44.2% de estudiantes encuestados señalan reclamar siempre cuando su docente les coloca una nota baja, siendo conscientes de que realizaron un buen trabajo porque no son pasivos; y el 9,5% de estudiantes encuestados aducen que nunca reclaman cuando su docente les coloca una nota baja, incluso cuando ellos saben que realizaron un buen trabajo porque estos estudiantes poseen una **conducta pasiva**, teniendo dificultad para hacer respetar sus derechos.

Entonces, el 46.3% de estudiantes encuestados señalan que suelen reclamar al docente cuando son conscientes que realizaron un buen trabajo, sin embargo resulta que obtuvieron una calificación baja. Estos estudiantes saben que es su derecho reclamar ante estas situaciones y no quedarse callados; seguido del 44.2% de estudiantes encuestados los cuales no son pasivos; y el 9,5% de estudiantes encuestados son **pasivos** porque aducen que nunca reclaman cuando su docente les coloca una nota baja, incluso cuando ellos saben que realizaron un buen trabajo, según López E. (2010), la conducta pasiva ocurre cuando los derechos de los individuos pasivos son violados, bien sea porque ignoran sus propias necesidades o porque permiten que otros abusen de sus derechos.



**TABLA N° 08**

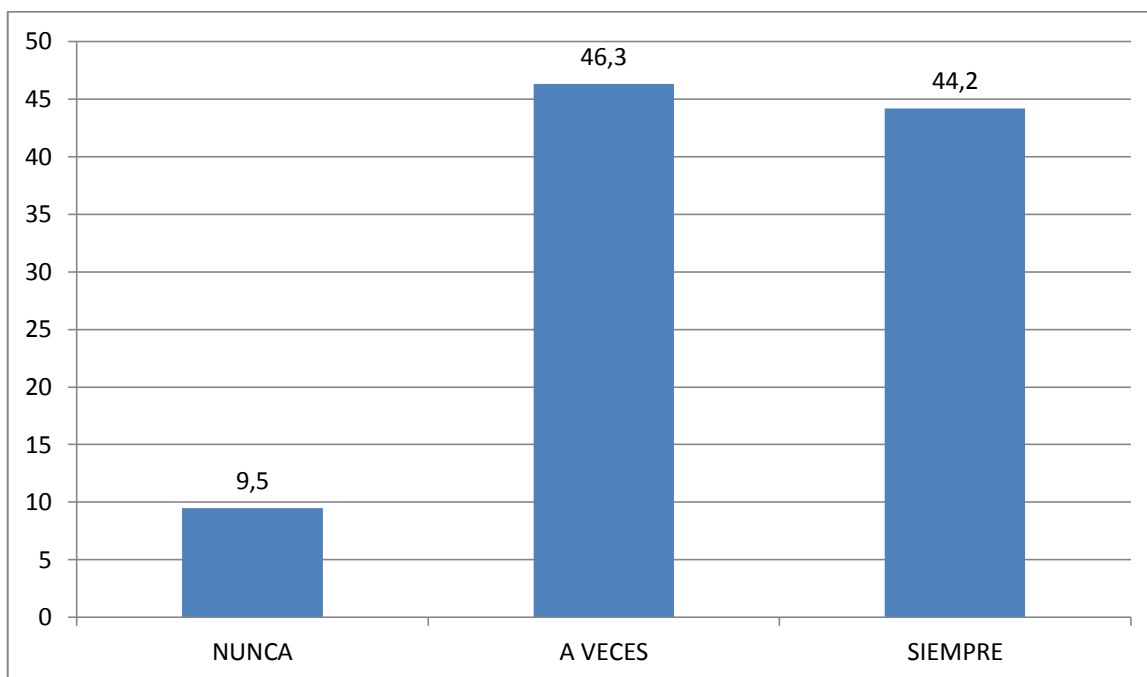
**¿Reclamas a tu docente cuando te coloca una nota baja, cuando tú sabes que realizaste un buen trabajo?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	18	9,5
A VECES	88	46,3
SIEMPRE	84	44,2
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

**GRÁFICO N° 08**



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.9 IMPOSICIÓN PARA LOGRAR OBJETIVOS

Según el cuadro 09 y gráfico 09, el 50.5% del 100% de estudiantes encuestados señalan que a veces les gusta ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados; seguido del 26.8% del total de estudiantes encuestados, quienes siempre adoptan esta actitud de ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados; y el 22.6% del total de estudiantes encuestados nunca opta por esta actitud.

El 50.5% de estudiantes encuestados señalan que a veces les gusta ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados porque regularmente son agresivos; el 26.8% del total de estudiantes encuestados adoptan esta actitud de ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados porque pertenecen al grupo de estudiantes con **conducta agresiva**, ya que actúan con imposición para lograr sus objetivos; y el 22.6% del total de estudiantes encuestados nunca opta por esta actitud porque no son agresivos.

Entonces, el 50.5% de estudiantes encuestados en determinadas oportunidades se comportan con agresividad, al realizar una serie de maniobras para lograr sus objetivos e incluso llegando a dañar los sentimientos de otros; el 26.8% del total de estudiantes encuestados son **agresivos** porque adoptan esta actitud de ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados, según el autor López E. 2010, las personas agresivas intentan destacar a costa de la autoestima de otros; y el 22.6% del total de estudiantes encuestados no muestran una actitud agresiva porque no tomar esta actitud.

