

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO – PUNO, 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. DAAN VERGARA PAREDES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

TESIS

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO – PUNO, 2017**

PRESENTADA POR:

Bach. DAAN VERGARA PAREDES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:




PRESIDENTE

: 
_____ **Dr. MARIO LUIS GARCÍA TEJADA**

PRIMER MIEMBRO

: 
_____ **Dr. FÉLIX HUANCA ROJAS**

SEGUNDO MIEMBRO

: 
_____ **Dr. EDWARD HIPÓLITO TORRES PACHECO**

DIRECTOR / ASESOR

: 
_____ **Mg. CÉSAR ELEODORO DEL CARPIO FLORES**

Área : Relaciones públicas

Tema : Comunicación interpersonal y habilidades sociales

Fecha de sustentación: 05 de julio de 2018

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, Salvador Vergara Ramos y Juana Paredes Bacilio, porque son mi fortaleza y por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis dos menores hijos, Marcelo y Daan Luciano Vergara Guillén, por ser el motor de mi vida, su afecto y su cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para Uds. Aun a su corta edad, me han enseñado y me siguen enseñando muchas cosas de esta vida.

Les agradezco infinitamente por los momentos sacrificados como familia, que requirió el cumplimiento de esta tesis. Gracias por entender el significado del sacrificio y gracias por estar siempre a mi lado. Gracias mis amores.

AGRADECIMIENTOS

- *A la Universidad Nacional del Altiplano, por acogerme en sus aulas y darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional para servir a la sociedad para un mejor presente y futuro.*
- *Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social por inculcar abnegadamente sus conocimientos a mi persona y a los demás estudiantes.*
A mi asesor Mg. César Eleodoro Del Carpio Flores, por su apoyo y amistad para sacar adelante este proyecto.
- *A mi Director de tesis: Dr. Mario Luis García Tejada, por absolver mis dudas y enmendar mis desaciertos, a mis jurados de tesis Dr. Félix Huanca Rojas y Dr. Edward Hipólito Torres Pacheco, por el tiempo brindado y encaminar esta investigación hacia buen rumbo.*
- *A mis padres quienes son mis mayores promotores durante este proceso de formación, cuando apenas emprendía el nivel inicial, desde entonces hasta el día de hoy continúan motivando mi crecimiento intelectual y profesional.*
- *Para todos ellos, muchas gracias y que Dios los bendiga durante toda su vida.*

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12

CAPÍTULO I**INTRODUCCIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES
Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

INTRODUCCIÓN	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
1.5.1. Objetivo general.....	27
1.5.2. Objetivos específicos.....	27

CAPÍTULO II**REVISIÓN DE LITERATURA**

2.1. MARCO TEÓRICO.....	28
2.1.1. Comunicación interpersonal.....	28
2.1.1.1. Definición	28
2.1.1.2. El proceso de comunicación.....	33
2.1.1.3. Axiomas de la comunicación.....	39
2.1.1.4. Barreras de la comunicación.....	41
2.1.1.5. La comunicación oral	45
2.1.1.6. Escucha activa.....	47

2.1.1.7.	La retroalimentación.....	51
2.1.2.	Habilidades sociales	54
2.1.2.1	Definición.....	54
2.1.2.2	Déficit de habilidades sociales	57
2.1.2.3	Componentes básicos de las habilidades sociales	59
2.1.2.4.	Estilos de interacción social.....	62
2.1.2.5.	Categorías de las habilidades sociales	66
2.1.2.6.	Las emociones.....	71
2.1.2.7.	La inteligencia emocional.....	74
2.1.2.8.	Competencias emocionales.....	77
2.2.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	82
2.2.1.	Comunicación.....	82
2.2.2.	Comunicación interpersonal.....	82
2.2.3.	Habilidad.....	82
2.2.4.	Habilidades sociales	83
2.3.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	83
2.3.1.	Hipótesis general	83
2.3.2.	Hipótesis específicos	83
2.3.3.	Variables	84

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	ALCANCE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	85
3.2.	TÉCNICA E INSTRUMENTO.....	86
3.3.	CAMPO DE VERIFICACIÓN	88
3.4.	ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	90
3.4.1.	Criterios y procedimientos	90
3.4.2.	Procesamiento de la información	90

CAPÍTULO IV**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	INTRODUCCIÓN	91
4.2.	RESULTADOS DE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL... ..	92
4.3.	RESULTADOS DE LA VARIABLE: HABILIDADES SOCIALES.....	104
4.4.	DISCUSIÓN.....	127
	CONCLUSIONES	130
	RECOMENDACIONES	131
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	132
	ANEXOS.....	138

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura N° 1.</i> El proceso de comunicación.....	33
<i>Figura N° 2.</i> Riqueza de información de los canales	37
<i>Figura N° 3.</i> Componentes de la imagen social	46
<i>Figura N° 4.</i> Interacción de componentes verbales, no verbales y paralingüísticos	62
<i>Figura N° 5.</i> Estilos de comunicación	63
<i>Figura N° 6.</i> Rasgos características de la comunicación asertiva	65
<i>Figura N° 7.</i> Características diferenciales de emociones y sentimientos.....	72
<i>Figura N° 8.</i> Competencias emocionales personales y sociales	78

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1. <i>Retroalimentación</i>	92
Tabla N° 2. <i>Habilidades para escuchar</i>	96
Tabla N° 3. <i>Habilidades para hablar</i>	100
Tabla N° 4. <i>Primeras habilidades sociales</i>	104
Tabla N° 5. <i>Habilidades avanzadas</i>	108
Tabla N° 6. <i>Habilidades relacionadas con los sentimientos</i>	112
Tabla N° 7. <i>Habilidades alternativas a la agresión</i>	116
Tabla N° 8. <i>Habilidades para enfrentar el estrés</i>	120
Tabla N° 9. <i>Habilidades de planificación</i>	124

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- EDS** : Educación para el desarrollo sostenible
- UNMSM** : Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- EMSA PUNO**: Empresa Municipal de Saneamiento Básico - Puno
- ESIC** : Escuela de Negocios y Marketing.
- UNAP** : Universidad Nacional del Altiplano
- FCE** : Fondo de Cultura Económica

RESUMEN

El Informe de Investigación se titula: Comunicación Interpersonal y Habilidades Sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2017. Tuvo, como objetivo general, describir la forma en que la comunicación interpersonal y las habilidades sociales son practicadas por los estudiantes de dicha Escuela Profesional. La hipótesis precisaba que los estudiantes mostraron deficiencias significativas en cuanto a la comunicación interpersonal y las habilidades sociales que poseen. Es una investigación descriptiva, la cual deriva del método científico. Asimismo, es No Experimental, pero si Transversal y Cuantitativa. Como Técnica que se aplico es la Encuesta, y como instrumento la Escala de Likert. La muestra estuvo constituida por 87 estudiantes matriculados en los semestres VIII, IX y X del Año Académico 2017 - II. Los resultados han mostrado que existen deficiencias significativas respecto a la forma en que se llevan a cabo la comunicación interpersonal y las habilidades sociales por los estudiantes. En la comunicación interpersonal el porcentaje más alto es que Algunas Veces son practicadas adecuadamente las habilidades de hablar, escuchar y retroalimentar en un tercio de los estudiantes Aproximadamente; mientras que Siempre y Frecuentemente se ubicaron por debajo del porcentaje anterior en ambas alternativas. En cuanto a las habilidades sociales, predominaban la alternativa Frecuentemente, cerca del cuarenta por ciento dicen tener habilidades sociales positivas; mientras que Algunas Veces y Siempre se ubicaron en segundo y tercer lugar, respectivamente, con menos del treinta y veinticinco por ciento. Se ha concluido, en que los estudiantes encuestados presentaban deficiencias significativas en la práctica de la comunicación interpersonal y de las habilidades sociales, pues la tercera parte manifestaron tener comportamientos desfavorables al responder que solo Algunas Veces practicaban de forma positiva ambas variables de estudio.

Palabras clave: Comunicación, habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales.

ABSTRACT

The Research Report is entitled: Interpersonal Communication and Social Skills in the students of the Professional School of Social Communication Sciences of the National University of Altiplano - Puno, 2017. It had, as a general objective, to describe the way in which interpersonal communication and social skills are practiced by the students of said Professional School. The hypothesis stated that the students showed significant deficiencies in terms of interpersonal communication and the social skills they possess. It is a descriptive investigation, which derives from the scientific method. Likewise, it is Non-Experimental, but it is Transversal and Quantitative. As a technique that is applied is the Survey, and as an instrument the Likert Scale. The sample consisted of 87 students enrolled in semesters VIII, IX and X of the Academic Year 2017 - II. The results have shown that there are significant deficiencies regarding the way in which interpersonal communication and social skills are carried out by students. In interpersonal communication, the highest percentage is that sometimes the skills of speaking, listening and feedback are practiced adequately in a third of the students approximately; whereas always and frequently they were located below the previous percentage in both alternatives. In terms of social skills, the alternative predominated. Frequently, about forty percent say they have positive social skills; whereas sometimes and always they were located in second and third place, respectively, with less than thirty and twenty-five percent. It has been concluded that the surveyed students showed significant deficiencies in the practice of interpersonal communication and social skills, as the third party reported behaving unfavorably when they answered that only a few times they practiced both study variables positively.

Keywords: Communication, interpersonal communication skills, social skills.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

INTRODUCCIÓN

La comunicación interpersonal y las habilidades sociales son dos temas de interés en los estudios de las ciencias sociales, los cuales apuntan a la obtención de destrezas, pasando por la comprensión teórica de ambas variables de estudio, para una mejor performance en cualquier área del ámbito social, y más aún para los profesionales de la comunicación social.

La comunicación es un elemento fundamental en la creación y establecimiento de relaciones sociales y un componente inherente al resto de las competencias que se necesitaban para el ejercicio profesional en cualquier área. La comunicación es un factor esencial de convivencia y un elemento determinante en la sociabilidad del ser humano.

Por lo tanto, la comunicación va más allá de la mera información. La comunicación implica un proceso de interacción en el que el perceptor ofrece una respuesta, intercambiándose los roles alternativamente. La comunicación permite, ante todo, un deseo primario: el de informar, dirigiéndose a la razón, la inteligencia, etc. La segunda necesidad es la de persuadir dirigiéndose a la afectividad, es decir, a los sentimientos y las emociones. Si en un organismo social falla la comunicación, baja la motivación, el clima social y la consecución de objetivos y metas.

La comunicación interpersonal es un factor de mayor relevancia en la vida social, sobre todo, lo es para la promoción personal y profesional. Por lo que el presente estudio se justifica la necesidad social de tener buenas relaciones, y para ello se requiere que el

comunicador domine los fundamentos teóricos y la aplicación práctica de la comunicación interpersonal.

Por otra parte, la vida cotidiana y profesional, nos pone continuamente en muchas situaciones en las que la falta de las pertinentes habilidades sociales para afrontarlas son barreras que impiden conseguir objetivos, desde mantener una amistad, obtener un buen empleo, y mantener el trabajo siendo competentes. Cuando se tiene habilidades sociales, poseemos un plus que nos permite superar con éxito muchos de nuestros problemas y, además, hacerlo sin tensión y sin estrés.

Las personas, en cuanto seres sociales que somos, durante la mayor parte de nuestro tiempo estamos en interacción con los demás, por lo que poseer habilidades sociales, junto con otros factores, está determinando, en gran parte, la calidad de nuestra vida y el éxito de nuestras relaciones. La gente que posee habilidades sociales tiende a rodearse de muchas otras personas, pero fundamentalmente tienen la capacidad de crear relaciones.

En suma, ambos constructos de estudio se constituyen en dos pilares fundamentales en la formación del profesional de la comunicación social, y consecuentemente su valor crece exponencialmente en su desenvolvimiento laboral. Por lo que precisa su estudiado conscientemente.

En ese sentido, para el estudio de investigación, se han propuesto como objetivo general: Describir la forma en que la comunicación interpersonal y las habilidades sociales se llevan a cabo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social y, como objetivos específicos: Determinar el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de la comunicación interpersonal y de las habilidades sociales, durante el Semestre Académico 2017 – II.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

No obstante, el vertiginoso avance científico y tecnológico, el tránsito de la sociedad de la información a la sociedad red, lo cual está trayendo consigo una disminución sustantiva en el humanismo de la sociedad actual; sin embargo, y al mismo tiempo, también existe un creciente interés por la comunicación interpersonal, el cual se traduce en un notable esfuerzo de investigación. La sociedad ha empezado a tomar conciencia de la importancia y de la complejidad del proceso de la comunicación interpersonal; en otros términos, se ha empezado a sensibilizar sobre la comunicación, sobre sus alcances y sobre sus dificultades en esferas muy diversas: se habla de problemas de comunicación entre países, entre generaciones, en la familia, en la educación, en las organizaciones laborales, etc.

En las organizaciones está sucediendo otro tanto. Ya se ha tomado conciencia de los problemas originados por formas de comunicación deficiente y de la importancia de comunicar bien. Se relaciona los resultados obtenidos con la utilidad de la comunicación en todos los procesos internos de las mismas. En cualquier organización, la comunicación adquiere especial importancia en los niveles directivos y de los mandos intermedios (roles interpersonales, informacionales y decisorios), con todos los roles que incluyen cada una de estas categorías, ya que ellos invierten la mayor parte de su tiempo en comunicar. La comunicación interpersonal es un proceso extraordinariamente complejo.

Siendo así la comunicación se convierte en un elemento fundamental en la vida de las organizaciones, por tanto, está presente en la creación de relaciones. Implica procesos de interacción, los cuales consisten en tomar en cuenta comportamientos que tengan como objeto suscitar intercambios e interacciones beneficiosas para los individuos, los grupos y las organizaciones en pleno. Como la sociedad está organizada en grupos, por tanto, es

un factor esencial de convivencia y un elemento determinante en la sociabilidad del hombre.

En segundo lugar, es importante, asimismo, tener en cuenta de que nuestras habilidades sociales son el reflejo de nosotros mismos, es decir, son conductas que ponen de manifiesto lo que pensamos, sentimos y valoramos respecto de los demás. Las habilidades sociales no son solo conductas interpersonales, dado que esas conductas están guiadas y orientadas desde nuestras actitudes y valores.

Como en el caso de la comunicación interpersonal, las habilidades sociales hacen referencia a determinadas capacidades o aptitudes empleadas por los individuos cuando éstos interactúan con otras personas en los niveles personal, interpersonal, grupal y organizacional.

León y Medina (1998), después de analizar diversas definiciones del concepto de habilidad social, llegan a la conclusión de que estas son una clave de respuestas pertinentes para desempeñar con eficacia cuatro funciones: conseguir metas y objetivos, mantener o mejorar las relaciones, impedir situaciones o conductas que puedan dificultar nuestra integridad psico-social y nuestros intereses, y mantener la autoestima, y, finalmente, disminuir el estrés. Todos estos aspectos en situaciones de interacción interpersonal y social (citado por García-Rincón de Castro: 2007, p. 13 - 14).

Al considerar ambos constructos teóricos a los que no hemos referido: la comunicación interpersonal y las habilidades sociales, ambas las contextualizamos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, 2017 - II, en lo concerniente a la forma en que estas son practicadas por los estudiantes que cursan el VIII, IX y X semestres académicos, en el periodo mencionado.

Constituye una enorme preocupación tomar en cuenta algunas falencias y debilidades que pudieran existir en la práctica habitual de estos estudiantes, lo cual, seguramente, repercutirá en su ejercicio profesional posteriormente; como así, también considerar la posibilidad de poder sugerir algunas recomendaciones en el proceso de su formación profesional.

Para comprender mejor el alcance de ambas habilidades: las de comunicación interpersonal y sociales, es pertinente referirse a un enfoque integrador de Griffin y Van Fleet (2014), quienes sostienen que durante décadas de teorías, investigaciones y práctica se han diseñado muchas habilidades que las personas, trabajadores, y en especial directores y/o gerentes deben poseer y poner en práctica en distintas circunstancias. No obstante, las contrariedades existentes en su estudio, las investigaciones coinciden más o menos en cuanto a la importancia de siete habilidades directivas centrales, dentro de las cuales se mencionan: las interpersonales (sociales) y las de comunicación interpersonal (p. 9).

Retomando el escenario a estudiar, el Currículo Flexible por competencias 2015 - 2019 de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, este considera los objetivos institucionales de la Universidad Nacional del Altiplano. Así, por ejemplo, recoge el de formar profesionales con excelencia académica, competitiva y humanista, lo cual se constituye en los fundamentos de esta Escuela profesional, la cual asume el reto de crear mejores condiciones educativas para que los estudiantes desarrollen las habilidades, aptitudes y actitudes para el posterior desempeño profesional y su realización personal en la sociedad. Asimismo, en el Perfil del Egresado indica desarrollar la competencia de la comunicación, también destaca en sus fundamentos axiológicos la convivencia democrática en la ejecución curricular; y, en las actitudes, desarrollar habilidades interpersonales e intelectuales.

Por las consideraciones expuestas y frente a ello se plantean las siguientes preguntas: de modo general, ¿De qué forma se llevan a cabo la comunicación interpersonal y las habilidades sociales por parte de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2017 - II? Y de modo específico: ¿Qué nivel poseen los estudiantes en la práctica de la comunicación interpersonal? ¿Qué nivel poseen los estudiantes en la práctica de las habilidades sociales?

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo se llevan a cabo la comunicación interpersonal y las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de la comunicación interpersonal?
- ¿Cuál es el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de las habilidades sociales?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, la Comunicación Interpersonal al igual que las habilidades sociales, son dos constructos que son importantes para ser estudiados.

Considerando la observación empírica en la realización de eventos, actos protocolares y demás actividades académicas se ha notado la poca participación del estudiantado, más aún de los semestres VIII, IX y X; así, por ejemplo, en la ceremonia de la Escuela con ocasión de su Acreditación y el mes de julio pasado en la Maratón organizada por la Facultad de Ciencias Sociales 7K. En estos eventos es notoria la falta de coordinación y comunicación. Por otro lado los semestres aludidos realizan Prácticas Pre profesionales en los diferentes medios de comunicación e instituciones, y es allí donde hay un despliegue amplio de comunicación interpersonal y de habilidades sociales, vale la pena estudiarlas en estos espacios; luego, se dan las sustentaciones de dichas prácticas en las cuales, los practicantes demuestran no haber alcanzado un nivel óptimo en su desenvolvimiento, presentando varias limitaciones en las exposiciones y defensa de sus informes de prácticas.

Otro aspecto que se observa es la poca integración entre los mismos estudiantes, y de éstos con sus docentes. La integración se logra con todas las actividades inherentes a la formación profesional, en las cuales intervienen siempre la comunicación interpersonal y las habilidades sociales, por lo que es necesario estudiar ambas variables de estudio y cómo se dan en los estudiantes de estos semestres académicos.

Al establecer la relación entre la comunicación interpersonal con las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, se busca establecer como ambos constructos teóricos se operativizan en la práctica de los estudiantes en su formación profesional. Ambas variables de estudio han sido estudiadas ampliamente, relacionándolas con otros campos y disciplinas dada su vasta aplicabilidad en los cuales el hombre es el principal protagonista e impulsor del desarrollo social.

Es innegable la importancia de la comunicación interpersonal y las habilidades sociales en la formación profesional del comunicador social. Por lo que es imperiosa la necesidad de saber si con el conocimiento y practica de estos aspectos los estudiantes contribuyen en la realización de la misión y visión de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, así por ejemplo en la visión se considera que “Formamos profesionales líderes, competentes y creativos...” (Estructura Curricular por Competencias 2015 – 2019, p.13). Asimismo, en el mismo documento en la página N° 22, al considerar las competencias genéricas del egresado de la UNA-Puno, se menciona la capacidad de comunicación oral y escrita, como también las habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, la capacidad de trabajo en equipo, etc.

La inclusión de los estudios de comunicación interpersonal y habilidades sociales implica reflexionar acerca de los procedimientos y contenidos de enseñanza – aprendizaje orientado hacia la adquisición y desarrollo de estas competencias por parte de los estudiantes en nuestro Programa Académico. Pero más allá de la adquisición de competencias instrumentales, la formación de comunicadores reclama la adquisición de competencias que faculden para el desenvolvimiento profesional; individual y social en el cambiante entorno de la sociedad de la información y conocimiento (Lorente, Sierra y Cabezuelo, Coords. 2010, p.15). Con lo cual se reafirma el enorme potencial que tienen dichas habilidades y que merecen ser estudiadas en este contexto académico para saber en qué medida se conoce y practican.

Las habilidades sociales constituyen una herramienta permanente útil de la que se sirven los seres humanos a lo largo de toda su vida. Permiten acceder al gran abanico de posibilidades que nos ofrecen los demás para relacionarnos y cubrir nuestras necesidades. Las habilidades sociales se relacionan directamente con el desarrollo cognitivo y los

aprendizajes que se realizan en los ámbitos educativos y fuera de ellos. Constituyen un requisito necesario para desarrollar y establecer una buena socialización de los educandos y que a su vez influyen en su rendimiento (Ballester y Gil, 2002, p. 9-10).

Barraycoa y Lasaga, Sierra y Cabezuelo (2010), en su artículo, La comunicación: una competencia compleja e imprescindible, sostiene que en un mundo globalizado hay un amplio consenso sobre la trascendencia de la comunicación. En la sociedad del conocimiento y la realidad virtual, se aprecia en gran manera la capacidad de comunicar. Periodistas, empresarios, sociólogos, políticos y otros agentes sociales hacen de esta competencia un elemento fundamental. Por lo tanto, en este contexto deviene imprescindible su complejidad, para nuestro caso, el referido a la comunicación interpersonal (p. 230-231).

Respecto a la competencia para la comunicación Hellriegel y Slocum (2009), consideran respecto a los conocimientos, habilidades y capacidades clave para ser efectivos se tiene: la habilidad para describir, la escucha activa, habilidad para preguntar, comunicación no verbal, la empatía, la comunicación verbal, la comunicación escrita y los recursos electrónicos, los cuales permiten transmitir e intercambiar información y emociones (p. 10-11).

En suma, las personas, en cuanto seres sociales que somos, durante la mayor parte de nuestro tiempo estamos en interacción con los demás, por lo que poseer habilidades sociales, junto con otros factores, como la comunicación interpersonal, está determinando en gran parte la calidad de nuestra vida y el éxito de nuestras relaciones.

1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Herrera, Freytes, López y Olaz (2012), en su artículo “Un estudio comparativo sobre las habilidades sociales en estudiantes de psicología”, tuvieron como propósito conocer el repertorio de habilidades sociales en una muestra conformada por los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Psicología en la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina), que se encontraban cursando el primer y quinto año, cuyas edades oscilaban entre los 18 y 25 años. El instrumento que se utilizó fue el Inventario de Habilidades Sociales (1Hs-Del Prette; Del Prette y Del Prette, 2001), elaborado para evaluar el repertorio interpersonal de estudiantes universitarios en Brasil.

En dicho estudio los autores concluyen que la formación académica de la licenciatura en Psicología no promueve el desarrollo de HH.SS., ya que los alumnos próximos a finalizar su carrera no muestran un mayor repertorio de estas habilidades en sus interacciones, solo un bajo porcentaje de alumnos cuenta con un repertorio de HH.SS. elaboradas. Lo cual es desalentador, ya que las nuevas demandas sociales a las que enfrenta el joven universitario requieren del aprendizaje de conductas adecuadas de interacción.

Burgos, Lozada y Maldonado (2013), en la tesis “Competencias interpersonales en estudiantes en prácticas iniciales del Programa de Psicología de la Universidad de la Costa”, Barranquilla - Colombia, se propusieron evaluar las competencias interpersonales: aceptación social, asertividad, habilidades sociales, auto concepto y autoestima, y en segundo lugar diferenciar estas competencias por género y estrato socioeconómico de los estudiantes. La muestra estuvo constituida por 65 estudiantes, de los cuales 58 son mujeres y 7 varones.

La evaluación de las habilidades sociales se realizó a través de la lista de chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein, la cual consta de las áreas: las primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, las relacionadas con los sentimientos, las alternativas a la agresión, las habilidades para hacer frente el estrés y las habilidades de planificación. En cuanto a los resultados, las puntuaciones altas solo fueron obtenidas en la prueba de habilidades sociales, mientras que la autoestima, el auto concepto y la aceptación social revelaron puntajes promedio y bajo. Lo cual supone que los estudiantes poseen destrezas para integrarse a grupos, trabajar en equipo y liderar proyectos; pero, en cuanto a los que obtienen puntajes promedio y bajo pueden tener dificultades en reconocer sus habilidades.

Ojeda (2014), en la tesis “Estilos de comunicación que practican los estudiantes de enfermería entre sus fases durante su convivencia académica en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la UNMSM, 2013”, tuvo como objetivo determinar los estilos de comunicación que utilizan los estudiantes de enfermería, también pretendía describir sus características. En la muestra se consideró a estudiantes de primer y segundo año matriculados en el año académico 2013, 60 para el primer caso y 40 para el segundo, es decir 100.

