



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **Propuesta de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes universitarios, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Docencia Universitaria

**AUTOR:**

Br. Anthony Johnson Javier Napa

**ASESOR:**

Dra. Doris Elida Fuster Guillén

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Innovaciones Pedagógicas

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**PÁGINA DE JURADO**

---

**Dr. Noel Alcas Zapata**  
Presidente

---

**Dr. Héctor Raúl Santa María Relaiza**  
Secretaria

---

**Dra. Doris Elida Fuster Guillen**  
Vocal

DEDICATORIA:

El presente trabajo de investigación va  
dedicado para las personas que  
contribuyeron en el desarrollo del mismo y  
que son parte fundamental en mi vida,  
como mis padres, mis familiares cercanos  
y mi pareja.

## AGRADECIMIENTO

En primer término, quiero agradecer a la Universidad César Vallejo, Lima-Norte, por haber sido la fuente de aprendizaje para mí en lo que refiere a estudios universitarios y, pues tras la obtención de mi Licenciatura, hoy el objetivo es el grado de Maestro en el mismo Centro de Estudios. Además, de haber pasado varias temporadas en la formación en mi carrera profesional con grandes momentos de satisfacción que me han servido para desempeñarme en el ámbito profesional, en la actualidad la orientación hacia el desempeño como docente es la prioridad para seguir afianzando mis conocimientos.

La presente investigación agradece las facilidades que la institución universitaria César Vallejo en su sede de Lima Norte, pudo ofrecer para el correspondiente estudio, sabiendo que la muestra forma parte de su sociedad universitaria. Los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de los primeros ciclos aportaron para obtener un diagnóstico general con respecto a sus habilidades sociales.

Por otro lado, quiero agradecer a las personas que formaron parte y aportaron a esta investigación. Primero para la guía que nos orientó hasta última instancia y en todo el proceso del presente estudio, la Dra. Doris Elida Fuster Guillén, también a la Lic. Francis Alba Javier, quien en su desempeño como psicóloga pudo direccionar mucho mejor los puntos básicos en esta investigación y clarificó el sentido del mismo. Asimismo, a mis compañeros psicólogos y docentes con quienes muy aparte de compartir en el aula, también tuve la oportunidad de laborar en algún momento: Brenda Jara, Julia Guerrero, Juan Pablo Vilchez y Lynn Zambrano.

## DECLARATORIA DE AUMENTICIDAD

Yo, Anthony Johnson Javier Napa, estudiante del Programa de Doctorado en Educación con Mención en Docencia Universitaria, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 46139794, con la tesis titulada "Propuesta de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes universitarios, 2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima, Setiembre del 2017

Firma.....

Nombres y apellidos Anthony Johnson Javier Napa

DNI: 46139794

## Presentación

La investigación denominada: “Propuesta de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes universitarios, 2017”, busca ser un material académico con base formativo y orientador a futuras investigaciones, y sobre todo aplicaciones, si es que se da el caso en Universidades, puesto que su mayor propósito es dejar un sustento estratégico a partir de la creación de unos talleres académicos que sirvan de apoyo hacia la mejora y el desarrollo de habilidades sociales.

Cabe recordar, como afirmó Gissero (2010), que las habilidades sociales son: “el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos (...) (p.12)”. En base a esto, la actual investigación se preocupa por encontrar resultados desde los puntos de vista de los especialistas, no sin antes, acudir a un diagnóstico que sirve como base para conocer las problemáticas y ofrecer un cambio en el comportamiento de los estudiantes que necesitan desarrollar algunas habilidades específicas, teniendo en cuenta el entorno inmediato y los recursos utilizados.

## Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática:	12
1.2. Antecedentes:	13
1.3. Fundamentos teóricos:	19
1.3.1. Principios teóricos:	25
1.3.2. Definición de la variable:	30
1.3.3. Teorización:	46
1.4. Formulación del problema:	56
1.5. Justificación del estudio:	57
1.6. Objetivos:	58
II. MÉTODO	59
2.1. Paradigma de investigación	60
2.2. Enfoque de investigación:	60
2.3. Método de investigación	61
2.4. Tipo de investigación	62
2.5. Diseño de investigación	62
2.6. Variables y Operacionalización de variables:	63
2.7. Población y muestra:	74
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad:	75
2.6. Aspectos éticos:	78

III. RESULTADOS	79
3.1. Resultados de la encuesta a estudiantes:	80
3.2. Diagnóstico a estudiantes:	96
3.3. Perspectiva de especialistas:	105
3.4. Categorización general de la propuesta	112
IV. DISCUSIÓN	117
V. CONCLUSIONES	123
VI. RECOMENDACIONES	125
VII. PROPUESTA:	127
VIII. REFERENCIAS:	151
ANEXOS	158

### **Índice de Tablas**

Tabla 1. Operacionalización de las variables	65
Tabla 2. Resultados de las encuestas a estudiantes	80
Tabla 3. Diagnóstico de estudiantes	96
Tabla 4. Perspectiva de especialistas	105
Tabla 5. Categorización general de la propuesta	112

### **Índice de Imágenes**

Imagen 1. Calidad y equidad educativa	97
Imagen 2. Esquema de propuesta tutorial	110



## Resumen

En el primer capítulo del presente estudio, encontramos la introducción, que tiene entre sus pilares a la realidad problemática, que resume un contexto en el que se plantea este estudio y especifica dentro de qué situaciones se presenta. Así también, encontramos los antecedentes internacionales y nacionales, que sirven de aporte para conocer previamente algunas investigaciones que se hicieron con las variables que se manejan en esta tesis. Además se plantea el porqué de la investigación a través de la justificación del estudio y los objetivos que dirigen esta propuesta.

En el segundo capítulo, se presenta el Método de la publicación, teniendo en cuenta que se desarrolla un paradigma interpretativo para explicar la problemática, un enfoque de investigación cualitativo para proporcionar una profundidad a los puntos básicos, un método proyectivo porque en la etapa final se presenta una propuesta como alternativa de solución ante diversas variantes de problemáticas, un tipo de investigación holística por su manera orientarse hacia las posibles soluciones y, finalmente, un diseño de investigación no experimental porque la tesis se realiza conociendo una situación ya real.

A continuación, se presentan los resultados del análisis bajo tablas que organizan el diagnóstico obtenido, la propuesta desde la base una teoría y la categorización en general que permite esclarecer diversos puntos con la ayuda de los indicadores de la tesis. Asimismo, encontramos la discusión, donde se plantea una comparación de los resultados y las investigaciones previas o antecedentes. Finalmente las conclusiones y recomendaciones desde el análisis general de todo el trabajo.

**Palabras claves: habilidades sociales, acción tutorial, propuesta.**

## **Abstract**

In the first chapter of the present study, we find the introduction, which has among its pillars the problematic reality, which summarizes a context in which this study is posed and specific within what situations it is presented. Also, we find the international and national antecedents, which serve as a contribution to know previously some research that was done with the variables that are handled in this thesis. It also raises the reason for research through the justification of the study and the objectives that lead this proposal.

In the second chapter, the publication method is presented, taking into account that an interpretative paradigm is developed to explain the problematic, a qualitative research approach to provide a depth to the basic points, a Projective method because in the final stage is presented a proposal as an alternative solution to various variants of problems, a type of holistic research by its way to orient itself towards possible solutions and finally a design of Non-experimental research because the thesis is done knowing a situation already real.

Then presents the results of the analysis under tables that organize the diagnosis obtained, the proposal from the base a theory and categorization in general that allows clarifying various points with the help of the indicators of the thesis. We also found the discussion, which raises a comparison of results and previous investigations or antecedents. Finally the conclusions and recommendations from the general analysis of all the work.

**Keywords:** social skills, action tutorial, proposal.

## **I.- Introducción**

### **1.1. Realidad problemática:**

El mundo se simplifica en acciones que el ser humano tiene por más idioma, religión o política que lo distinga. El convivir a diario ha hecho que cada persona desarrolle ciertas destrezas, habilidades, aptitudes que lo distinguen de otro y que en particular enrumban el sentido de vivir. En este sentido, la educación toma un papel muy importante para descubrir y fortalecer las características propias, que a nivel educativo se conocen como competencias o capacidades. Como menciona la UNESCO (1998) “la Universidad tiene la necesidad de formar personas para ser profesionales altamente cualificados para su desempeño laboral y el ejercicio de su ciudadanía de forma responsable, brindando a los estudiantes la posibilidad de desarrollar plenamente sus propias capacidades con sentido de la responsabilidad social” (p.7). Y es que no solamente es importante velar por el individualismo, sino también, y en mayor magnitud, por la construcción de una sociedad con principios éticos y valores.

Para la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), que lo componen 35 Estados a nivel mundial, si bien existe un análisis que informa que la educación a nivel general ha mejorado notablemente, eso no asegura que se logre un buen trabajo; los jóvenes son los más perjudicados por la crisis económica que ha desatado una falta de empleo para ellos (Ordaz, 2013). Estos desafíos que se enfrenta el mundo, tiene salidas con gran potencial por parte de la educación a través del desarrollo de las habilidades sociales que emprendan y fomenten un cambio sustancial en los logros de cada individuo, en el plano laboral y social.

En nuestro país, la realidad no difiere mucho con otras naciones, y es que las situaciones ocupacionales (finalidad de todo estudiante universitario), son cada vez más complejas y no por el hecho de tener o no una carrera universitaria, sino por las características que se les pide actualmente a los postulantes vinculados particularmente con las habilidades y el manejo de las TICs. Como menciona Arévalo

(citado por Verano, 2013), Muchos jóvenes peruanos que estudian en la Universidad, en la actualidad están más enfocados a la red social de Facebook antes de comenzar a intercambiar ideas e interactuar con los demás. Esto, indudablemente, no es una sorpresa, sino una realidad que habitualmente encontramos en este país. Los jóvenes están cada vez más separados de un mundo real, de una conversación *face to face*, que ayudaría muchísimo en el mejoramiento de las capacidades sociales y que de todas formas aumentarían las capacidades para el objetivo principal que es el campo laboral.

En este desarrollo de las diversas capacidades, destrezas y habilidades, se espera que haya un cambio sustancial en el ámbito universitario, pues el perfil de cada estudiante está cada vez más marcado entre una y otra carrera, y cuesta mucho para algunos enfrentarse a situaciones sociales y diversos tipos de empleos al que van a postular en algún momento. Tomando en cuenta esto, la labor tutorial es fundamental para el cambio o la mejora del estudiante a nivel personal, profesional y social. Función que seguramente puede demandar un tiempo o una distinción en la manera de pensar y accionar de algunos estudiantes, pero que servirá para un desarrollo en todos los niveles.

## **1.2. Antecedentes:**

### **Antecedentes internacionales:**

Hernández-Sánchez y Ortega (2015), en su estudio denominado "*Aprendizaje electrónico afectivo: un modelo innovador para desarrollar una acción tutorial Virtual de Naturaleza Inclusiva*", identificó que diversas dificultades del alumnado en desánimo e incumplimiento de la función adaptativa que producen los estados de ánimo en el ejercicio educativo. Por ello, propusieron al modelo e-Learning como una

prueba en donde personas sordas y no sordas participaron como tutores en la experiencia mencionada que se distribuyó en tres partes y estuvo enfocada en un desarrollo a distancia, destacando la práctica de la educación inclusiva.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo, un lineamiento descriptivo y se obtuvo la información de un grupo de estudiantes y docentes-tutores sordos y oyentes. El estudio tuvo las siguientes consecuencias: Uno, que el modelo tutorial para este tipo de situaciones requiere de una aplicación de un eLearning que tenga como principal valor a la acción tutorial muy efectiva compuesta de pilares de formación dirigidos a comportamientos positivos como la comprensión, el ser amables, empáticos y estados en general que den fluidez de las actitudes a estudiante.

Gloria y Abarca (1990), proponen su estudio denominado *“Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios”*. A partir de visualizar el problema de relaciones interpersonales que presentan los jóvenes universitarios en Chile. Por ello, propuso diseñar y cualificar un plan grupal donde se desarrollen las habilidades sociales, que tenían como principal problemática a la asertividad. Así también, explorar los diversos campos y dimensiones de la inhibición social, y buscar estrategias para la resolución de conflictos interpersonales. La investigación se dio con un diseño experimental y tuvo un enfoque mixto, donde se recogió la información de 113 estudiantes universitarios que diagnosticaron complicaciones con las habilidades sociales. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: Primero, que el presente sistema de desarrollo de capacidades tuvo como resultado un impacto sobresaliente y efectivo. Segundo, que las personas reportaron cambios de comportamientos debido a un mayor índice de relaciones con otras personas con una respuesta positiva. Y tercero, que la intervención redujo los planteamientos absurdos, las ideas muy anticipadas y una ansiedad frente a retos y a situaciones negativas.