TABLA N° 09

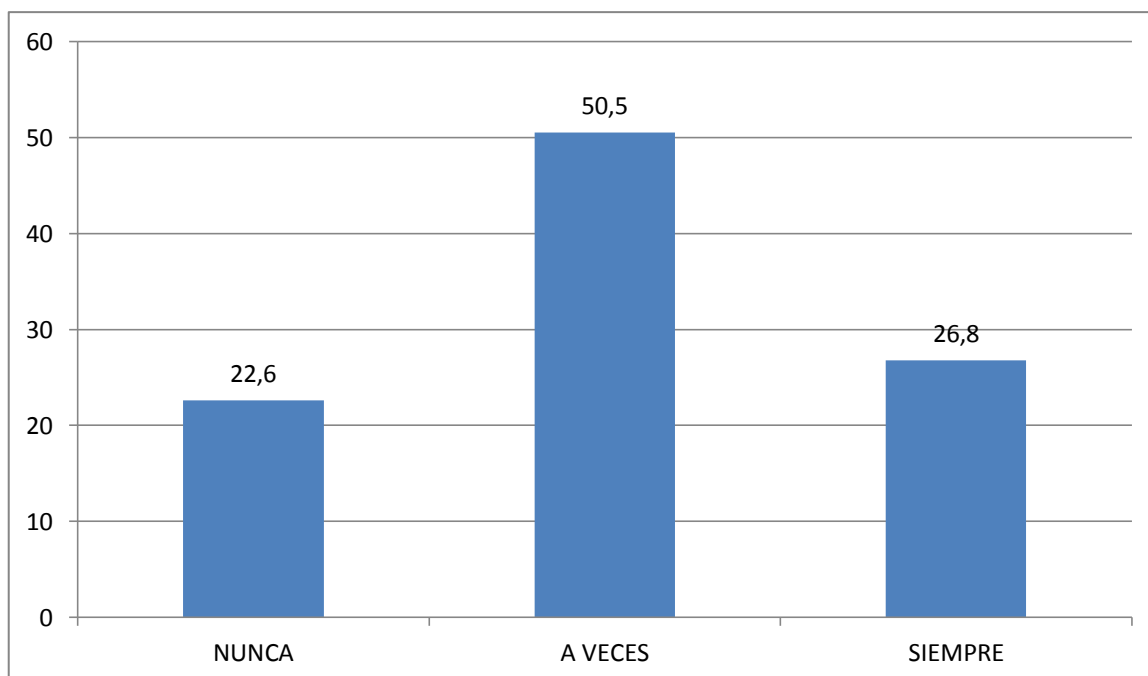
**¿Te gusta ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	43	22,6
A VECES	96	50,5
SIEMPRE	51	26,8
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 09



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.10 CREENCIA SUPERIOR DE SUS DERECHOS

De acuerdo al cuadro 10 y gráfico 10, el 49.5% de estudiantes encuestados refieren que siempre creen que su derecho es el más importante; seguido del 38.4% de estudiantes encuestados que a veces creen que su derecho es el más importante; y el 12.1% del total de estudiantes encuestados que no creen que su derecho es el más importante.

El 49.5% de estudiantes encuestados refieren que siempre creen que su derecho es el más importante; porque inconscientemente este porcentaje de estudiantes pertenecen al tipo de estudiantes con una **conducta agresiva**, caracterizada por la creencia superior de sus derechos; seguido del 38.4% de estudiantes encuestados que a veces muestran la actitud agresiva porque creen que su derecho es el más importante; y el 12.1% del total de estudiantes encuestados no muestran una actitud agresiva porque no consideran que su derecho es el más importante.

Entonces el 49.5% de estudiantes encuestados son agresivos al tener en mente que su derecho es el más importante, lo cual no está bien, una persona cabal es empática con la sociedad y considera igualitariamente el derecho de todos sus semejantes, según el autor López E. (2010), López E. (2010), El comportamiento agresivo ocurre cuando las personas pelean por sus derechos de tal manera que llegan a violar los derechos de los demás; el 38.4% de estudiantes encuestados tienen tendencia a ser agresivos porque a veces creen que su derecho es el más importante; y el 12.1% del total de estudiantes encuestados no son agresivos porque no consideran que su derecho es el más importante.

TABLA N° 10

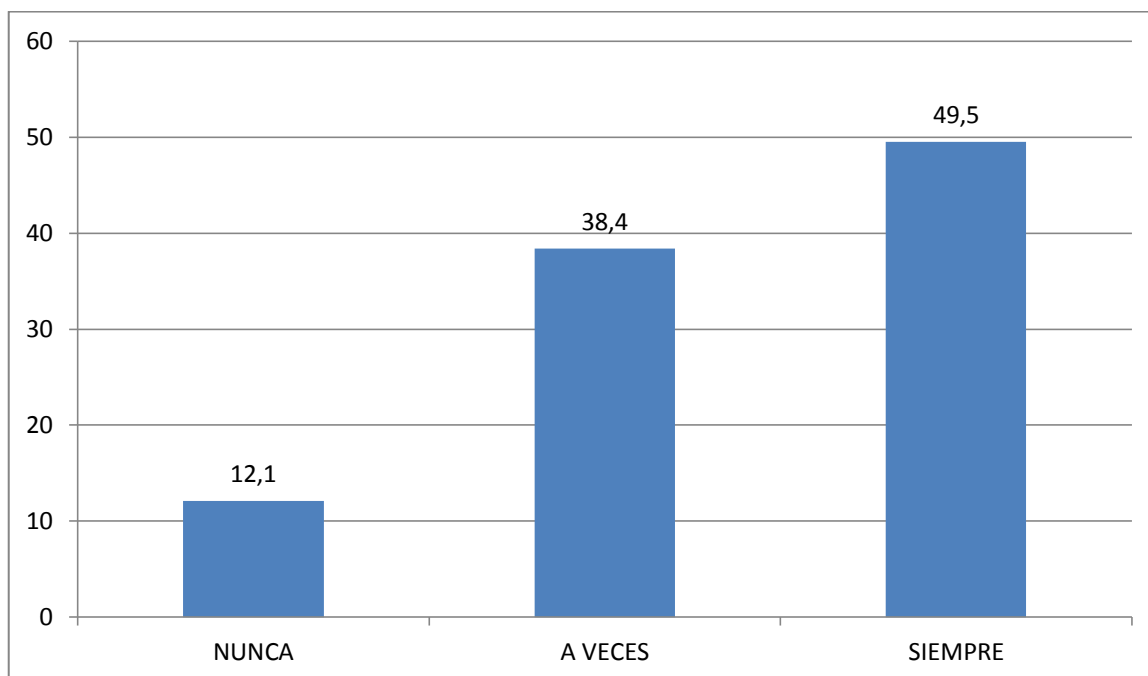
**¿Piensas que tu derecho es el más importante?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	23	12,1
A VECES	73	38,4
SIEMPRE	94	49,5
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 10



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.11 RESUMEN DE RESPUESTAS SOBRE LOS ESTILOS DE CONDUCTA

En el cuadro 11 y gráfico 11 se visualiza que se sobrepone la alternativa “**A veces**” con un 63.2% del total de encuestas a estudiantes de la escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social quienes practican regularmente la habilidad social de los estilos de conducta agresiva y pasiva.