Para el recojo de los datos se utilizó la Escala tipo Likert modificada por la autora, este instrumento fue validado por 10 expertos, y contenía 40 afirmaciones. En lo que concierne a los resultados, el estilo de comunicación que utilizan los estudiantes entre sus fases durante su convivencia académica en la E.A.T. de Enfermería de la UNMSM en su mayoría es de tipo asertivo (66%), y en cuanto a las características propias de los estilos de comunicación que poseen los estudiantes de primer y segundo año en su mayoría son positivas y están referidas a reconocer errores, emplear un lenguaje claro, respetar opiniones, utilizar un buen lenguaje corporal, prestar atención cuando le hablan, sentirse

seguro y confiado, poseer facilidad para relacionarse directamente, tolerar la indiferencia en el diálogo y expresar opiniones, entre otros.

Cunza y Quinteros (2013), en su artículo “Habilidades sociales y hábitos de estudio en estudiantes de 5to año de secundaria de una institución educativa pública de Chosica-Lima”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre las habilidades sociales y los hábitos de estudio en los estudiantes de quinto año de secundaria.

La muestra consideraba al total de estudiantes del quinto año de secundaria de una institución educativa pública con edades comprendidas entre los 16 y 19 años. Para el recojo de la información se utilizaron dos instrumentos, la lista de Habilidades sociales del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi (2005), y el Inventario de Hábitos de Estudio (ASM 85 de Vicuña 2005). En lo que concierne a los resultados, se encontró en cuanto al nivel de habilidades sociales que el 20 % de los alumnos evaluados presentó un nivel promedio; el 26% presenta un nivel muy bajo y un 7 % presenta un nivel muy alto. Además, se concluye en que existe una correlación significativa entre las habilidades sociales con los hábitos de estudio.

Gonzales y Quispe (2016), en su artículos “Habilidades sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, Perú”, en el cual tuvieron como objetivo determinar el grado de relación entre el nivel de habilidades sociales y rendimiento académico en el área de ciencias y letras de los estudiantes matriculados en la facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano de la ciudad de Puno.

La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes matriculados en los 10 semestres académicos, considerándose 119 estudiantes, distribuidos en semestres impares (III, V, VII, IX). Como instrumento se utilizó el baremo propuesto por Goldstein

(2009), que clasifica las categorías de los niveles de habilidades sociales, bajo la escala valorativa estructurada como: Bajo de 50 a 69, Medio de 70 a 79, Alto de 80 a 90 puntos. En cuanto a los resultados se encontró que del total de estudiantes de la muestra 53 de ellos registraron que tienen un nivel de habilidad social Medio (44.54%), en segundo lugar, 40 estudiantes en el nivel Bajo (33.61%), y 26 estudiantes tienen un nivel Alto (21.85%). Se concluye que el promedio de habilidades sociales ha sido de 71.75 puntos, es decir en el intervalo de 70 a 79 que pertenece a la categoría Media.

Yépez (2015), en su tesis “Comunicación interpersonal entre los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Altiplano 2014 - II”, tuvo como objetivos conocer las relaciones interpersonales en los estudiantes, identificar los elementos de la comunicación oral, corporal y el significado de la comunicación escrita. La población estuvo constituida por 515 estudiantes matriculados el año académico 2014-II, la muestra considero 225 estudiantes distribuidos profesionalmente del I al X semestre.

El instrumento para recoger los resultados fue el cuestionario elaborado por la autora, el cual contaría con preguntas de selección múltiple. Se concluye que los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación se relacionan fundamentalmente utilizando elementos de la Comunicación oral en todas sus actividades. Que las expresiones corporales son importantes al momento de comunicarse; y en cuanto a la temática utilizada se refiere a sus quehaceres cotidianos y aspectos académicos.

Coila (2016), en la tesis: Clima Organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, en el planteamiento del problema ha observado que los docentes en pocas oportunidades tienen una comunicación directa, ya sea en temas

académicos o extra laborales (p. 13). Así mismo, en la pág. No 42, en la primera hipótesis específica considera a la comunicación y las relaciones interpersonales como factores principales que determinan el clima organizacional. Finalmente, en las conclusiones (p. 72), en la Primera afirma que "la comunicación no se desarrolla de manera satisfactoria, dificultando la exteriorización de las inquietudes de los docentes".

Choquehuanca (2010), en su tesis: Comunicación Interpersonal en el personal de nivel intermedio de la Empresa de Saneamiento Básico EMSA Puno, S.A., periodo 2010, plantea como principal problema de investigación estudiar la relación de la comunicación interpersonal con el nivel académico y experiencia laboral, y cuáles son las dificultades que se presentan en la comunicación interpersonal y cómo se puede atenuarlas por medio de la retroalimentación, a fin de proponer lineamientos para mejorarla en el personal de nivel intermedio.

Realizado el estudio correspondiente, en su primera conclusión (p. 151), afirma que tanto los gerentes como jefes de oficina de EMSA Puno S.A. señalan una debilidad en la competencia de comunicación interpersonal calificándola como No Buena y que se relaciona con el nivel académico y experiencia laboral de dicho personal. También, en la segunda conclusión, identificó las dificultades que se presentan en la comunicación interpersonal, siendo las principales: los chismes, el estado emocional, la mala atención, la falta de una buena escucha y la expresión deficiente.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Describir la forma en que la comunicación interpersonal y las habilidades sociales se llevan a cabo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de la comunicación interpersonal.
- Determinar el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de las habilidades sociales.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Comunicación interpersonal

2.1.1.1. Definición

De Miguel (2013), considera que cualquier fenómeno comunicativo humano es fruto de una construcción humana. No es posible, al tratar de definir la comunicación, tener un acercamiento absoluto, sino más bien, su utilidad práctica. Los componentes y comportamiento reales del acto comunicativo, solo es posible conocerlos subjetivamente. Siendo así, una definición es un acto de construcción creativa y es posible que las personas, que forman culturas – con sus sistemas de creencias, valores y normas diferentes – posean también explicaciones o construcciones de un mismo fenómeno.

Un mismo objeto o fenómeno admite, por lo tanto, varias definiciones, según sea la percepción del sujeto que quiera definirlo; y cada una de ellas es correcta en la medida en que ayuda a comprender un aspecto importante de la conducta humana desde la perspectiva comunicativa.

Siguiendo al mismo autor se considera a continuación algunos rasgos definatorios y las correspondientes definiciones propuestas por Dance (1970) y Bouza (1998), (citados por: De Miguel, 2013, p. 57-58).

a) Grado de abstracción

“La comunicación es el proceso por el que actuamos al recibir información”

“La comunicación es el proceso por el cual comprendemos a los demás y, en consecuencia, nos esforzamos por ser comprendidos.”

“El proceso inevitable y constante entre los actores sociales (todo es comunicaciones), diversa (verbal y no verbal), contextual (cada intercambio crea su contexto de interpretaciones, y el concepto de contexto se hace dinámico y complejo), retroactivo (no lineal) entre dos actores estables en su rol de emisor/perceptor, sino sometida a la modificaciones cibernética que producen sus propios efectos, no necesariamente intencional (procesos de intercambio o interacción no buscada y no controlada), y cultural (sometida a las normas, reglas o creencias de los contextos culturales, pero creando también ella esos contextos y esa cultura).”

b) Intencionalidad

“Aquellas situaciones del comportamiento en las que una fuente (F) transmite un mensaje a un perceptor (P) con el intento consciente de alterar la conducta del último.”

“Comunicación es el proceso que une las partes disociadas del mundo vivo entre sí.”

“La comunicación tiene su interés central en las situaciones en las que un emisor transmite un mensaje con intención consciente.”

c) Actores comunicativas

“Comunicación es la transmisión de informaciones, ideas, emociones, habilidades, etc. Mediante el uso de símbolos (palabras, imagen, figuras, gráficos, etc.).”

“La comunicación oral es un proceso humano a través del que dotamos del sentido al mundo y compartimos ese discernimiento con otros.”

d) Juicios de valor

“La comunicación es el intercambio verbal de un pensamiento o idea.”

“La comunicación es la transmisión de información”

e) Uso de símbolos

“La comunicación es la transmisión de significados por el uso de símbolos.”

Desde otra perspectiva, la concepción tradicional – la más extendida –, unidireccional, de tipo monológico, que equivale a la acción de informar, emitir mensajes, transmitir. Es la transferencia de información de un punto a otro a través de algún medio. Esta concepción se da desde la perspectiva únicamente del primer interlocutor, y se le aplica más el verbo “comunicar” que el de “comunicarse”. Una concepción más amplia nos lleva a pensar en una comunicación bidireccional o dialógica. Así, el término de comunicación sugiere la idea de diálogo, intercambio, correspondencia, reciprocidad (Kaplún, 1998). En este caso el verbo más apropiado sería el de “comunicarse”.

Consideran estas dos perspectivas Niño (2005), poniendo énfasis en la segunda, define la comunicación: g “Comunicarse es el acto de hacer circular, compartir o intercambiar, por algún medio, experiencias (conocimientos, opiniones, actitudes, emociones, deseos, requerimiento, etc.) entre dos o más personas, con un propósito particular, y en situaciones reales de la vida humana.”

Considerada así la comunicación, esta se caracteriza por ser un proceso que comprende, entre otros aspectos:

Las realizaciones de actos que implican agentes personales.

La interacción de varios elementos en un proceso.

La necesidad de considerar un medio.

La posibilidad de intercambiar o compartir experiencias.

La integralidad de las experiencias, consideradas como el significado, el cual incluye contenidos cognitivos, afectivos, valorativos, estéticos, socioculturales.

La globalidad de los actos, pues se realizan como un todo y en contextos reales.

Existe una gran diversidad de definiciones que sobre comunicación existen, por lo que es menester precisar cual se utilizará en el presente trabajo. A este respecto, las definiciones de comunicaciones que más se adapta a las necesidades de esta investigación sostiene que es el fenómeno transaccional en que se influyen o afectan recíproca o mutuamente los miembros integrantes (Fernández, 1990, p. 14-19).

Este autor al analizar la definición, distingue en ella cuatro elementos importantes:

- Fenómeno
- Transaccional
- Influyen o afectan recíprocamente
- Miembros integrantes

La comunicación al ser considerada como un fenómeno, adquiere el carácter de extraordinaria, sorprendente. Es el hecho de que las personas se comuniquen y logren así interactuar, evitar la soledad. La comunicación se convierte así en el fenómeno fundamental de relación de la existencia humana. Sin la comunicación no existieran los

grupos humanos ni las sociedades, no se podría compartir las experiencias personales; no se podría convivir, porque se carecería del medio para hacerlo. Lo excepcional es que, gracias a la comunicación, la vida adquiere un sentido menor, único y trascendente.

La comunicación así concebida permite vislumbrar una cantidad indefinida de particularidades que interactúan de manera recíproca y continua en cualquier acto de comunicación. El concepto de transaccionalidad subraya una forma diferente y singular de considerar la realidad. Considera a los acontecimientos como dinámicos, en continuidad, fuerzas que interactúan en un estado de cambio constante.

El hombre se realiza gracias a los otros, los necesita para poder ser. Es una realidad que los hombres, por el hecho de necesitarse, están conscientes de que toda realidad humana implica una influencia recíproca. El sentido de la existencia humana tiene su base primordial en el encuentro, esto es, la vida del hombre encuentra su sentido último en la coexistencia. No hay para el hombre posibilidades enteramente ajenas al imperativo de la coexistencia.

No basta la posibilidad de que un individuo forma parte de algo, necesita conocerlo, esa posibilidad tiene que volverse realidad, y esta a su vez, tiene que manifestarse a través de la tercera persona y esta a su vez, tiene que manifestarse a través de la tercera persona del plural: nosotros. Es el nosotros el que yo y el otro, estamos compartiendo algo. Cuando se percibe al otro, es decir se le identifica, el otro, es para mí una realidad. Para decir que somos miembros integrantes, tuvieron que darse cuatro pasos importantes:

Nuestra posibilidad de conocimiento mutuo era factible desde el momento en que él y yo somos seres humanos.

Esa posibilidad se tuvo que hacer realidad.

Nos percibimos mutuamente y esta percepción dio como resultado el conocimiento.

Gracias al conocimiento, nos integramos con una finalidad específica.

2.1.1.2. El proceso de comunicación

Comunicación es la comprensión, transmisión e intercambio de información de una persona a otra por medio de símbolos que tiene un significado (Penrose, Rasberry y Myers, 2004) citado por (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2010, p. 530 – 547). Se trata de un proceso para emitir, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos. La comunicación requiere que haya un emisor (que inicia el proceso) y un receptor (que completa la conexión de la comunicación). Cuando el receptor proporciona retroalimentación de que el mensaje ha sido recibido como se pretendía, el ciclo de la comunicación se completa.

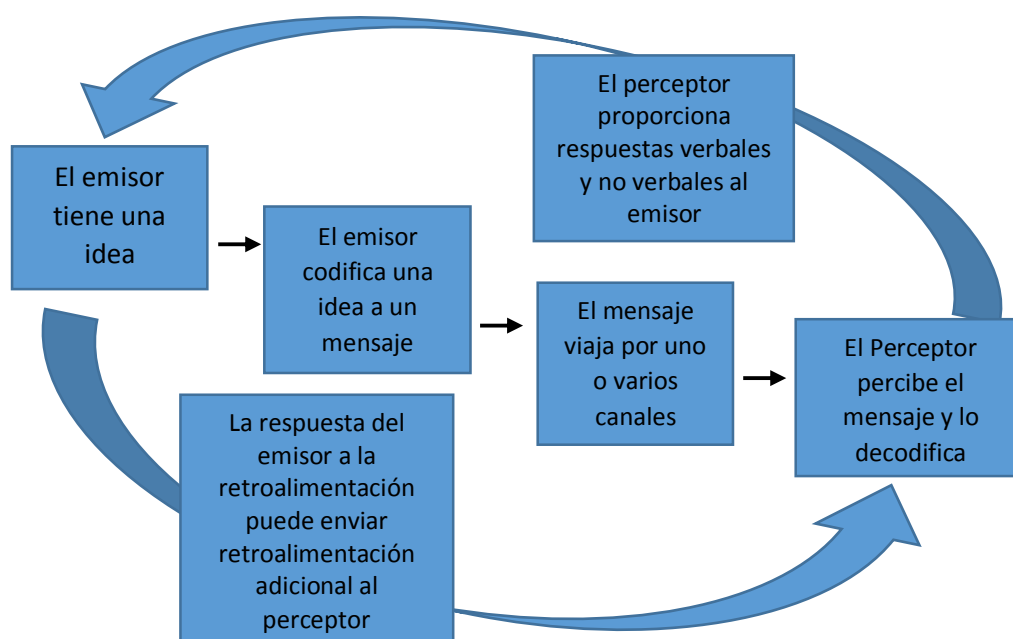


Figura N° 1. El proceso de comunicación

Fuente: Hellriegel, Jackson y Slocum (2009, 531)

Para descubrir los elementos del proceso de comunicación, seguiremos a Hellriegel, Jackson y Slocum (2010, p. 532-547)

a) **Emisor**

El emisor es la fuente de información y el iniciador del proceso de comunicación. El emisor trata de elegir el tipo de mensaje y el canal que considera más efectivo, a continuación, codifica el mensaje. La codificación se refiere al proceso de traducir los pensamientos a los sentimientos a un medio (escrito, visual u oral) que transmite el significado que se pretende.

Para mejorar la exactitud de la codificación, se aplica los cinco principios de la comunicación a la forma de codificación:

- **Relevancia.** Haga que el mensaje tenga sentido e importancia, eligiendo con cuidado las palabras, símbolos o gestos.
- **Sencillez.** Presente el mensaje en los términos más sencillos, disminuyendo al número de palabras, símbolos o gesto.
- **Organización.** Ordene el mensaje en forma de una serie de puntos, de modo que estos facilitan la comprensión.
- **Repetición.** Presente los puntos centrales del mensaje, al menos dos veces, utilizando otras palabras para expresar lo mismo.
- **Enfoque.** Concéntrese en los aspectos esenciales a los puntos centrales del mensaje. El mensaje debe ser claro sin detalles innecesarios.

b) Perceptor

La concepción del término perceptor es transformar la concepción tradicional ante los mensajes, en una percepción crítica para que finalmente pueda asumir una postura de percepción ante ellos.

Características:

- Sus técnicas y habilidades de comunicación principales deben ser pensar, leer, y escuchar.
- Debe evaluar si se siente lo suficientemente capacitado, confiado, para recibir los mensajes provenientes del emisor.
- Debe ver si el tema o mensaje no le son desconocidos o presentan dificultades para su captación y dependiendo si el tema le es grato o no.
- Debe cerciorarse si conoce o tiene alguna referencia de quién es el emisor o de qué persona se trata. Puede ser una actitud positiva, negativa o indiferente.

c) Mensaje

El mensaje se refiere a los símbolos verbales y no verbales (orales y escritos) que representan la información que el emisor quiere transmitir al perceptor. La codificación y la decodificación del mensaje pueden variar debido a diferencias en los antecedentes y puntos de vista del emisor y del perceptor; asimismo, el emisor podría estar enviando más de un mensaje.

- **Mensajes no verbales.** Todos los mensajes que no están en forma escrita u oral sin mensajes no verbales. Los mensajes no verbales son las expresiones faciales, el contacto con la vista, los movimientos corporales, los gestos y el contacto físico (los

cuales, en su conjunto, se suelen llamar lenguaje corporal) que transmiten un significado. Cuando las personas se comunican en persona, hasta 60 por ciento del contenido del mensaje es transmitido por medio de expresiones faciales y otras formas de comunicación no verbal.

- **Mensajes verbales.** Las personas se comunican de forma verbal con más frecuencia que de cualquier otra manera. La comunicación oral ocurre cara a cara, por teléfono y por otros medios electrónicos.

La comunicación verbal efectiva requiere que el emisor:

- Codifique el mensaje en forma de palabras.
- Transmita el mensaje de forma bien organizada.
- Procure eliminar las distracciones.

- d) **Mensajes escritos.** Estos mensajes son más convenientes cuando muchas personas reúnen la información, cuando se debe distribuir a numerosas personas repartidas por distintos lugares o cuando es necesario llevar registro de lo que se ha dicho

Los mensajes escritos efectivos requieren que:

- Sean redactados pensando claramente en el receptor en todo momento.
- El contenido haya sido meditado a fondo del antemano.
- Deben ser tan breves como sea posible, sin palabras ni ideas rimbombantes.
- Los más importantes se preparen en borrador para mejorarlos después.
- Sean organizados con gran cuidado. Se jerarquizan de acuerdo a la importancia que tienen.

e) Canales

El canal es la recta que sigue el mensaje del emisor al receptor. La riqueza de información se entiende como la capacidad del canal para llevar información. No todos los canales pueden llevar la misma cantidad de información.

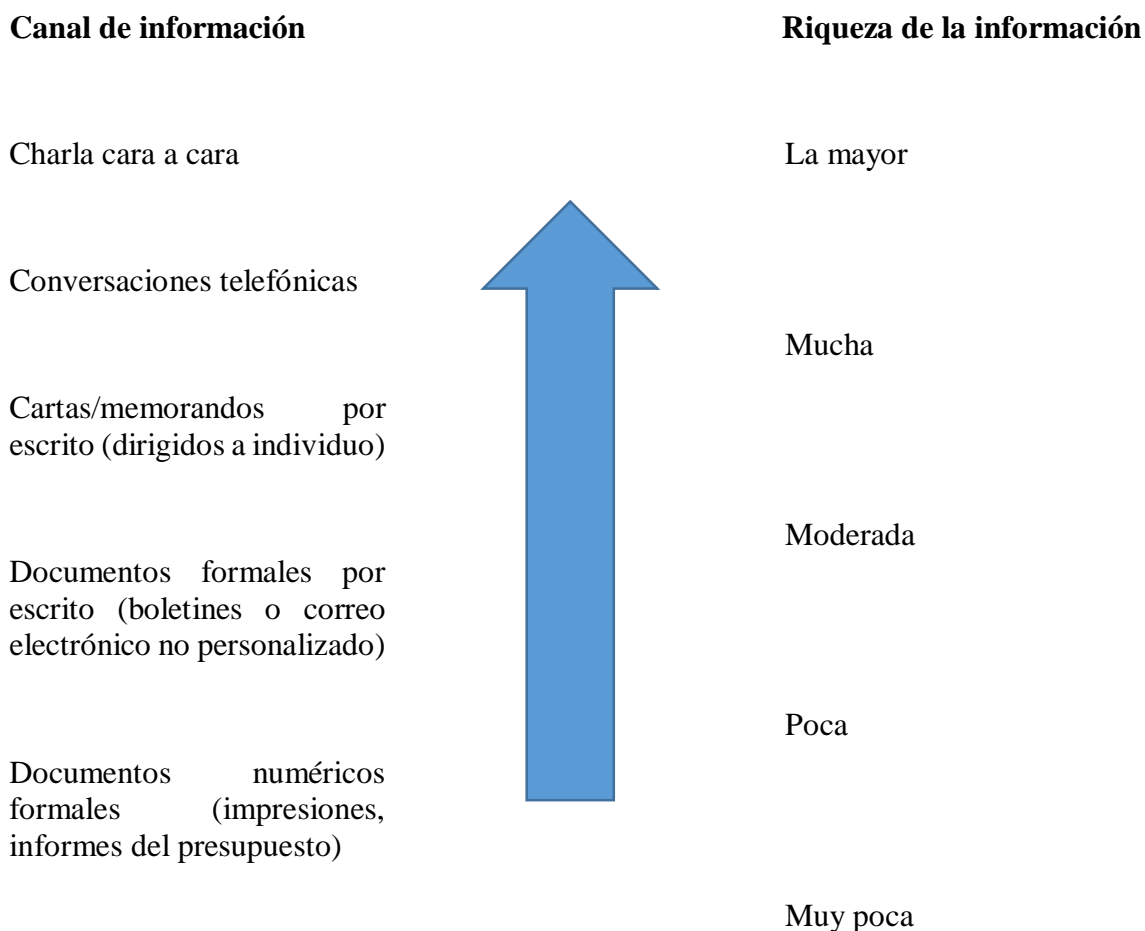


Figura N° 2. Riqueza de información de los canales

Fuente: Hellriegel, Jackson y Slocum (2009, p. 540)

f) Retroalimentación

La retroalimentación es la respuesta que presenta el perceptor al mensaje del emisor. El ciclo de la comunicación no termina hasta que el emisor recibe la retroalimentación que envía el perceptor. Es el mejor camino para mostrar que el mensaje ha sido recibido indica si ha sido entendido o no.

Siempre que se envía un mensaje, las acciones del emisor afectan las reacciones del perceptor. A su vez, las reacciones del perceptor afectan las acciones posteriores del emisor. Si el emisor no recibe una respuesta, significa que el mensaje no fue recibido o que el perceptor optó por no responder. En ambos casos, el emisor debe estar consciente de que debe averiguar por qué el perceptor no respondió. Al recibir una retroalimentación gratificante, el emisor sigue produciendo el mismo tipo de mensaje. Cuando la retroalimentación no es gratificante, el emisor, a la larga, cambiará el tipo de mensaje.

Para que la retroalimentación sea efectiva se debe considerar los siguientes lineamientos:

- Debe ser de utilidad.
- Debe ser constructiva en vez de ser una evaluación.
- Debe ser específica en vez de ser general.
- Debe ser oportuna.
- No debe ser abrumadora.

g) Percepción

La percepción es el significado que el emisor o el perceptor dan al mensaje. Lo que las personas ven, la manera en que organizan estos elementos en su memoria y los

significados que les adjudican influyen en las percepciones. La capacidad de percepción varía de una persona a otra. La capacidad mental para advertir y recordar es muy importante. El pasado de las personas influye en su manera de interpretar lo que perciben. Las actitudes que las personas aportan a una situación distorsionan la forma en que se perciben.

2.1.1.3. Axiomas de la comunicación

Estos principios o axiomas fueron planteados por sus autores como tentativas preliminares, pero pese a ello consideramos que constituyen elementos clave que pueden facilitar la comprensión de la multiplicidad de fenómenos, especialmente de índole relacional, que confluyen en la comunicación interpersonal. Se trata – siguiendo a Watzlawick, *et al* (1987) “de propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas” (p. 45) (citado por: Martínez-Pecino y Guerra de los Santos, Coords, 2014, p. 31-34).

a) **No es posible no comunicarse**

Toda conducta, como un conjunto de cualquiera de sus modos (verbal, tonal, postural, contextual, etc.), que limitan el significado del mensaje y la interacción, centrando el interés en el efecto pragmático, se puede decir: Es imposible no comportarse, no existe la no conducta. Toda conducta en una situación de mensaje es comunicación, actividad o inactividad, reposo o movimiento, silencio o palabras, siempre son mensajes que comunican e influyen sobre los demás, quienes a su vez responden y comunican. Es imposible no comunicar.

b) Niveles de contenido y de relaciones

Una comunicación no solo transmite información sino, que, al mismo tiempo, impone conductas. Referencialmente, un mensaje transmite información (contenido del mensaje) y puede ser que sea verdadera o falsa, validez o no indeterminable. Desde el aspecto conativo ¿Qué tipo de mensaje debe entenderse que es? (relación entre los comunicantes). Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, donde el segundo clasifica al primero y es, por ende, una meta comunicación.

c) Comunicación digital y analógica

En el sentido más amplio, en la comunicación humana es posible referirse a los objetos de dos maneras totalmente distintas:

- Mediante un “nombre” escrito o hablado, es decir, la palabra (digital).