Genoveva, Navarro y López (2014), en su investigación denominada *“El aprendizaje de las habilidades sociales en la universidad. Análisis de una experiencia*

*formativa en los grados de educación social y trabajo social*”, señaló la necesidad de analizar el impacto de la asignatura de habilidades sociales, así como la percepción que tienen los universitarios en desarrollo de enseñanza y aprendizaje. Por ello, propuso reconocer los factores que intervienen en el procedimiento comunicativo y en las etapas interpersonales que más se usan cuando llegan a ser profesionales. Identificar y aplicar recursos asertivos útiles para la comunicación interpersonal. Desplegar y desarrollar el desarrollo de las capacidades con lo otros, una actividad fundamentales para ser buenos profesionales. La investigación tuvo un diseño exploratorio y recogió la información de los universitarios de diversos grupos de estudio de tres cursos y facultades diferentes de la Universidad Ramon LLull. Se arribó a los siguientes desenlaces: Primero, que el sistema utilizado generó una respuesta aceptable por parte de los estudiantes en cuanto al proceso educativo en el curso de habilidades sociales ; Segundo, que los estudiantes han tenido una participación activa para que la aplicación pueda tener éxito y tenga una implicación en el desarrollo de las capacidades; Tercero, existió un vínculo entre estudiante y docente para aceptar el programa y tenerlo en cuenta como parte del proceso de aprendizaje, estableciendo así un compromiso compartido entre los dos entes importantes en la intervención educativa.

Pedraza, Socarrás, Fragozo, Vergara (2014), en su investigación “Caracterización de las habilidades sociales en estudiantes de psicología de una universidad pública del distrito de Santa María”, pudo conocer las características de las habilidades sociales en los estudiantes de psicología de una universidad pública de Santa María y determinar si poseen o no adecuadas habilidades sociales, que era la gran preocupación en la institución; y se propuso como objetivo identificar las habilidades sociales en los estudiantes de psicología de una Universidad Pública de Santa Marta, Magdalena. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo, bajo un método descriptivo; se recogió la información de 150 estudiantes del programa de Psicología de II al VIII semestre. Se arribó a las siguientes conclusiones: Se pudo establecer que a la hora de hacer contactos con otros individuos lo hacen sin dificultad, pues logran iniciar una conversación, escuchar lo que las otras personas

desean manifestar, desarrollan interrogantes para resolver dudas sobre determinados temas, pueden mostrar patrones de conducta que denotan respeto por el otro como el dar las gracias, presentarse, presentar a otros y hacer cumplidos. Además, en cuanto a las habilidades sociales avanzadas y las relacionadas con los sentimientos se encontró que el proceso de interacción con otros que requiera de un esfuerzo más alto como pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse.

Delgado García, M. (2015), en su tesis "*Historias de vida profesional docente y tutoría en la universidad*", identificó que se debía delimitar las historias de vidas de un profesorado ligado a la universidad, desde diferentes ámbitos de conocimiento científico, e identificado por su condición de sénior y de estar comprometido con la docencia y la tutoría; propuso como objetivo general: Dar voz a los docentes sénior de la Universidad de Huelva en la narración biográfica de sus vidas y con ello de las condiciones sociopolíticas, familiares y educativas que han coincidido en su desarrollo personal y profesional, haciéndola única e irrepetible. Además, como objetivos específicos, los siguientes: Describir las características más relevantes del ejemplo de desarrollo en el ámbito profesional del profesor, intentando centrar la importancia en los elementos que influyen tanto externos, como los social, lo educativo o familiar, y los internos, como todas las vivencias que ha pasado cada ser humano a lo largo de su existencia. Además, de centrarse en un análisis exhaustivo de las capacidades formativas que presenten los docentes de la Universidad de Huelva, en relación a la cuestión universitaria. El estudio fue desarrollado bajo un enfoque cualitativo, un diseño biográfico-narrativo. Se recogió la información de 880 profesores contratados de la Universidad de Huelva en el 2012. Y se obtuvieron las siguientes conclusiones: Estudiar los referentes familiares que han servido de inspiración a nivel personal y profesional, es clave para entender hoy día parte de los rasgos de identidad profesional que configuran a cada profesora y, también, las amistades y compañeros que han acompañado al profesorado en el proceso formativo actúan como agentes que intensifican el gusto por los estudios cursados a través de la motivación y los vínculos afectivos y emocionales surgidos.



**Antecedentes nacionales:**

Gonzalo (2014), en su investigación denominada *“Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios”*, identificó que el modelo de tutoría instaurada en la Universidad Católica del Perú, podrían ser motorizadas o también encargadas por los profesores. Sabiendo que la Beca 18 en esa institución ha puesto en alerta por la cantidad de faltas que hay en la programación, algo que debe ser tomado en cuenta por el uso innecesario de todos los recursos para disminuirlos; propuso como objetivos: Incrementar cantidad de programas y becarios, brindar información y orientación actualizada a la comunidad universitaria, padre de familia y donantes sobre los procesos de la OB y, por último, contribuir al rendimiento académico, socialización del becario, clarificación vocacional y desarrollo de intereses. Para este estudio se desarrolló un enfoque cualitativo con diseño descriptivo. Además, se recogió información de los procesos de la Oficina de Becas (especialmente de Beca 18) y se arribó a las siguientes conclusiones: enfatizar la gestión universitaria como una mirada interdisciplinaria y complementaria para el desarrollo institucional de la universidad, el ejercicio de describir la práctica, descomponiendo y ordenando los procesos, para luego evaluar críticamente si los recursos empleados están siendo utilizados eficientemente, y por último, es que un modelo de trabajo construido en base a aprendizajes sucesivos puede ser funcional cuando las condiciones del contexto son relativamente estables y controladas.

Gómez, V. (2012), en su tesis titulada *“Las herramientas tecnológicas de la información y comunicación (tics) aplicadas en el desarrollo del servicio de tutoría universitaria”*, reconoció el perspectiva real y presente en la enseñanza universitaria a la que el maestro se enfrenta en la actualidad, pues uno de los principales problemas es que no se toma en cuenta el uso de los insumo tecnológicos para el desarrollo del aprendizaje: propuso como objetivos: determinar de qué manera las tecnologías pueden ser expuestas en el área de tutoría y determinar la presión en el

entorno académico, personal y profesional de los alumnos de la Escuela de Toxología. La investigación se desarrolló con un tratamiento mixto, con un plan experimental, descriptivo-correlacional, se obtuvo la información de 100 alumnos de la Escuela de Toxología de la Universidad Mayor de San Marcos, de las que se obtuvo las siguientes conclusiones: Las tecnologías determinan un buen posicionamiento de tutoría, provocado por la relación entre estudiante y docente, beneficiando al intercambio de información. Así también, el uso de las TICs favorece al estudiante porque le brinda mayor alcance y relación más estrecha con las empresas orientadas a su carrera y puede visualizar su futuro en cuanto a prácticas pre y profesionales por la información que cada página le proporciona.

Chullén (2013). En su investigación denominada "*La tutoría y el desarrollo de las habilidades para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de medicina*"; identificó el problemas en el ámbito escolar de estudio y la complicaciones que se tiene cuando se pasa al nivel superior, de acuerdo a el cambio de acciones; propuso como objetivo principal delimitar si el accionar tutorial a través de su aplicación favorece a la productividad académica y mejora las capacidades sociales en los estudiantes de química de la escuela de medicina de la mencionada universidad. Este estudio fue desarrollado con un enfoque cualitativo, de diseño no experimental y de método correlacional; Se recogió la información de 45 alumnos de la asignatura de Química. Y se llegó a las siguientes conclusiones: Las aplicaciones de la acción tutorial en la mejora de las capacidades sociales, acrecentan la utilidad universitaria, puesto que los alumnos que asistieron o alguna vez asistieron a las sesiones de tutoría tienen un mejor nivel cognoscitivo, mientras que los estudiantes que fueron pocas veces o nunca tienen un conocimiento promedio o hasta bajo.

Marcelo (2015), en su estudio "*Evaluación de la percepción de un programa tutorial dirigido a estudiantes de provincia en una Universidad de Lima*", identificó que se debía hacer una investigación porque aún no se establecía la incorporación de los estudiantes en el ámbito tutorial, en su diseño y la implementación de las actividades que respondan a sus necesidades; Propuso como objetivos, Primero, comprender la

evolución y aclimatación a los estudios superiores, Segundo, Interpretar las fortalezas y debilidades del programa de tutoría y, por último, identificar las sugerencias, acerca de la metodología, que se deben utilizar en el programa de tutoría. El estudio fue desarrollado bajo un enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico; Se obtuvo la información de 30 estudiantes, entre 15 y 18 años, pertenecientes a dos campus de la Universidad. Y destacaron los siguientes resultados: la compañía de la acción tutorial es muy relevante para la aclimatación y acomodación de los estudiantes en la etapa de la universidad, pero éste debe responder a las necesidades y demandas académicas, socioemocionales, culturales y de desarrollo de los alumnos; El proceso de adaptación ha sido una experiencia difícil y complicada para gran parte de los participantes, por el desarraigo de su familia, de su hábitat y de sus costumbres; y también, un aspecto importante, sería monitorear la percepción de los estudiantes mediante encuestas cortas que permitan realizar los ajustes necesarios con respecto al tutor, su mecánica de trabajo y los temas que se abordan.

### **1.1. Teorías relacionadas al tema:**

#### **Fundamentos teóricos:**

En sus inicios, como lo señaló Gismero (2000), las habilidades sociales han estado más enfocadas al término de la asertividad. Desde los años 30, autores como Philips (1985), o Williams (1935) han subrayado esta conducta social. Esto quiere decir, que desde la etapa de la niñez se puede percibir ciertas conductas que empiezan a clasificarse como buenas o malas, como apropiadas e inapropiadas, pues éstas finalmente ayudan o no a formar parte de un grupo social y de ser aceptado por los mismos. Murphy y Newcomb (1937) también trabajaron con niños especialmente los tipos de asertividad para determinar qué tan sociable puede llegar a ser una persona y qué tanto puede conseguir un comportamiento equilibrado (sin extremos como sumiso o agresivo) (p. 15).

Autores como Caballo (2007), confirman que el inicio de las habilidades sociales fue en niños, intentando reconocer una escala de habilidades sociales para una identificación ideal de las diversas conductas que ya se manejaban y lo que determina que la etapa inicial es la niñez, como lo plantea Murphy y Newcomb (1937), Page (1936), Thompson (1952) y Williams (1935), en donde se va a asimilar todo tipo de comportamientos que normalmente son reflejados a partir de la aparición de otras personas que sirven como ejemplo de imitación. Sin embargo, estos son solo indicios de diversos estudios que más adelante se iban a plantear con mayor claridad puesto que varios aspectos de la personalidad humana no se conocían aún en ese entonces y de acuerdo al contexto actual, podrían tener alguna determinación para los diferentes conocimientos de la persona (p.1).

Así también, Caballo (2007), asegura que las habilidades sociales han ido cambiando de términos según los autores que desde los años 40 la han estudiado. En los EE.UU. se presentó Salter (1949) con la expresión “personalidad excitatoria”, luego Wolpe (1958) lo sustituyó con “conducta asertiva”. Más tarde, han ido presentándose otros autores como Lazarus (1971) con “libertad emocional”, Liberman (1975) con “efectividad personal”, etc. Esta evolución ha surgido desde una personalidad hasta conducta, emociones y efectividad. Algunos conceptos se planteaban para entender mejor un término que tendría más amplitud en su definición e iba dejando atrás el concepto de asertividad para incluir en su proceso diversas aristas que profundizarían las habilidades sociales, que ya se había tomado en cuenta en Inglaterra (p.p. 2-3).

Para autores como Eceiza, Arrieta y Goñi (2008), señala que con el pasar de los años y desde las primeras apariciones que intentaban conceptualizar el término de habilidad social, desde los años 30. La psicología empieza a tomar mayor importancia para consolidar el término y darle más amplitud a las diferentes investigaciones que se realizaban a partir de una dimensión social en el comportamiento humano. A partir de la década de los 70, se empieza a analizar, no

solo las diversas definiciones, sino también, la práctica en sí o el análisis de la misma con diversos programas de intervención que intentaban descubrir las cualidades de esta dimensión social que ya empezaba a consolidarse como habilidades interpersonales (p.12).

Eceiza, Arrieta y Goñi (2008), también afirmaron que desde los años 70, las personas empiezan a diferenciarse en dimensiones, tanto de conducta, como cognitiva y a nivel fisiológico. Cuestiones que establecían si el individuo era o habilidoso, dentro de un sistema de relaciones interdependientes para encontrar la mejor intervención a partir del análisis de cada componente mencionado. Lo que seguramente podría establecer un mejor resultado, partiendo de qué es lo más vulnerable (p.12).

Asimismo, Eceiza, Arrieta y Goñi (2008), señalaron que en la actualidad se tiene tomar en consideración la situación de las habilidades sociales, pues cada individuo depende de diversos factores como el ambiente, su situación personal o las interacciones que pueda realizar con otras personas. Para un estudio más específico, señalan que se debe tener en consideración los contextos personales y sociales, puesto que las distintas evaluaciones que se realizan, a pesar que toman en cuenta la asertividad como un indicador trascendental, no están categorizando las diversas situaciones que enfrente cada persona en un determinado momento. Es decir, las subescalas pueden añadir especificaciones en las diferentes situaciones (p.13).