En la pregunta 07, el “siempre” con un 15,3% indica pasividad, mientras que el “a veces” con un 48,9% da a conocer un comportamiento adecuado.

En la pregunta 08, el “nunca” con un 9,5% indica pasividad y el “siempre” con un 44,2% muestra un comportamiento adecuado.

En la pregunta 09, el “siempre” con un 26.8% muestra agresividad y el “nunca” con un 22,6% muestra un comportamiento óptimo.

En la pregunta 10, el “siempre” con un 49.5% indican agresividad oculta, mientras que el “a veces” con un 38.4% muestra un comportamiento debido.

Se deduce que aproximadamente el 63.2% de los estudiantes encuestados optan por practicar a veces o **regularmente** los estilos de conducta de la agresividad y la pasividad. Un promedio de 32,6% del total de estudiantes encuestados **se comportan siempre** con agresividad y pasividad. Y solo el 4.2% nunca adoptan estas actitudes.

Según López E. 2010, la conducta pasiva ocurre cuando los derechos de los individuos pasivos son violados, bien sea porque ignoran sus propias necesidades o porque permiten que otros abusen de sus derechos, mientras que las personas agresivas intentan destacar a costa de la autoestima de otros.

TABLA N° 11

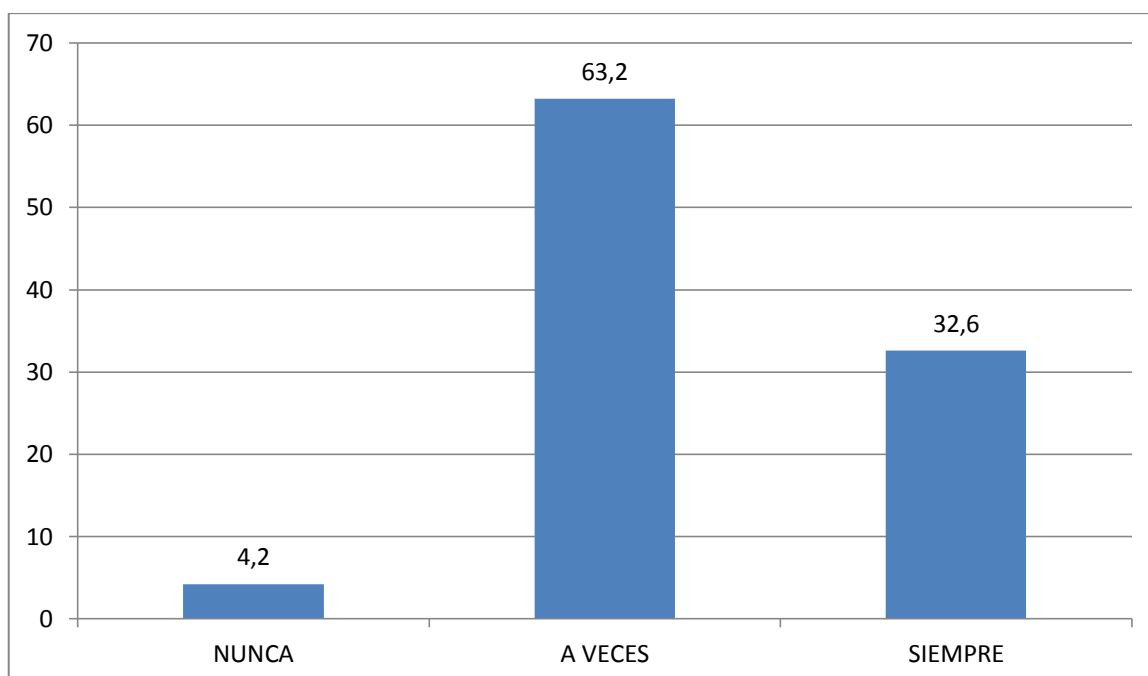
## LOS ESTILOS DE CONDUCTA

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	8	4,2
A VECES	120	63,2
SIEMPRE	62	32,6
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 11



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.12 MOTIVACIÓN EN SOLILOQUIO

De acuerdo al cuadro 12 y gráfico 12, el 61.1% del total de estudiantes encuestados afirman que en momentos difíciles tienen la capacidad de auto motivarse; seguido del 33.7% del total de estudiantes encuestados quienes solamente a veces suelen auto motivarse cuando pasan por momentos muy difíciles es sus estudios académicos; y el 5.3% del total de alumnos encuestados aduce que no tiene la capacidad de auto motivarse.

El 61.1% del total de estudiantes encuestados afirman que en momentos difíciles tienen la capacidad de auto motivarse porque estos estudiantes manejan la motivación en soliloquio, manejan adecuadamente la comunicación **intrapersonal**; el 33.7% del total de estudiantes encuestados quienes a veces suelen auto motivarse cuando pasan por momentos muy difíciles manejan regularmente la comunicación intrapersonal y el 5.3% del total de alumnos que no tiene la capacidad de auto motivarse en momentos dificultosos de sus estudios, no manejan la comunicación intrapersonal.

Entonces el 61.1% del total de estudiantes encuestados saben comunicarse a nivel **intrapersonal** porque afirman que en momentos difíciles tienen la capacidad de auto motivarse, estos estudiantes buscan la forma de reflexionar cuando se les presenta situaciones negativas en su vida, lo cual les es de ayuda llegando a fortalecer su autoestima, según Zayas Agüero (2004), corresponde con el procesamiento individual de la información; seguido del 33.7% del total de estudiantes encuestados los cuales regularmente practican la comunicación intrapersonal porque solamente a veces suelen auto motivarse cuando pasan por momentos muy difíciles es sus estudios académicos; y el 5.3% del total de alumnos encuestados no maneja la comunicación intrapersonal porque no tiene la capacidad de auto motivarse en momentos dificultosos.