Las palabras son signos arbitrarios, en sí mismas no tienen relación alguna con el objeto, es solo una convención semántica. Es más abstracta y carece casi por completo de significado.

- A través de un símil (objeto), de una semejanza auto explicativa (analógica), es más general y fácil de relacionar.

Por lo tanto, la comunicación analógica se refiere a la no verbal (movimientos corporales, posturas, gestos, expresiones faciales, inflexión de la voz, secuencia, ritmo y cadencia de palabras) y todo indicador que aparezca en el contexto donde tiene lugar una interacción. Un área donde utilizamos en forma casi exclusiva la comunicación analógica es la de la relación. Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente.

d) **Interacciones simétricas y complementarias**

- **Relación simétrica.** Está basada en la igualdad o diferencia mínima. Los participantes tienen a igualar su conducta recíproca. No importa que se manejen polaridades (bueno-malo; fuerte-débil, etc.).
- **Relación complementaria.** Está basada en la diferencia. La conducta de uno de los participantes complementa la del otro. Hay dos posiciones distintas, una superior o primera y la otra inferior o secundaria. Tiene más que ver con el contexto social o cultural (madre-hijo; jefe-trabajador, etc.)

Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

e) **Puntuación de la secuencia de hechos**

Se refiere a la interacción – intercambio de mensajes – entre comunicantes. La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes. Así, nuestro propio punto de vista personal nos lleva a tildar determinados aspectos, acentuando la importancia de algunos sucesos, mientras que otros podemos llegar a dejarlos totalmente en la sombra, de tal manera que en la interacción los intercambios no aparecen como una secuencia de hechos ininterrumpida, sino más bien como una serie de aspectos que las personas implicadas resaltan sobre el resto, puntuaciones que a su vez utilizan para organizar su conducta.

2.1.1.4. **Barreras de la comunicación**

Uno de los principales pasos para comunicarse de forma más efectiva consiste en identificar las barreras que entorpecen el proceso. Estas barreras inhiben la emisión y la

recepción de los mensajes porque distorsionan el significado que se busca transmitir, o a veces lo bloquean del todo.

Aun cuando el perceptor reciba el mensaje y haga un esfuerzo genuino para decodificarlo, existen numerosas interferencias que pueden imitar su comprensión. Estos obstáculos actúan como **ruido**, o barreras de la comunicación, y pueden surgir en el entorno físico o en las emociones del individuo. El ruido puede evitar totalmente una comunicación, filtrar y eliminar parte de ella o darle un significado incorrecto (Newstrom, 2007, p. 50-51).

Los ruidos comprenden no solo la interferencia del canal sino también todos los factores que reducen efectividad en la comunicación. “Ruido es, pues, para la teoría de la información todo lo que altera el mensaje e impide que este llegue correcta y fielmente al destinatario; todo lo que perturba la comunicación, la obstaculiza, la interfiere o la distorsiona” (Kaplún, 1998) (citado por: Niño, 2005, p. 39-41).

Existen diversas clasificaciones de las barreras de la comunicación. Para el presente estudio utilizaremos la clasificación de Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006, p. 434-438).

a) **Marco de referencia**

Diferentes individuos interpretan la misma comunicación de modo distinto, según su experiencia. Cuando los procesos de codificación y decodificación no son iguales, la comunicación se fractura. Así, mientras el emisor habla el mismo lenguaje que el perceptor, el mensaje choca con la manera en que el perceptor “cataloga” al mundo. Si comparten mucho, se facilita la comunicación, si no tienen un gran terreno en común (si no hay experiencias comunes), la comunicación se imposibilita o, en el mejor de los casos,

se distorsiona en gran medida. Por consiguiente, las distorsiones son frecuentes a causa de las diferencias en los marcos de referencia.

b) Escucha selectiva

Una parte considerable del proceso de la comunicación es escuchar. De hecho, casi 75 por ciento de la comunicación es oír. La mayoría de las personas dedican a escuchar entre 30 y 40 por ciento de su tiempo (Nichols, 1995) (citado por: Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2006, p. 434-438).

El acto de escuchar está compuesto por cuatro momentos: percepción, interpretación, evaluación y acción. Hay barreras que obstruyen y bloquean el acto. La evaluación depende de actitudes, preferencias y experiencias; mientras que la interpretación llega a ser distinta por diferencias en el marco de referencia. La acción tomada pide memoria y recuerdo. Escuchar selectivamente es una forma de percepción selectiva en la que se tiende a bloquear la nueva información, en particular si choca con lo que creemos.

c) Juicios de valor

En toda comunicación, el perceptor hace **juicios de valor**, que consisten básicamente en asignar un valor general al mensaje antes de recibir todo el comunicado. Los juicios de valor se basan en la evaluación que hace el perceptor del emisor o de sus experiencias anteriores con este o del significado anticipado del mensaje.

d) Credibilidad de la fuente

La credibilidad de la fuente se refiere a la fidelidad, confianza y crédito que pone el perceptor en las palabras y actos del emisor. La credibilidad que el perceptor así que al emisor repercute directamente, en cómo ve y reacciona a las palabras, ideas y acciones de este último.

e) Filtrado

El filtrado se refiere a la manipulación de la información para que el perceptor la considere positiva.

f) Jerga

La jerga intensa o técnica no siempre es fácil de entender, sobre todo para los extraños. Es frecuente que grupos gremiales, profesionales y sociales acuñen palabras y frases con significado solo para sus miembros. Este lenguaje especial da a los miembros la sensación de pertenecer a algo, de cohesión, y de autoestima. Facilita, también la comunicación dentro del grupo. Pero la jerga puede interrumpir gravemente la comunicación con los de afuera y con otros grupos.

g) Diferencias de posición

Las organizaciones expresan a menudo la jerarquía mediante diversos símbolos: títulos, oficinas, alfombras, etc. Quienes ocupan lugares inferiores en la jerarquía perciben estas diferencias de posición, lo que estorba o distorsiona la comunicación.

h) Emociones

Las personas tienden a interpretar el mismo mensaje de forma diferente cuando están enfadadas o consternadas, que cuando se sienten felices. Por otro lado, la gente con un estado de ánimo negativo es más proclive a analizar los mensajes con mayor detalle, mientras que aquellas con un humor positivo tienden a aceptar las comunicaciones por su valor nominal. Emociones extremas como el júbilo o la depresión, tienen mayores probabilidades de obstaculizar una comunicación eficaz. En tales casos, son más proclives a pasar por alto nuestros procesos mentales racionales y objetivos, y a sustituirlos por juicios emocionales.

i) **Sobrecarga de información**

Las personas tienen una capacidad finita para procesar datos. Cuando la información con la cual se tiene que trabajar excede tal capacidad, el resultado es la sobrecarga de información. En este caso los individuos tienden a seleccionar, ignorar, dejar pasar u olvidar algo. O bien postergan el procesamiento hasta que la situación de sobrecarga termine.

2.1.1.5. La comunicación oral

La comunicación oral, el modo fundamental de la comunicación humana, es aquella que emplea como código los actos de la comunicación verbal – es decir, una serie de actos de habla que se integran en un macro acto – conjuntamente con los de la comunicación no verbal, que le sirve de referencia y apoyo, en especial los elementos reguladores e ilustradores, así como todos los elementos para lingüísticos (Trujillo y García, 2004, p. 90-92).

Los mismos autores sostienen que la comunicación se realiza a través de tres medios diferenciados:

- **Medios verbales o lingüísticos.** Empleo de la lengua en su manifestación hablada.
- **Medios paralingüísticos.** Es el uso consciente de los elementos no verbales – vocales (turnos de conversación, entonación, timbre, volumen, velocidad, pausas y fluidez) y de los no verbales (Proxémica, Kinésica, Tactésica y Artefactos) codificador por la cultura.
- **Medios extralingüísticos.** Son los actos no verbales que se producen preferentemente de forma inconsciente.

Los interlocutores construyen una imagen mental del hablante a partir de su comunicación oral en los primeros siete segundos aproximadamente. Esta “primera impresión” marca de manera indeleble las interacciones venideras ya que establece un “supuesto” que sirve para determinar casi permanentemente las relaciones sociales y jerárquicas que median entre los interlocutores. Esta “imagen social” de un individuo está compuesta en el 70% por su capacidad de comunicación y solo en el 30% por otros factores. Mehrabian (1968), considera que los medios extra verbales y paralingüísticos son decisivos frente a la palabra en la comunicación interpersonal – incluso se ha dicho que “el cuerpo es el mensaje” -, puesto que denotan natural e inconscientemente el estatus, el carácter y la actitud.

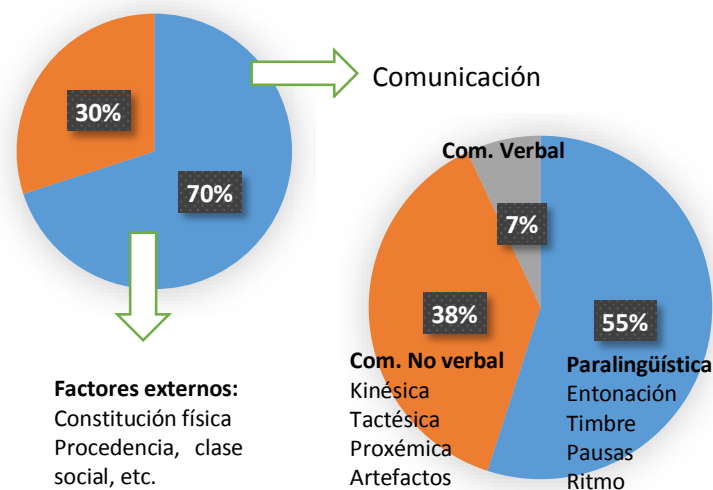


Figura N° 3. Componentes de la imagen social

Fuente: Trujillo, García (2010, p. 91)

Componentes de la imagen social, adaptado de Mehrabian, 1968 (Trujillo – García, 2010, p. 91).

Dentro de las relaciones interpersonales, la comunicación oral es la actividad principal, pues a través de ella se establece en gran medida, la mayor parte de las interacciones con los demás. El género básico de la comunicación oral es el diálogo.

Por otra parte Adler y Marquardt (2015), sostienen que las palabras son los canales que transportan casi todas nuestras ideas a terceros y refieren a la claridad y ambigüedad recomendando que se use palabras indubitables para que no haya malentendidos. Las palabras dudosas son las que tienen dos significados diferentes, pero igualmente aceptables o comunes. La mayoría de los malentendidos sugieren conversaciones intrascendentes, cuando los enunciados parecen enteramente claros, hasta que no descubre que otros los interpretan de diferentes maneras (p. 76-87).

También sugieren que se use abstracciones de nivel bajo, cuando la claridad sea esencial. Todo objeto o idea puede ser descrito en varios niveles, algunos muy generales y otros bastante específicos. Como los lenguajes abstractos y específicos tienen sus ventajas, con frecuencia es conveniente usar los dos. Una forma de conseguir la máxima claridad es empezar por explicar su propuesta, problema, solicitud o apreciación con un enunciado abstracto, y después clasificarlo con términos específicos.

Asimismo, proponen usar la jerga sensatamente. Toda profesión tiene su propio vocabulario especializado, al cual, generalmente se le llama jerga. En muchos casos, la jerga tiene un propósito útil. Un vocabulario especializado es particularmente provechoso cuando el tema central es técnico y complejo. Por tanto, si su meta es explicarse, la mezcla ideal podría ser un lenguaje claro y unos cuantos términos de jerga profesional.

2.1.1.6. Escucha activa

Debemos tener en cuenta que en la comunicación el proceso tiene dos partes ambas importantes: la codificación y envío del mensaje y la recepción y decodificación del mismo. Por lo que escuchar tiene la misma importancia que hablar (o decir).

Escuchar activamente significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Pero es lo mismo oír que escuchar? No. Oír se refiere al acto

sensorial de recibir ondas sonoras en el sistema auditivo, conducirlas y recibirlas en la zona cerebral correspondiente. Escuchar tiene como prerequisite el acto de oír y consiste en darle una interpretación a lo que hemos oído para responder de alguna manera.

Siguiendo a Núñez (2014), podemos decir que escuchamos de forma activa cuando estamos realizando un esfuerzo tanto físico como psicológico en oír con atención la totalidad del mensaje que está emitiendo el interlocutor (p. 65-67). Mientras dura el mensaje estamos tratando de dotarlo de un significado correcto y lo hacemos interpretando la comunicación verbal y no verbal que realiza el emisor. También debemos usar la retroalimentación pidiendo aclaraciones sobre el contenido o el significado del mensaje. De esta forma se puede corregir la transmisión del mensaje al advertir que no está siendo recibido como pretende.

La escucha activa es un proceso para el que existen ciertos mecanismos, en el que nos faltan obstáculos, pero que aporta una serie de ventajas innegables. A continuación, se tiene estos elementos que se relacionan con la escucha activa.

a) Mecanismos de relación en la escuela

Cuando escuchamos se activan dos tipos de mecanismos de relación. El primer mecanismo es “estar de acuerdo con el otro o no” y el segundo de ellos es “ponerse en el lugar del otro o no”. Troyano y Garrido (2013), señalan que si se cruzan ambas variables, se observan cuatro formas de plantearse un proceso de escuchar

Cuando estamos de acuerdo con alguien, y, además, somos capaces de ponernos en su lugar, se genera un proceso de simpatía. Si estamos de acuerdo con lo que nos dice la otra parte, aunque seamos incapaces de ponernos en su lugar, nos encontramos ante la egopatía.

En el caso de que no estamos de acuerdo con el mensaje que nos está dando el interlocutor y, además, no seamos capaces de ponernos en su lugar, estamos ante la antipatía.

Por último, si somos capaces de ponernos en el lugar del otro, incluso no estando de acuerdo con lo que expresa estamos realizando una escucha desde la empatía. El objetivo de la escucha activa empática es la comprensión y no la evaluación.

b) El proceso de escucha activa

Para que se produzca una escucha activa eficaz, como perceptores de una comunicación, seguir el proceso que describen García y Kagan (2012):

- Centrarnos en el emisor.
- Comprender el mensaje.
- Retroalimentar.

Omitir cualquiera de los puntos anteriores hace que no estemos realizando una escucha activa.

El proceso de escucha tiene tres partes a tenerse en cuenta:

- Recibir la información sin interrumpir al emisor ni interferir en lo que nos llega con nuestras ideas y sentimientos.
- Entender los contenidos expresados desde la perspectiva de las necesidades del emisor y de lo que pueda esperar de nosotros.
- Reflejar el sentido del mensaje ante la persona que nos la envió.

c) Obstáculos en la escucha activa

Existen una serie de obstáculos que dificultan la utilización de forma generalizada de la escucha activa, aun cuando se pretenda practicarla. De acuerdo con Hofstadt (2013), como ejemplo de estos obstáculos podemos referir los siguientes:

- Atención selectiva. Cuando solo se presta atención a la parte de mensaje que nos interesa.
- Realizar solo esfuerzo físico. Supone simular que estamos atendiendo al mensaje que emite el interlocutor.
- Filtros mentales. Consiste en interpretar el mensaje o detalles de él en función de nuestros prejuicios, estereotipos, valores, etc.
- Leer el pensamiento. Es no dejar al emisor terminar de expresarse e incluso nos aventuramos a terminar la frase por él.
- Alteración emocional. Situaciones en la que nos vemos presionados, atacados, aludidos, etc.
- Factores ambientales y personales. Cualquier tipo de circunstancia física (ruido de tráfico, calor, frío, etc.) o personal (cansancio, enfermedad, etc.).

d) Ventajas de la escucha activa

La escucha de forma activa ofrece una gran ventaja, pues con ella permitimos que se desarrolle el proceso de la comunicación, facilitando al emisor que su mensaje alcance su destino en las mejores condiciones posibles.

Además, concentramos otras ventajas que nos da la escucha activa, así se tiene:

- Mayor conocimiento del emisor y sus objetivos.
- Aumenta la receptividad. Se logra mayor disposición del emisor.
- Se gana tiempo. Para pensar y adaptar nuestra comunicación a la del emisor.
- Disminuye la tensión emocional. Al no interrumpir, se logra tranquilizar a los interlocutores y se evita discusiones improductivas.
- Facilita los comportamientos de compromiso y de colaboración, se entiende mejor los objetivos de la otra parte. Se fomenta los acuerdos y el dialogo.

2.1.1.7. La retroalimentación

La comunicación es una realidad entre dos personas; por tanto, se establece en dos direcciones. Si una persona solo habla o solo escucha, no hay diálogo. Ambos deben ser interlocutores. Por eso es muy importante lo que devolvemos al otro del mensaje que ha emitido.

Es decir, le hacemos saber que entendemos, sentimos y reaccionamos ante él. A esa información de retorno se le suele denominar, por su procedencia anglosajona, feedback.

Para del Pozo (2013), la retroalimentación consiste en que dos o más personas se comunican abiertamente los comportamientos que se han mantenido en un momento dado, informando como se percibieron, fueron entendidos, vividos, etc. La utilidad vendrá determinada por el grado de confianza que exista entre las personas que participan del acto comunicativo.

Algunas veces, en nuestras interacciones y relación con los otros es apropiado comentar sobre el mensaje o comportamiento de la otra persona. Cuando la retroalimentación personal es transmitida de una manera sensata, puede ayudar al otro a

desarrollar una definición propia más precisa y a adaptar su mensaje y conducta adecuadamente.

Verderber (2005), describen como la descripción de la conducta intensifica los elogios y la crítica constructiva.

a) Describir la conducta

Describir la conducta es hacer un recuento preciso de los comportamientos específicos del otro sin comentar su conveniencia por medio de un lenguaje evaluativo. Cuando describimos la conducta, nos hacemos responsables de nuestras observaciones y conclusiones. Para describirla, damos unos cuantos pasos hacia atrás por medio del proceso de percepción que no ha llevado a nuestra percepción generalizada.

b) Elogiar

Es describir los logros positivos del otro. Asimismo, trata de describir el afecto que tiene esa conducta sobre los demás. Con bastante frecuencia, no reconocemos las cosas positivas y amables que los demás dicen o hacen. No obstante, opinan de quienes somos, tanto nuestra identidad como nuestra conducta, están moldeados por la manera en que nos responden los demás. Elogiar puede utilizarse como un recurso para reforzar una conducta positiva y ayudar al otro a desarrollar una concepción positiva.

Elogiar no es lo mismo que adular. Cuando se adula a alguien, se utiliza cumplidos excesivos que no son sinceros para poder congraciarse con esa persona. Cuando se elogia, los cumplidos son sinceros. Solo se expresa admiración que se siente de manera genuina.

c) **Crítica constructiva**

La crítica constructiva se encarga de describir las conductas específicas de alguien y cuyas consecuencias afectan no solo a su persona sino también a sus relaciones con los demás. Aunque la palabra “**criticar**” puede interpretarse como “hacer un juicio”, la habilidad de la crítica constructiva se basa no en el juicio, sino más bien en la empatía y en el deseo sincero de ayudar a alguien a entender el impacto de su comportamiento.

Cuando se realice una crítica constructiva se puede utilizar los siguientes principios:

- Solicitar la autorización de la persona antes de hacer la crítica.
- Describir la conducta y hacer un recuento preciso de lo que se dijo o hizo, sin clasificarla como buena o mala, correcta o equivocada.
- Atender las necesidades de aspecto positivas (aprecio y admiración)
- Cuando sea apropiado, sugerir lo que puede hacer una persona en respuesta a la retroalimentación.

Para que se den estos efectos positivos Del Pozo (2013), recomienda que una buena retroalimentación deba ser:

- A su debido tiempo: El momento más adecuado es inmediatamente después del comportamiento.
- Descriptiva: Se debe facilitar la mayor cantidad de detalles, sin valoraciones ni interpretaciones morales.
- Clara: que sea entendible.

- Útil: Tiene que referirse a modos de comportamiento que el perceptor sea capaz de modificar.
- Concreta: Especifica.
- Adecuada: Tomar en cuenta las necesidades y los sentimientos de la persona a la que se le facilita la información. Además, la información se debe ofrecer, no imponer.

Quien recibe la retroalimentación debe evitar argumentar o defenderse. Debe concentrarse solo en escuchar, pedir información y aclarar. Quien emite y quien recibe la retroalimentación deben tener la oportunidad de comprobar si la apreciación es correcta.

2.1.2. Habilidades sociales

2.1.2.1 Definición

Las diversas situaciones de interacción personal a las que se puede enfrentar un individuo son tan numerosas, casi imposible de clasificarlas, por tanto, su análisis y comprensión son complejos.

Bureau (2015), define las habilidades sociales como un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de 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. Más adelante agrega, que es la capacidad de relacionarnos con los demás en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

Este autor considera dentro de las habilidades sociales temas afines como el asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional. También destaca la importancia de

los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad y su influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales).

Se puede decir que un comportamiento socialmente habilidoso o habilidades sociales es una capacidad inherente al hombre donde ejecuta una conducta social de intercambio con resultados favorables para ambos implicados.

Por otro lado Hofstadt (2008), considera que una persona socialmente habilidosa, independientemente del contexto social en el que opere, es aquella que **a)** incrementa la efectividad en lograr los objetivos planteados; **b)** aumenta la efectividad para mantener o mejorar la relación con la otra persona en la interacción; y **c)** potencia la efectividad de mantener la autoestima.

Caballo (2009), define las habilidades sociales como: “El conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o desechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”

Actualmente, el desempeño de cualquier rol profesional, técnico u otra actividad exige conocer y dominar, junto a capacidades conceptuales (conocimientos sobre campo determinado) y técnicas (manejo instrumental), un conjunto de habilidades sociales que permitan crear una realidad ética y satisfactoria con los demás: sus compañeros, clientes o usuarios.

Furnham (1992), define la habilidad social haciendo referencia a determinadas capacidades o aptitudes empleadas por un individuo cuando interactúa con otras personas

en un nivel interpersonal. De esta y otras definiciones se puede extraer cuatro características a las que García – Rincón (2007), añade una quinta.

- a) **Carácter aprendido:** No se nace con ellas, se adquieren con la experiencia.
- b) **Interacción socio-comunicativa:** Todo comportamiento social exige tratar de entender el punto de vista de los demás y la proyección de los propios valores y punto de vista.
- c) **Especificidad situacional:** las habilidades sociales requieren adaptabilidad de sus componentes a situaciones concretas, siendo así una persona se comporta de manera hábil en unas situaciones y no en otras.
- d) **Eficacia:** las habilidades sociales son sinónimo de eficacia del comportamiento interpersonal, en el sentido de que nos ayudan a conseguir nuestros objetivos. No basta con hacer el bien, hay que hacerlo bien (García – Rincón, 2007, p. 13).

León y Medina (1998), llegan a la conclusión de que las habilidades sociales son una clase de respuesta pertinente para desempeñar con eficacia cuatro funciones, a las que García - Rincón (2007), añade una quinta:

- Conseguir metas y objetivos en situaciones de interacción social.
- Mantener o mejorar la relación con otra persona en la interacción interpersonal.
- Impedir situaciones y conductas que puedan dificultar nuestra integridad psico-social y nuestros intereses.
- Mantener la autoestima y disminuir el estrés asociado a situaciones interpersonales y conflictos.
- Cooperar con otras y ayudar a personas en situación de necesidad.

2.1.2.2 Déficit de habilidades sociales

Para Hidalgo y Abarca (1999), la falta de habilidades sociales repercute de distintas maneras en las personas. Algunas veces presentan un rendimiento académico inferior que las personas con habilidades sociales adecuadas, otras, problemas en el ámbito laboral. La vida familiar y de pareja se ve influida especialmente en comunicaciones afectiva, expresión de sentimientos positivos y negativos, resolución de conflictos y negociación. Las habilidades sociales son un factor determinante de la calidad de vida a nivel personal, grupal y organizacional.

Un déficit de habilidades sociales se manifiesta en una dificultad para relacionarse con los demás, pero también en el modo en que las relaciones con los demás nos afectan. Es importante señalar que no está tan claro el límite que distingue a la persona socialmente competente de la que no lo es; por un lado, porque son muchas las competencias sociales que existen y podemos ser muy fuertes en unas, pero muy débiles en otras, y, por otro lado, porque la competencia social no es cuestión de todo o nada.