### **Enfoque teórico:**

### **Enfoque Constructivista:**

Para Pons y Serrano (2011), existen diversos enfoques para interpretar el constructivismo, se habla de influencias exógenas (externas) y de elementos endógenos (internos) que constituyen el conocimiento. Sin embargo, ninguno se

puede eludir porque ambos se corresponden y contienen elementos significativos que participan en el proceso de aprendizaje, que considera un aspecto socio-contextual y un sujeto colectivo del ámbito social (p.4). En los estudiantes, esto se puede apreciar en las problemáticas que tienen y que son factores influyentes al momento de aprender, tanto familiares y/o sociales en general. Aunque también influye el estado emocional como un factor individual.

Vargas y Jiménez (2013) señalaron que: la teoría clásica define al constructivismo como una ideología que se esmera en direccionar al estudiante para que éste se empeñe en la búsqueda del conocimiento que finalmente va a ser un impulso para su mejoría en la educación (p. 159). Por ello, el estudiante tiene el objetivo de buscar la mejor opción en cuanto a lo que pueda contribuir a su aprendizaje. Esto es, que debe aprender a seleccionar los datos oportunos para una óptima relación de enseñanza-aprendizaje, a nivel cognoscitivo.

También, Vargas y Jiménez (2013), afirmaron que: “el constructivismo tiene como prioridad entender y aplicar el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje en las personas, teniendo como antecedente todas sus prácticas anteriores que le servirán para emplearlos dentro de un contexto actual y nuevo al que se enfrenta (p. 160). No se puede negar que las personas desarrollan actitudes sociales desde que nacemos, pero antes de llegar a esto, se debe nutrir de experiencias como lo destaca la andragogía, donde el adulto aprende a partir de su cotidianidad y vivencias según el transcurrir de su vida. Los contextos influyen en su aprendizaje y cada momento real implica un nuevo contenido cognitivo para su posterior aplicación.

Constructivismo cognitivo:

Para Pons y Serrano (2011), el constructivismo cognitivo, que parte de la teoría de Piaget, señalaron que el proceso para la elaboración del conocimiento parte de una posición individual y tiene tres factores que se deben cumplir para su

respectivo análisis. Esos son: el aspecto macrogenético, que engloba las diferentes circunstancias con las que se encuentra un individuo, seguido de una microgénesis, que intenta analizar particularidades y, por último, la unión de éstas dos posiciones conocida como vertiente integradora (p.6).

Asimismo, Pons y Serrano (2011) señalaron que: el aprendizaje se encarga de realizar un vínculo inmediato entre lo que tenemos como experiencia anterior, junto a las representaciones que conceptualizamos junto con los nuevos conceptos y experiencias que vamos conociendo, con la consigna de examinar, variar y reestructurar las representaciones anteriores (p.6). Así, una vez que se tienen los conocimientos aprendidos, es momento de relacionarlo con lo anterior, lo antes aprendido. Para los estudiantes, éste es un momento crucial porque se habla de conocimientos previos para poder tener una base. De esta forma, si un estudiante no desarrolla una buena autoestima va a ser muy complicado que tenga un mínimo de habilidades sociales.

Constructivismo socio-cultural:

Pons y Serrano (2011), establecieron que el constructivismo a un nivel socio-cultural, se genera a partir de la interacción de una persona con su entorno estructurado, practicando diversos significados e interactuando con los demás de forma intencional. Para ello, considera que dentro de la construcción no deben faltar tres rasgos importantes: la unidad de subjetividad-intersubjetividad, puesto que el individuo maneja un significado propio y quiere enlazarlo con los demás; la mediación semiótica, que involucra a los diversos significados que puede encontrar y, por último, a la construcción conjunta, que establece relaciones entre significados e individuos. Además, la intersubjetividad se plantea desde las actividades simbólicas que tiene el ser humano y que lo llevan a compartir sus ideas con el entorno (p.8).

Constructivismo en la educación:

Pons y Serrano (2011), afirmaron que hay una importancia a considerar dentro de las perspectivas que tenemos en el ámbito social junto con el lenguaje, puesto ambos son pilares importantes dentro de un prototipo de conocimiento. Esto implica que el proceso que normalmente se desarrolla en el aula tiene influencia de los saberes previos y a lingüística, que ayudan a retener una fase cognoscitiva en el estudiante (p.9).

En la educación todo influye, desde las interacciones con los demás hasta los conocimientos previos. Los estudiantes universitarios tienen entre sus elementos constitutivos al lenguaje, que sin duda origina uno de los momentos fundamentales del ser humano: la comunicación. Sin embargo, no todos tienen la iniciativa de realizar este acto y se rehúsan utilizar o desarrollar habilidades de comunicación, sobre todo si se trata de un grupo nuevo, en donde es más complicado dar la iniciativa para fomentar una habilidad interpersonal.

Dentro de una perspectiva que trata de entender la sucesión y los componentes que intervienen en la construcción del conocimiento, Pons y Serrano (2011), señalaron que el sujeto es el primer implicado en la construcción, seguido por los instrumentos que utiliza para su actividad, haciendo hincapié en los enunciados semióticos, también los conocimientos que va elaborando, un ente social que puede ser una comunidad para poder trasladar esta información, una serie de normas para el buen uso de las relaciones interpersonales y una lista de reglas para dividir las diversas ocupaciones o tareas que va a tener cada individuo en la actividad (p.10).

Durante la interacción y el proceso que lleva a cabo cada ser humano para obtener información y con ello conocimiento, Pons y Serrano (2011), añadieron que el constructivismo no es simplemente un resultado tal cual lo establece la realidad, sino que su proceso es más interactivo porque cualquier dato o información que se presenta se pone en marcha un trabajo arduo de la mente para su respectiva interpretación y reinterpretación. Este procesamiento va escalando desde un nivel



muy básico hasta llegar a explicaciones más contundentes y específicas que cada ser humano construye y explica acerca de su realidad (p.11).

Según Vargas y Jiménez (2013), refirieron que en el constructivismo se aprecia en el conocimiento porque éste se cimenta y se guarda a partir de bosquejos y representaciones mentales, que van tomando mejor forma, se perfeccionan gracias a los complementos en el proceso que se adhieren como la asimilación y el alojamiento (Piaget, 1995, citado por G. Hernández, 2008) (p. 159). Por ello, se destaca que los procesos por los que pasa cada persona cuando consigue nuevos conocimientos tienen diversas aristas. El estudiante suele recibir información de otro individuo y automáticamente lo relaciona con algún concepto previo que ha aprendido. Éste es el mismo rol que trabaja el docente al transmitir información complementaria a la que ya puede manejar el estudiante para poder ampliar sus los conocimientos y mejorar sus habilidades al momento de la interacción.

### **Principios Teóricos:**

Según la Ley General de Educación en el Perú (MINEDU, 2017), se presentan diversos principios de los que se han elegido los siguientes de acuerdo a la presente investigación: La equidad que tiene como propósito certificar para todos y por igual, conveniencias permanentes en la disponibilidad que se tiene hacia una adecuada educación en todos los niveles, y la calidad que afirma una enseñanza completa con los requisitos necesarios, dúctil, plena constante para el estudiante.

Garbanzo (2007), mencionó que existe una relación muy estrecha entre ambos principios. Se complementan, puesto que son conceptos a considerarse dentro de la educación y una sociedad actual que se establece de un orden mundial. Es muy complicado manifestar uno sin el otro, por los programas que ambos establecen para los estudiantes. Este hecho se considera porque uno aporta por su generosidad en el traslado de información sin discriminar ninguna característica, y el

otro porque se preocupa de dar lo mejor y de manera óptima con respecto a la educación, tal y como lo plantearon ministros de Educación en la IX Conferencia Iberoamericana de Educación en 1999 (pp. 20-21).

En un sentido, ha terminado por asumirse, tanto en organismos internacionales reconocidos como en determinados análisis teóricos, la afirmación explícita de que la calidad no tiene por qué dar la espalda a la equidad: de hecho los países con sistemas educativos de una mayor calidad son al mismo tiempo los más iguales y equitativos (Escudero, 2014, p. 12).

Escudero (2014) afirmó que se asume por parte de entes internacionales y otros análisis que calidad y equidad se complementan, sobre todo en los sistemas educativos de otros países, donde se practica una buena enseñanza de la mano con una equidad en su entrega (p.12). Justamente, esta demostración debe servir como prioridad en nuestro país para una mejor estructuración de la educación en todos los niveles.

La calidad:

Garbanzo (2007), mencionó que: “Un sistema educativo no puede realizar análisis de calidad sin incluir programas de equidad educativa que respondan a las necesidades de los estudiantes” (p.25). Vale decir, que su correspondencia es importante en cualquier sistema educativo que tenga una base igualitaria que permita el acceso y una distribución pareja de enseñanza para generar mayores oportunidades educacionales.

Asimismo, Garbanzo (2007), estableció que la calidad se ha planteado como concepto casi nuevo en la pedagogía, donde anteriormente se visualizaba una concepción más vinculada a lo cuantitativo, teniendo como eje sustancial el sector económico y social. Sin embargo, ha sufrido de una evolución que establece una amplitud en sus indicadores que se involucran más con aspectos cualitativos en la

educación, lo que se transforma a una situación más integral y con mayor demanda en la sociedad moderna (p.11).

Para Escudero (2014), la calidad educativa, ahora tiene diversos organismos que se encargan de su supervisión, vigilancia y observación para cumplir con políticas internacionales que velan por su cumplimiento, tal y como lo realiza PISA (Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes). Así también, existen diversas agencias de calidad a nivel nacional e internacional que tienen funciones específicas para regularizar y controlar la calidad o la falta de ella en universidades, estudiantes, profesores y países en general con el propósito de tener y cumplir reglas que legitimen la correcta aplicación de la enseñanza (p. 13).

Se debe tomar en cuenta que la calidad no se define igual en todos los países. Shleicher (2006), aseveró que los diversos recursos y administraciones en la educación que tienen como objetivo el enriquecimiento del conocimiento para un desarrollo en cada institución educativa, ha provocado que varios países tengan estándares de calidad que tiene una variación por los objetivos que se plantea cada país porque se toma en cuenta las competencias, las áreas y el rendimiento de algunas materias específicas para llegar a una evaluación que no podría ser igual a nivel mundial (p.34).

Además, concerniente a la calidad educativa, Garbanzo (2007) sugirió que por más esfuerzo que se establezca para lograr el ideal, es muy complicada esta temática por ser una variable integral, como lo dijo Delours en su informe de la UNESCO de 1996, al referirse a los grandes pilares de la educación: “aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir con los demás y aprender a ser”, a partir de esto advirtió que se trata de un enfoque global y no de logros por algunas tareas (p.12).

Asimismo, Garbazo (2007), sostuvo que:

El actual escenario, en donde prevalece un rápido avance de la ciencia, la tecnología, la interdependencia creciente de las naciones y el acceso a la información, entre otros aspectos propios del actual orden mundial, no ha hecho otra cosa que generar retos a los cuales la educación superior pública debe responder con altos niveles de calidad casi en forma inmediata, asegurándose así su posicionamiento social y reafirmando sus principios transformadores de las demandas sociales, en aras del desarrollo social y la dignidad humana (p.14).

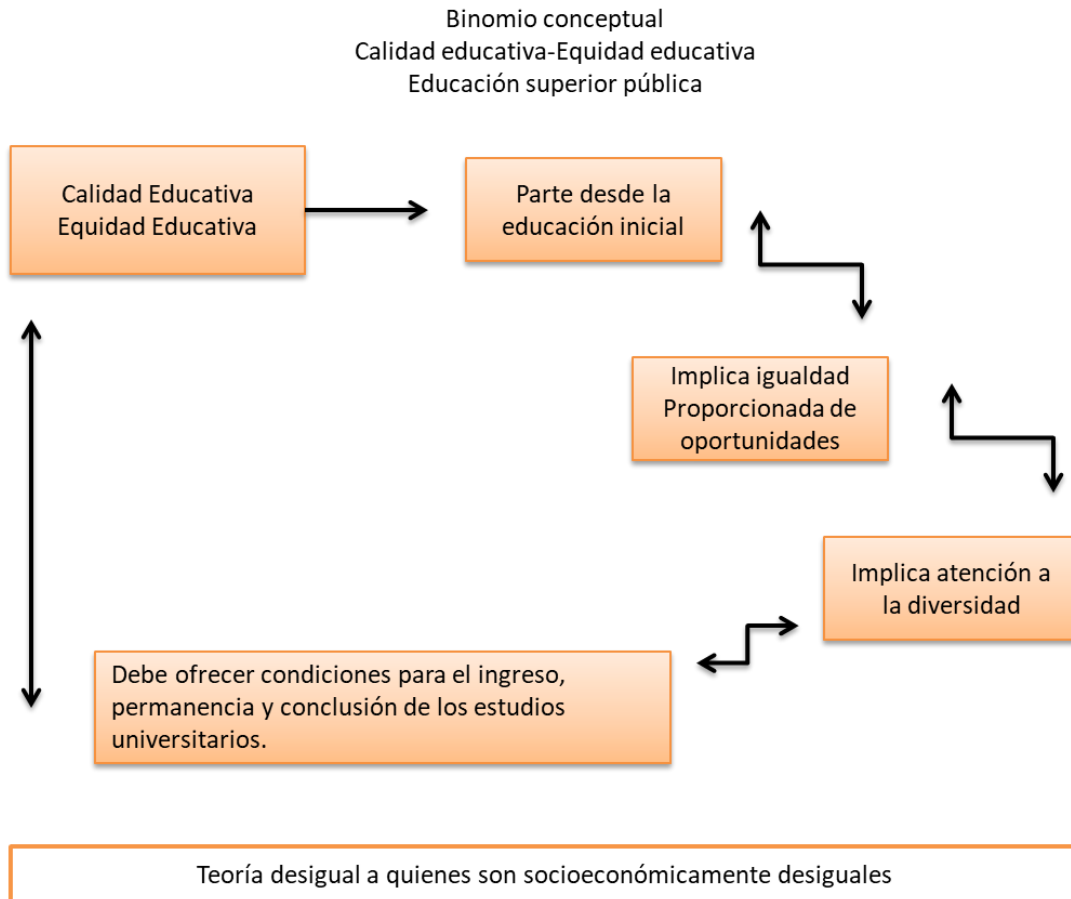
También se consideran otros factores para determinar la calidad educativa, tal y como lo mencionó Garbanzo (2007), que las universidades tienen la obligación de sustentarse con una producción intelectual, que se basa en las publicaciones y el impacto que pueda tener a nivel nacional e internacional. Esto forma parte de la investigación como vínculo asociativo de la calidad, en este caso universitaria, puesto que así se puede desarrollar el pensamiento crítico y reflexivo del conocimiento en base a estudios aplicados y básicos (p.17).