TABLA N° 12

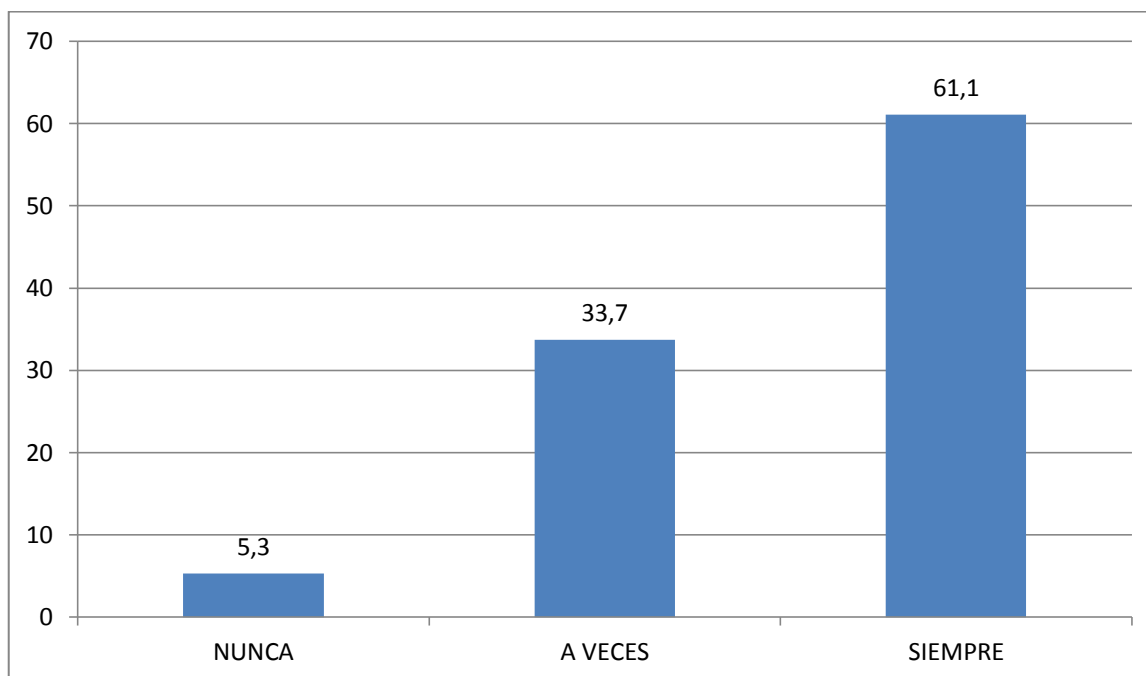
¿Cuándo pasas por momentos muy difíciles en tus estudios sueles auto motivarte?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	10	5,3
A VECES	64	33,7
SIEMPRE	116	61,1
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 12



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.2.13 SEGURIDAD PARA HABLAR ENTRE DOS PERSONAS

Según el cuadro 13 y gráfico 13, el 58.4% del total de estudiantes encuestados afirman que a veces suelen conversar con su compañero o docente con mucha confianza, el 34.2% del total de estudiantes encuestados afirma que siempre conversa con su compañero o docente con mucha confianza y el 7.4% señala que nunca conversa con su compañero o docente con mucha confianza.

El 58.4% del total de estudiantes encuestados afirman que a veces suelen conversar con su compañero o docente con mucha confianza porque regularmente no manejan la comunicación interpersonal adecuada; el 34.2% del total de estudiantes encuestados afirma que siempre conversa con su compañero o docente con mucha confianza, porque si manejan adecuadamente la **comunicación interpersonal (cara a cara)**; y el 7.4% señala que nunca conversa con su compañero o docente con mucha confianza porque no maneja adecuadamente la comunicación interpersonal.

Por lo tanto, el 58.4% del total de estudiantes encuestados maneja regularmente la comunicación interpersonal, mostrando confianza al momento de entablar un adecuado lazo verbal con su interlocutor, según Zayas Agüero (2004, la comunicación Interpersonal (cara a cara), es la interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata; el 34.2% del total de estudiantes encuestados si maneja adecuadamente **la comunicación interpersonal** porque usualmente conversan con su compañero o docente con mucha confianza; y el 7.4% de encuestados no maneja debidamente la comunicación interpersonal porque nunca conversa con su compañero o docente con mucha confianza.

TABLA N° 13

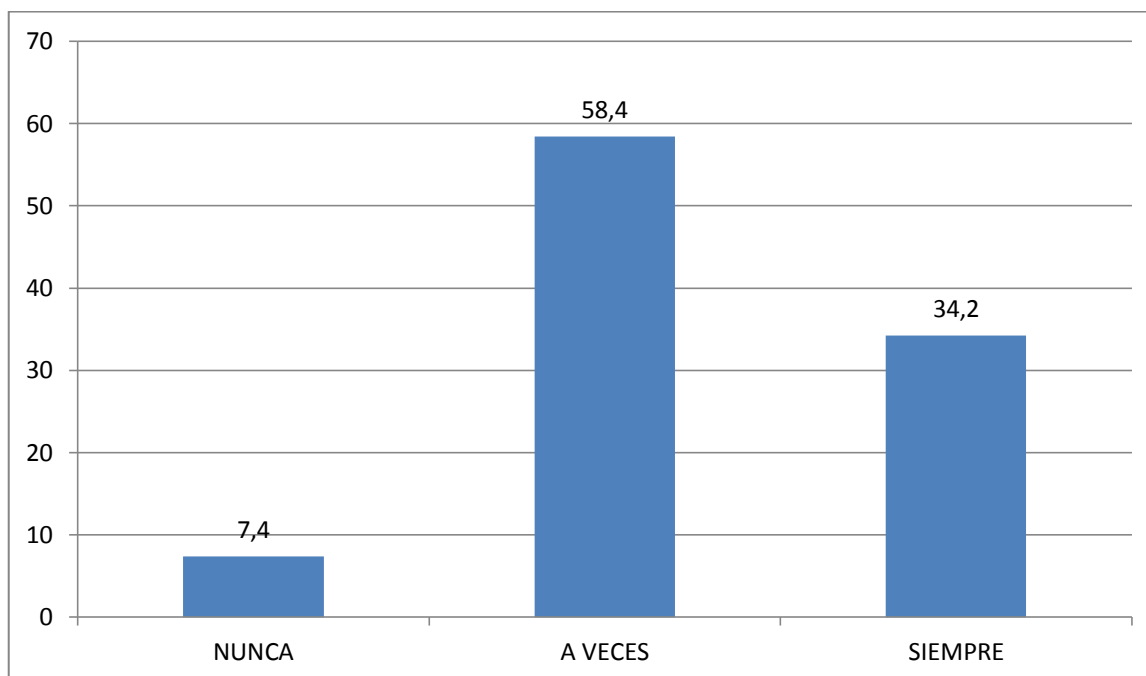
**¿Conversas personalmente con tu compañero o docente con mucha confianza?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	14	7,4
A VECES	111	58,4
SIEMPRE	65	34,2
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 13