Delgado (2014), sostiene que son muchas las causas que provocan que una persona posea un conjunto determinado de habilidades sociales, y un conjunto de incompetencias sociales. Existe una mezcla de causas genéticas, ambientales y de aprendizaje. A continuación, se mencionan algunas conductas problemáticas que interfieren en la calidad de nuestras relaciones sociales.

a) **Timidez**

La timidez no se predispone a mostrar inseguridad a sentir vergüenza en situaciones sociales. La timidez se asocia con el temor a caer mal, a hacer el ridículo, a ser criticados o rechazados, etc. La timidez dificulta las relaciones sociales y está asociada a baja autoestima y ansiedad social.

b) Sobre adaptación

Las personas sobre adaptadas tienden a actuar siempre de acuerdo a los deseos de otras personas (o a las que ellas creen que son los deseos de los demás). Existe bastante inseguridad y poca autoestima; el temor excesivo a ser criticado o rechazado hace que la persona sobre adaptada olvide sus propias preferencia y deseos y centran todos sus esfuerzos en ser aceptado. La sobre adaptación extrema puede llevar a la auto anulación de la voluntad, de las propias ideas, deseos y necesidades.

c) Conducta agresiva

La conducta agresiva implica un ataque físico o verbal directo o indirecto, hacia otras personas. Además, existen otras formas de manifestar violencia. Se trata de conductas deliberadas que hacen sentir a los demás inferiores o atacados. La prepotencia, las amenazas (más o menos veladas) o los comentarios, lo que provoca en otros inseguridad, malestar, etc. La agresividad es la respuesta primaria de algunas personas cuando se sienten inseguras o amenazadas.

d) Ansiedad social

El miedo o temor que surge en situaciones de interacción puede manifestarse a través de síntomas psicológicos y físicos de ansiedad: sudoración, temblor, palpitaciones, pensamientos catastrofistas, etc.; la activación fisiológica en situaciones sociales resulta muy difícil de controlar para las personas que la padecen, lo que puede llevar a situaciones de aislamiento.

e) Aislamiento

Ante una dificultad reiterada y prolongada en el tiempo para relacionarse con los demás, las personas reaccionan con conductas de evitación, es decir, eluden situaciones

sociales hasta el punto de aislarse cada vez más. La reducción de experiencias sociales conlleva un aislamiento progresivo, cada vez más grave. La persona aislada se siente sola. Pero también se siente segura en su soledad. Para ella la posible vergüenza que pueda sentir al ser juzgada por los demás es mucho más amenazante que la soledad.

2.1.2.3 Componentes básicos de las habilidades sociales

Para desarrollar este punto seguiremos a Ballester y Gil (2002), quienes dicen que las habilidades sociales son comportamientos complejos donde se dan cita componentes de índole diversa. Así, por ejemplo, en los componentes verbales y no verbales, si bien en su forma son muy diferentes, constituyen sistemas de signos dirigidos a un mismo objetivo, esto es servir a las comunicaciones. Ambos sistemas son aprendidos, y al mismo tiempo realizan sus contribuciones en todo el proceso de las interacciones sociales.

a) Comunicación no verbal

Se trata de uno de los componentes más importantes dada la dificultad que supone su control. Se puede decidir que decir y que no, pero cuando no se habla se sigue emitiendo mensajes, en esa medida, por tanto, se aporta información sobre uno. Constituye la base sobre la que nos formamos una impresión acerca de los demás, con la particularidad de que ni siquiera sabemos con exactitud en que nos basamos para emitir juicios.

La comunicación no verbal nos sirve de diversos modos. Nos permite enfatizar algún aspecto del discurso, en otras veces sirve para reemplazar las palabras, y otras veces contradice nuestro mensaje.

- **Expresión facial.** Es importante que la expresión facial concuerde con el mensaje verbal, de lo contrario, ante la ambigüedad, el oyente se queda con la información no verbal.

- **Mirada.** Una gran parte de las interacciones humanas dependen de miradas reciprocas. La mirada da información acerca de la actitud del interlocutor.
- **Sonrisa.** Es un componente clave para iniciar una interacción en la medida en que expresa una actitud favorable creando un buen clima.
- **Postura corporal.** El modo en que nos movemos, caminamos, y en general, nuestra postura cuando estamos de pie o sentados ofrecen mucha información a los demás de nosotros mismos.
- **Gestor.** Se trata de acciones, con un claro componente cultural, que tienen sentido en la medida en que son vistas por el interlocutor son dependientes del contexto social.
- **Proximidad.** El grado de proximidad expresa la naturaleza de la relación y varía según el contexto, con un importante componente cultural.
- **Apariencia personal.** La cara, el pelo, las manos y la ropa son los principales aspectos con los que se basan los juicios relativos al atractivo físico.

b) **Componente paralingüístico**

En este apartado se van a tratar una serie de aspectos que acompañan al habla y que contribuyen a modular el mensaje. También en este caso se trata de componentes de los que el individuo no suele ser consciente.

- **El volumen.** Tiene como objetivo asegurarse de que el mensaje llega al oyente, pero un volumen excesivamente alto puede indicar agresividad, mientras que un volumen muy bajo, actitud temerosa.

- **El tono.** Una misma verbalización puede contener mensajes muy diferentes en función de la entonación con que se pronuncie.
- **La fluidez.** El habla entrecortada por dudas o vacilaciones, puede dar impresión de inseguridad. Implica también los silencios, el uso de muletillas y las expresiones de relleno.
- **La velocidad.** Está directamente relacionada con los silencios. Hablar muy rápido puede entorpecer la comprensión del mensaje, también indica coherencia y ansiedad, mientras que hablar muy despacio puede hacer que se pierda el hilo.

c) Componentes verbales: La conversación

La conversación es la herramienta por excelencia que utilizamos las personas para interactuar con los demás.

- **Duración del habla.** Se considera socialmente competentes a las personas que hablan más del 50% del tiempo. Los que hablan más del 30% se les considera dominantes y descorteses, mientras que a quienes hablan solo un 20 % del tiempo de la conversación se les considera fríos y poco atentos.
- **Retroalimentación.** Quien habla precisa información de forma intermitente, pero regular, para adecuar su discurso al interlocutor. Necesita saber si se le entiende, si se le cree, etc.
- **Las preguntas.** No solo sirven para obtener información, permiten expresar interés, facilitar el inicio de una conversación y posteriormente prolongarla o acostarla.
- **Habla egocéntrica.** En ocasiones, tal vez por miedo al silencio, hay personas que tienden a tomar las riendas por completo de la conversación con verdaderos

monólogos que parecen más dirigidos a ellos mismos que a su interlocutor. No parecen prestar atención a la retroalimentación que se les da, haciendo que quien le escucha se sienta excluido de la interacción.

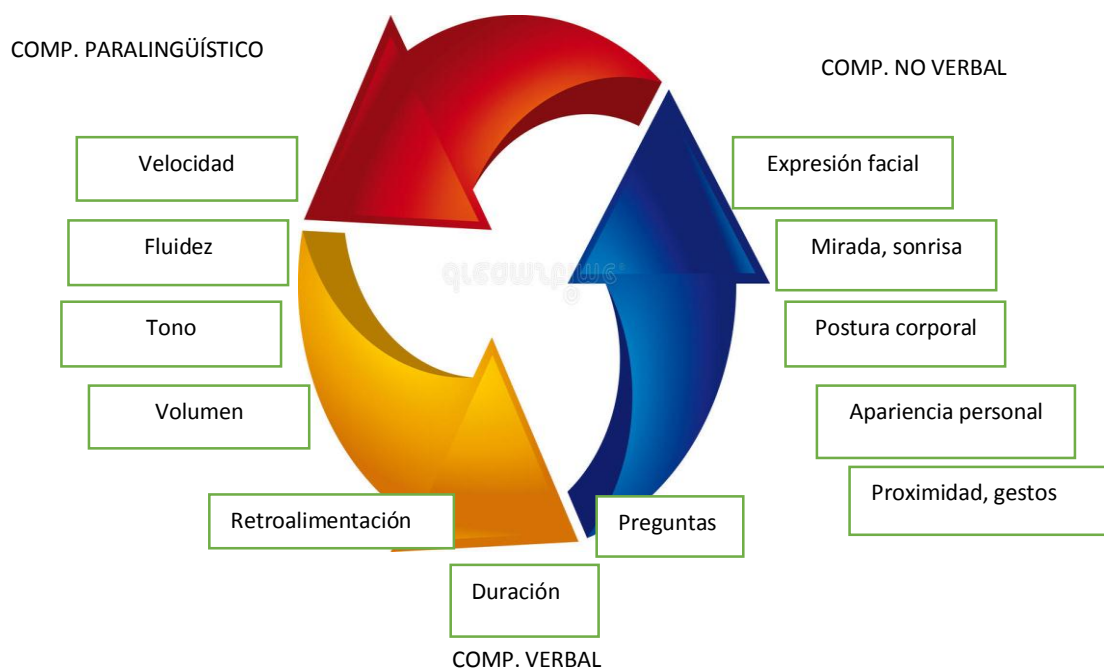


Figura N° 4. Interacción de componentes verbales, no verbales y paralingüísticos

Fuente: (Ballester, R. y Gil, M. Habilidades Sociales: 2002, 24)

2.1.2.4. Estilos de interacción social

El comportamiento social de las personas podemos situarlo en un continuo de estilos de respuesta que va del agresivo al pasivo, pasando por el asertivo (Del Pozo, 2013, p. 35-40).

Mientras que Delgado (2014), al respecto dice que con la experiencia aprendemos a comunicarnos con los demás del modo que creemos más adecuado o más eficaz. Aunque este aprendizaje no siempre es el más adecuado. Se puede elegir tres formas básicas de comunicarnos: de forma pasiva, de forma agresiva o de forma asertiva.

ESTILO INHIBIDO	ESTILO AGRESIVO	ESTILO ASERTIVO
Deja que se aprovechen de él/ella	Viola los derechos de los demás. Se aprovecha de las personas.	Protege sus derechos y respeta los derechos de los demás.
No logra sus objetivos	Logra sus objetivos a costa de los demás.	Logra sus objetivos sin ofender a los demás.
Se siente frustrado/a, infeliz, herido/a y angustiado/a.	Muestra actitudes defensivas y beligerantes de humillación y desprecio a los demás.	Se siente satisfecho consigo mismo/a y tiene confianza en sí mismo/a.
Muestra comportamientos de inhibición y evitación.	Es hostil, impredecible e irascible.	Muestra una expresión emocional y social sincera y cálida.
Permite a los demás elegir por él/ella	No respeta las elecciones de los demás.	Elige por sí mismo/a afrontando las consecuencias.

Figura N° 5. Estilos de comunicación

Fuente: (Delgado, 2014, p. 21)

a) Estilo de comunicación pasivo o inhibido

Es el estilo utilizado por las personas preocupadas por caer bien a los demás, incapaces de afrontar cualquier tipo de conflicto. La persona pasiva no es capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones; cuando lo hace adopta una postura auto derrotista, con disculpas innecesarias y falta de confianza. Frecuentemente, las personas pasivas tienen baja autoestima y son ignoradas por los demás.

b) Estilo de comunicación agresivo

El estilo de comunicación agresivo se caracteriza por la defensa de los derechos personales, pensamientos, sentimientos y opiniones de un modo inapropiado e

impositivo, que transgrede los derechos de los demás a través de la violencia verbal, ironía, sarcasmo, insulto, etc.

Existen varias formas de agredir verbalmente a las personas. La agresión verbal directa sucede cuando acudimos al grito o al insulto como forma de imponer nuestras opiniones y voluntad. La agresión verbal indirecta logra, sin el insulto directo, que la otra persona se sienta ridiculizada, disminuida y desarrollada.

c) **Estilo de comunicación asertivo**

El estilo de comunicación asertivo consiste en expresar sus sentimientos, ideas y opiniones. También defienden sus propios derechos, pero teniendo en cuenta y respetando los derechos de los demás. Estas personas consiguen desenvolverse en la comunicación de la mejor manera posible. Resulta fácil tratar con ellas tanto en el ámbito profesional como en el ámbito personal.

Delgado (2014), se refiere a las estrategias para ser más asertivos y destaca las siguientes:

- Conocimiento y aceptación de uno mismo: una buena autoestima facilita la motivación para defender los propios derechos.
- Planificar los mensajes.
- Guardar las disculpas para cuando sean necesarias.
- No recurrir jamás a las amenazas.
- Aceptar la derrota cuando sea necesario
- Mostrar sinceridad

- Manifestarse con claridad
- Hablar con precisión
- Hablar siempre en primera persona
- Pedir lo que se necesita.
- Saber decir “no”
- Emplear un espíritu crítico constructivo
- Saber negociar
- Actuar con responsabilidad.

Elementos no verbales	Elementos para verbales	Elementos verbales
<ul style="list-style-type: none"> • Expresión facial distendida. • Mirada directa a los ojos sin resultar invasivos. • Sonrisa frecuente y amplia. • Posición frente a frente. • Respeto a la distancia interpersonal. • Gestos firmes y abundantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de voz adecuado. • Entonación adecuada al mensaje verbal. • Buena fluidez verbal. • Velocidad adecuada. • Duración proporcional de sus intervenciones verbales (no hablan demasiado, no permanecen callados) • Espera a que el otro termine de hablar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expresan sus ideas en primera persona. • Expresan sus opiniones y emociones. • Muestran interés por el interlocutor. • Formulan preguntas, responder adecuadamente a las preguntas.

Figura N° 6. Rasgos características de la comunicación asertiva

Fuente: (Delgado, 2004, p. 20)

2.1.2.5. Categorías de las habilidades sociales

Schlundt y McFall (1985), proponen un modelo interesante de habilidades sociales, el cual consta de tres categorías: habilidades de decodificación de los estímulos situacionales, habilidades de valoración - proyección y habilidades de codificación-respuesta.

a) **Habilidades de decodificación de los estímulos situacionales**

Implica la recepción de la información, percepción de las características estimulares e interpretación de estar dentro de los propios marcos de referencia. Se tiene: la escucha activa, la empatía, la inteligencia emocional y la comunicación no verbal.

b) **Habilidades de valoración – proyección**

Sobre la base de la interpretación situacional, el sujeto deberá elaborar una proposición de respuesta que considere será la más efectiva y la menos costosa al afrontar la tarea estímulo. Aquí se tiene: la empatía, la inteligencia emocional y el escucharse uno mismo.

c) **Habilidades de codificación – respuesta**

Implican la traducción de un programa de proposiciones de respuesta a una secuencia de conductas observables (ejecución), así como la puesta en marcha de un proceso de retroalimentación que permita comparar los efectos de la ejecución con los esperados y realizar los ajustes oportunos. Se tiene como habilidades: asertividad, empatía, trabajo en equipo, comunicación proactiva, escucha activa (reformular), inteligencia emocional y comunicación no verbal.

En este modelo, el individuo es considerado un agente activo, ya que busca y procesa la información, genera observaciones y controla sus acciones con el fin de lograr sus objetivos, es decir, no solo es influido por los demás, sino que también influye sobre estos para que modifiquen su conducta y así poder crear su propio ambiente social.

León y Medina (1998), destacan que uno de los objetivos fundamentales de las habilidades sociales en la organización es que nos permiten crear una realidad eficaz y satisfactoria tanto con los usuarios como con los propios compañeros. Los usuarios se sienten más satisfechos con su servicio y tienen a considerar más competencia y se predisponen a colaborar más con él. Con una adecuada comunicación se ayuda a evitar el estrés y las tensiones; también se fomenta la cohesión y la competencia grupal, lo que facilita el trabajo en equipo y evita la aparición de conflictos interpersonales y grupales.

Respecto a las categorías de habilidades sociales consideramos la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein (1980), quien las define como un conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional. Estas habilidades y capacidades se aplican en actividades desde básicas hasta avanzadas e instrumentales.

Las conductas específicas que hacen que las personas se desenvuelvan correctamente (en un plano social) en la escuela, la casa el ambiente con los compañeros, la universidad, etc. Quedan agrupadas en 50 ítems, que se agrupan en 6 áreas:

GRUPO I: Primeras habilidades sociales:

“Las Habilidades sociales básicas consisten en escuchar, iniciar y mantener una conversación, formular preguntas, agradecer, presentarse y hacer cumplidos”, (Goldstein, 1997).

- Escuchar
- Iniciar una conversación
- Mantener una conversación
- Formular preguntas
- Dar las gracias
- Presentarse
- Presentar a otras personas
- Hacer un cumplido

GRUPO II: Habilidades sociales avanzadas

“Habilidades que desarrolla el individuo para relacionarse satisfactoriamente en entornos sociales, entre ellas pedir ayuda, participar, dar instrucciones, etc.”(Goldstein, 1997).

- Pedir ayuda
- Participar
- Dar instrucciones
- Seguir instrucciones
- Disculparse
- Convencer a los demás

GRUPO III: Habilidades relacionadas con los sentimientos

“Habilidades que desarrolla el individuo para relacionarse satisfactoriamente con los demás, se conoce a sí mismo, controla sus sentimientos, se expresa adecuadamente y comprende a los demás” (Goldstein, 1997).

- Conocer los propios sentimientos
- Expresar los sentimientos
- Comprender los sentimientos de los demás
- Enfrentarse con el enfado del otro
- Expresar afecto
- Resolver el miedo
- Auto recompensarse

GRUPO IV: Habilidades de planificación

“Habilidades que tienen que ver con el desarrollo del autocontrol y empatía al momento de situaciones de enfado” (Goldstein, 1997).

- Pedir permiso
- Compartir algo
- Ayudar a los demás
- Negociar
- Empezar el autocontrol

- Defender los propios derechos
- Responder a las bromas
- Evitar los problemas con los demás

GRUPO V:

“Habilidades que surgen en momentos de crisis, el individuo desarrolla mecanismos apropiados” (Goldstein, 1997).

- Formular una queja
- Responder una queja
- Demostrar deportividad después del juego
- Resolver la vergüenza
- Arreglárselas cuando le dejan de lado
- Defender a un amigo
- Responder a la persuasión
- Responder al fracaso
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios
- Responder a una acusación
- Prepararse para una conversación difícil
- Hacer frente a las presiones de grupo.

GRUPO VI: Habilidades alternativas a la agresión

“Habilidades relacionadas al establecimiento de objetivos, toma de decisiones, resolución de problemas, etc.” (Goldstein, 1997).

- Tomar decisiones
- Discernir sobre la causa de un problema
- Establecer un objetivo
- Determinar las propias habilidades
- Recoger información
- Resolver los problemas según su importancia
- Tomar una decisión
- Concentrarse en una tarea

2.1.2.6. Las emociones

a) Definición

La palabra emoción viene del latín *motere*, que significa “moverse”. La emoción nos acerca o aleja de las personas, situaciones o circunstancias. Todas las emociones son impulsos a la acción que nos inclina hacia una conducta determinada.

Delgado (2014), define a la emoción como un estado de ánimo caracterizado por una conmoción orgánica consiguiente a impresiones de los sentidos, ideas o recuerdos. Cada emoción posee unos desencadenantes y un procesamiento característico que la diferencia de todas las demás.

Las emociones son reacciones afectivas que surgen súbitamente ante un estímulo. Son breves e intensas y van acompañadas de cambios fisiológicos, cognitivos y comportamentales.

Los sentimientos se diferencian de las emociones en que los primeros son procesos afectivos intensos relativamente estables con un alto contenido cognitivo. Dependen de la experiencia y el temperamento. Son más profundos que las emociones, más duraderos y menos intensos; no van acompañados de reacciones fisiológicas tan importante; y suelen estar vinculados a personas y acontecimientos importantes para nosotros. Son sentimientos la felicidad, el rencor, el cariño o el resentimiento.

Emociones	Sentimientos
Duran poco tiempo	Son más estables
Son muy intensas	Son menos intensas
Son innatas y universales	Son aprendidas e individuales
Aparecen súbitamente	Aparecen poco a poco
Son provocadas por un estímulo concreto	Dependen de la experiencia y nuestros procesos cognitivos
Producen reacciones fisiológicas	Provocan reacciones psicológicas

Figura N° 7. Características diferenciales de emociones y sentimientos

Fuente: (Delgado, 2014, p. 28)

b) Componentes de las emociones

Cuando una persona se emociona se producen cambios más o menos visibles en:

- **Desencadenantes.** Nacen como respuesta a un suceso importante para la persona porque satisface o amenaza sus intereses.

- **Conductas.** La emoción provoca en la persona un cambio en un comportamiento para adaptarse a las condiciones desencadenantes y manejar las demandas internas y externas de la persona. Una emoción desencadena una serie de gestos faciales y corporales, verbalizaciones y movimientos físicos que los demás interpretan. De este modo, también nos comunicamos a través de ellas.
- **Es difícil controlar las emociones.** Nacen en la parte más primitiva y visceral de nuestro cerebro. El control emocional nos permite desarrollar adecuadamente nuestras habilidades sociales.
- **Signos corporales o efectos fisiológicos.** Las emociones provocan en nuestro cuerpo respuestas fisiológicas como cambios en la respiración, sudoración, ritmo cardíaco, motilidad gastrointestinal o tensión muscular.
- **Pensamientos.** El pensamiento procede a la emoción. Las situaciones nos afectan en la medida en que las valoramos. Lo que pensamos de cada situación influye notablemente en como la resolveremos.

c) Bases comunes de las emociones

Cada persona es un mundo, cada persona piensa y siente de una forma única. Sin embargo, tiene bases comunes. Están asentadas sobre nuestros pensamientos, nuestra personalidad, nuestra experiencia y nuestra forma particular de hacer frente a los acontecimientos.

Nuestras habilidades cognitivas nos permiten analizar y comprender la información recibida. El modo en que percibimos la realidad determina, en gran medida, como nos enfrentamos a ella y, por tanto, el modo en que nos relacionamos con los demás.

d) **Funciones y utilidad de las emociones**

- **Función adaptativa.** Las emociones preparan al organismo para la acción. La emoción sirve para facilitar la conducta apropiada.
- **Función social.** Las emociones nos sirven para comunicar, lo queramos o no, nuestros estados de ánimo. El efecto social de las emociones está basado en su expresión delante de otras personas. De este modo, la expresión de las emociones facilita las relaciones sociales.
- **Función motivacional.** Una emoción puede determinar la aparición de la conducta dirigiéndola hacia un objetivo o aumentar la intensidad de nuestro comportamiento.

2.1.2.7. La inteligencia emocional

a) **Definición**

En 1983 Howard, G. introdujo el concepto de inteligencias múltiples, pero referirse a la inteligencia como un conjunto de capacidades entre las que se incluyen la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal.

Salovey y Mayer (1990), unen ambos tipos de inteligencia acuñando la expresión inteligencia emocional, para referirse a la comprensión de nuestros sentimientos y los de los demás, así como la capacidad de controlar las propias emociones, guiar el pensamiento y la acción.

Finalmente, Goleman (1995), hizo popular el término en, definiéndola como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones. Engloba destrezas, actitudes, habilidades y

competencia que determinan nuestra conducta respecto a nosotros mismos y en nuestra relación con los demás.

b) Componentes

Siguiendo a Delgado (2014), dice que una inteligencia emocional sana, necesita una vivencia adecuada de las emociones, adaptada a la circunstancia, además de una gestión adecuada de las mismas cuando sea necesario, regular los pensamientos negativos, controlar la conducta en situaciones críticas, gozar de una buena autoestima, considerar los derechos y deseos de los demás y ser capaz de tener relaciones interpersonales satisfactorias a nivel personal y profesional.

La inteligencia emocional consta de cuatro componentes fundamentales:

- **Emociones.** Requiere identificar las propias emociones, desarrollar un vocabulario emocional amplio, evaluar la intensidad y manejar las relaciones emocionales de forma adecuada.
- **Pensamientos y conductas.** Pensamientos, emociones y comportamientos están íntimamente relacionados. Controlar las emociones significa tener la capacidad de demorar la gratificación y frenar la impulsividad.
- **Auto aceptación y aceptación de los demás.** Un adecuado equilibrio emocional es necesario para desarrollar una aceptación incondicional de nosotros mismos y de los demás.
- **Relaciones interpersonales.** Basadas en la empatía y en la autogestión emocional. Nuestras relaciones interpersonales implican el desarrollo de la competencia social, la cooperación y los lazos de amistad.

c) Dimensiones

Las habilidades de la inteligencia emocional se reducen a cinco dimensiones, cada una de las cuales está caracterizada por una serie de competencias. Las dimensiones de la inteligencia emocional se traducen en las siguientes capacidades (Delgado, 2014):

- **Conocer las propias emociones.** La conciencia de uno mismo es la clave de la inteligencia emocional; es decir, sabes en cada momento cual es la emoción que estamos sintiendo, sin confundirla con otra o disfrazarla.
- **Manejar las emociones.** No permitir que nos controlen y saber canalizarlas correctamente. Las personas que saben serenarse y liberarse de la ansiedad, invitación o melancolía excesivas se recuperan con mayor rapidez de los reveses de la vida.
- **Automotivación y autorregulación.** Las personas que saben controlar la impulsividad y esperar para obtener la recompensa cumplen con sus objetivos y están conformes con sus logros.
- **Empatía.** La capacidad para reconocer las emociones de los demás, saber que quieren y que necesitan es la habilidad fundamental para establecer relaciones sociales y crear y mantener vínculos personales.
- **Habilidades sociales.** Nos permiten actuar teniendo en cuenta las emociones de los demás. Con ella podemos obtener objetivos, teniendo las señales que trasmite el otro.