#### La Equidad:

Para Garbanzo (2007), la equidad educativa en las universidades está asociada a factores de acceso a una educación superior. Vale decir, a procesos como admisión donde se respete diversos criterios selectivos y de cantidad como lo establece la calidad educativa. Asimismo, esto refiere también a los distintos servicios dirigidos a los estudiantes y a la permanencia y finalización de los estudios de cada participante donde se asegure una correcta dirección de lo que brinda la institución educativa sin distinción alguna (p.21).

La inclusión también forma parte de los servicios educativos. Como señaló Garbanzo (2007), la universidad tiene que integrar a la mayor parte de la población más allá de sus condiciones económicas y/o sociales para un desarrollo sostenible. Hecho que tuvo discusión en la Conferencia Regional de La Habana, realizada en 1996, donde se concluyó que el conocimiento científico era vital para este desarrollo.

Este conflicto al que se enfrentan las universidades debe tomar en cuenta la globalización económica y buscar las condiciones necesarias para la equidad estable, puesto que en universidades como en Latinoamérica aún se sufren estas falencias por la no inclusión de sectores sociales aislados y la poca ampliación de su cobertura.



**Figura 1. Elaboración propia con base de la Revista Educación (2007)**

## **Definiciones de las variables:**

### **Taller:**

Candelo, Ortiz y Unger (2003), afirmaron que el taller es una combinación teórico – práctica de un tema, en un determinado espacio y con la colaboración de los participantes. El objetivo principal es brindar nuevas alternativas de solución a problemas específicos, utilizando la creatividad y el aporte a partir de cada experiencia personal que se concreta a través de consensos de un número fijo de involucrados. Además, la intención de cada participante es apropiarse de nuevos conocimientos que surgen a partir de las discusiones entre otros conceptos que se comparten en el grupo, que a su vez debe contar con algún moderador que conduzca la capacitación y establezca los objetivos claros de aprendizaje. Asimismo, la duración y la cantidad de participantes se evaluará según algunos criterios que propongan los especialistas, teniendo en cuenta las necesidades de los capacitados (p. 33).

Kisnerman (1977), afirmó que el taller “es un medio que posibilita el proceso de formación profesional. Como programa es una formulación racional de actividades específicas, graduadas y sistemáticas, para cumplir los objetivos de ese proceso de formación del cual es su columna vertebral” (citado en Maya, 2007, p.12). En los estudiantes, se trata de una oportunidad para seguir afianzando los conocimientos que se integran en torno a este tipo de capacitaciones que toman en cuenta algunos objetivos particulares de los que buscan ser profesionales.

Asimismo, Reyes (1977), señaló que el taller es un proceso en el que actúan los estudiantes y los docentes, comprometidos a aportar nuevos conocimientos como parte de un equipo que se integra, teniendo en cuenta la base principal que radica en unir la teoría y la práctica en esta pedagogía que respeta una realidad social que está en constante comunicación, y que por cierto tiende a cambiar así como los objetivos particulares de cada participante (citado en Maya, 2007, p.12).

Para Candelo et al (2003), el taller debe tener el siguiente procedimiento: una pre evaluación de las carencias que se tiene, las interrogantes para poder proyectarse, la conformación de los integrantes, la estructura del proyecto y el acompañamiento del mismo bajo la tutela de un capacitador que coordine con responsabilidad. Sin embargo, antes de cualquier procedimiento es necesario indagar el porqué de la capacitación y proponer diversos puentes que facilitarán las soluciones. Asimismo, todo taller va a tener como inicio la identificación de las problemáticas y sobre todo el análisis de quiénes podrán ser los favorecidos directa o indirectamente por esta capacitación, sabiendo que esto se realiza siempre para una mejora y fortalecimiento del conocimiento de acuerdo a las oportunidades y metodologías de los integrantes (p.34).

### El coordinador

Candelo et al (2003), señaló que el coordinador es el personaje principal en la ejecución de un taller, porque por más que no se pueda notar en muchos casos su presencia, es él quien planifica, orienta y supervisa el taller. Para ello, debe contar con ciertas habilidades y destrezas como saber programar la actividad teniendo claro diversas soluciones si son requeridas, también tener empatía y sobre todo asertividad a momento de comunicarse con sus demás integrantes, asimismo, conocer y manejar presupuestos y un orden administrativo que le permita establecer relaciones con otras entidades . Todo esto le servirá para cumplir debidamente con la organización y ejecución de un taller que necesita una persona con capacidad de liderazgo para afrontar esta dinámica (p.87).

## El moderador

Para Candelo et al (2003), el moderador es el encargado que los objetivos del taller se cumplan, tomando en cuenta el proceso que debe respetarse y el contenido que se presentará. Por ende, debe tener en cuenta diversos factores como el tema, las emociones que se generan y el método que se utiliza para la realización. Para ello, debe contar con conocimientos en base al contenido del programa, debe saber manejo de equipo y manejar una comunicación con escucha activa, aprendiendo a formular interrogantes y motivando al público a generar opiniones que aporten a los objetivos. Debe transmitir un ambiente agradable al auditorio y no tomar posturas sobre cuestiones conflictivas, es decir, manejar la tolerancia con los participantes. Por último, debe manejar la planificación de su tiempo y generar una retroalimentación con los participantes que dé como resultado reflexiones finales (pp.91-92).

## Funciones de un taller:

Cano (2012), estableció que un taller debe contar con un diagnóstico, que resuma la situación de la problemática en todas sus dimensiones, una planificación que establezca las acciones de la parte operativa de los objetivos con los recursos a utilizar, una evaluación que verifique el desempeño de los logros establecidos, una sistematización que refleje la estructura planteada en base a objetivos y siguiendo un proceso, un monitoreo que visualice el constante desarrollo durante el proceso y sepa tomar decisiones eficaces en el transcurso del mismo y una formación que plantee ciertos objetivos particulares que busquen favorecer a los participantes a partir de contenidos eficaces tomando en cuenta los saberes anteriores de los integrantes (p.39).



## Presentación del enfoque metodológico:

Candelo, et al (2003), señaló que “El enfoque metodológico es el conjunto de criterios, conceptos y herramientas con que se lleva a cabo en la capacitación. Este diseño didáctico —cuidadosamente seleccionado y preparado— es presentado, discutido, complementado y acordado con el grupo de participantes” (p.71).

Asimismo, Candelo et al (2003), aseveró que los componentes que constituyen el enfoque metodológico dentro de un taller deben ser los siguientes: participación, teniendo en cuenta los elementos básicos que van a permitir el trabajo; la visualización, que implica la utilización de ayudas-memoria como tarjetas y otros que sean necesarios para tomar apuntes; esquema diario, que permita una organización periódica del trabajo; responsabilidad compartida, lo importante en este punto es organizar las labores de cada integrantes y formar grupos de apoyo para que se genere una retroalimentación de los objetivos; finalmente, la evaluación continua, que se enfoca en la elección de las herramientas idóneas para evaluar continuamente el taller y retroalimentar al equipo (p.p. 71-72).

Para Cano (2012), se debe tomar en cuenta algunos elementos para planificar un taller. Ésos son: Objetivos, primordial para conocer los logros que se pueden obtener y las complicaciones que puede haber en el proceso; los participantes, muy importante para el análisis del coordinador ya que se sabrán las características del grupo y con ello será más fácil la división dentro de los criterios de valoración; los contenidos, que van de acuerdo a las características de los participantes, empleando la correcta temática y las secuencias oportunas dentro de la realización del taller; los recursos, que son todos los implementos técnicos y materiales para realizar el trabajo, hay que tener previsto todo lo necesario; los responsables y roles, para la distribución de las tareas y coordinaciones en general; y por último, el tiempo, teniendo en cuenta que si se trabaja por más de una hora y media se puede perder la atención, por lo tanto es recomendable un pequeño descanso para continuar con el trabajo (p.p. 41-43).

Cano (2012), también afirmó que dentro la planificación, es necesario tener un estructura que especifique la duración de cada actividad, los recursos que se utilizarán, las temáticas que se abordarán y la articulación en general, ya que todos los momentos deben estar pauteados para no perder la secuencia del taller y tomar decisiones si es que en algún momento no se cuenta con los elementos que se han programado por alguna eventualidad, por eso es necesario esta previsión para resolver todo con tiempo y anticipación (p.43).

#### Estructura de un Taller:

En este proceso de establecer los diferentes elementos que intervienen en el taller, Cano (2012), identificó que el taller se compone de tres momentos: la planificación, el desarrollo y la evaluación. La planificación, compuesta por la convocatoria de los participantes, la metodología y los recursos a utilizar; el desarrollo, que también tiene tres momentos: el apertura, donde se realiza algunas técnicas de interacción si es que los participantes no se conocen y se analizan las expectativas de cada uno así como una lluvia de ideas previas al tema; el desarrollo, poniendo en práctica las tareas que se programaron y el cierre, donde se sintetiza el trabajo realizado y se acuerdan las conclusiones a fin de cumplir con los objetivos planteados. Finalmente, la evaluación, que se da conforme a los objetivos, es un interés de saber cómo se trabajó y el manifiesto de los participantes al finalizar el taller. Esto se puede trasladar a una documentación que sirva de material para futuros aprendizajes (pp. 44-46)

#### **Habilidades sociales:**

Para Gismero, E. (2010), las habilidades sociales son:

“El conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un

contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera asertiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autorreforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo” (p.12).

Asimismo, (Gismero, 2010), declaró que para el desarrollo de este concepto se debe apreciar las vías norteamericanas, como por ejemplo con Philips, terapeuta y estudioso de las diferentes competencias del ser humano. Este tipo de investigaciones estuvieron basados en la observación y en la resolución de las complicaciones. De esta manera, en la década de los setentas, se pone de manifiesto el término con más continuidad, dejando de lado a la conducta asertiva y poniendo en marcha un conjunto de conductas para analizar dentro de las habilidades sociales (p.12).

Según Vived Conte (2011), afirmó que “(...) las habilidades sociales son capacidades que se adquieren por medio del aprendizaje y del desarrollo, por lo que se pueden potenciar desde la escuela y desde otros contextos” (p.16). Por ello, debemos tener en cuenta que el entorno es un factor importante y los estudiantes universitarios suelen tener diversas influencias desde el ámbito familiar y social.

Según Van-der Hofstadt (2013), señaló que las habilidades sociales son la “capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz (p.19)”. En este enunciado pone en manifiesto la importancia de la comunicación para conseguir resultados interpersonales. Así, en los estudiantes es importante el acercamiento con la ayuda del lenguaje para provocar mejores respuestas sociales.

Para Van-der Hofstadt (2013):

La mayor parte del tiempo, las personas estamos en interacción con los demás, lo que hace que poseer habilidades sociales en general, y habilidades de comunicación en

particular, determina en gran parte nuestra calidad de vida y el éxito de nuestras relaciones (p.169).

Según Fonseca Mora y Aguaded Gómez (2007), refiere que “las habilidades sociales son un conjunto de conductas realizadas por un individuo e impulsadas por las emociones que conducen a expresar una respuesta u otra en función al contexto interpersonal en el que encontremos (...)” (p.40). Esta afirmación no está fuera de una realidad que solemos apreciar, los estudiantes muchas veces por la edad tienden a manifestar ciertas emociones en determinados momentos, donde también es oportuno un manejo de ellos para no alterar alguna respuesta y , por el contrario, generar mejores relaciones con los demás.

Para Caballo (1993, citado por Gismero, 2010), señaló que los individuos manifiestan sus habilidades sociales en función al cómo se sienten, a las capacidades que tienen o a los objetivos que quieran conseguir, teniendo en cuenta la situación y el entorno social, familiar y hasta amical, con la consigna de no vulnerar ningún derecho de las otras personas, sino, de encontrar soluciones a posibles querellas y desacuerdos que pueden interrumpir una comunicación esperada entre las personas involucradas (p. 16).