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

#### 5.2.14 SEGURIDAD PARA HABLAR EN PÚBLICO

Dado el cuadro 14 y gráfico 14, el 61.6% del total de estudiantes encuestados señalan que a veces hablan con bastante seguridad cuando exponen o participan en las sesiones de clase; el 35.3% del total de estudiantes encuestados afirman que siempre participan o exponen con bastante seguridad en las sesiones de clase; y el 3,2% del total de estudiantes encuestados aducen que al exponer o participar en sesiones de clase no lo hacen con bastante seguridad.

El 61.6% del total de estudiantes encuestados señalan que a veces hablan con bastante seguridad cuando exponen o participan en las sesiones de clase porque regularmente no manejan la comunicación intergrupual; el 35.3% del total de estudiantes encuestados afirman que siempre participan o exponen con bastante seguridad en las sesiones de clase porque manejan adecuadamente la **comunicación intergrupual** cuya característica primordial es la seguridad para hablar en público; y el 3,2% del total de estudiantes encuestados aducen que al exponer en sesiones de clase no lo hacen con seguridad porque no manejan debidamente la comunicación intergrupual.

Entonces, el 61.6% del total de estudiantes encuestados manejan regularmente la comunicación interpersonal al momento de participar o exponer en el salón de clases y en la comunidad social, la singularidad de estos estudiantes es la seguridad que poseen al momento de interactuar con grupos sociales, según el autor Zayas Agüero (2004), es la comunicación efectiva que se realiza en la comunidad local; el 35.3% del total de estudiantes encuestados manejan adecuadamente la comunicación intergrupual porque siempre participan o exponen con bastante seguridad en las sesiones de clase; y el 3,2% del total de estudiantes encuestados no manejan adecuadamente la comunicación intergrupual porque al momento de participar en grupos sociales no lo hacen con bastante seguridad.

TABLA N° 14

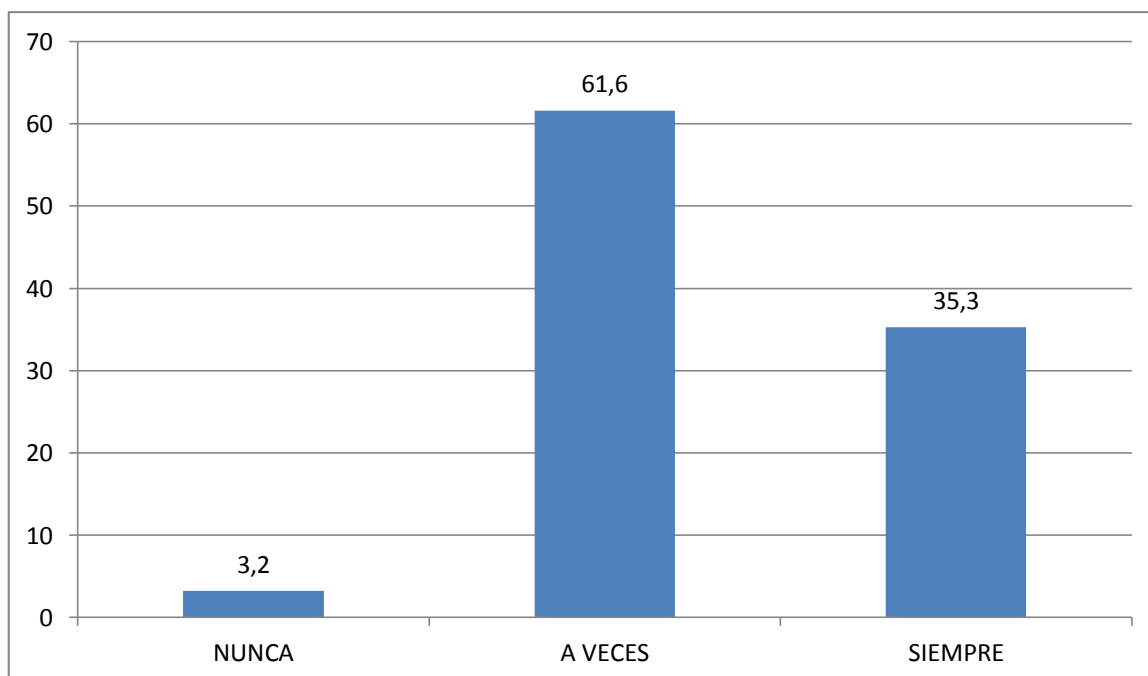
**¿Cuándo expones o participas en las sesiones de clase hablas con bastante seguridad?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	6	3,2
A VECES	117	61,6
SIEMPRE	67	35,3
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 14



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### **5.2.15 RESUMEN DE RESPUESTAS SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

Tomando en cuenta las proporciones que dimos tanto en la opción Nunca que equivale a Deficiente, A veces a Regular y Siempre a Bueno, se deduce que el 58.4% de los estudiantes optan por practicar regularmente la Habilidad Social de la comunicación interpersonal.

Seguidamente la alternativa “Siempre” posee un 40,5% del total de estudiantes encuestados practican efectivamente la comunicación interpersonal, tanto en la motivación en soliloquio, la seguridad para hablar entre dos personas y la seguridad para hablar en público.

Finalmente es deficiente la práctica de la comunicación interpersonal en un 1.1% de estudiantes quienes no suelen comunicarse adecuadamente en determinadas situaciones tanto en la motivación en soliloquio (comunicación intrapersonal), seguridad para hablar entre 2 personas (comunicación interpersonal - cara a cara) y la Seguridad para hablar en público (comunicación intergrupala). Según Zayas Agüero (2004), para una comunicación efectiva y segura es indispensable el adecuado procesamiento individual de la información, la comunicación Interpersonal (cara a cara), interaccionando de forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata; y la comunicación en público que se demuestra en la comunidad local.