2.1.2.8. Competencias emocionales

a) Definición

Goleman (1998), definió el concepto de competencia emocional de forma directa y simple: “aquella habilidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que genera un rendimiento excepcional en el trabajo”. Si bien cada uno nace con más aptitudes emocionales concretas, si esas no se desarrollan en todo su potencial en la práctica, no se convierten en competencia emocionales.

Una definición más corta es la que define la competencia emocional con la “habilidad para reconocer, controlar y gestionar adecuadamente un aspecto emocional, tanto internamente como externamente” (Belzunce, Danvila, Martínez, 2011). Esta definición de competencia emocional es muy importante, y tiene una gran relevancia práctica, ya que permite su aplicación y entendimiento casi directos al mundo de la empresa, sin descartar su uso en otros ámbitos como el educativo, el del trabajo, social, etc.

b) Competencias emocionales personales y sociales

Para Goleman, Boyatzis y McKee (2004), las competencias emocionales se estructuran en dos grandes grupos de competencias personales (como nos gestionamos a nosotros mismos) y competencias sociales (como gestionamos las relaciones con los demás), que a su vez incorporan cuatro dominios y diecinueve competencias emocionales específicas.

COMPETENCIAS PERSONALES	COMPETENCIAS SOCIALES
<p><i>Conciencia de sí mismo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoconciencia emocional. - Valoración adecuada de uno mismo. - Autoconfianza 	<p><i>Conciencia social</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Conciencia organizacional - Orientación de servicio
<p><i>Autogestión</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientación al logro - Iniciativa - Optimismo. Autocontrol emocional. - Transparencia - Adaptabilidad 	<p><i>Gestión de las relaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar a los demás - Liderazgo inspirador - Catalizador del cambio - Influencia - Gestión de los conflictos - Establecimiento de vínculos - Trabajo en equipo y colaboración

Figura N° 8. Competencias emocionales personales y sociales

Fuente: (Belzunce, Danvila y Martínez, 2011, p. 66)

- **Conciencia emocional de uno mismo**

La base para poder utilizar bien la inteligencia emocional en su conjunto es conocerse a sí mismo: cuáles son sus puntos fuertes y débiles desde el punto de vista emocional, que emociones le hacen a uno perder el control, como de sensible es a captar las emociones de los demás, etc.

- **Valoración adecuada / precisa de uno mismo**

Se relaciona que tiene el individuo de sus propias fortalezas y limitaciones.

- **Confianza en sí mismo, admite críticas y admite feedback**

En las organizaciones, el sentimiento de valía en sí mismos de cada uno de sus integrantes, es algo que no es evidente, ya que la inseguridad es fácil de esconder detrás de procedimientos, excusas, jerarquías y situaciones.

- **Autocontrol emocional**

Capacidad para mantener los impulsos, resultado de emociones repentinas, bajo control. No se trata solo de poder soportar, cuando las circunstancias lo requieran, largas e inacabables jornadas de trabajo, sino de tener capacidad para hacerlo con un comportamiento homogéneo en términos emocionales.

- **Transparencia**

Ser capaz de transmitir honestidad, integridad y fiabilidad. La confianza no se consigue por la autoridad ni la coerción, por el contrario, se gana.

- **Adaptabilidad**

Cuando las circunstancias cambian con bastante rapidez, las personas deben ser capaces de adaptarse, de ser flexibles, de pensar. Es una habilidad escasa, ya que las personas tienden a la rutina, a la comodidad, a la seguridad de pisar terreno conocido.

- **Capacidad para concretar y orientarse a logros**

Las personas que son capaces de movilizarse, de tener un ímpetu claro, en busca de objetivos concretos, tienen un plus añadido que se deriva de un impulso interno que les permite trabajar incansablemente hasta alcanzar una meta.

- **Iniciativa**

Capacidad para actuar y aprovechar las oportunidades.

- **Optimismo**

Es la capacidad de ver más allá, no de sentirse aturdido por un entorno difícil.

- **Empatía**

Es la capacidad para captar las emociones de los demás, ponerse en su lugar, y tomar decisiones que sean sensibles a sus preocupaciones.

- **Conciencia organizacional**

Se corresponde con la visión del individuo sobre las corrientes, redes de decisión y políticas de la organización.

- **Orientación de servicio a las necesidades de los clientes**

Las organizaciones solo salen adelante cuando su orientación al cliente es total, lo viven todos los departamentos, y lo sienten todos los directivos y empleados.

- **Capacidad de definir una visión y comprometer a otros**

En conseguir que la organización siga una visión de futuro propuesta por los directivos. Esta capacidad implica generar ilusión y conseguir que otros se adhieran a la visión.

- **Capacidad de influencia o persuasión**

La capacidad de persuasión es una competencia emocional, no solo técnica, ya que resulta más difícil de gestionar es la relación personal entre el que quiere convencer y la otra parte.

- **Desarrollar a otras personas**

Para desarrollar personas, uno debe estar convencido de que no son una amenaza, así como de rodearse de los mejores profesionales es la mejor forma de triunfar.

- **Catalizador del cambio**

Consiste en la capacidad de iniciar y de gestionar el cambio. Esta competencia es especialmente necesaria cuando el cambio a realizar es profundo y proviene de una estrategia diferente de la actual, pues cabe esperar resistencia al cambio, que es necesario gestionar y superar.

- **Gestión de conflictos**

Se corresponde con la capacidad para la resolución de desacuerdos con otros miembros de la organización.

- **Establecimiento de vínculos**

Es la capacidad del individuo para cultivar y mantener una red de relaciones.

- **Trabajo en equipo**

La capacidad de trabajar bien en equipo, de conseguir que todos cooperen, y lograr un resultado superior a la suma de sus individualidades.

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.2.1. Comunicación

Comunicarse es el acto de hacer circular, compartir o intercambiar, por algún medio, experiencias (conocimientos, opiniones, actitudes, emociones, deseos, requerimientos, etc.) entre dos o más personas con un propósito particular, y en situaciones reales de la vida humana (Niño, 2005, p. 4).

Comunicar es el proceso mediante el cual un emisor a través de un mensaje, previamente codificado, que envía mediante un canal, es capaz de provocar un resultado interpretativo en el perceptor, lo que produce como resultado una emoción que llevara a reaccionar de diferentes formas (Silva, *et al.*, 2008, p. 29).

2.2.2. Comunicación interpersonal

Llamamos comunicación interpersonal a aquella relación por la que dos personas se comunican, es decir, cuando el perceptor, ante nuestra comunicación, nos devuelve la suya (Silva, *et al.*, 2008, p. 30).

Las comunicaciones interpersonales es el fenómeno transaccional en que se influyen o afectan reciproca o mutuamente los miembros integrantes (Fernández, 1990, p. 14).

2.2.3. Habilidad

Es la familiaridad con los medios y los métodos para realizar una determinada tarea. Las habilidades pueden abarcar desde la fuerza y la habilidad físicas a un aprendizaje especializado; la idea común es especificidad (Devepont, 2006, p. 40).

La competencia para la comunicación {habilidad} incluye los conocimientos, destrezas y capacidades para emplear todas las formas de transmitir, comprender y recibir

ideas, pensamientos y sentimientos (verbales, auditivas, no verbales, escritas, electrónicas y demás) a efecto de poder transmitir e intercambiar emociones (Zaremba, 2006) citado por (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 10).

2.2.4. Habilidades sociales

La capacidad de expresar interpersonalmente sentimientos positivos y negativos sin que dé como resultado una pérdida de reforzamiento social (Hersen y Bellack, 1977) citado por (Vived, 2011, p.15).

Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo, 2009, p. 20).

2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1. Hipótesis general

- Los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano muestran deficiencias significativas en cuanto a la comunicación interpersonal y habilidades sociales que poseen durante su formación profesional.

2.3.2. Hipótesis específicos

- Los estudiantes poseen un nivel medio en la práctica de la comunicación interpersonal.
- Los estudiantes poseen un nivel medio en la práctica de las habilidades sociales.

2.3.3. Variables

- Comunicación Interpersonal
- Habilidades Sociales

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ALCANCE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Por su alcance

Es una investigación descriptiva. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis (Danke, 1986) (citado por: Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p. 60-63).

Los estudios descriptivos miden diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En el presente se estudia la comunicación interpersonal y las habilidades sociales que practican los estudiantes de la E.P. de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

3.1.2. Por su diseño

Es no experimental, porque se van a estudiar a ambas variables, en su estado natural, sin ser sometidas a manipulación.

3.1.3. Por su alcance temporal

Es una investigación transversal o seccional, la investigación se refiere a un momento dado, haciendo un corte en el tiempo.

3.1.4. Por su carácter

Se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que la investigación se centra en aspectos objetivos, susceptibles de ser cuantificados.

3.2. TÉCNICA E INSTRUMENTO

3.2.1. Técnica

Se utilizó la encuesta. La encuesta es un formato estandarizado que comprende un conjunto predefinido de preguntas y opciones de respuesta. Por lo general se aplican a muestras grandes de informante, sean elegidos por procedimientos estadísticos o no, porque la información que producen es de fácil análisis, comparable y generalizable (Rodríguez-Sosa, y Burneo, 2017, p.103).

3.2.2. Instrumento

Para la encuesta se utilizó como instrumento la Escala de Likert. La Escala de Likert es una estructura que presenta un conjunto de ítems en forma de proposiciones positivas (favorables), sobre hechos y fenómenos sociales o naturales de la realidad, comportamientos individuales y colectivos de personas e instituciones, respecto de los cuales se pide que las personas sometidas a observación expresen su opinión o actitud. Para ello es necesario que cada ítem contenga una graduación escalonada de respuestas que vayan de lo más favorable a lo menos favorable, de tal manera que permitan a las personas observadas, expresar su opinión y parecer de manera objetiva y precisa. (Carrasco, 2017, p. 206).

3.2.3. Elaboración

La escala de Likert está elaborada en función a las dos variables con sus dimensiones, así:

a) Comunicación Interpersonal:

- Habilidades de retroalimentación

- Habilidades para escuchar
- Habilidades para hablar

b) Habilidades Sociales

Primeras habilidades sociales

Habilidades avanzadas

Habilidades relacionadas con los sentimientos

Habilidades alternativas

Habilidades para enfrentar el estrés

Habilidades de planificación

3.2.4. Validación

- a) Validez del Contenido.** - El instrumento contiene los principales aspectos de los temas de investigación:

Comunicación Interpersonal y Habilidades Sociales, habiéndose recurrido para la validación a dos en estas materias.

- b) Validez de Constructo.** - Existe relación directa entre los conceptos, sobre la base del Marco Teórico.

3.2.5. Criterios de inclusión

Para aplicar la encuesta se constató lo siguiente:

- Que los encuestados sean estudiantes regulares de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social.

- Que los encuestados sean estudiantes matriculados en el Semestre Académico 2017 – II, sean alumnos del VIII, IX y X semestre.

3.3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.3.1. Ubicación espacial

La invitación se realizó en las instalaciones de la Escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social, Pabellón N° 10 de la Ciudad Universitaria.

3.3.2. Ubicación temporal

La investigación se realizó en el periodo comprendido entre los meses de Julio de 2017 a marzo de 2018.

La Escala de Likert se aplicó durante los meses octubre y noviembre de 2017.

3.2.3. Unidades de estudio

- a) **Población.** - La población estuvo constituida por los estudiantes del VIII, IX y X Semestre, matriculados en el Año Académico 2017 –II, que ascienden a 190, según la nómina proporcionada por la Coordinación Académica de la E.P. de Ciencias de Comunicación Social.
- b) **Muestra.** - La muestra estuvo constituida por 87 estudiantes, utilizando la fórmula de muestreo de Fisher, L. y Navarro, A. (1998-114), cuando se conoce la población finita.

Se recurrió a la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

$n = ?$ (Tamaño de la muestra)

$N = 190$ (N° de población)

$Z = 1.96$ (Normal, constante para nivel de confianza)

$P = 0.5$ (Probabilidad a favor)

$q = 0.5$ (Probabilidad en contra)

$e = 0.03$ (Margen de Error)

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 (N-1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5 \times 190)}{(0.03)^2 (190-1) + (1.96 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 161$$

Se aplica la fórmula YATES cuando el resultado es mayor al 10%, por consiguiente, nuestro muestreo es de 87.4%.

Fórmula YATES

$$n = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

$$n = \frac{161}{1 + \frac{(161-1)}{190}}$$

$$n = 87$$

Por consiguiente, el muestreo se realizará a 87 estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social del VIII, IX y X semestre del 2017.

Respecto al tipo de muestreo, para aplicar la escala de Likert se utilizó el Muestreo Pro balístico, al Azar Simple en el que todas las unidades de estudio tienen la misma probabilidad de ser elegidas en el momento de aplicación del instrumento. Este tipo de muestreo consiste en realizar un sorteo, sacando 87 números, cotejando los números que se tiene en las nóminas de estudiantes, la misma que fue proporcionada por la Oficina de Coordinación Académica de la E.P. de Ciencias de la Comunicación Social.

3.4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Criterios y procedimientos

- a) Obtención de la autorización de la Dirección de Estudios de la E.P. de Ciencias de la Comunicación Social.
- b) Obtención de las nóminas de los estudiantes matriculados durante el Año Académico 2018 – II, de la Oficina de Coordinación Académica.
- c) Preparación de la modalidad de elección de las unidades de estudio, según al sorteo realizado y preparación de la forma de acordamiento.
- d) Aplicación del instrumento de recolección de datos, en horarios de clase en el turno de la Tarde, de 13:00 A 19:00 horas.

3.4.2. Procesamiento de la información

- a) Tabulación de la información según la matriz de datos.
- b) Procesamiento estadístico de los resultados, mediante el programa de Microsoft Excel.
- c) Análisis e interpretación de resultados.
- d) Elaboración de conclusiones y sugerencias.
- e) Preparación del informe final.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. INTRODUCCIÓN

Para la presentación de los resultados y su respectiva interpretación, se hizo utilizando tablas y gráficos, seguidos del análisis de los mismos. El criterio a seguirse fue hacerlo variable por variable. Así, primero se analiza las variables de Comunicación Interpersonal con sus dimensiones: retroalimentación, habilidades para escuchar y habilidades para hablar; en segundo lugar, la variable Habilidades sociales con sus dimensiones: primeras habilidades para enfrentar el estrés, y habilidades de planificación.

En cuanto a la interpretación de los resultados, primero se hace una descripción de los resultados consignados en las tablas, segundo, un análisis de los datos más importantes, y, en tercer lugar, la interpretación propiamente dicha.

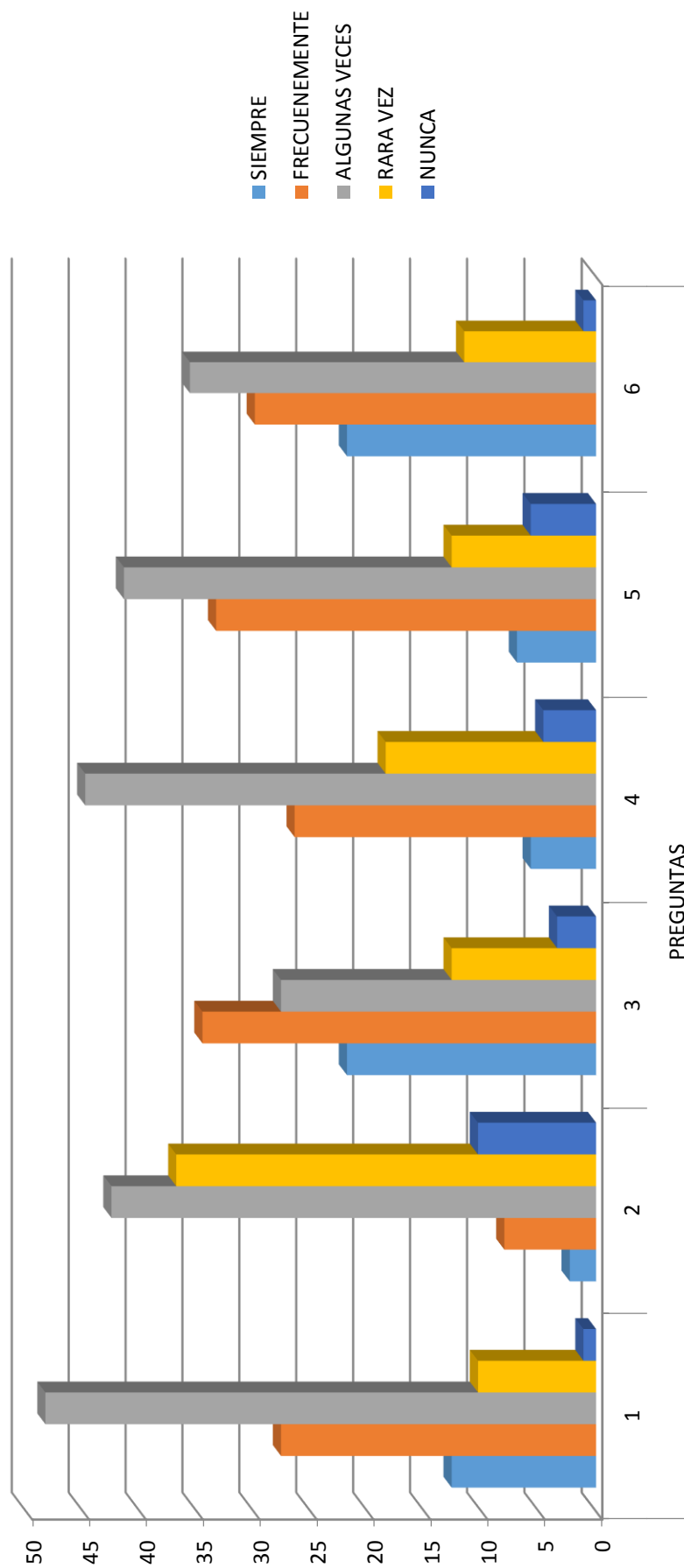
4.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Tabla N° 1. *Retroalimentación*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUEMENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Quando contesto, procuro usar detalles o ejemplos específicos.	11	12.6	24	27.6	42	48.3	9	10.3	1	1.1	87	100
Quando proporciono retroalimentación contesto a los hechos y no permito que intervengan mis opiniones.	2	2.3	7	8	37	42.5	32	36.8	9	10.3	87	100
Antes de proporcionar retroalimentación me aseguro de que el individuo quiere oírlo.	19	21.8	30	34.5	24	27.6	11	12.6	3	3.4	87	100
Procuro no proporcionar retroalimentación enseguida con el fin de tener más tiempo para pensarlo bien.	5	5.7	23	26.4	39	44.8	16	18.4	4	4.6	87	100
Mi retroalimentación se concentra en la manera en que la otra persona podría usar mis ideas.	6	6.9	29	33.3	36	41.4	11	12.6	5	5.7	87	100
Quando alguien está equivocado me aseguro de que lo sepa.	19	21.8	26	29.9	31	35.6	10	11.5	1	1.1	87	100

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 1. Retroalimentación



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

La comunicación es una relación entre dos personas; por tanto, se establece en dos direcciones. Si una persona solo habla o solo escucha, no hay dialogo, ambos deben ser interlocutores.

Por eso es muy importante cuidar lo que devolvemos al otro del mensaje que ha emitido. Le hacemos saber que: entendemos, sentimos y reaccionamos ante él:

Así, los encuestados, ante la afirmación: cuando contesto, procuro usar detalles o ejemplos específicos, mayoritariamente respondieron que Algunas Veces (48.3%); aunque, un porcentaje significativo, respondió que Frecuentemente (27,6 %).

Si esta práctica es solo Algunas Veces, contradice las recomendaciones de la comunicación, en tanto que esta debería ser clara, concisa y especifica.

Respecto a la segunda afirmación, cuando proporcionan retroalimentación, se contesta a los hechos y a las opiniones personales, el 42.5% lo hacía Alguna Veces, y el 36.8% Rara Vez. Lo que se interpreta como que las opiniones personales tienen un peso gravitante en la comunicación, lo cual es perjudicial.

Lo correcto es remitirse a los hechos, a los datos, a las cifras, etc. Es decir, a los datos objetivos del mensaje.

Al hecho de asegurarse de que el perceptor quería oír la retroalimentación, el 21.8%, respondió que Siempre; Frecuentemente, 34.5%, y Algunas Veces 27.6%. Las alternativas Siempre y Frecuentemente están en lo correcto. Se aseguran que la comunicación de respuesta va a ser tomada en cuenta, el emisor mantiene el control de la comunicación, pero el perceptor tiene un papel activo en el proceso comunicativo. Las respuestas del interlocutor serán tomadas en cuenta. Pero no es práctica común que el

27.6% respondiese que solo lo haría en 27.6%, cerca de la tercera parte. En este caso, probablemente sus respuestas no sean tomadas en cuenta.

Al no proporcionar retroalimentación enseguida con la finalidad de pensarlo mejor, la comunicación sufre un vacío, pierde simultaneidad y naturalidad, y esta práctica se da frecuentemente en 26.4%, más de $\frac{1}{4}$ de los encuestados; peor aún el 44.8%, Algunas Veces, lo que implica una falta de reacción ante la comunicación del emisor.

Para los encuestados la retroalimentación se concentra más en la manera en que la otra persona podría usar sus ideas, o frente a ello, las respuestas van de 33.3%, Frecuentemente a 41.4% que lo hacen Algunas Veces, lo que implica la presencia del prejuicio de agradar o complacer a su interlocutor, en vez de remitirse a los hechos y a la posición personal de perceptor.

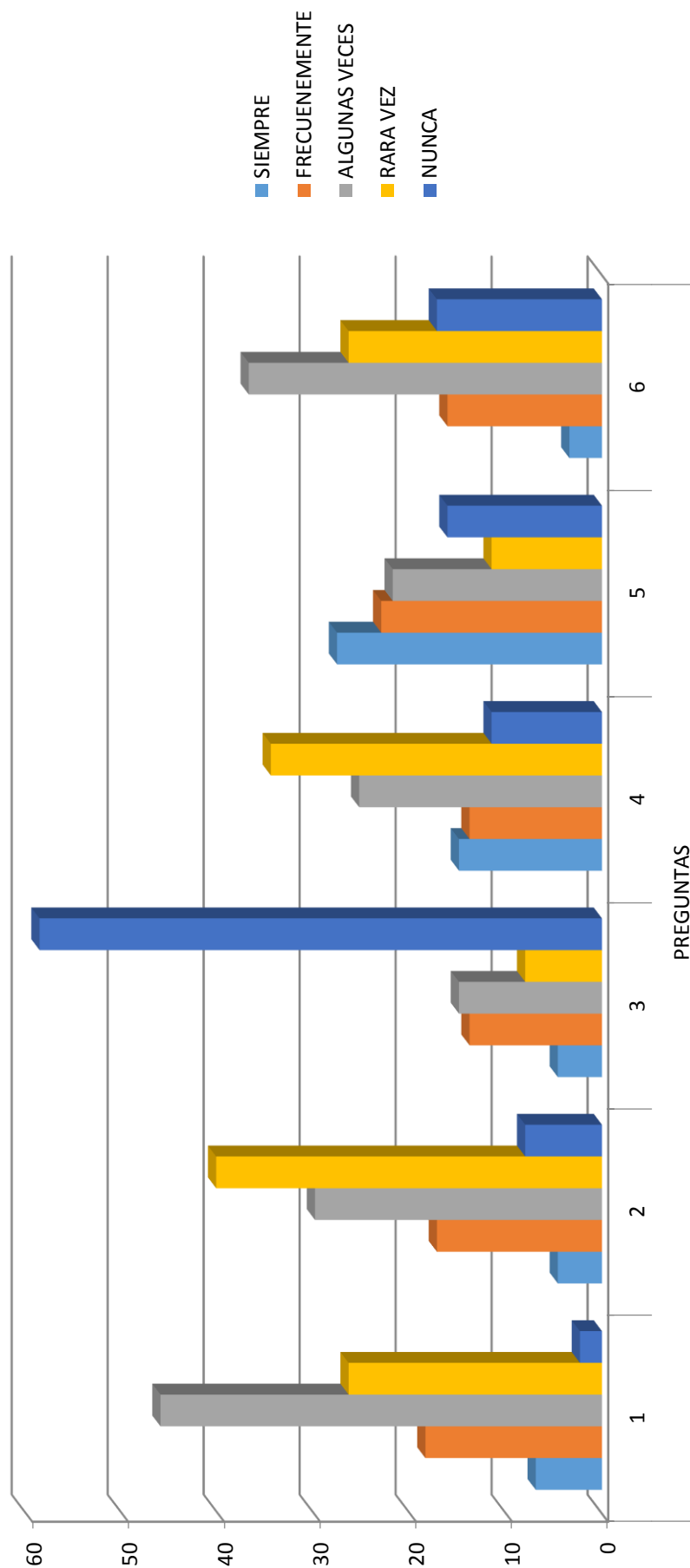
Por último, el 21.8%, Siempre; y el 29.9%, Frecuentemente son asertivos al hacer notar que cuando alguien se equivoca lo hacen saber, de modo que el proceso comunicativo retorne el curso correcto, en beneficio de ambos interlocutores. Sin embargo, el 35.6%, solo lo hace Algunas Veces, más de la tercera parte. No se podría arribar a un buen fin, debiendo que alguien está equivocado, y yo como interlocutor prosigo en la comunicación. Desde luego el proceso comunicativo, ya está interrumpido.