Gismero (2010), aseveró que dentro de las habilidades sociales: “Existe la aclaración de tres dimensiones: la primera conductual (de forma conductual), la segunda personal (variables cognitivas) y la tercera situacional (situaciones), entre un determinado medio cultural o sub cultural (p. 16). Esto se considera, sabiendo que el individuo no solo depende de su conocimiento, también de su estado de ánimo o el comportamiento que adopte en un momento determinado y, finalmente, del entorno puesto en manifiesto cuando se topa con contextos familiares, amicales, etc.

Asimismo, Gismero (2010) también determinó, a través de un informe, que son diferentes los elementos que intervienen en un conflicto de la persona y que

corresponde una determinada habilidad para poder sobrellevarlo de manera positiva. Esto, le ayudó a la autora para proponer una escala de habilidades sociales que le permitiría ser más específica en sus conclusiones porque con la ayuda de las dimensiones sería más oportuna una intervención si es necesaria (p.17).

Para Vived Conte (2011), sostuvo que las habilidades sociales se manifiestan con unas cualidades específicas que permiten diferenciarlas: las conductas manifiestas, que se suelen presentar cotidianamente sobre todo con las otras personas; son conductas aprendidas, puesto que tienen una fuerte influencia por parte de los demás, en especial, en la etapa de la niñez donde nos enseñan ciertas normas para comportarnos; están supeditadas a metas, esto refiere que el ser humano normalmente trabaja o realiza una acción para obtener recompensa tanto material, social o hasta de autorrefuerzo para mejorar la autoestima; son socialmente aceptadas, porque se rigen a normas socioculturales y tienen especificidad situacional, porque se realizan teniendo en cuenta las el reconocimiento de las capacidades y las demandas del entorno (p.16).

Estas características, que reúnen conocimientos y cuestiones físicas, dejan entrever que las habilidades sociales se instruyen a partir de circunstancias personales que corresponden a todo lo vivido anteriormente y que deja siempre alguna enseñanza, así como los elementos del entorno, que también forman parte fundamental en cuanto a las interacciones con las demás personas, basándose en el medio ambiente, la sociedad y las diferentes situaciones que emergen cada día.

Lazarus (1971), estableció algunas dimensiones que se toman en cuenta cuando se habla de las habilidades sociales. Éstas son: la autonomía personal y autorregulación, la capacidad de decir 'no', la capacidad para pedir favores y hacer peticiones, la capacidad de expresar sentimiento positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones (citado en Vived Conte, 2011, pp.18-19). Estas habilidades forman parte de características que suelen darse

hasta la actualidad, sobre todo en jóvenes que aún no dominan la expresión de sus emociones o les cuesta interactuar con los demás.

Otro de los autores, que aporta en las dimensiones conductuales es Caballo (2009), quien añadió las siguientes habilidades: hacer y aceptar cumplidos, hacer y rechazar peticiones, expresar amor, agrado y afecto, iniciar y mantener conversaciones, defender los propios derechos, expresar opiniones personales así como los desacuerdos, expresión de molestias o desagradados, petición de cambio de conductas de la otra persona, disculparse o admitir ciertas ignorancias y afrontar diversas críticas (citado en Vived Conte, 2011, p.19). Así, se manifiestan estas capacidades que tienen mucho en común con la investigación actual, ya que la autora con la que se sustenta esta tesis menciona muchos de estas habilidades dentro de su análisis.

Van-der Hofstadt (2013) señaló que:

(...) las habilidades sociales pueden aprenderse, aunque no sea fácil y requiera un tiempo y un esfuerzo. Mejorar nuestra capacidad de relacionarnos y comunicarnos con los demás, enmarcada dentro de la teoría de las habilidades sociales, resulta una tarea difícil pero no imposible, pudiendo perfectamente plantearlo de forma objetiva, evaluarnos y entrenarnos, y hacia esos objetivos es hacia donde nos dirigimos (p.170).

Para Van-der Hofstadt (2013), las habilidades sociales tienen la siguiente subdivisión: el liderazgo, como una capacidad de dirigir a ciertos grupos para llegar a objetivos determinados, así como fidelizar la labor a partir de una implicancia y un compromiso con el encargado principal y la capacidad de reunir las diversas ideas del grupo, manteniendo la unificación gracias a las distintas reuniones que tiene a esa persona como el principal gestor de individualidades (p.27).

Siguiendo con las habilidades que consideró Van-der Hofstadt (2013), se presentó la comunicación, donde agrupó a las habilidades de motivación, siendo parte de éstas, la asertividad y la empatía para enfrentarse a diversas situaciones con el objetivo de brindar soluciones con el apoyo de la negociación y la persuasión. También, manifestó que las expresiones orales y escritas ayudan a elaborar mejores mensajes, que tengan precisión en lo individual y grupal. Por último, también consideró al respeto como una habilidad que desarrolla el ámbito integral de la persona (p.30).

Fonseca y Aguaded (2007), consideraron que las habilidades sociales tienen tres componentes: el conductivo, que explica el actuar de las personas, el cognitivo, que implica lo que piensa y el fisiológico, que determina lo que siente cada individuo. Así también, explica las siguientes habilidades que consideran como la capacidad de influir con persuasión, la comunicación para llevar mensajes correctos, el liderazgo para tener potestad de dirigir a grupos, la canalización para conseguir cambios, la resolución de conflictos para poder negociar, la colaboración y cooperación para trabajar con los demás y las habilidades de equipo para crear sinergia y metas en común con el colectivo (p.43-47).

### **Acción tutorial:**

Álvarez y Castilla (2006), sostuvieron que la acción tutorial se conduce gracias al tutor, quien realiza una orientación y apoyo hacia su alumnado, con la colaboración de los demás docentes que intentan ejecutar su ejercicio a nivel personal y también grupal con los estudiantes en todo tipo de ámbitos que se desarrolla (p.29). Esto es clave dentro del desarrollo que encontramos en estudiantes universitarios. Hoy en día, no se puede dejar de lado una ayuda y acompañamiento tutorial que sirve mucho para el mejor entendimiento del estudiante.

Otros autores como Arbizu, Lobato y Castillo (2005) (citado en Cárdenas, 2012), afirmaron que la tutoría es una “acción de intervención formativa destinada al seguimiento de los estudiantes y que es considerada una actividad docente más” (p.704). Esto hace referencia, en el ámbito universitario, que el docente debe cumplir la función de tutor, no solo por el hecho que le designen, sino por una cuestión pedagógica que lo lleve a cumplir con el desarrollo integral de los estudiantes, que muchas veces esperan alguien más que un teórico y práctico.

Cárdenas (2012), señaló que: “En este sentido, la tutoría es una actividad inherente a la función docente, a la orientación personal y profesional, y a la formación y desarrollo profesional” (p.704). Como lo indica este autor, los docentes tienen que sentirse identificados con una labor tutorial. Se trata del apoyo que va más allá de un ámbito personal del estudiante, sino que está ligado a lo que en poco tiempo será su ingreso al ejercicio de su profesión.

Para Alcolea (2012), mencionó sobre la Tutoría:

Entendemos que es la acción de orientación presencial o virtual que el docente lleva a cabo sobre el alumno y que consiste en una ayuda particular entendida como algo intrínseco al proceso educativo del estudiante, que suscita su interés, estimula su comportamiento y propone metas significativas en su progreso académico. Teniendo en cuenta la diversidad de tutorías, nos centraremos en aquellas que, según su función, son consideradas académicas (p.50).

Entre la valoración de la importancia por la tutoría, Álvarez y Castilla (2006), mencionaron lo siguiente: Es necesario una capacitación del docente según corresponda a sus exigencias en el tratado con los estudiantes; se debe programar reuniones con los padres y adecuar mejor los horarios para la atención con el estudiante a nivel individual y grupal, una participación activa de los docentes y psicólogos que suelen ser los involucrados en la acción tutorial y, por último, el equipamiento necesario, así como los materiales para poder realizar con eficiencia la labor tutorial (p.30).



Álvarez y Castilla (2006), también indicaron que se necesitan cumplir con ciertos ítems para conseguir el buen rendimiento de la acción tutorial: la infraestructura, como parte obligatoria para darle un buen soporte a la ejecución del mismo; el profesionalismo de los docentes a partir de ser responsables desde un inicio y durante toda la acción para con los estudiantes; la importancia y envergadura por parte de la educación en general que necesita tutoría para ser considerada y, por último, el apoyo y respaldo necesario para estos programas por parte de las instituciones dentro y fuera de los centros educativos (p.30).

Es necesario entender bien la tutoría, como lo explicaron Álvarez y Castilla (2006), es relevante tener en cuenta que existen roles de formación para que se aprenda a ser y a convivir, además de profundizar el tema de la toma de decisiones para que el estudiante sepa cómo trabajar. Así también, la tutoría es un trabajo en conjunto, en donde no solo los tutores deben sentirse comprometidos, sino también todas las áreas que componen una institución, sabiendo que el único objetivo primordial es una formación de calidad para los estudiantes (p.32).

Arbizu, Lobato y Castillo (2005,p.17) (citado en Cárdenas, 2012), aseveraron que la acción tutorial cumple los siguientes objetivos: fomentar a que el estudiante tenga obligaciones y que las cumpla, que se sienta comprometido con las acciones educativas, que pueda adquirir determinación en el proceso de la toma de decisiones, apoyarlos en las diversas asignaturas con el desarrollo de sus capacidades, promover la utilización de los recursos tecnológicos, hacer concientizar al estudiante sobre sus asignaturas para los niveles personales y profesionales, generar el apoyo ante posibles disyuntivas que tenga el estudiante en toda su formación y evaluar las acciones tutoriales que se propician constantemente (p.p. 704-705).

De esta manera, el accionar del tutor-docente tiene compromisos que cumplir que van a dar como resultado un mejor rendimiento del estudiante porque la

preocupación es también académica, sin embargo es importante para ello la motivación que se puede generar, partiendo de una análisis personal del alumno que involucra conocer los diversos ámbitos que influyen en su desarrollo y se rescata las capacidades y competencias que tiene que mejorar para su futuro personal y profesional.

#### Estrategias de la Tutoría:

Dentro del sistema de tutoría, Cárdenas (2012) propuso diversas estrategias que conducen una mejora educativa. Éstas son (pp. 706-707):

Estrategias de la relación educativa. Esto radica desde el punto de vista del docente que tiene como prioridad generar una buena relación entre el estudiante y su pedagogía. Se menciona que debe conseguir un buen lazo con el estudiante a partir de una correcta relación; También, se debe aplicar una comunicación idónea para generar confianza; Por otro lado, hacerle saber que si se comete enmiendas sirven para afianzar las metas propuestas y no perderse por la turbación; Finalmente, generar concientización en los estudiantes y una exhortación para que se conduzcan de la mejor manera, sabiendo que este apoyo puede ser individual o grupal pero siempre de forma voluntaria.

Estrategias para la maduración de los estilos de aprendizaje. Éstas se manifiestan sobre todo en los aspectos grupales, puesto que se plantea fomentar nuevas técnicas en cuanto al aprendizaje y un mejor desarrollo de las capacidades como la creatividad y la crítica. Además, las acciones de tutoría tienden a sugerir distintos pasos para involucrar al estudiante en métodos de enseñanza - aprendizaje ligados a la investigación de acuerdo a sus necesidades, sugiriendo su autonomía.

Estrategias de motivación. Es importante que el tutor, de manera significativa impulse diversos ejercicios en el aprendizaje para que el estudiante tenga ganas de

aprender. Esto puede ser a través del empleo de dinámicas y otros factores que al estudiante le genera expectativa y no rehúye a los nuevos aprendizajes, por el contrario, lo ve relevante y provechoso dentro de su educación.

Cabe resaltar que estas estrategias fijan determinados objetivos por parte de los tutores y se van dando con la idea de conseguir logros personales y más adelante profesionales de los tutorados. Así también, todas las sesiones que se establezcan tendrán en cuenta muchos factores, entre ellos la gran diversidad que existe en la cultura y el ámbito social, sabiendo que puede haber disparidad en el grupo y la evaluación tiene surgir conforme se establezcan las características de cada colectivo porque cada uno tendrá un impacto diferente y es, en donde la orientación toma más valor en este programa.

Para Alarcón, López, Mahillo y Fernández afirman que, la acción tutorial en la Universidad comprende diferentes modelos o tipos de tutoría. Una clasificación genérica aportada por diferentes autores (Castaño, Blanco y Asensio, 2012; García y Troyano, 2009; Lobato, Arbizu, del Castillo, 2004; Rodríguez Espinar, 2004) es la que diferencia entre:

En cuanto a los diferentes tipos de tutorías que existen, Alarcón, López, Mahillo y Fernández (2014), afirmaron que la clasificación de ésta, así como también lo señalan otros autores comprende lo siguiente: tutoría académica-formativa, en donde los docentes intervienen en distintos trabajos y se involucran con áreas determinadas de aprendizaje según el programa de estudios; la tutoría de orientación académico-profesional, en la que el docente-tutor tiene funciones centradas en el trayecto académico del estudiante; y, por último, la tutoría de asesoramiento personal, que tiende a darle mayor relevancia a las cuestiones personales para conseguir un bienestar en el estudiante, sabiendo que su desarrollo muchas veces depende de ello (p. 353).