TABLA N° 15

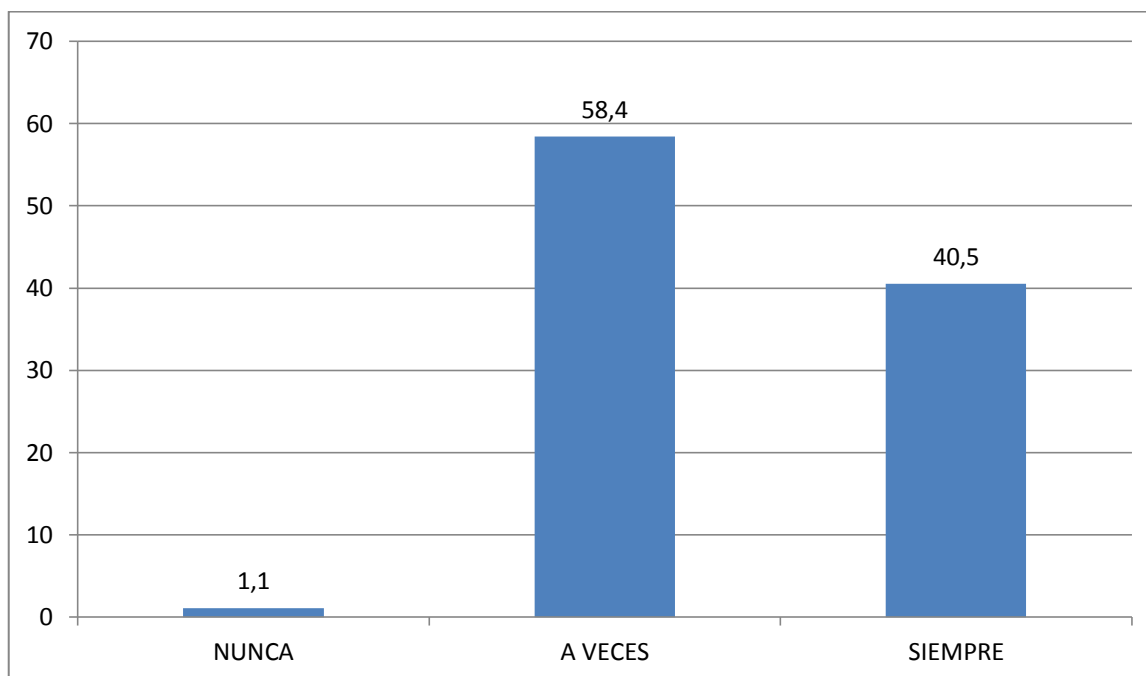
## LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	2	1,1
A VECES	111	58,4
SIEMPRE	77	40,5
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 15



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

### 5.3 ANÁLISIS FINALES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Considerando las proporciones que hemos considerado para la descripción de esta investigación, la opción Nunca equivale a Deficiente, A veces a Regular y Siempre a Bueno, se deduce que en promedio el 83.2% de los estudiantes encuestados **optan por practicar regularmente** la Habilidades Sociales que consideramos para este estudio, tanto en la asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal; seguido del 16,3% del total de estudiantes encuestados quienes refieren de la adecuada práctica de las Habilidades Sociales y el 0,5% del total de estudiantes encuestados creen que es deficiente la práctica de las Habilidades Sociales.

Según Castilla y León (2006) las habilidades sociales efectivas que practican las personas permiten mejorar las relaciones interpersonales, sentirse bien, obtener lo que uno quiere y conseguir que los demás no impidan lograr los objetivos planteados.



TABLA N° 16

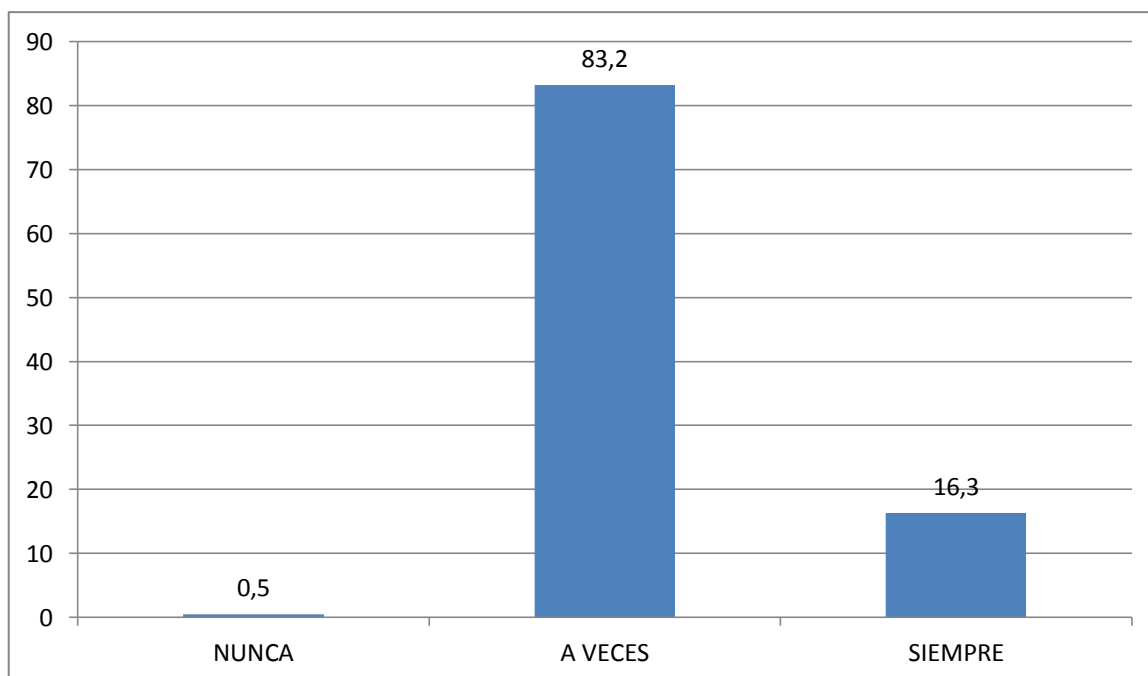
**RESUMEN DEL TOTAL DE INDICADORES SOBRE LAS HABILIDADES  
SOCIALES**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	,5
A VECES	158	83,2
SIEMPRE	31	16,3
Total	190	100,0

*Fuente:* Cuestionario de preguntas.