Tabla N° 2. *Habilidades para escuchar*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL	
	%		%		%		%		%			
Suelo hablar más que los demás.	6	6.9	16	18.4	40	46	23	26.4	2	2.3	87	100
Cuando hablo con alguien no me importa que haya momentos de silencio.	4	4.6	15	17.2	26	29.9	35	40.2	7	8	87	100
Oír y escuchar son lo mismo..	4	4.6	12	13.8	13	14.9	7	8	51	58.6	87	100
Evito decir "aja", "claro", etcétera, cuando la otra persona está hablando.	13	14.9	12	13.8	22	25.3	30	34.5	10	11.5	87	100
El lenguaje corporal es importante para el sujeto que habla, no para el que escucha.	24	27.6	20	23	19	21.8	10	11.5	14	16.1	87	100
Cuando escucho, procuro no evaluar las cosas.	3	3.4	14	16.1	32	36.8	23	26.4	15	17.2	87	100

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 2. Habilidades para escuchar



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Si se tiene en cuenta que en la comunicación el proceso tiene dos partes igualmente importantes: la codificación y envío del mensaje y la recepción y decodificación del mismo, entonces hay que reconocer que “escuchar” tiene la misma importancia que “hablar” (o decir).

En cuanto a las respuestas de los encuestados, ante la afirmación que suelen hablar más que los demás, responden que Algunas Veces (46%); mientras que, Rara Vez (26.4%), lo cual indica que en término medio sostienen o manipulan la comunicación. Bien se sabe que para que haya un balance equilibrado en los papeles de emisor y receptor, y para que haya horizontalidad en el acto comunicativo, el intercambio debería ser simétrico.

Cuando hablan con alguien no les importa que haya momentos de silencio, el 40.2%, afirma que Rara Vez. Lo cual quiere decir, que si les importa tomar en cuenta las pausas y silencios durante el tiempo que se lleva a cabo la comunicación.

Respecto a la diferenciación de oír y escuchar, si es lo mismo o no, los encuestados distinguen mayoritariamente que Nunca (58.6%). El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido; mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo.

En cuarto lugar, al considerar las pausas, evitando decir “ajá”, “claro”, etc., los encuestados manifiestan que evitan Algunas Veces (25.3%) y Rara Vez (34.5%), lo cual indicaría que siguen atentamente a sus interlocutores, pues durante la comunicación que se da entre sus actores si utilizarían estas formas de animar a la otra persona a que se exprese francamente, dando señales de que están atentos a lo que dicen los emisores.

Los encuestados consideran que el lenguaje corporal es importante para quien habla, Siempre (27.6%), Frecuentemente (23%) y Algunas Veces (21.8%), lo cual quiere decir, que de manera regular valoran el lenguaje corporal de quien se expresa, además de lo que dice verbalmente, si bien las respuestas no son contundentes, queda claro que si es tomado en cuenta el lenguaje del cuerpo.

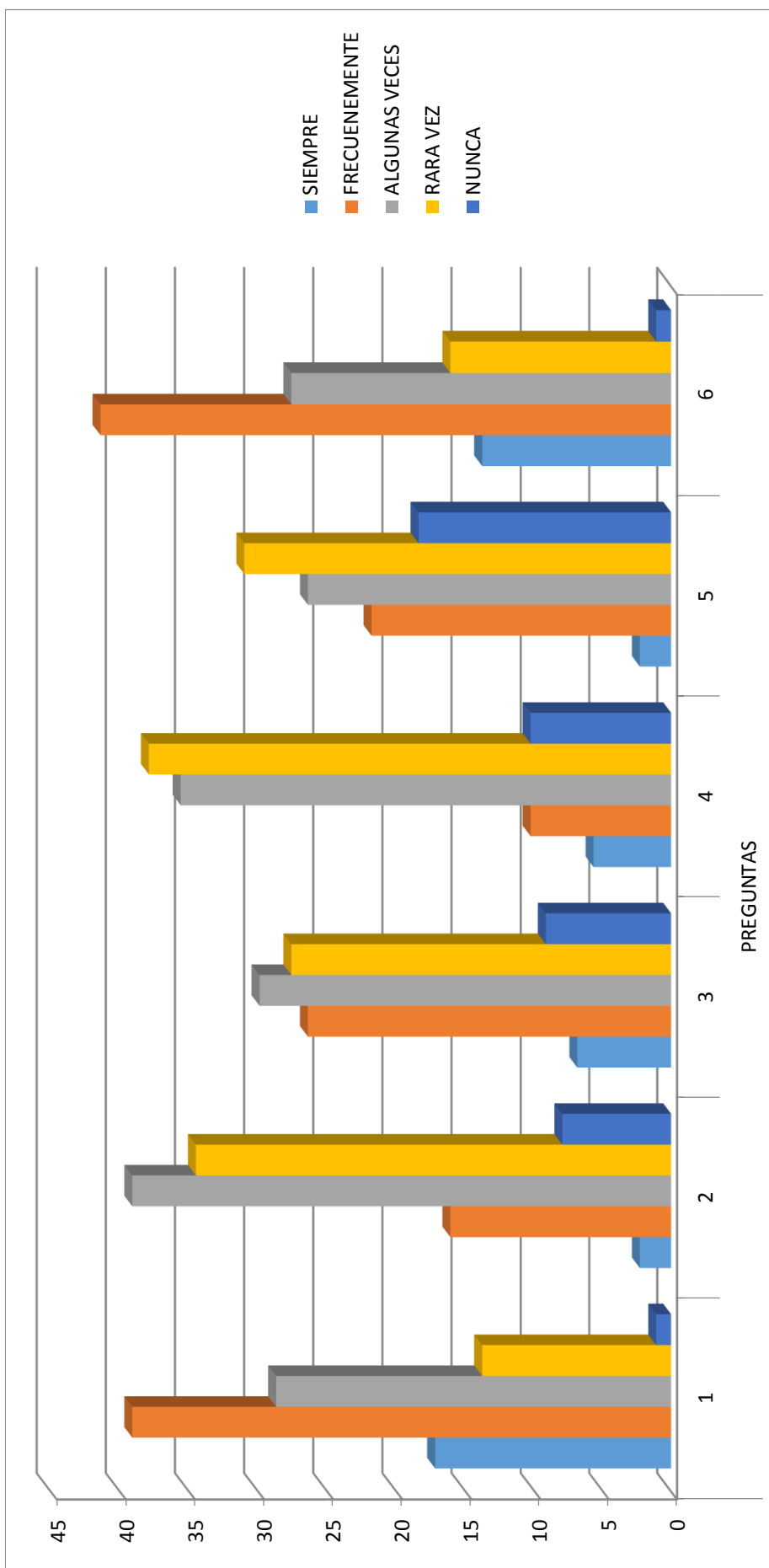
Por último, ante la afirmación: cuando escucho, procuro no evaluar las cosas, Algunas Veces (36.8%) y Rara Vez (26.4%), porcentajes importantes a tomarse en cuenta, darían lugar a entenderse de que los perceptores no asumen una posición en la comunicación, sino más bien estarían atento al producto físico de la comunicación: El mensaje.

Tabla N° 3. *Habilidades para hablar*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL	
	%		%		%		%		%			
Si me parece que la otra persona no me comprende, procuro hablar más despacio y más claro.	15	17.2	34	39.1	25	28.7	12	13.8	1	1.1	87	100
Olvido que algunas palabras tienen muchos significados..	2	2.3	14	16.1	34	39.1	30	34.5	7	8	87	100
Me concentro mucho para que no me distraigan las señales no verbales.	6	6.9	23	26.4	26	29.9	24	27.6	8	9.2	87	100
Me gusta usar modismos y expresiones locales poco comunes.	5	5.7	9	10.3	31	35.6	33	37.9	9	10.3	87	100
Sólo usa jerga técnica cuando hablo con expertos.	2	2.3	19	21.8	23	26.4	27	31	16	18.4	87	100
Trato de expresar mis ideas en términos globales y generales.	12	13.8	36	41.4	24	27.6	14	16.1	1	1.1	87	100

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 3. Habilidades para hablar



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Ante la afirmación: Si me parece que la otra persona me comprende, procuro hablar más despacio y más claro, el 39.1%, responde que lo hace Frecuentemente, es un porcentaje significativo; y si a ello se le suma el 17.2% que lo hace Siempre, estaríamos diciendo de que esta habilidad se practica convenientemente, pues la orientación, respecto al propósito en el proceso comunicativo es el perceptor. Sin embargo, el 28.7% dice hacerlo solo Algunas Veces, lo cual indica que no sería una práctica común, lo cual no contribuiría a una buena comunicación.

Respeto a la polisemia de las palabras el 39.1% olvida en los actos comunicativos Algunas Veces, que las palabras tienen varios significados, lo cual reduce la eficacia de la comunicación verbal, ello implicaría cierta ambigüedad para el perceptor. Se estaría pasando por alto que el uso de los términos polisémicos va de acuerdo al contexto y situación que amerita el acto comunicativo.

Aunque es difícil, los encuestados en 26.4% dicen concentrarse para no ser distraídos por señales no verbales Frecuentemente, porque la mayor parte de la comunicación no verbal es inconsciente. Mientras que el 29.9%, solo Algunas Veces, es decir, ellos estarían más concentrados en la comunicación verbal, mientras que Rara Vez el 27.6%, lo cual dice la poca importancia que conceden a la comunicación no verbal.

En porcentajes cercanos Algunos Veces (35.6%) y Rara Vez (37.9%) los encuestados manifestaron usar modismos y expresiones locales poco comunes. Esto quiere decir que los interlocutores contextualizan la comunicación tomando en cuenta a su interlocutor. No se debe olvidar que el lenguaje y los símbolos a utilizarse deben ser comunes.

Rara Vez (31%) dicen usar Jerga Técnica al hablar con expertos; y, en porcentajes cercanos Algunas Veces (26.4%), Frecuentemente (21.8%). Aunque son los expertos quienes deberían usar un lenguaje más coloquial para hacerse entender. La mayor parte de los ciudadanos ignora el lenguaje profesional que emplean quienes ostentan algunas profesiones. También, como es lógico el 18.4%, dice no usar Nunca la Jerga Técnica al comunicarse con expertos.

Por último, el 41.4% expresa sus ideas en términos globales y generales Frecuentemente, más bien la comunicación debiera ser concreta y específica para que se comprendan los interlocutores, seguido de un 27.6%, que dice hacerlo Algunas Veces.

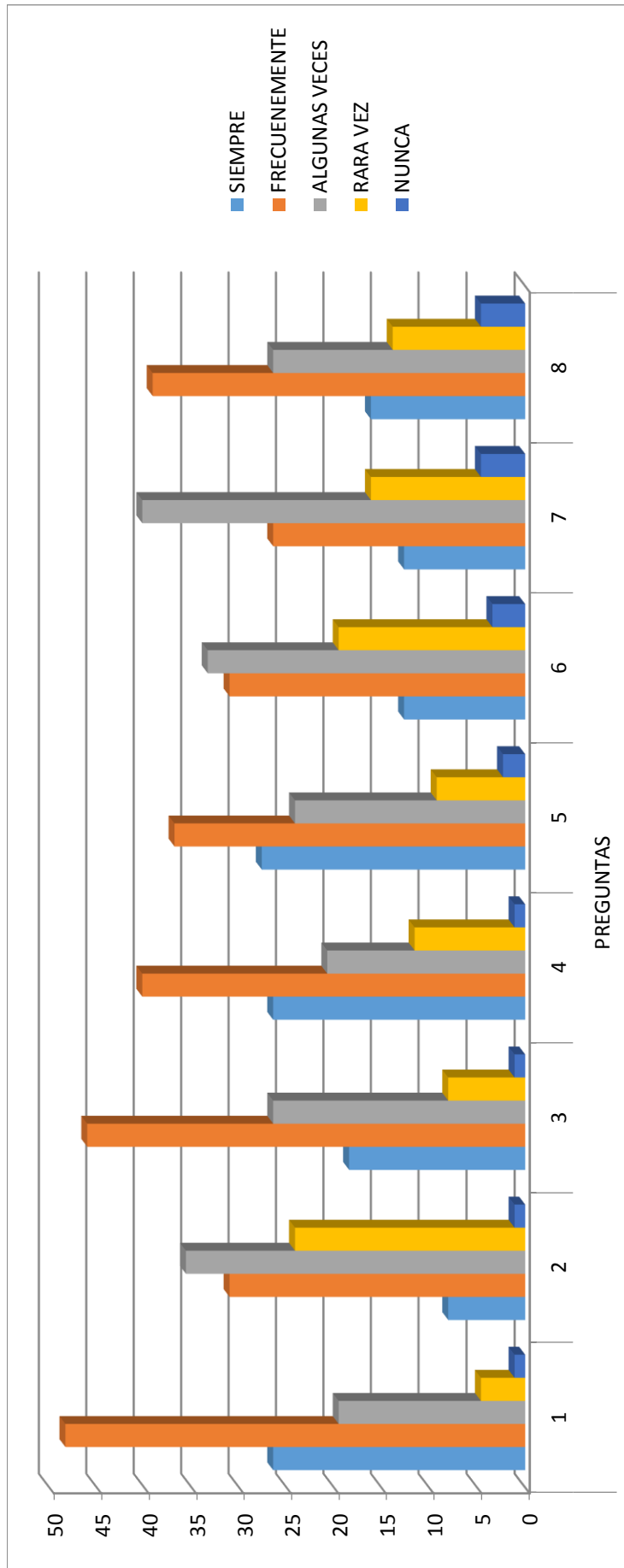
4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE: HABILIDADES SOCIALES

Tabla N° 4. *Primeras habilidades sociales*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL	
	%		%		%		%		%			
Presto atención a la persona que está hablando y me esfuerzo para comprender lo que está diciendo..	23	26.4	42	48.3	17	19.5	4	4.6	1	1.1	87	100
Hablo con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes.	7	8	27	31	31	35.6	21	24.1	1	1.1	87	100
Hablo con otras personas sobre cosas que interesan a ambos.	16	18.4	40	46	23	26.4	7	8	1	1.1	87	100
Determino la información que necesito y se lo pido a la persona adecuada.	23	26.4	35	40.2	18	20.7	10	11.5	1	1.1	87	100
Permito que los demás sepan que agradezco favores.	24	27.6	32	36.8	21	24.1	8	9.2	2	2.3	87	100
Me doy a conocer a los demás por propia iniciativa.	11	12.6	27	31	29	33.3	17	19.5	3	3.4	87	100
Ayudo a los demás que se conozcan entre sí.	11	12.6	23	26.4	35	40.2	14	16.1	4	4.6	87	100
Digo que me gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza.	14	16.1	34	39.1	23	26.4	12	13.8	4	4.6	87	100

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 4. Primeras habilidades sociales



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la tabla anterior los encuestados dicen prestar atención a la persona que está hablando y se esfuerza para comprender lo que dicen los demás, Siempre (26.4%), este es un porcentaje importante; Frecuentemente (48.3%), prácticamente la mitad, más del 74% estaría demostrando desarrollar las primeras habilidades sociales de manera satisfactoria. Al hablar con los demás lo hacen atentamente e incluso hacen un esfuerzo adicional por comprender a los demás; entonces si se presta atención y se preocupan por entender a sus interlocutores la comunicación se hace efectiva. Sin embargo, cerca del 20% (19.5%), dice realizar estas operaciones Algunas Veces, lo que sugiere poner énfasis, o poner más esfuerzo en prestar atención y esforzarse por comprender a sus interlocutores.

Los encuestados, mientras conversan con los demás, lo hacen indirectamente, yendo de lo secundario a lo principal Algunas Veces (35.6%), esta forma de conversar requiere más tiempo, lo que supondría para los interlocutores no tratar directamente los asuntos más importantes; el 31% dice hacerlo así Frecuentemente. Esta forma de abordar los asuntos es más propia cuando se trata de negociar con la otra parte.

El 46% considera en sus interlocuciones establecen una agenda común para hablar. El interés en el tema o asuntos de que se trata sea en beneficio de ambos, compartidamente, lo que estrecha la relación, estableciendo un tema en común. Aunque el 26.4%, manifiesta tener este comportamiento Algunas Veces, hecho que no fortalece la relación, dado que ese comportamiento debería ser constante.

Determinar la información que se necesita y saberlo pedir son cuestiones importantes, tener ambos aspectos presentes a la hora de comunicarse, significa tener los objetivos claros y saber para que uno se comunica, Frecuentemente (40.2), manifiesta hacerlo así, nos estamos refiriendo, prácticamente a la mitad de los encuestados, lo cual

es favorable y agiliza la interacción para tener mejores resultados al conversar; en porcentajes cercanos 20.1%, Algunas Veces y 26.4% Frecuentemente, este último porcentaje resulta ser más importante para la efectividad a la hora de comunicarse.

De forma parecida al Ítem anterior, los encuestados son expresiones a la hora de agradecer favores, Frecuénteme (36.8%), y Siempre (27.6%). En ambas situaciones se expresa actitudes positivas en los intercambios comunicacionales, aunque solo Algunas Veces (24.1%) dice tener este comportamiento, el mismo que debería ser superable.

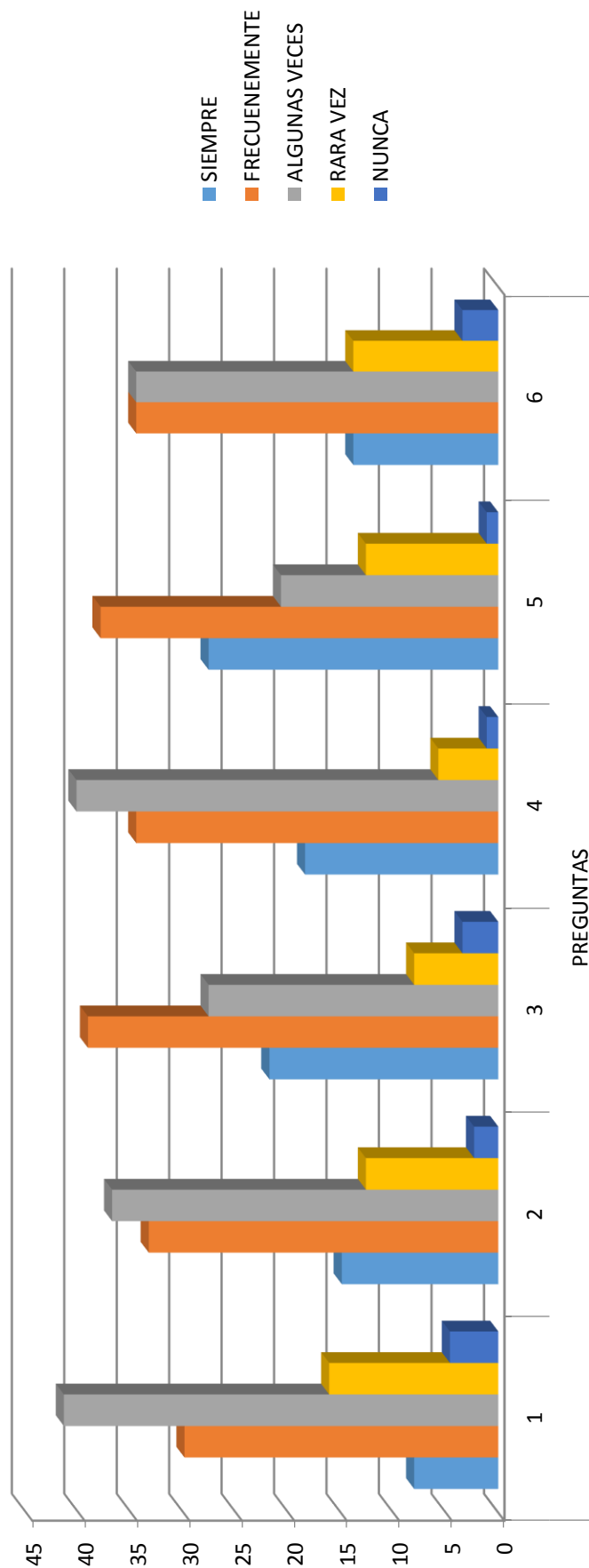
Cerca de la tercera parte, el 31% demuestra franqueza por que tiene la iniciativa de darse a conocer Frecuentemente, lo cual favoreces sustancialmente llevar adelante mejores relaciones; aunque en mayor porcentaje (33.3%) solo lo hace Algunas Veces, lo que requiere conceder más importancia a este aspecto para el mejoramiento de las relaciones.

Tabla N° 5. *Habilidades avanzadas*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Pido que me ayuden cuando tengo alguna dificultad.	7	8	26	29.9	36	41.4	14	16.1	4	4.6	87	100
Elijo la mejor forma para integrarme en un grupo o participar en una determinada actividad.	13	14.9	29	33.3	32	36.8	11	12.6	2	2.3	87	100
Explico con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica.	19	21.8	34	39.1	24	27.6	7	8	3	3.4	87	100
Presto atención a las instrucciones pido explicaciones, llevo adelante las instrucciones correctamente.	16	18.4	30	34.5	35	40.2	5	5.7	1	1.1	87	100
Pido disculpas a los demás por haber hecho algo mal.	24	27.6	33	37.9	18	20.7	11	12.6	1	1.1	87	100
Intento persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de la otra persona.	12	13.8	30	34.5	30	34.5	12	13.8	3	3.4	87	100

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 5. Habilidades avanzadas



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Respecto a las habilidades avanzadas, saber pedir ayuda cuando las circunstancias lo ameriten, como todas las habilidades sociales, hay que saber pedir los favores en el momento oportuno, de manera adecuada, con educación, siguiendo las normas de cortesía establecidas; desde la aproximación inicial hasta que se acaba de formular la petición, con expresión correcta y concisa de lo que se quiere. Esta habilidad tiene también la doble vertiente de pedir/hacer y recibir.

Las respuestas, respecto a pedir ayuda se da Algunas Veces (41.4%), es un porcentaje significativo, pero no se lleva a cabo adecuadamente. Denota cierta inhibición no saber pedir ayuda cuando realmente se necesita. Más bien cerca de la tercera parte refiere hacerlo Frecuénteme (29.9%).

En porcentajes cercanos Frecuénteme (33.3%) y Algunas Veces (36.8%), los encuestados eligen formas para integrarse a grupos a participar en determinadas actividades, similarmente al caso anterior solo la tercera parte estaría en lo correcto. Se demuestra que no se desarrolla esa habilidad de integrarse fácilmente en grupos a participar en algunas tareas.

Ante la afirmación que, si es que explican claramente a los demás como hacer tareas específicas, la quinta parte (21.8%), lo hace Siempre, en tanto que Frecuentemente (39.1%), en ambos casos se destaca la práctica de ser claros cuando se enseña, instruye o se conversa con los demás. El cultivo de esta habilidad contribuye a mejorar sustantivamente el proceso comunicativo entre las personas que interactúan, facilitando la comprensión de los mensajes.

Al prestar atención a la instrucción Algunas Veces (40.2%), porcentaje relativamente alto, se demuestra que no hay una actitud de escucha adecuada frente a la persona que

habla, dice, pide, enseña, etc. Siendo así, no hay la sintonía del caso que requiere para comunicarse eficazmente, por lo tanto, los resultados esperados tampoco se conseguirían satisfactoriamente. Aunque, poco más de la tercera parte (34.5%) afirma que, si lo hace Frecuentemente, lo cual conviene para la realización de las instrucciones y consecución de los resultados que espera el emisor.

El hecho de pedir disculpas no es una práctica habitual que se dé de modo uniforme y mayoritario en los encuestados, pues cerca de la tercera parte lleva adelante esta práctica Siempre (27.6%); y, Frecuénteme (37.9%), o sea es con frecuencia, pero no es siempre. Sin embargo, la quinta parte dice pedir disculpas Algunas Veces (20.7%). Cuando algo se hace mal, pedir disculpas se hace necesario siempre.