Por ello, se debe tener en cuenta que el plan tutorial aborda diversos pilares que indican su real importancia dentro de todas las ramas educativas, pero sobre

todo en la universitaria, donde la coyuntura cambia notablemente porque equivale a la formación de los estudiantes que en poco tiempo van a tener grandes retos a nivel laboral y profesional, y mucho depende de la orientación que se brinde en lo académico, a través de la supervisión de sus cursos, en lo personal, que conlleva a conocer su entorno inmediato y en lo profesional porque es finalmente la etapa que impondrán sus diferentes competencias y habilidades aprendidas.

Fases para generar una acción tutorial de calidad:

Entre los recursos que se consideran básicos para llevar a cabo una acción tutorial de calidad, se destacan los dos siguientes:

Registro de Tutoría que permite recoger toda la información sobre las sesiones, con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento de la acción tutorial (Giráldez, Troncoso y Aguilar, 2012). Dicho registro coincide con el cuaderno o dossier de tutor que plantean Lobato et al. (2004) para anotar cualquier aspecto de interés sobre el seguimiento de la maduración del aprendizaje de los estudiantes tutorados.

Para Alarcón et al (2014) las herramientas TIC que faciliten y potencien la comunicación entre docente y discente (Esteve y Gisbert, 2011); y que permitan automatizar tareas relacionadas con la acción tutorial, entre ellas la gestión de reserva y asistencia a tutorías, y Gestión Automatizada de Tutorías 354 REDU. Revista de Docencia Universitaria, agosto 2014, 12 (2), 351-373 la gestión de la información obtenida por el profesor en las sesiones de tutoría realizadas. La gestión automatizada de reserva de tutorías facilita la asistencia del alumno a las mismas y reduce la dedicación del profesor al tipo de tareas mencionadas anteriormente. En este sentido, para llevar a cabo la acción tutorial de manera satisfactoria se considera fundamental la utilización por parte del docente de herramientas software de apoyo (pp. 353-354).

Otro aspecto importante a tener en cuenta es el índice de asistencia a tutorías en función del horario de tutorías establecido por el profesor. El horario de tutorías de los profesores suele estar publicado y actualizado en tabloneros de anuncios de los departamentos a los que están adscritos, y cada vez con más frecuencia en las páginas web de los departamentos y centros. Habitualmente cuando un alumno desea asistir a tutorías de un profesor concreto, consulta el horario de tutorías de éste y acude al lugar indicado para ser atendido. Sin embargo, el servicio de atención de tutorías no siempre es el deseable por varias razones, entre las que se destacan las siguientes:

Se producen esperas a la puerta del despacho del profesor correspondiente por acumulación de alumnos para ser atendidos en tutorías. Estas esperas ocurren porque el alumnado no suele acudir a tutorías salvo en momentos muy concretos como proximidad de exámenes, revisión de exámenes, incorporación tardía al curso, etc. (García et al., 2009). Ante una situación de espera en tutorías algunos alumnos desisten de ser atendidos, pero eso sí, tras haber dedicado una parte de su tiempo en el intento.

El profesor puede cambiar o anular una tutoría concreta por diferentes motivos (asistencia a reuniones no planificadas, problemas de salud, etc.) y no avisar convenientemente al alumnado. En ocasiones los profesores colocan una nota adhesiva en la puerta del despacho avisando de la suspensión de tutorías o cambio a otro día, que no evita el trastorno al alumno que acude al despacho del profesor para ser atendido en tutorías (Alarcón et al, 2014, p. 354).

Robbins (2004), señaló que es importante que en el liderazgo se recuerde las funciones de cada integrante de manera ecuánime y compartiendo el trabajo en diferentes subescalas. Además, el conjunto necesita saber muy bien qué recursos tiene y cuáles son las características primordiales de cada miembro para que se ajuste a la resolución de las problemáticas que se presentarán y que necesitan resolverse por cada uno de los miembros. Asimismo, las diferentes decisiones por

parte del líder deben tener en cuenta a la opinión de cada participante, puesto que él le dirá con qué objetivo específico se siente más cómodo para resolver y le será honesto en la capacidad que domine, todo esto en favor de todos los integrantes (p.287).

### **Teorización:**

**Expresión de enfado o disconformidad:** Dentro de este indicador, lo ideal es encontrar la capacidad que tiene el estudiante universitario para poder transmitir lo que siente, sobre todo si es consciente de que se trata de una sinrazón hacia su persona. Sin embargo, lo negativo se encuentra dentro de las posibilidades, y esto significa que puede presentarse dificultades para declarar disconformidades o mantenerse reservados frente a una disputa para eludir cualquier pleito.

En el grupo de estudio de la presente investigación, se encontró que los estudiantes del segundo ciclo tienen complicaciones para demostrar sus emociones, presentan complejidades para enfrentarse a alguien que consideran superior y lo evaden, por motivos de inferioridad y complejos que suelen reconocerse debido a una escasez de afecto en los hogares y también por signos de inseguridad en su accionar.

Ante ello, se presenta la estrategia basada en la **expresión y manejo de emociones**. Sobre todo, rescatando sentimientos positivos que ayuden a mejorar cualquier situación complicada que atraviese el individuo, en este caso el estudiante universitario. Esto refiere a socializar mejor, sin distinción de género, puesto que muchas veces en nuestra realidad social estamos acostumbrados a crear al 'hombre fuerte' y la 'mujer débil' debido a circunstancias que se emiten por parte de los padres desde muy temprana edad. Un ejemplo simbólico es cuando un niño se cae,

inmediatamente los padres lo levantan y le dicen 'párate, tú eres hombre', demostrando ciertas inclinaciones en la formación de la personalidad del individuo.

Lolas (2008), manifestó que la emoción es una manifestación donde se involucran tres elementos principales: lo motriz que equivale a características personales que exterioriza el ser humano ante diversas circunstancias; lo vivencial, que se relaciona con el acontecer previo de la persona, tomando en cuenta situaciones que han dejado ciertos aprendizajes y lo social, que demuestra una exposición pública con ciertos intereses de significación, puesto que toma en cuenta señales para la interpretación (p.152). Por ende, es importante tener en cuenta que para que el estudiante pueda expresarse y tener un equilibrio en sus sentimientos, va a ser muy relevante reconocer cuáles son los sentimientos que tienen que fortalecerse y esto tiene que ver con la formación desde el hogar, donde se tiene que llevar a cabo una formación sólida sin discriminar género y mostrando más congruencia en los comportamientos para una canalización adecuada de los sentimientos.

Además, frente al mismo problema obtenido del diagnóstico de los estudiantes se aplica otra estrategia que se basa en la **resolución de conflictos**, teniendo en cuenta que ante un conflicto lo más apropiado, tanto en lo individual y grupal, es reconocer que es un proceso natural que puede darse en cualquier momento y que muchas veces pone a prueba el verdadero sentido de la tolerancia, además de saber encontrar respuestas inmediatas y sencillas para no perder el funcionamiento del grupo o mantenerse tranquilo de manera personal.

Dentro de las técnicas que nos muestra Robbins (2004), explica que se debe ubicar el problema y concentrarse en señalar con el grupo alguna meta en conjunto que se tenga, para así direccionarla. También es importante, ampliar el medio si es que éste es el inconveniente. Asimismo, eludir o alejarse del problema para eliminarlo es una salida, como también el restar interés a algo o enmendar y ceder ante una situación, generando la comunicación idónea para uno o varios individuos

(p. 404). Lo importante dentro del desarrollo conductual de los estudiantes es reconocer enmiendas y encontrar salidas que favorezca al grupo y a la persona como tal, teniendo en cuenta que un ambiente en armonía es mucho más placentero y facilita el orden de las cosas.

**Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto:** Este indicador señala que los estudiantes tienen la capacidad de relacionarse con su opuesto, intentando interactuar bajo un diálogo, o llegando al punto de mostrar actitudes espontáneas y de adulación cuando se presenta una situación de gusto o atracción. Sin embargo, no siempre puede obtenerse esta situación positiva. Se puede presentar el hecho de que el estudiante carezca de una capacidad de iniciativa para atreverse a invitar a salir o pedir una cita a la persona del otro sexo.

En la muestra de los estudiantes del presente estudio, se obtuvo que existe temor al repudio o al alejamiento cuando se pretende una acción, también hay tendencia a avergonzarse si alguien más expresa un piropo con la intención de atraer. Asimismo, presentan inconvenientes cuando se trata de interactuar y poca comprensión si es que se logra una relación con la otra persona. Todo ello puede presentarse por un manejo básico de la empatía o una autoestima poco desarrollada ante situaciones que involucren al sexo opuesto.

Ante ello, se propone la estrategia de buscar una aceptación en el estudiante a través de un amor propio, fortaleciendo uno de los puntos básicos que necesita el ser humano: **la autoestima**. Ello les da la oportunidad a los estudiantes a reconocer sus habilidades, pero también ser sinceros con las capacidades que les falta desarrollar. Es importante, dentro de la autoestima saber aceptarse pues solo así se tendrá la posibilidad de aceptar a los demás y empezar una comunicación adecuada.

Una autoestima, como señala Robbins (2004), se refiere a entender si nosotros mismos nos apreciamos o no. Así también, determina que los que tienen



menor autoestima son los más proclives a ser dominados por factores externos. Además, éstos mismos son los que buscan la aceptación de los otros y luchan para pertenecer al grupo que les agrada, aún sin importarles que queden bajo tutela o mandato de quiénes respetan o ven como superiores (p.100). Esto se da constantemente dentro de las aulas de estudio, ya que los estudiantes buscan integrar un grupo, pero el desarrollo en el mismo va a depender de la fortaleza que tienen en su autoestima para no dejarse dominar y aplicar el reconocimiento de sus capacidades para aportar dentro de un grupo donde suele haber un líder.

Otra de las estrategias, es el desarrollo de la **empatía**, con la consigna de hacer frente al reconocimiento de actitudes o comportamientos de los demás y entenderlos a tal grado de sentirnos comprometidos con lo que les sucede. Esta capacidad en los estudiantes universitarios suele ser muy poco desarrollada debido al individualismo que supera cualquier dimensión. Los estudiante ya tienen una base sólida que ha venido desde la familia y la etapa escolar, donde no se ha puesto como pilar sobresaliente el hecho de ayudar, cooperar o sentirse ta humanos de ponerse en lugar de las otras personas en los momentos más complicados. En la etapa universitaria es más notoria la preocupación por uno mismo, desde las calificaciones hasta el aprendizaje obtenido, cuando en realidad se sabe que el futuro profesional debe tener en cuenta que antes de ser un buen trabajador, primero hay que ser buenas personas a nivel integral.

La empatía, según Robbins (2004), refiere a la capacidad de tiene la persona para ponerse en los zapatos del destinatario, apreciando sus diversas características, su formación en el hogar, lo que antes ha vivido, la educación que tiene, para realizar un marco de referencia acerca de la persona con quien estoy tratando. Todo ello impulsa, no solo a conocer al otro individuo sino ver a la persona como es en realidad (p.305). Los estudiantes tienen que desarrollar la habilidad de conocer a los demás, puesto que es importante como seres humanos, integrar a éstos, sabiendo que el aprendizaje también se obtiene por las experiencias extrínsecas que ayudan a una mejor formación personal.

**Defensa de los propios derechos como consumidor:** Este indicador refiere que las personas pueden desarrollar su comportamiento asertivo cuando están frente a otros individuos desconocidos. Sin embargo, se debe señalar que el opuesto a esto es bastante visto, ya que diversas situaciones complicadas pueden hacer que sobresalga una actitud sumisa y se deje pasar acciones que están en contra de nuestros derechos. Estas situaciones pueden ser muy básicas, como dejar 'colarse' en la fila, no reclamar por un vuelto mal dado en la tienda, o también no atreverse a bajar el tono de la voz de otra persona cuando se encuentra en el cine, etc.

En los resultados del diagnóstico de los estudiantes universitarios, se tuvo que la mayoría les cuesta expresar su molestia a los demás, sobre todo cuando se encuentran en grupo. Así también, tienen problemas en la comunicación para no formular sus quejas ante un abuso, y es que la sumisión se da por tener una personalidad complaciente que evita la confrontación y prefieren ser sumisos a pesar que los demás pueden persuadirlos. El estudiante depende de otras personas para solucionar sus conflictos a pesar que manifiestan en algunos momentos sus malestares pero cuando se trata de querellas ante una sola persona.

Para la búsqueda de soluciones se ha propuesto la estrategia de la **asertividad** como pilar de conducta para direccionar una comunicación adecuada y justa. La asertividad en los estudiantes facilita la capacidad de responder ante situaciones complejas, expresar ese malestar que aqueja cuando incumplen algún mandato y tener la firme convicción y transmitir la firme convicción de trasladar decisiones por más que éstas puedan generar controversia.

La asertividad, como afirma Robbins (2004), puede llegar al grado de alentar a las personas a ser más firmes, positivas y desafiantes ante cualquier situación, contrario a ser muy flexibles y moderados debido a la fuerte presión que puede haber para el individuo (p.69). Esto significa que en el caso de los estudiantes, también puede existir algún mandato que impida la respuesta como defensa de sus derechos o muchas veces el reclamo que se quiere realizar no es el adecuado por no saber cómo comunicarlo. Se debe tener en cuenta que la asertividad impulsa el modo

correcto y apropiado de hacer valer los derechos de cada uno y en el caso de los jóvenes, convertirlos en individuos que sepan y se atrevan a responder ante posibles injusticias así sean cotidianas.