*Elaboración:* Propia.

GRÁFICO N° 16



*Fuente:* encuesta aplicada a los estudiantes de Ciencias de la comunicación social – UNA Puno.

*Elaboración:* Propia.

## PRUEBA DE HIPOTESIS

El único diseño estadístico para probar la hipótesis es la media aritmética, considerando la hipótesis nula y alterna según la variable de estudio.

Ha: Es regular la manifestación de las habilidades sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno

Ho: No es regular la manifestación de las habilidades sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno.

**Aplicando la fórmula para la variable de las habilidades sociales se obtuvo el siguiente resultado.**

Hallando la  $x = \frac{f_i * X_i}{n}$

Hallando la  $x = 2,16$

Como la  $x = 2,16$  respecto a las habilidades sociales, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna lo que quiere decir que es regular la manifestación de las habilidades sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social; porque de acuerdo a la escala de valoración del presente estudio 2,16 equivale a (A VECES).

## CONCLUSIONES

Después de haber trabajado la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA:** La manifestación de las habilidades sociales de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social; es regular, con el 83,2% de alumnos que muestran periódicamente sus habilidades sociales en lo que concierne a la asertividad, estilos de conducta y relaciones interpersonales; permitiendo en los estudiantes mejorar su comunicación interpersonal, obteniendo lo que desean y consiguiendo lograr sus objetivos.

**SEGUNDA:** La asertividad en los estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno se muestra de manera regular, demostrando habitualmente comportamientos de aceptación de sentimientos positivos, rechazo de sentimientos negativos, interacción en contextos sociales, adoptando conductas de rechazo a la petición y conductas de aceptación a las peticiones.

**TERCERA:** Los estilos de conducta agresivo y pasivo de estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno se da de manera regular, porque el 63.2% de los estudiantes encuestados optan por practicar regularmente los estilos de conducta agresivo y pasivo. La mayoría toma la actitud pasiva, conformándose ante cualquier opinión y teniendo dificultad en hacer respetar sus derechos; asimismo muestran la actitud agresiva imponiéndose en lograr sus objetivos y creyéndose superior ante los demás.

**CUARTA:** La comunicación interpersonal en estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno, se da de forma regular; respecto a la comunicación intrapersonal, la comunicación interpersonal y la comunicación intergrupala, permitiendo orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayudan a trabajar conjuntamente para alcanzar metas definidas.

## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** Para mejorar la manifestación de las Habilidades Sociales, debería implementarse por parte de la dirección de estudios, cursos como psicología comunicacional y/o similares, el cual sea un soporte emocional para los estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno.

**SEGUNDA:** Aplicar estrategias de motivación y participación asertiva hacia docentes y estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social, por parte de las principales autoridades de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

**TERCERA:** Con el objeto de disminuir las actitudes agresivas y pasivas mostradas regularmente por estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno, los docentes deberían optimizar la práctica de las relaciones humanas, enseñando a los estudiantes sobre los beneficios de la actitud asertiva.

**CUARTA:** Durante el semestre académico, las diferentes asignaturas deben emplear tácticas de manejo adecuado de la comunicación interpersonal y psicología comunicacional considerando la intervención de todos los estudiantes tanto en participaciones en público, discusiones en debates, foros y otros, generando un ambiente positivo en los estudiantes, creando en ellos ganas de comunicarse en cualquier ámbito de sus vidas.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se hace imprescindible que los docentes, en su ejercicio profesional, desarrollen destrezas necesarias para diseñar, aplicar y validar modelos de enseñanza sobre las Habilidades Sociales hacia los estudiantes de ciencias de la comunicación social.

**SEGUNDA:** La Universidad Nacional del Altiplano Puno debe realizar capacitaciones en el diseño y aplicación de estrategias de enseñanza que favorecerán el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes. Por su parte, los docentes deben continuar propiciando la asertividad en los estudiantes ya que se ha observado que esta capacidad no está del todo desarrollada.

**TERCERA:** Es de gran importancia que los padres de familia, como agentes socializadores, formen actitudes adecuadas en sus hijos, a fin de fomentar las habilidades sociales que permitan una conducta adecuada en los estudiantes.

**CUARTA:** Es necesario que los estudiantes participen efectivamente a través de la comunicación interpersonal, el cual permitirá desarrollar las habilidades sociales en relación a la interacción entre dos personas, a la comunicación eficaz con terceros y al trabajo en equipo.

Se sugiere que esta investigación sea complementada y enriquecida por futuras investigaciones y aplicada en diversas Instituciones Formativas a fin de incidir, de manera positiva, en la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje en este siglo.

## BIBLIOGRAFIA

- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007). *Las competencias emocionales*. (Emotional competencies).
- Bujaico M., Gonzales G. (2015), *Estrategias de enseñanza cooperativa, rompecabezas e investigación grupal, en el desarrollo de habilidades sociales en quinto grado de educación primaria en una I.E.P. de canto grande*. Lima.
- Caballo, V. E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno. México: Edit Trillas.
- Castilla y León (2006) en “*La comunicación - Habilidades Sociales*” Revista digital. Recuperado de <http://www.cocemfecyl.es/index.php/cuidadores/60-la-comunicacion-hhss>
- Combs, M.L. Y slaby, D.A. (1977), “*Social skills training with children*”. En B.B.
- Stephen C. (1995) *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: la revolución ética en la vicia cotidiana y en la empresa.- I" ed. II" reirnp.- Buenos Aires Paidós*.
- Del Prette, Z.A.P. & Del Prette, A. (2002). *Sistema Multimídia de Habilidades Sociais para Crianças: Manual de aplicação, apuração e interpretação*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Del Prette, A. & Del prete, Z. A. P. *Habilidades sociais: Conceitos e campo teórico-prático*. Texto online, disponibilizado em <http://www.rihs.ufscar.br>, em dezembro de 2008
- Charaja F, (2005) *EL MAPIC metodología de Investigación*. Puno.
- Flores, H. (2012), pág. 45. *Manual de tutoría y orientación educativa – ministerio de educación*.
- Galarza C. (2012) *Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegría 11, Comas-2012*, Lima Perú.
- Galassy, J. P., Delo, J.S. Galassi, M.D. y Bastien, S. (1974): *The college self expresión scale: A measure of assertiveness*. Edit. McGraw Hill Interamericana.