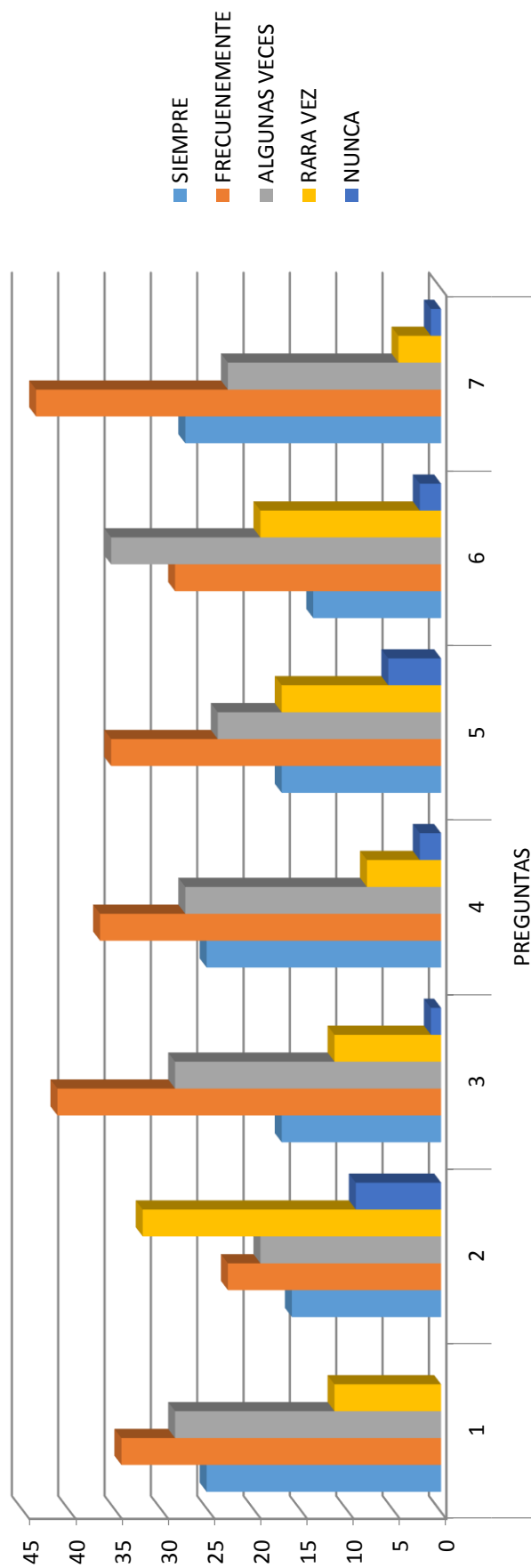
El intento de persuadir a los demás, cuando uno se comunica, se convierte en un ingrediente infalible en todo proceso de comunicación se trata del propósito e intención o finalidad lo cual es afectar o mover a la acción el perceptor; y, según las respuestas de los encuestados solo el 34.5% lo hace Algunas Veces, frente al mismo porcentaje que si lo hace Frecuentemente. De algún modo no es significativo el 13.8% que dice intentar persuadir Siempre a sus interlocutores.

Tabla N° 6. *Habilidades relacionadas con los sentimientos*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL
	%		%		%		%		%		
Intento reconocer las emociones que experimento.	22	25.3	30	34.5	25	28.7	10	11.5	87	100	
Permito que los demás conozcan lo que siento.	14	16.1	20	23	17	19.5	28	32.2	8	9.2	87
Intento comprender lo que sienten los demás.	15	17.2	36	41.4	25	28.7	10	11.5	1	1.1	87
Intento comprender el enfado de otras personas.	22	25.3	32	36.8	24	27.6	7	8	2	2.3	87
Permito que los demás sepan que me preocupa o interesa de ellos.	15	17.2	31	35.6	21	24.1	15	17.2	5	5.7	87
Pienso que estoy asustado y hago algo para disminuir el miedo.	12	13.8	25	28.7	31	35.6	17	19.5	2	2.3	87
Me digo a mi mismo o hago cosas agradables cuando merezco recompensa.	24	27.6	38	43.7	20	23	4	4.6	1	1.1	87

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 6. Habilidades relacionadas con los sentimientos



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Según las respuestas de los encuestados, estos intentan reconocer las emociones que experimentan desde Siempre (25.3%), pasando por Frecuentemente (34.5%), hasta Algunas Veces (28.7%), lo cual indica, sobre todo en las dos primeras que si tienen conciencia de que las emociones tienen un conjunto de utilidades que las hacen insustituibles en el funcionamiento y el comportamiento humano. No solo están relacionadas con nuestro componente más instintivo, sino también con nuestras capacidades superiores como son el razonamiento y el aprendizaje.

Ante la afirmación de permitir que los demás conozcan lo que se siente, el 32.2% manifiesta no revelar los sentimientos que experimentan. Esto es contener los sentimientos, negarlos, mantenerlos en secreto y no mostrar señales, verbales o no verbales, de su existencia; aunque ello pueda llevar a tener problemas físicos, tales como úlceras y enfermedades del corazón, así como problemas psicológicos de tensión y depresión; además, las personas que contienen sus sentimientos con frecuencia son percibidos como fríos, reservados y no muy divertidos como compañía. El 19.5% revela sus sentimientos Algunas Veces, y el 23% los revela Frecuentemente, lo que si es que favorecen estos porcentajes en el desarrollo de la interacción social.

En el intento de querer comprender lo que sienten los demás, el 41.4% si lo hace Frecuentemente, seguido del 28.7% que solo Algunas Veces. Con ello se entiende que hay una proyección personal positiva hacia los demás. La capacidad empática está desarrollada o en todo caso se manifiesta en las relaciones sociales.

De modo similar a la anterior afirmación, los encuestados también intentan comprender el enfado de otras personas, Frecuentemente (36.8%), y Algunas Veces (27.6%), casi en igual proporción Siempre (25.3%), lo cual no lleva a pensar que hay una

preocupación genuina por los demás, situación que favorece el acercamiento entre las personas.

La expresividad se pone de manifiesto cuando ante la afirmación de que si permiten que los demás sepan que aspectos de ellos preocupan o interesan, el 35.6% responde que Frecuentemente, y en porcentajes menores 17.2% Siempre y Rara Vez respectivamente, y en mayor medida Algunas Veces (24.1%), se resalta, entonces, el interés manifiesto en los demás, pero por, sobre todo, el hecho de darlo a conocer, mostrando ser expresivos con los demás.

El hacer cosas agradables cuando se merece recompensar es una característica de tener autoestima elevada, de tener conciencia de la valía de uno. Frente a ello el 43.7% responden que Frecuentemente, eso es de manera regular. La estima personal, el querer a sí mismo, el ser consciente de lo que a uno le hace sentir bien se pone de manifiesto en realizar acciones favorables para el bienestar personal. También, en modo significativo el 27.6%, responde que Siempre, mientras que el 23%, Algunas Veces.

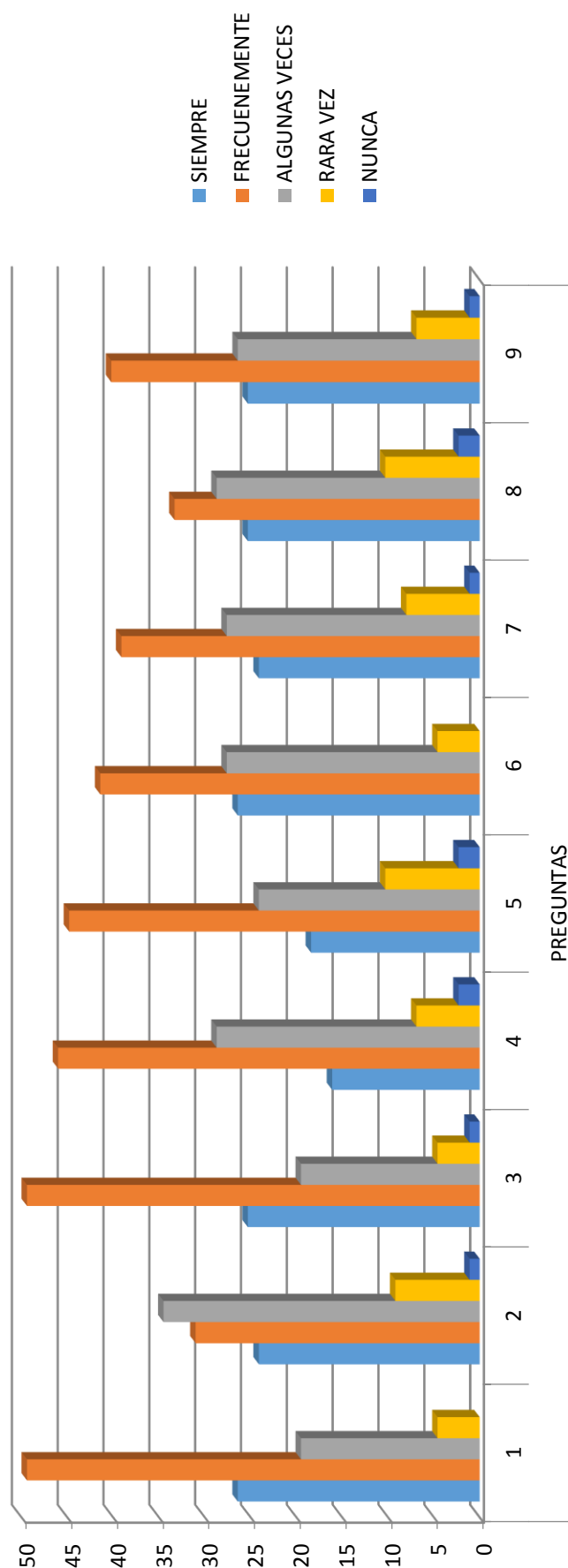
Lo importante es que, si se toma en cuenta recompensarse a sí mismo, para sentirse bien, y si uno se siente bien consigo mismo es más posible sentirse bien con los demás.

Tabla N° 7. *Habilidades alternativas a la agresión*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL	
	%		%		%		%		%		%	
Reconozco cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego pido a la persona indicada.	23	26.4	43	49.4	17	19.5	4	4.6			87	100
Me ofrezco para compartir algo que es apreciado por los demás.	21	24.1	27	31	30	34.5	8	9.2	1	1.1	87	100
Ayudo a quién lo necesita.	22	25.3	43	49.4	17	19.5	4	4.6	1	1.1	87	100
Llego a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a mí mismo como a quienes tienen posturas diferentes.	14	16.1	40	46	25	28.7	6	6.9	2	2.3	87	100
Controlo mi carácter de modo que no se me escapen las cosas de las manos.	16	18.4	39	44.8	21	24.1	9	10.3	2	2.3	87	100
Defiendo mis derechos dando a conocer a los demás las razones.	23	26.4	36	41.4	24	27.6	4	4.6			87	100
Me las arreglo sin perder el control cuando los demás me hacen bromas.	21	24.1	34	39.1	24	27.6	7	8	1	1.1	87	100
Me mantengo al margen de las situaciones que me puedan ocasionar problemas.	22	25.3	29	33.3	25	28.7	9	10.3	8	2.3	87	100
Encuentro otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelear.	22	25.3	35	40.2	23	26.4	6	6.9	1	1.1	87	100

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 7. Habilidades alternativas a la agresión



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Respecto a las habilidades alternativas a la agresión, los porcentajes predominantes son para la alternativa Frecuentemente, en segundo lugar, Algunas Veces, y tercer lugar, Siempre. Quiere decir, que los encuestados poseen habilidades para afrontar los comportamientos agresivos. Saben que la gente se comporta agresivamente cuando confronta de manera beligerante o violenta a los otros con sus preferencias, sentimientos, necesidades o deseos, sin ninguna consideración hacia la situación, los sentimientos o derechos de los demás. Frecuentemente, cuyos porcentajes van desde 39.1% a 49.4% en promedio, creen que las personas se comportan de esta manera cuando se perciben a sí mismos como poderosas, cuando no valoran a la otra persona, cuando no tienen control emocional, o están a la defensiva. La gente que tiene un comportamiento agresivo se arriesga a dañar sus relaciones y las relaciones de los demás.

Y, en promedio el 26.4%, califica que Algunas Veces afrontan la agresión de los demás. Al igual de lo que ocurre con el comportamiento inhibido, el agresivo también conlleva algunos beneficios a corto plazo. Comportarse de forma agresiva supone una expresión y liberación emocional, lo cual constituyen en un refuerzo. Además, pueden aparecer sentimientos de poder momentáneo, ya que es muy probable que los demás se sientan intimidados ante el comportamiento agresivo. Pero quizás la mayor recompensa sea conseguir los objetivos propuestos.

En una proposición ligeramente menor Siempre (24.1%) afronta situaciones de agresividad exitosamente, consiguiendo un control sobre sí mismos, logrando que las cosas no se les escapen de las manos; defendiendo sus derechos, dando a conocer a los demás las razones; no perdiendo el control cuando los demás hacen bromas, mintiéndose al margen de situaciones que podrían devenir en problemas; buscando soluciones a

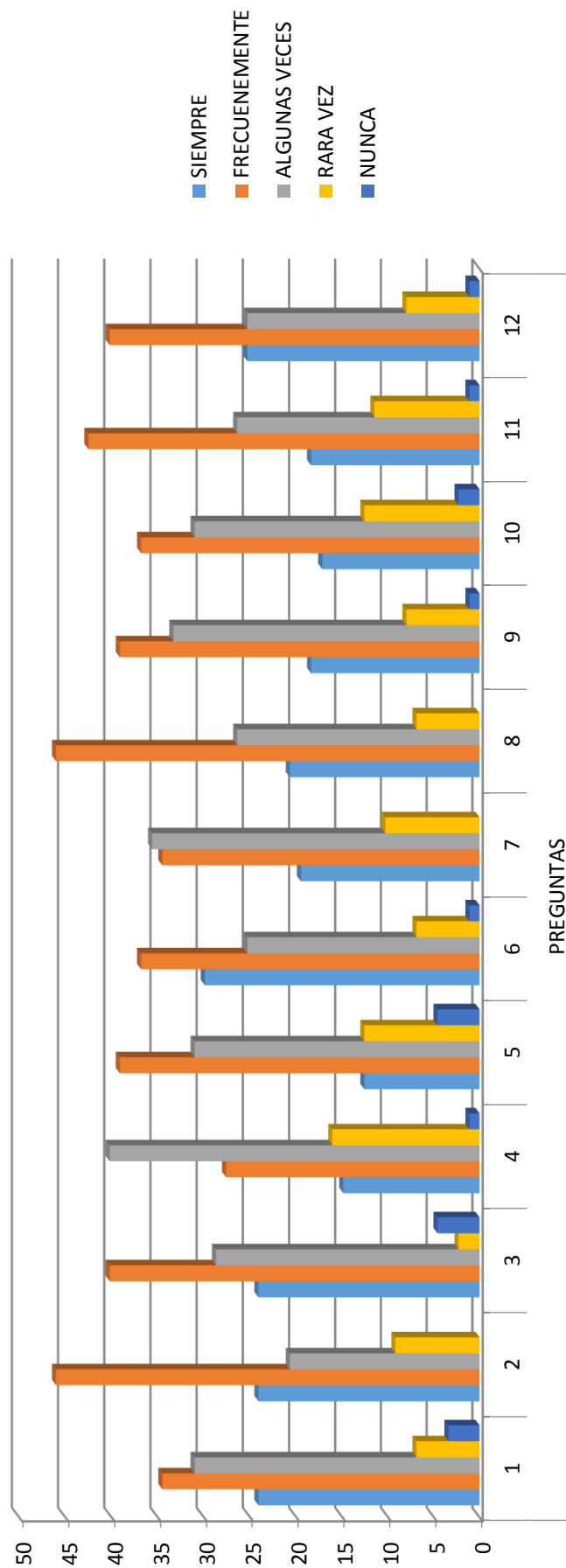
situaciones difíciles sin llegar a discutir ni pelear; buscando acuerdos para la satisfacción de ambas partes; compartiendo y ayudando a quienes lo necesitan; y, pidiendo permiso cuando las circunstancias lo ameriten.

Tabla N° 8. *Habilidades para enfrentar el estrés*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL	
	%		%		%		%		%			
Les digo a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intento encontrar la solución.	21	24.1	30	34.5	27	31	6	6.9	3	3.4	87	100
Intento llegar a la solución justa ante la queja justificada de alguien.	21	24.1	40	46	18	20.7	8	9.2			87	100
Expreso un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado.	21	24.1	35	40.2	25	28.7	2	2.3	4	4.6	87	100
Hago algo que me ayude a sentir menos vergüenza o a estar cohibido.	13	14.9	24	27.6	35	40.2	14	16.1	1	1.1	87	100
Determino si me han dejado de lado en alguna actividad y luego hago algo para sentirme mejor en esa situación.	11	12.6	34	39.1	27	31	11	12.6	4	4.6	87	100
Manifiesto a los demás que han tratado injustamente a un amigo.	26	29.9	32	36.8	22	25.3	6	6.9	1	1.1	87	100
Considero con cuidado la posición de la otra persona comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará.	17	19.5	30	34.5	31	35.6	9	10.3			87	100
Comprendo la razón por la cual he fracasado en una determinada situación y que puedo hacer para tener más éxito en el futuro.	18	20.7	40	46	23	26.4	6	6.9			87	100
Reconozco y resuelvo la confusión que se produce cuando los demás explican una cosa y hacen otra.	16	18.4	34	39.1	29	33.3	7	8	1	1.1	87	100
Comprendo lo que significa la acusación y por qué se me ha hecho y luego pienso en la mejor forma de relacionarme con la persona que ha hecho la acusación.	15	17.2	32	36.8	27	31	11	12.6	2	2.3	87	100
Planifico la forma de exponer mi punto de vista antes de una conversación problemática.	16	18.4	37	42.5	23	26.4	10	11.5	1	1.1	87	100
Decido lo que quiero hacer cuando los demás quieren que haga una cosa distinta.	22	25.3	35	40.2	22	25.3	7	8	1	1.1	87	100

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 8. Habilidades para enfrentar el estrés



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En todos los ítems relacionados con las habilidades que surgen en momentos difíciles y de crisis, excepto a sentir menos vergüenza o a estar cohibido, predomina la alternativa Frecuentemente en porcentajes superiores a 34.5% hasta 42.5%, lo cual indica que los encuestados tienen la predisposición favorable en grado medio para hacer frente al estrés. Decirles a los demás cuando ellos han sido los responsables de ocasionar un determinado problema; encontrar soluciones adecuadas; expresar cumplidos sinceros por la forma en que los demás han hecho las cosas; superar situaciones en las que son dejados de lado, y manifestar a los demás cuando alguien ha sido tratado cual, supone afrontar con cierto éxito estas situaciones controvertidas.

Esta habilidad se corresponde con la capacidad de trabajar bajo situaciones adversas sin bajar el rendimiento ni caer bajo el bloqueo emocional y otros estados de sentimiento negativo prolongado.

Asimismo considerar las posiciones de otras personas, antes de tomar decisiones; determinar las razones por las que se fracasa; resolver situaciones confusas; entender alguna acusación y prepararse previamente para entablar conversaciones difíciles, de forma favorable, puede entenderse como que los encuestados presentan un conjunto de los rasgos de la personalidad y los mecanismos cognitivos desarrollados, los cuales los confieren protección ante situaciones adversas, permitiéndoles una adaptación positiva frente a entornos complicados.

Los comportamientos descritos anteriormente, en grado menor, desde 14.9% hasta 29.9% son asumidos Siempre por los encuestados, lo cual demuestra que están fortalecidos para desarrollar mecanismos de afrontamiento apropiados para planificar y anticiparse a las situaciones, analizar los problemas para tratarlos de forma más

manejable, relativizar los acontecimientos negativos, alegrarse de los problemas, buscar ratos de ocio para relajarse, tener actitudes positivas y de optimismo, y ver dos problemas como retos y oportunidades.

Sin embargo, en porcentajes intermedios entre Siempre y Frecuentemente, los encuestados responden frente al manejo de estas habilidades Algunas Veces, situación que amerita continuidad y reforzamiento para que sea una práctica constante, lo cual sería muy beneficioso en su formación profesional y posteriormente en su desempeño laboral.

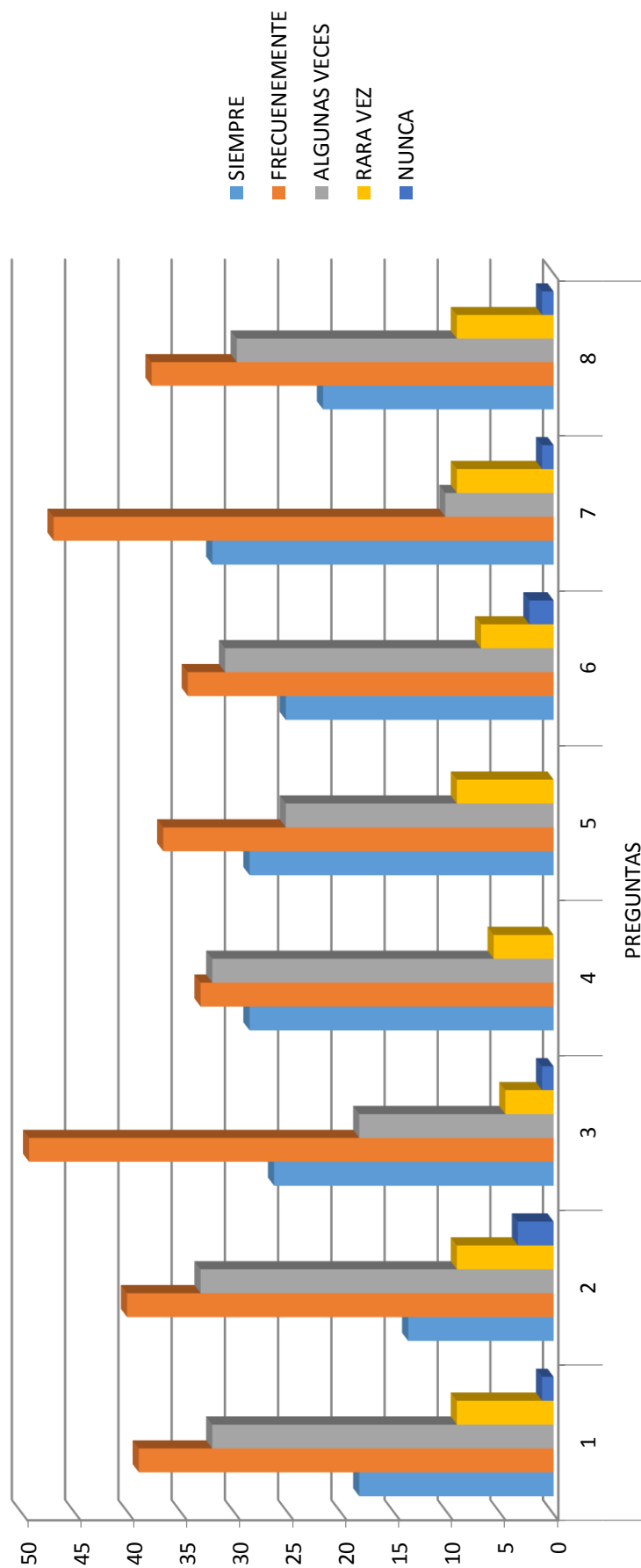
Respecto al ítem de hacer algo que le ayude a sentir menor vergüenza o a estar cohibidos, donde el porcentaje es mayor en A Veces (40.2%), y Rara Vez (16.1%), se necesita que aprendan a desinhibirse y manejen técnicas de exteriorización y expresión frente a los demás.

Tabla N° 9. *Habilidades de planificación*

INDICADORES	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		TOTAL	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Resuelvo la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actitud interesante.	16	18.4	34	39.1	28	32.2	8	9.2	1	1.1	87	100
Reconozco si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo control.	12	13.8	35	40.2	29	33.3	8	9.2	3	3.4	87	100
Tomo las decisiones realistas sobre lo que soy capaz de realizar antes de comenzar una tarea.	23	26.4	43	49.4	16	18.4	4	4.6	1	1.1	87	100
Soy realista cuando debo dilucidar como puedo desenvolverme en una determinada tarea.	25	28.7	29	33.3	28	32.2	5	5.7			87	100
Resuelvo lo que necesito saber y cómo conseguir la información necesaria.	25	28.7	32	36.8	22	25.3	8	9.2			87	100
Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y solucionarlo primero.	22	25.3	30	34.5	27	31	6	6.9	2	2.3	87	100
Considero las posibilidades y elijo lo que me hará sentir mejor.	28	32.2	41	47.1	9	10.3	8	9.2	1	1.1	87	100
Me organizo y me preparo para facilitar la ejecución de mi trabajo.	19	21.8	33	37.9	26	29.9	8	9.2	1	1.1	87	100

Fuente: Escala de Likert aplicada por el autor, Puno, 2017

Gráfico N° 9. Habilidades de planificación



Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En esencia las habilidades de planificación tienen que ver con la formulación de objetivos, resolución de problemas y tomar decisiones.