Otra de las estrategias para este indicador es la **identidad personal**, con el objetivo de realizar un desarrollo individual, rescatando las características y el reconocimiento de la persona para que pueda orientarse hacia una proyección de sus objetivos. Además, este reconocimiento implica saber y apreciar las cualidades del individuo o el estudiante a través de una autodefinición que adquiere y que trae consigo ciertas responsabilidades desde el momento que se realiza al autoconocimiento.

Vived (2011), afirmó que la identidad personal intenta idear al individuo como si éste fuera un adulto, ya que solo así se puede definir los diversos elementos como: el deseo que nos reconozcan como alguien único, tener presente un resumen autobiográfico, saber qué acciones vamos a tomar en un futuro, reconocer y analizar nuestras características y la de los otros, así como la identificación de los trabajos que se harán (p. 35). De esta forma, el estudiante tiene que reconocer todas sus cualidades, así como sus debilidades, en una especie de foda que sirve para proyectarse de forma madura en los diferentes objetivos que se plantea.

**Decir no y cortar interacciones:** Este indicador refleja la capacidad que tiene la persona para atreverse a interrumpir conversaciones que no se desean sostener, así como romper relaciones que ya no se quiere seguir o también negarse a prestar o hacer algo que nos disgusta. Estos inconvenientes se reflejan en personas y estudiantes que tienen firme su personalidad, sin embargo hay ciertos usuarios que no logran confrontarse y, por el contrario, asimilan hechos que no quieren realizar, y es que debido a su poca potestad terminan aceptando una relación o no logran tajar ciertas conversaciones o actos muy incómodos, como cuando un vendedor no se da por vencido y continúa con su persuasión sin que la persona le reclame algo.

El diagnóstico mostrado por los estudiantes aseguró que existen problemas en la comunicación al no interrumpir ciertas conversaciones que se prolongan a tal punto que es insostenible. Asimismo, son propensos a ser persuadidos en diversas ocasiones, sobre todo por otros estudiantes que conocen cómo es el empoderamiento y a veces suelen aprovecharse del mismo. Todo ello, solo asegura que hay una escasez de carácter muchas veces por la misma personalidad o también a propósito, con la idea de que el grupo lo acepte aunque esto signifique vivir bajo una amenaza significativa que se expresa por el temor a ser rechazado.

Dentro de las soluciones se propuso la estrategia de la **toma de decisiones**, donde el estudiante se ve en la posibilidad de poner en práctica la fortaleza de su personalidad, teniendo en cuenta que pasa a evaluar y luego elegir la mejor opción que se le presente en momentos puntuales y es la capacidad de negociación lo que le ayuda a resolver situaciones álgidas que muchas veces lo comprometen, antes de caer en la persuasión. Sin embargo, se debe tener en cuenta el estado de ánimo porque es muy distinto cuando alguien toma una decisión estando enojada a estar pacífica.

Para Robbins (2004), la toma de decisiones refiere una repulsión ante una problemática. Esto significa, que el ser humano se encuentra en una divergencia entre una situación actual y otra a la que se proyecta. En esta confluencia es donde intervienen diferentes ofertas que tiene que elegir hacia una adecuada proyección. Además, se trata de identificar si realmente se considera un problema porque cabe señalar que si para un individuo es una dificultad, para otro puede ser una oportunidad para la satisfacción (p.131). Ante ello, el estudiante tiene la libertad de elegir, sin embargo en la mayoría de los casos no es tan fácil porque influye el tema de persuasión y qué tan propensos son ante un mandato. Se debe tomar en cuenta lo que realmente se quiere y hacia dónde ansía llegar.

**Autoexpresión en situaciones:** El indicador se refiere a la capacidad de expresión que tiene el ser humano en distintos momentos de la vida en donde tiene que desenvolverse de forma natural, sin ansiedad y con la seguridad del caso, como en entrevistas de trabajo, en lugares tipo la universidad, una tienda, la familia y diversos grupos sociales, con una opinión que demuestre que el individuo es convincente en su lenguaje verbal y no verbal. Sin embargo, no se descarta que pueda suceder lo contrario y se encuentre personas con un índice bajo su autoestima que no le da seguridad para su rol cotidiano.

En la investigación se tuvo como diagnóstico que los estudiantes tienen problemas para expresar sus juicios de valor, muchas veces por la timidez que no le permite atreverse a involucrarse con esta acción. Así también, ocurre que le cuesta comenzar o mantener una conversación por la inseguridad en su modo de vida. Asimismo, otro de los factores es el miedo a comenzar nuevas relaciones colectivas y también la poca transigencia para trabajar con otras personas en grupo. Esto es el resultado de una formación en casa y otra con el contacto social que emerge siempre y cuando se intente involucrar a otros usuarios, a pesar que uno de los diagnósticos arrojó que sí hay seguridad solo cuando se habla por teléfono, aunque esto no simbolice una acción comunitaria.

Una de las posibilidades ante esta problemática es la estrategia del **trabajo en equipo**, donde los estudiantes tienen la principal meta de reconocerse así mismo para que capten las habilidades de los demás, hecho importante porque se trabaja bajo un mismo objetivo en conjunto, con la distribución necesaria de los cargos, puesto que se debe analizar las características más resaltantes de cada integrante y según ello planificar y delegar las funciones que cada quien desempeñará. Esto, sin duda genera un mejor resultado, ya que la optimización se clarifica gracias al empeño de cada participante que se compromete a dar el mejor trabajo.

Según Robbins (2004), aclaró que se debe diferenciar un grupo de trabajo de un equipo de trabajo, ya que el primero comparte datos y se preocupa porque cada miembro logre su objetivo personal dentro de su espacio. Ellos no contribuyen para

un resultado en conjunto, simplemente es la suma de todas las fuerzas que empujan para metas particulares. En cambio, el trabajo en equipo es el esfuerzo de cada uno de los integrantes, unidos en coordinación para tener un desempeño total y superior a solo la suma de participaciones (p.258). Es en donde se aprecia el desarrollo de cada estudiante, que se apoya en los demás para generar resultados idóneos, teniendo en cuenta que la participación de cada uno sirve como un engranaje de cada pieza fundamental.

**Hacer peticiones:** El indicador refiere que las personas son capaces de hacer pedidos sobre algo que necesitan sin ningún problema de timidez, o también pedir un favor a alguien más. Normalmente, esto se realiza a amigos porque son los más cercanos y sabemos que no podrían rechazarlo, pero también puede darse en lugares como una tienda o restaurante en donde se desea reclamar por algo que está fallado, así como exigir un vuelto que no se devolvió exacto. Lo ideal es expresar todo ello sin ninguna complicación, pero existe la posibilidad que el comportamiento sea otro y se deje pasar esos momentos sin ningún reclamo, dando muestras de una renuncia en su actitud.

En los estudiantes se reflejó un diagnóstico que indicó que hay ciertas complicaciones para pedir favores posiblemente por temas de inseguridad o baja autoestima, o simplemente una vergüenza por considerarlo un hecho embarazoso. Luego, se presenta la introversión como un indicador de timidez y nerviosismo para poder expresarse sobre todo cuando se necesita algo o de alguien. Así también, se descubrió que algunos cuentan con una sobrevalorización en sus actitudes y cualidades, cosa que demuestra una escasez de humildad en diversos actos del estudiante. Por último, también existe la ansiedad en la expresión que le impiden una iniciativa y el contacto directo con los demás de forma moderada y utilizando los buenos recursos de la comunicación.

La estrategia para este indicador fue la **comunicación**, desde un punto de vista verbal, la comunicación en los estudiantes es muy importante porque ayuda a

que cada uno tenga el aplomo de iniciar un diálogo. Y no solo eso, puesto que la comunicación también le generan más herramientas para atreverse a pedir favores, utilizando las palabras precisas dentro sus principales funciones como la expresión.

Robbins (2004), consideró a la comunicación como más que una idea para trasladar testimonios o percepciones, también debe señalarse la comprensión de toda la información que se reparte porque de nada sirve tener buenos contenidos y que los demás no logren captar la intención o el objetivo de la comunicación. Y si existiera la perfección, ésta se daría cuando el receptor decodificara tal cual lo que el emisor ha tenido en mente para trasladar. Sin embargo, esto es solo un supuesto porque existen diferentes elementos que interfieren en los canales de la comunicación (pp.283-284). En los estudiantes universitarios, la comunicación implica, sobre todo, entender lo que los demás trasladan como información, sin embargo, falta mucho desarrollo de la interpretación ya que los mensajes suelen ser malinterpretados o poco decodificados, impidiendo un buen análisis de lo que se quiere compartir y generando subjetividades que no propician un buen rendimiento.

El indicador emergente de este diagnóstico fue el **liderazgo**, que se propuso como estrategia para desarrollar las diversas dificultades con las que contaban los estudiantes universitarios como el hecho de no saber afrontar el manejo de un grupo y tener muy poca iniciativa cuando tiene la oportunidad de formar un equipo. Ante ello, la estrategia se basa en afrontar los diversos retos en situaciones que impliquen dificultades, asumiendo que se debe mejorar la participación de la persona y tener más claro de cómo integrar un grupo de participantes. Así también, dominar más adelante la estructura y planeación de lo que serán los nuevos retos con creatividad e innovación.

Robbins (2004), señaló que es importante que en el liderazgo se recuerde las funciones de cada integrante de manera ecuánime y compartiendo el trabajo en diferentes subescalas. Además, el conjunto necesita saber muy bien qué recursos

tiene y cuáles son las características primordiales de cada miembro para que se ajuste a la resolución de las problemáticas que se presentarán y que necesitan resolverse por cada uno de los miembros. Asimismo, las diferentes decisiones por parte del líder deben tener en cuenta a la opinión de cada participante, puesto que él le dirá con qué objetivo específico se siente más cómodo para resolver y le será honesto en la capacidad que domine, todo esto en favor de todos los integrantes (p.287).

#### **1.4. Formulación del problema:**

##### **Problema General:**

¿Cómo diseñar la propuesta de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

##### **Problemas Específicos:**

¿Cómo diagnosticar las habilidades sociales en los estudiantes en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

¿Cómo fundamentar teóricamente las estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

¿Cómo proponer estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?



## **1.2. Justificación del estudio:**

La actualidad de las universidades implica un nivel de enseñanza-aprendizaje distinto al que se veía años atrás y eso determina también que no solo el currículo cambie (en base a competencias) sino que el docente tenga otro enfoque al momento de su interacción. En base a ello, una labor fundamental en casi todas las universidades e instituciones académicas es la labor tutorial, enfocadas en lo que el estudiante puede conocer, hacer y ser, en su ámbito académico, profesional y social. Y es que, se debe saber que para evitar la deserción y/o cambios constantes de carrera hay que enfocarnos en el estudiante, que en muchos casos tiende a generar esa problemática por problemas familiares, económicos y hasta personales.

Desde esa perspectiva, la tutoría es un instrumento natural para la cercanía entre el docente y el estudiante, puesto que uno de los objetivos fundamentales para ellos, luego del término de sus estudios superiores, es la empleabilidad. Sin embargo, aún existen deficiencias, no tanto por el lado académico, sino, y sobre todo por la capacidad de desarrollar las habilidades sociales, uno de los requisitos que hace algunos años viene teniendo como prioridad la mayoría de empresas, tanto en Lima como a nivel nacional, sin distinguir las carreras universitarias. Así, por más que uno pertenezca a una Escuela de Ingeniería, no quiere decir que por su perfil no desarrolle capacidades y habilidades que serán exigidas en su próxima aventura laboral. Esto normalmente, es uno de los errores más frecuentes que tiene a priori un estudiante que se dirige a Ciencias económicas, Ingenierías y otros, distinto a las humanidades, por el perfil que ha podido visualizar antes de la elección de la carrera.

La labor del docente, no solo será a nivel académico. Es fundamental el papel que cumple de acompañante, supervisor y guía en el proceso de alcanzar los objetivos. Por eso es oportuna dicha investigación, porque tendrá como prioridad encontrar las estrategias necesarias por parte del desempeño docente (tutor) para el desarrollo de las habilidades sociales, que como se ha advertido, contribuye en las

metas propuestas de cada estudiante y, si son bien aprovechadas tendrán una mejora en otros ámbitos como el rendimiento académico, personal y social.

## **1.6 Objetivos:**

### **Objetivo general:**

Diseñar la propuesta de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

### **Objetivos Específicos:**

Diagnosticar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

Fundamentar teóricamente las estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

Proponer estrategias de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

## **II.- Método**

## **2.1. Paradigma de investigación:**

Para Cardoza (2012), aseveró que el paradigma de investigación refiere a cómo el individuo aprecia, explica y analiza los sucesos que en sociedad empieza a construir. Así también explica cómo los científicos entienden a las personas que erigen en sociedad una realidad con respecto a los demás (p.39).

Martínez (2013), señaló que el paradigma interpretativo emerge como: “(...) alternativa al paradigma racionalista, ya que en las diversas especialidades de entornos sociales, hay una buena cantidad de problemas que no necesariamente están orientadas a ser explicadas bajo un análisis cuantitativo, sino que necesita uno cualitativo por el tipo de restricciones a las que se enfrenta (p.4).