- Gómez S. (2015), *Habilidades sociales de los escolares y prevención del conflicto: Programa de mejora del clima escolar*. Barcelona.
- Llacuna J. M. (2004), “*la conducta asertiva como habilidad social*”
- Lazarus R. S.(1966). *Psychological stress and the coping process*. Nueva York: McGraw-Hill.
- López, E. (2010). *Características y prevalencia de los problemas de ansiedad, depresión y quejas somáticas en una muestra clínica infantil de 8 a 12 años*, mediante el CBCL (Child Behavior Checklist). Anales de Psicología.
- Marín S. y León R. (2001) “*Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería*” Universidad de Sevilla.
- Martínez, (2002) “*El cuestionario: un instrumento para la investigación de las ciencias*”
- Monjas M.I. (1999) *programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar* MADRID: CEPE.
- Olivos X. (2010) “*Entrenamiento de habilidades sociales para la integración psicosocial de inmigrantes*”, Madrid - España.
- Prieto, MD; Illan, N y Arnais P. (1995): “*Programas para el desarrollo de habilidades sociales*”, (capítulo 18). *Bases Psicopedagógicas de la Educación especial* (pp 425-442), Alcoy, Marfil. Ed. UEL e APICSA.
- Rangé, B. (2001). *Programa de treinamento à distância para tratamento de transtorno do pânico e agorafobia*. Granada (Espanha), Londrina (Brasil).
- Rosa G., Navarro L. y López P. (2014) *El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad*. Barcelona-España.
- Silva J. (s. f) revista digital “*las Habilidades Sociales y tipos de conducta*”, recuperado de <http://www.centropsicologicoanimus.com/doce.pdf>
- Stephen R. Covey (1995), *Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva* - Buenos Aires - Barcelona – México. 1ª ed. 2ª reimp.- Buenos Aires, 2003.

Tipula, F. y Tapia, V (2014) *Tesis de redacción universitaria*. Puno Perú.

Weis S. y Simone A. *estudio descriptivo de la adolescência en são borja: un análisis la luz de las habilidades sociales (Subjetividad y Procesos Cognitivos - Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales)* Buenos Aires, Argentina.

Velázquez N. (2010), *Habilidades sociales en adolescentes de la IE secundaria San Andrés de Atuncolla* Puno – 2010

Visauta B. (1989), pp. 259-296 *Técnicas de Investigación Social*.

Zayas P. M. (2006) *la comunicación interpersonal*.



# ANEXOS

V. ANEXOS

A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

"MANIFESTACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNA - PUNO 2015"					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera se manifiesta las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Analizar la manifestación de las Habilidades Sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La manifestación de las habilidades sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno, se muestra de manera regular.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptación de sentimientos positivos.</li> <li>- Rechazo de sentimientos negativos</li> <li>- Interacción en contextos sociales</li> <li>- Conductas de rechazo a la petición</li> <li>- Conducta de aceptación a las peticiones</li> </ul> <p><b>Conducta pasiva.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformidad ante cualquier opinión</li> <li>- Dificultad para hacer respetar sus derechos</li> </ul> <p><b>Conducta agresiva.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imposición para lograr objetivos</li> </ul>	<p>DIAGNOSTICO – DESCRIPTIVO.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>-¿Cómo se manifiesta la asertividad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno?</p> <p>-¿Qué estilos de conducta se manifiestan en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mostrar la manifestación de la asertividad en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.</li> <li>- Manifestar la manifestación de los estilos de conducta en los estudiantes de la Escuela</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La manifestación de la asertividad en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno, se muestra de manera regular.</li> <li>-La manifestación de los estilos de conducta en los estudiantes</li> </ul>	<p><b>HABILIDADES SOCIALES</b></p>		

<p>ción Social de la Universidad Nacional del Puno?</p> <p>manifiesta la comunicación interpersonal de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Puno?</p>	<p>Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.</p> <p>- Identificar la manifestación de la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.</p>	<p>de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno, se muestra de manera regular.</p> <p>-La manifestación de la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA) Puno, se muestra de manera regular.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creencia superior de sus derechos</li> <li><b>Intrapersonal</b></li> <li>- Motivación en soliloquio</li> <li><b>Interpersonal (cara a cara)</b></li> <li>- Seguridad para hablar entre 2 personas.</li> <li><b>Intergruppal</b></li> <li>- Seguridad para hablar en público</li> </ul>
--	--	---	--	---



## CUESTIONARIO

### I. INFORMACIÓN BÁSICA.

1.1 EDAD: .....

1.2 SEXO: (M) (F)

Estimado estudiante, solicito su colaboración en responder a las siguiente interrogantes, para lo cual deberá leer detenidamente y responder con una X la alternativa que considere la correcta.  
**GRACIAS por su colaboración.**

1. **¿Aceptas los elogios positivos por parte de tus compañeros y docentes?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
2. **¿Rechazas las críticas destructivas por parte de tus compañeros?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
3. **¿Interactúas con bastante facilidad en las actividades de carácter social, como reuniones, debates, y entre otros?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
4. **¿Cuándo tus compañeros te piden cualquier tipo de ayuda en momentos inoportunos, prefieres negarlos?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
5. **¿Tienes la disponibilidad de ayudar a tus compañeros, cuando éstos los necesitan?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.



*Universidad Nacional del Altiplano - Puno*

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL**



6. **¿Estás de acuerdo cuando tu delegado o tu asesor te imponen sus opiniones que pueden ser positivas o negativas?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
7. **¿Reclamas a tu docente cuando te coloca una nota baja, cuando tú sabes que realizaste un buen trabajo?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
8. **¿Te gusta ganar en cualquier actividad a toda costa y sin importar otros resultados?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
9. **¿Piensas que tu derecho es el más importante?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
10. **¿Cuando pasas por momentos muy difíciles en tus estudios sueles auto motivarte?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
11. **¿Conversas personalmente con tu compañero o docente con mucha confianza?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
12. **¿Cuándo expones o participas en las sesiones de clase hablas con bastante seguridad?**
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.