Según la tabla anterior en todas las afirmaciones predomina la alternativa Frecuentemente con porcentajes que van desde 33.1% a 47.1%, por lo que para los encuestados significa tener presente en su comportamiento cotidiano el procedimiento mediante el cual se seleccionan, ordenan y diseñan las acciones que deben realizarse para la consecución de determinados propósitos con la utilización de determinados recursos. Así, por ejemplo, tienen presente las causas de algún acontecimiento y de sus consecuencias (40.2%), más aún en la toma de decisiones son realistas, esto quiere decir, que son conocedores de su realidad (debilidades y fortalezas) en un porcentaje significativo (49.4%), y si a este se le agrega el 26.4% que responde Siempre, estamos hablando de más de 75% quienes Frecuentemente y Siempre, toman decisiones realistas. También, saben discriminar o elegir opciones convenientes a la hora de tomar decisiones, después de evaluar las alternativas (47.1%) de modo Frecuente y 32.2% lo hace Siempre. En estas dos opciones se supera el 72%.

Por otro lado, son considerables las respuestas con la alternativa Siempre, en promedio 25%, sin embargo, en similar proporción también responden con la alternativa Algunas Veces. Lo que significa que habría que trabajar fortaleciendo estas habilidades para obtener comportamientos más consistentes a la hora de formular objetivos, en la resolución de problemas, toma de decisiones y el establecimiento de estrategias para llevar a cabo diversas acciones y el trabajo mismo.

De manera similar la obtención de información adecuada para sus fines se mueve de modo favorable Siempre (28.7%), a 36.8%, lo cual hace más de 75%, constituye una

fortaleza para los encuestados, aunque el 25.3% lo hace Algunas Veces, tampoco es un porcentaje bajo, por lo que se hace imperante que los encuestados sepan que para resolver problemas y tomar decisiones se requiere manejar la información disponible y obtener la que falta adecuada y oportunamente.

Conviene aclarar que toda acción es producto de la toma de decisiones, ya sea improvisada o planificada. Cuando se realiza un proceso de análisis sistemático de la realidad presente y un cálculo de las posibles evoluciones de esa realidad presente y un cálculo de las posibles evoluciones de esa realidad, la toma de decisiones que antecede la acción es planificada. Es por ello que las habilidades de planificación suponen: definir propósitos, establecer los mecanismos para su consecución; ejecutar acciones y conocer los resultados de las acciones.

4.4. DISCUSIÓN

En ambas variables de estudio: Comunicación Interpersonal y Habilidades Sociales, los resultados muestran que los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social muestran deficiencias significativas en la práctica de las mismas.

La alternativa que predomina es que, su ejercicio se da, en primer lugar, Frecuentemente, en segundo, A veces y, en tercero, Siempre. Lo cual, de manera general, supone la carencia del desarrollo de competencias personales para la comunicación. Hellriegel y Slocum (2009), afirman que esta competencia incluye los conocimientos (verbales, auditivas, no verbales, escritas, electrónicas y demás) a efecto de poder transmitir e intercambiar información y emociones convenientemente (p. 10).

En un estudio realizado por Flores y García (2016), en una muestra a 606 estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, sobre las mismas variables de estudio, aunque con distintos instrumentos de medición, se encontró que había correlación entre ambas

variables de estudio, cuyas respuestas predominantes también estaban en la alternativa Frecuentemente y, en ambos casos, le seguía en porcentaje la alternativa Algunas Veces, lo cual las calificaba relativamente como buenas con tendencia a ser regulares (p. 91).

En otro estudio sobre habilidades sociales y rendimiento académico en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano, por Gonzáles y Quispe (2016), al examinar los resultados obtenidos sobre el nivel de habilidades sociales, estos tenían como predominio ubicado en la categoría de nivel medio, sosteniendo que tenían dificultades en sus expresiones de comunicación entre los miembros de sus familiares, compañeros de estudio e interrelación con los docentes (p. 335). Al haber estas deficiencias no estarían desarrolladas adecuadamente las habilidades interpersonales.

Estos resultados manifiestan la necesidad para proponer programas de desenvolvimiento profesional para los docentes de la Universidad, para que en sus funciones tutoriales permitan la socialización de los temas de habilidades sociales y de relaciones interpersonales en los estudiantes, a efecto de que tengan una mejor formación profesional y, consiguientemente superar su rendimiento en el campo laboral.

Respecto al trabajo que nos ocupa, tratándose de estudiantes de los últimos semestres académicos (VIII, IX y X) de por sí ya es una desventaja no tener mejores comportamientos en el ejercicio de estas habilidades. Era de esperarse que tengan un mejor dominio de la Comunicación Interpersonal y de las Habilidades Sociales, pues la naturaleza de la profesión de Comunicación Social, así lo reclama, peor aún si se trata de estudiantes que realizan prácticas pre profesionales y que están a punto de egresar.

Quienes estudian Comunicación Social, en cuanto seres sociales que son, durante la mayor parte de su tiempo están en interacción con los demás, por lo que poseer

habilidades sociales, junto con otros factores, como es la comunicación interpersonal, determina, en gran medida, la calidad de su vida y el éxito profesional y de sus relaciones. Según Hofstadt (2008: XV – XIX) la habilidad para comunicarse es un factor central para la propia promoción personal y profesional, por ello, su análisis y aplicación es de tanta relevancia y, por ello, la incapacidad de comunicarse es un peligro para el mantenimiento del sistema social y de la vida misma.

Como hay déficit de buena Comunicación Interpersonal y de buenas Habilidades Sociales en los estudiantes encuestados Interconsulting Bureau (2015), destacan que estos son importantes en tanto que la relación con otras personas es la fuente principal de bienestar, que los déficits en Habilidades Sociales nos llevan a sentir con frecuencia emociones negativas como la frustración o la ira y, a sentirnos rechazados, infra valorados o desatendidos por los demás; que, los problemas interpersonales predisponen a padecer depresión y ansiedad, por lo cual más relaciones interpersonales satisfactorias facilita la autoestima y, que ser socialmente hábil ayuda a incrementar la calidad de vida personal y profesional, por lo que su estudio, comprensión y aplicación son muy importante (p. 123-124).

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano muestran deficiencias significativas, respecto a la forma en que llevan a cabo la comunicación interpersonal y las habilidades sociales. Prácticamente un tercio de la población encuestada que representa el 30.1%, manifiesta tener comportamientos desfavorables en estos aspectos al responder que solo Algunas Veces practican de forma positiva ambas variables de estudio, mientras que el 28.57% de la población encuestada que representan las alternativas Frecuentemente y Siempre indican que si hacen uso de las buenas prácticas de ambas variables de estudio.

SEGUNDA. - Los estudiantes poseen un nivel medio superior en la práctica de la comunicación interpersonal, pues más de la tercera parte que representa el 33.45% tienen buenas practicas solo Algunas Veces y, en porcentajes ligeramente inferiores que representa el 16.6%, dicen tener buena comunicación interpersonal Siempre y Frecuentemente.

TERCERA. - Los estudiantes poseen un nivel Medio Superior en la práctica de habilidades sociales, dado que los porcentajes más significativos están en las alternativas Frecuentemente que representa el 37.8%, Algunas Veces el 28.49% y siempre el 20.82%, las cuales se ubican después de la alternativa Rara vez, al igual que la alternativa Nunca.

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Los estudiantes de pregrado de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, deben conceder más importancia a la comunicación interpersonal, y a las habilidades sociales durante su formación profesional, dada la enorme utilidad que tienen estos aspectos en la práctica profesional del comunicador social.

SEGUNDA.- Los directivos y docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social podrían considerar en el Plan de estudios cursos como: Comunicación interpersonal, relaciones humanas, y poner más énfasis en el curso de Expresión Oral.

TERCERA.- La Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, docentes y estudiantes deberían preocuparse más por la inclusión y la práctica de aspectos como la empatía, asertividad, inteligencia emocional y negociación, durante la formación profesional del comunicador social; ya que estos aspectos son inherentes al ejercicio de la profesión, siendo aspectos muy importantes de las habilidades sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adler, R., Marquardt, J. (2005). *Comunicación organizacional. Principios y prácticas para negocios y profesiones*. México, McGraw Hill.
- Ballester, R y Gil, M. (2002). *Habilidades Sociales. Evaluación y tratamiento*. Madrid. Síntesis.
- Belzunce, M., Danvila, I. y Martínez, F. (2011). *Guía de competencias emocionales para directivos*. Madrid. ESIC.
- Bureau, I. (2015). *Inteligencia emocional y control del estrés*. Bogotá. Ediciones de la U.
- Burgos, N., Lozada, V. y Maldonado, W. (2013). *Competencias Interpersonales en Estudiantes en prácticas iniciales del programa de Psicología de la Universidad de la Costa*. Barranquilla. Universidad de la Costa.
- Caballo, V. (2009). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid. Siglo XXI.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (p. 206)*. Lima. San Marcos.
- Choquehuanca, L. (2010). *Comunicación interpersonal en el personal de nivel intermedio de la Empresa de Saneamiento Básico EMSA Puno, S.A., periodo 2010*.
- Coila, B. (2016). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno*. UNAP.
- Cunza, D. y Quinteros, D. (2013). *Habilidades Sociales y hábitos de estudio en*

estudiantes del 5to año de secundaria de la Institución Educativa Pública de Chosica – Lima. Lima. Revista Científica de Ciencias de la Salud.

Dance (1970) y Bouza (1998). Citado por De Miguel, (2013). *Teoría de la comunicación social* (57-58). Madrid. Centro de Estudios Financieros.

Danke, (1986). Citado por: Hernández, R. Fernández, C, y Baptista, P., *Metodología de la Investigación* (2014, 60-63). México. McGraw – Hill Interamericana.

De Miguel, R. (2013). *Teoría de la comunicación social*. Madrid. Centro de Estudios Financieros.

Delgado, I. (2014). *Destrezas Sociales*. Madrid. Paraninfo.

Del Pozo, F. (2013). *Técnicas de comunicación personal y grupal*. Alicante. Editorial Club Universitario.

Fernández, F. (1990). *Las comunicaciones en las relaciones humanas*. México. Trillas.

Fernández, R. y Baptista, P. *Metodología de la investigación*. México. McGraw Hill.

Fisher, L. y Navarro, A. (1998). *Introducción a la Investigación de Mercados* (114). Tercera Edición. México. Mc Graw.

Flores, E. y García, M. (2016). *Las Habilidades Sociales y la Comunicación Interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2016. Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.

Furnham, A. (1992). Habilidades sociales, en Harré, R. y Lamb, R. *Diccionario de psicología social y de la personalidad*. Barcelona. Paidós.

García – Rincón, C. (2007). *Habilidades sociales para voluntarios*. Madrid. PPC.

- García, A., Kagan, CC. (2012). *Como debe der la escuela en la interacción comunicativa*.
En Troyano, y García, A. Comunicación eficaz. Santiago de Comportela.
Andavira.
- Goldstein, A. (1980). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona.
Martínez Roca.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. United States. Bantam Books.
- Goleman, D. Boyatzis, R. y McKee, A. (2004). *Liderazgo Primario. Aprender a liderar
con inteligencia emocional*. Boston. Harvard Business School Press.
- Gonzáles, A y Quispe, P. (2016). *Habilidades Sociales y Rendimiento Académico en los
estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad
Nacional del Altiplano* (p. 335). Puno, Perú.
- Griffin, R. y Van Fleet, D. (2015). *Habilidades Directivas. Evaluación y Desarrollo*.
México. Cengage Learning.
- Hellriegel, D. Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración: Un Enfoque basado en
competencias* (p. 531). México: Cengage Learning.
- Herrera, A., Freytes, V., López, G. y Olaz, F. (2012). *Un estudio comparativo sobre las
habilidades sociales en estudiantes de psicología*. Córdoba. International Journal
of Bychology anda Psychological therapy.
- Hersen, M. y Bellack, A. (1977), citado por Vived, E. (2011). *Habilidades Sociales,
autonomía personal y autorregulación* (p. 15). España. Prensas de la Universidad
de Zaragoza.

- Hidalgo, C. y Abarca, N. (1999). *Comunicación Interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales*. México. Alfaomega.
- Hofstadt, C. (2013). *El libro de las habilidades de la comunicación*. Alicante. Díaz de Santos.
- Howard, G. (1983). *Estructuras mentales. La teoría de las inteligencias múltiples*. México. FCE.
- Interconsulting Bureau (2015). *Inteligencia emocional. Control del estrés*. Bogotá. Interconsulting Bureau.
- Ivancevich, J. Konopaske, R. Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México. McGraw Hill.
- Kaplún, M. (1998). *Una Pedagogía de la Comunicación*. La Habana. Caminos.
- León, J., Medina, S. (1998). *Habilidades sociales: Teoría, investigación e intervención*. Madrid. Síntesis.
- Martínez – Pecino, R., Guerra de los Santos, F. (Coords.) (2014). *Aspectos psicosociales de la comunicación*. Madrid. Pirámide.
- Mehrabian, A. (1968), citado Trujillo, F. y García, F. (2010). *Negociación. Comunicación y cortesía verbal*. México. Limusa.
- Méndez, C. (1998). *Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Santafé de Bogotá. McGraw Hill.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. McGraw Hill.

- Nichols. (1995). citado por Ivancevich, J. Konopaske, R. Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (p. 434-438). México. McGraw Hill.
- Niño, V. (2005). *Competencias en la comunicación. Hacia las prácticas del discurso*. Bogotá. ECOE.
- Núñez, T. (Coord.) (2014). *Competencias psicosociales para profesionales de los medios*. Madrid. Pirámide.
- Ojeda, R. (2014). *Estilos de Comunicación que practican los estudiantes de Enfermería entra sus fases durante su convivencia académica en la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la UNMSM – 2013*. Lima. UNMSM.
- Penrose, Rasberry y Myers (2004). citado por Hellriegel, Jackson y Slocum. (2010). *Administración: Un Enfoque basado en competencias* (530 – 547). México: Cengage Learning.
- Rodríguez-Sosa, J. y Burneo, K. (2017,103). *Metodología de la Investigación*. Lima. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional*. New York, Basic Books.
- Schlundt y McFall (1985). Citado por García – Rincón, C. (2007). *Habilidades sociales para voluntarios*. Madrid. PPC.
- Sierra, J. Cabezuelo, F. y Coords. (2010). *Competencias y perfiles profesionales en los estudios de Ciencias de la Comunicación*. Madrid. Fragua.
- Silva, M. *et al* (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Madrid. Paraninfo (2014) Cengage Learning.

- Troyano, Y., Garrido, M. (2003). *El conflicto en los grupos*. En Marín, M. y Garrido (Coord). *El grupo desde la perspectiva psicosocial*. Madrid. Pirámide.
- Trujillo, F., García, F. (2010). *Negociación. Comunicación y cortesía verbal*. México. Limusa.
- Universidad Nacional del Altiplano (2017). *Currículo Flexible por Competencias 2015 - 2019 de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social*. Puno.
- Verderber, R. y Verderber, K. (2005). *Comunícate*. México. D.F. International Thomson editores.
- Watzlawick, P. et al (1987 - 45). Citado por Martínez – Pecino, R. y Guerra de los Santos, J. Coords- (2014). *Aspectos psicosociales de la comunicación* (31-34). España. Pirámide.
- Yépes, R. (2015). *Comunicación Interpersonal entre los Estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Altiplano, 2014-II*. Puno –UNAP.
- Zaremba, A. (2006). Citado por Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comunicación Organizacional. Fundamento para los negocios y colaboración* (p. 10). South Western.

ANEXOS

ENCUESTA

**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA OPINION DE LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACION SOCIAL, ACERCA DE LA COMUNICACIÓN
INTERPERSONAL Y LAS HABILIDADES SOCIALES**

I. DATOS GENERALES:

SEXO: Femenino () Masculino ()

FECHA:

II. INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones para conocer tu opinión acerca de la comunicación interpersonal y las habilidades sociales, que se dan en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación social. Deberás calificar cada afirmación lo más sinceramente posible.

AFIRMACIÓN		OPINIÓN				
		Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca
N°	Comunicación Interpersonal					
01	Cuando contesto, procuro usar detalles o ejemplos específicos.					
02	Suelo hablar más que los demás.					
03	Si me parece que la otra persona no me comprende, procuro hablar más despacio y más claro.					
04	Olvido que algunas palabras tienen muchos significados.					
05	Cuando proporciono retroalimentación contesto a los hechos y no permito que intervengan mis opiniones.					
06	Cuando hablo con alguien no me importa que haya momentos de silencio.					
07	Me concentro mucho para que no me distraigan las señales no verbales.					
08	Oír y escuchar son lo mismo.					

09	Antes de proporcionar retroalimentación me aseguro de que el individuo quiera oírla.					
10	Evito decir “aja”, “claro”, etcétera, cuando la otra persona está hablando.					
11	Procuro no proporcionar retroalimentación enseguida con el fin de tener más tiempo para pensarlo bien.					
12	Me gusta usar modismos y expresiones locales poco comunes.					
13	Mi retroalimentación se concentra en la manera en que la otra persona podría usar mis ideas.					
14	El lenguaje corporal es importante para el sujeto que habla, no para el que escucha.					
15	Sólo uso jerga técnica cuando hablo con expertos.					
16	Cuando alguien está equivocado me aseguro de que lo sepa.					
17	Trato de expresar mis ideas en términos globales y generales.					
18	Cuando escucho, procuro no evaluar las cosas.					
N°	Habilidades Sociales					
19	Presto atención a la persona que está hablando y me esfuerzo para comprender lo que está diciendo.					
20	Hablo con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes.					
21	Hablo con otras personas sobre cosas que interesan a ambos.					
22	Determino la información que necesito y se lo pido a la persona adecuada.					
23	Permito que los demás sepan que agradezco favores.					
24	Me doy a conocer a los demás por propia iniciativa.					
25	Ayudo a los demás que se conozcan entre sí.					
26	Digo que me gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza.					
27	Pido que me ayuden cuando tengo alguna dificultad.					
28	Elijo la mejor forma para integrarme en un grupo o participar en una determinada actividad.					
29	Explico con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica.					
30	Presto atención a las instrucciones, pido explicaciones, llevo adelante las instrucciones correctamente.					
31	Pido disculpas a los demás por haber hecho algo mal.					
32	Intento persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de otra persona.					
33	Intento reconocer las emociones que experimento.					
34	Permito que los demás conozcan lo que siento.					
35	Intento comprender lo que sienten los demás.					
36	Intento comprender el enfado de otras personas.					
37	Permito que los demás sepan que me preocupa o interesa de ellos.					
38	Pienso por qué estoy asustado y hago algo para disminuir el miedo.					
39	Me digo a mí mismo o hago cosas agradables cuando merezco recompensa.					
40	Reconozco cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego pido a la persona indicada.					
41	Me ofrezco para compartir algo que es apreciado por los demás.					
42	Ayudo a quien lo necesita.					

43	Llego a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a mí mismo como a quienes tienen posturas diferentes.					
44	Controlo mi carácter de modo que no se me escapen las cosas de las manos.					
45	Defiendo mis derechos dando a conocer a los demás las razones.					
46	Me las arreglo sin perder el control cuando los demás me hacen bromas.					
47	Me mantengo al margen de las situaciones que me pueden ocasionar problemas.					
48	Encuentro otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelear.					
49	Les digo a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intento encontrar la solución.					
50	Intento llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien.					
51	Expreso un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado.					
52	Hago algo que me ayude a sentir menos vergüenza o a estar cohibido.					
53	Determino si me han dejado de lado en alguna actividad y luego hago algo para sentirme mejor en esa situación.					
54	Manifiesto a los demás que han tratado injustamente a un amigo.					
55	Considero con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará.					
56	Comprendo la razón por la cual he fracasado en una determinada situación y qué puedo hacer para tener más éxito en el futuro.					
57	Reconozco y resuelvo la confusión que se produce cuando los demás explican una cosa y hacen otra.					
58	Comprendo lo que significa la acusación y por qué se me ha hecho y luego pienso en la mejor forma de relacionarme con la persona que ha hecho la acusación.					
59	Planifico la forma de exponer mi punto de vista antes de una conversación problemática.					
60	Decido lo que quiero hacer cuando los demás quieren que haga una cosa distinta.					
61	Resuelvo la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actitud interesante.					
62	Reconozco si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo control.					
63	Tomo las decisiones realistas sobre lo que soy capaz de realizar antes de comenzar una tarea.					
64	Soy realista cuando debo dilucidar cómo puedo desenvolverme en una determinada tarea.					
65	Resuelvo lo que necesito saber y cómo conseguir la información necesaria.					
66	Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y solucionarlo primero.					
67	Considero las posibilidades y elijo lo que me hará sentir mejor.					
68	Me organizo y me preparo para facilitar la ejecución de mi trabajo.					

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO



Universidad Nacional del Altiplano Puno



Vicerectorado de Investigación



Plataforma de Investigación Universitaria Integrada a la Labor Académica con Responsabilidad

2017-955



ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la Ciudad Universitaria, a los 12 días del mes SEPTIEMBRE del 2017 siendo horas 17:04:12. Los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR MAYORIA el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS titulado:

RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO, 2017

Presentado por el(la) Bachiller:

DAAN VERGARA PEREDES

De la Escuela Profesional de:

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Siendo el Jurado Dictaminador, conformado por:

- Presidente : Mg. MARIO LUIS GARCIA TEJADA
- Primer Miembro : Mg. FELIX HUANCA ROJAS
- Segundo Miembro : Dr. EDWARD HIPÓLITO TORRES PACHECO
- Director/Asesor : M.Sc. CESAR ELEODORO DEL CARPIO FLORES

Para dar fe de este proceso electrónico, el Vicerectorado de Investigación de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, mediante la Plataforma de Investigación se le asigna la presente constancia y a partir de la presente fecha queda expedito para la ejecución de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.

Puno, SEPTIEMBRE de 2017

VRI UNA Puno - 2017

Código: 2017-955

Vicerrectorado de Investigación
Teléfono: 051-365054
e-mail: vriunap@gmail.com
web: http://vriunap.pe



[Signature]
DR. WENCESLAO MEDINA ESPINOZA
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS

Solicito: Autorización para realizar encuesta

Dr: Paulino Machaca Ari

**DIRECTOR DE ESTUDIOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**



Yo, Daan Vergara Paredes, identificado con Dni: 41936451, con domicilio en el Jr. El Lago Mz C9 – Lt 11 de la Urb. La Capilla de la ciudad de Juliaca. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado mis estudios en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, solicito a Ud. autorización para realizar las encuestas referente a mi trabajo de Investigación: “Relación entre la comunicación interpersonal y las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2017”, dichas encuestas serán aplicadas a los estudiantes del VIII, IX y X semestre de nuestra Escuela Profesional.

Ruego a Usted acceder a mi solicitud.

Puno, 05 de Octubre del 2017



DAAN VERGARA PAREDES

DNI: 41936451

Adjunto: Acta de Aprobación del Proyecto

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Comunicación Interpersonal y Habilidades Sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2017.

AUTOR: Daan Vergara Paredes

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
			VARIABLES	INDICADORES		
<p>Problema General: ¿Cómo se llevan a cabo la comunicación interpersonal y las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano?</p>	<p>Objetivo General: Describir la forma en que la comunicación interpersonal y las habilidades sociales se llevan a cabo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano.</p>	<p>Hipótesis General: Los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano muestran deficiencias significativas en cuanto a la comunicación interpersonal y habilidades sociales que poseen durante su formación profesional</p>	<p>Habilidades para la retroalimentación</p> <p>Habilidades para escuchar</p> <p>Habilidades para hablar</p>	<p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Frecuentemente • Algunas Veces • Rara Vez • Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Investigación: Descriptiva. • Diseño: No Experimental. • Alcance Temporal: Transversal o seccional. • Carácter: Cuantitativa. • Población: Estudiantes de los semestres académicos VIII, IX y X, matriculados en el año académico 2017 – II. • Técnica: Encuesta. • Instrumento: Escala de Likert. 	
<p>Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de comunicación interpersonal? 2. ¿Cuál es el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de las habilidades sociales?</p>	<p>Objetivos Específicos: 1. Determinar el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de la comunicación interpersonal. 2. Determinar el nivel que demuestran los estudiantes en la práctica de las habilidades sociales.</p>	<p>Hipótesis Específicas: 1. Los estudiantes poseen un nivel medio en la práctica de la comunicación interpersonal. 2. Los estudiantes poseen un nivel medio en la práctica de las habilidades sociales.</p>	<p>1. Comunicación Interpersonal</p> <p>2. Habilidades Sociales</p>	<p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Frecuentemente • Algunas Veces • Rara Vez • Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> • Primeras habilidades sociales • Habilidades avanzadas • Habilidades relacionadas con los sentimientos • Habilidades alternativas para enfrentar el estrés • Habilidades de planificación 	