Así también Martínez (2013), aseveró que quizá la razón que lleva a esta multiplicidad de términos que se emplean para denominar a este paradigma de investigación es por la base epistemológica construccionista: “...que nos lleva a aceptar que los seres humanos no descubren el conocimiento, sino que la construyen (p.4).

## **2.2. Enfoque de investigación:**

El presente estudio es de enfoque cualitativo. Precisamente, para Hernández (2014), éste significa una investigación analítica que explica cómo el mundo puede llegar a su visibilidad, basados y sustentados con informes, documentación pruebas y una serie de elementos que confirman la situación. Se puede decir que es natural ya que respeta y analiza el contexto donde se desarrolla el sujeto o cualquier otro ser vivo, respetando su integridad y el modo de vida en el que se sitúa. También es interpretativo porque de todo lo que puede analizar, tanto de los sujetos y otros seres vivos, le sirve para clarificar sus ideas a partir de significados que otorga a cada realidad de la que presencia. (p.9).

“Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Hernández, 2014, p.7).

Hernández (2014), aseguró que: “La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad (p16).

Para Martínez (2013), hablando de investigación cualitativa, “(...) su objeto es el desarrollo de conceptos que ayuden a comprender los fenómenos sociales en medios naturales dando la importancia necesaria a las intenciones, experiencias y opiniones de todos los participantes (p.5).

Asimismo, Martínez (2013), declaró que, la investigación cualitativa es multimetódica pues recoge una gran variedad de datos e información a través de entrevistas, experiencia personal, historias de vida, rutinas, textos históricos, entre otros. De aquí la dificultad de mencionar de manera concreta los métodos en la investigación cualitativa (p.5).

Presentada es multimetódica ya que son muchas los instrumentos con los que se puede llevar a cabo el recojo de información. Entre ellas, la entrevista, las encuestas, bibliografías, historias, libros pasados, situaciones personales, etc. Por ello, es complicado mencionar los pasos específicos de la investigación.

### **2.3. Método de investigación:**

El presente método tiene como base la indagación proyectiva, que según Hurtado (2015), indicó que estos estudios sugieren conclusiones a ciertas dificultades que se presentan y que con mostradas como problemáticas para su posterior análisis,

dentro de un proceso, que tiene fases como explorar, analizar, describir y recomendar opciones de cambio, a pesar que no se efectúe la solución al instante (p.123)

Hurtado (2015) refirió también que el significado de proyectivo radica en una propuesta de solución, aunque en el camino el investigador tenga más opciones diversas que tienen que ver con sistemas, métodos, enfoques distintos que se relacionan con la perspectiva y el plan holístico que se da luego de una prospectiva (p.123).

#### **2.4. Tipo de investigación:**

Hurtado (2015), refirió que la indagación holística, nace la investigación como un desarrollo permanente y constante, integral, estructurado, metódico, donde los expertos sea cual sea el tiempo, tienen el ideal de llegar a una búsqueda de la información y la sabiduría con el objetivo de tener una sociedad más digna. Asimismo, se entregan a la idea que mientras para unos es una idea final, para otros recién es el comienzo (p.12)

Este tipo de investigación según indicó Hurtado (2015), ayuda a la innovación del científico, y lo impulsa a que pueda darse cuenta y analice su entorno y la realidad inmediata con la que vive a diario y también a figurarse sobre situaciones, no todas apreciables y a revisar los resultados finales de su trabajo para que finalmente comience el periodo fase por fase del estudio (p.13).

#### **2.5. Diseño de investigación:**

El diseño de este estudio es no experimental, tal y que como lo describe Hernández (2014), en donde se observan situaciones y realidades ya analizadas, no recién

descubiertas, ni provocadas de forma intencional en el estudio por parte del investigador (p.152).

## **2.6 Variables:**

### **Definición conceptual:**

Definición de Habilidades Sociales:

Gismero (2010), aseguró que son el grupo soluciones comunicacionales y no verbales, relativamente autónomas y adaptadas a cada situación. A partir de ellas, la persona manifiesta en un entorno situado con los demás, sus exigencias, sus afectos, sus prioridades o justezas, aplicando la asertividad sin llegar a ser ansiosos. Así como la consideración y el respeto hacia las otras personas. De esta forma, se aplica un autoreforzamiento y una situación externa más sólida (p.12).

### **Definición operacional:**

Gismero (2010), indicó que las habilidades sociales están compuesta por 3 dimensiones: La primera, acerca de la conducta de la persona; la segunda, implicada a la formación cognitiva; y la última, orientada a las situaciones en un ámbito cultural o subcultural donde se relaciona la persona (p.12).

La Escala de Habilidades propuesta por Gismero (2010), propuso 33 indicadores, 28 elegidos para ser escritos de manera contraria y así identificar las dificultades con las habilidades sociales, y 5 de ellos escritos de manera natural con 4 opciones de resolución. El estudio factorial de este procedimiento destacó los siguientes puntos en el orden que se mencionan: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o



disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto (p.13).

La estructura de contestación radia en una escala ordinal, con modelo Likert, de 4 variantes, donde la persona que será diagnosticada tiene que elegir una opción de las mencionadas a continuación: A: no me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría. B: más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra. C: me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así. D: muy de acuerdo, y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS CUANTITATIVOS	RANGOS	ÍTEMS CUALITATIVOS	ESCALAS
CONDUCTUAL	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	<p>Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.</p> <p>Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.</p> <p>Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o</p>	<p><b>A =</b> No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.</p> <p><b>B =</b> No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra</p> <p><b>C =</b> Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así</p> <p><b>D =</b> Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p>	<p><b>(ENTREVISTA)</b></p> <p>Cuando realizas equipos de trabajo en clase ¿sueles ofrecerte para liderarlo?</p> <p>En el mismo grupo ¿Qué haces cuando se genera una discusión entre tus compañeros o contra ti?</p>	NOMINAL

		<p>enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados.</p> <p>Muchas veces prefiero callarme o 'quitarme de en medio' para evitar problemas con otras personas.</p>			
	<p>INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO</p>	<p>A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.</p> <p>Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.</p> <p>No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.</p>	<p><b>A =</b> No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.</p> <p><b>B =</b> No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra</p> <p><b>C =</b> Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me</p>	<p>¿Tienes pareja?</p> <p>¿Cuántas has tenido, promedio?</p> <p>¿Cuáles han sido o serían tus tácticas para comenzar una relación sentimental?</p>	<p>NOMINAL</p>

		<p>Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.</p> <p>Soy incapaz de pedir a alguien una cita.</p> <p>Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico.</p>	<p>sienta así</p> <p><b>D =</b> Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p>		
PERSONAL	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS	Si al llegar a mi casa encuentro un	<b>A =</b> No me identifico, en la mayoría de las	¿Cómo sueles reaccionar	NOMINAL

	<p>COMO CONSUMIDOR</p>	<p>defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.</p> <p>Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entró después que yo, me quedo callado.</p> <p>Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.</p> <p>Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.</p> <p>Cuando alguien se me 'cuela' en una fila hago como</p>	<p>veces no me ocurre o no lo haría.</p> <p><b>B =</b> No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra</p> <p><b>C =</b> Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así</p> <p><b>D =</b> Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p>	<p>ante situaciones injustas como "colarse en tu fila"?</p> <p>¿Prefieres evitar discusiones o lo enfrentas?</p> <p>¿Cuál ha sido tu reacción cuando has encontrado imperfecciones o has estado disconforme con algo que has comprado?</p>	
--	------------------------	---	---	--	--

		si no me diera cuenta.			
DECIR NO Y CORTAR INTERACCION ES	Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que 'NO'.  Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.  Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	<b>A =</b> No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría. <b>B =</b> No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra <b>C =</b> Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así <b>D =</b> Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	¿Qué haces cuando hablas con un(a) amigo(a) que le gusta conversar mucho?  ¿Cómo te sientes si tienes que decir 'NO' ante un pedido de un mejor amigo(a) o familiar?	NOMINAL	

		<p>Nunca sé cómo 'cortar' a un amigo que habla mucho.</p> <p>Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.</p> <p>Hay veces que no sé negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.</p>			
SITUACIONAL	AUTOEXPRESIÓN EN SITUACIONES	<p>A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido.</p> <p>Me cuesta</p>	<p><b>A =</b> No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.</p> <p><b>B =</b> No tiene</p>	<p>¿Cómo te comportas cuando estás en grupo? ¿Sueles opinar en algún tema?</p>	NOMINAL

		<p>telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo.</p> <p>Tiendo a guardar mis opiniones de mí mismo.</p> <p>A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.</p> <p>Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.</p> <p>Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.</p>	<p>que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra</p> <p><b>C = Me describe</b></p> <p>aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así</p> <p><b>D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</b></p>	<p>¿Qué haces cuando tienes una conversación?</p> <p>¿Sueles tener la iniciativa o prefieres que la otra persona comience?</p>	
--	--	--	---	--	--



		Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo.			
HACER PETICIONES	<p>A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que dejé prestado.</p> <p>Si en un restaurante no me traen la comida como la había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.</p> <p>Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal el vuelto, regreso allí a pedir el</p>	<p><b>A =</b> No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.</p> <p><b>B =</b> No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra</p> <p><b>C =</b> Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así</p> <p><b>D =</b> Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p>	<p>¿Cuál ha sido tu reacción cuando no han cumplido con algo que estableciste?</p> <p>Si necesitas algo difícil de conseguir ¿pides prestado a alguien o lo consigues por tu propia cuenta?</p>	NOMIN AL	

		<p>cambio correcto.</p> <p>Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.</p> <p>Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.</p>			
--	--	--	--	--	--

## 2.7. Población y muestra:

Población:

Para Hurtado (2000, p. 152), se refiere a un grupo de persona o actividades que concuerdan entre ellos y en particularidades que tienen como principal valor brindar nueva comunicación para el estudio correspondiente (p. 152).

En otras palabras, la población de un estudio está conformada por grupos de personas en donde se va a analizar un suceso determinado. Así también, son éstos los que al utilizarse tienen ciertas propiedades frecuentes, respetan las formas de inserción, y es en sí, la población a la que se dirigen todos los resultados obtenidos (p.152).

Para la presente investigación tomó como participantes a los estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte.

PARTICIPANTES	CANTIDAD
Docentes tutores de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte	5
Estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte.	30

Muestra:

Según Hernández (2014), refirió que la muestra es un subconjunto del público objetivo de donde se obtienen las diversas informaciones, que debe elegirse según

criterios específicos y delimitaciones que se ajusten propiamente. Además, tiene que ser característico de la población.

En el presente estudio se realizará una muestra censal, es decir que se tomarán todos los sujetos involucrados en la población.

## **2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

Para Hurtado (2015), orientó que este punto de las técnicas se ve plasmado en cómo el investigador logra su cometido y bajo qué elementos trabaja para llegar a su fin. Existen diversos tipos de recolección, entre los que destacan la observación, las encuestas, entre otras. Justamente las que se utilizaron en esta investigación fueron la encuesta y la entrevista (p.161)

Encuesta:

Para Jansen (2013, p.42) afirmó que la encuesta está orientada a la investigación dentro de una población o grupo, en donde se lleva a cabo los diversos parámetros tanto en uno o muchos años. Actualmente, muchas encuestas se realizan con el fin de conocer ciertos elementos de un fenómeno o la apreciación de las características del mismo, teniendo en cuenta que es algo metódico que empieza a reunir la información más relevante que lo ayuda a generar puntos básicos en la descripción cuantitativa proveniente de los miembros que la constituyen (p. 4).

El tipo de encuesta cualitativa no tiene como objetivo establecer las frecuencias, promedios u otros parámetros, sino determinar la diversidad de algún tema de interés dentro de una población dada. Este tipo de encuesta no tiene en cuenta el número de personas con las mismas características (el valor de la variable)

sino que establece la variación significativa (las dimensiones y valores relevantes) dentro de esa población (Jansen, 2013, p.43).

Entrevista:

Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643) (citado en Vargas, 2012), Es un diálogo entre dos o más personas, donde el arte de realizar preguntas y escucharlas toma principal valor. Así también, van a depender del tipo de entrevistador que se tenga, porque son sus características la que lo hacen diferente y particular. A pesar de ello, en la actualidad, la entrevista se va opacada por ciertos elementos que no le permiten su íntegro desarrollo, como el poder, el negocio y otros intereses de por medio que intervienen cuando se ven perjudicados o vulnerados (p. 121).

La entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida, como lo dicen Fontana y Frey (2005) (citado en Vargas, 2012, p.123).

Según Hurtado, (2015, p.161). “Los instrumentos representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué. Los instrumentos, pueden estar ya elaborados e incluso normalizados, como es el caso de los tests y algunas escalas”. Los instrumentos que se utilizarán serán: las escalas y la guía de entrevista.

Escala:

Las escalas (...), se diferencian de los cuestionarios en que todas sus preguntas guardan un formato similar y las alternativas de respuesta son graduadas.

El número de alternativas en una escala puede variar entre tres y siete, pero una vez que se elige un número se mantiene a lo largo de toda escala (Hurtado, 2015, p.166).  
Guía de entrevista:

La guía de entrevista es el instrumento propio de la técnica de entrevista. En ella el investigador señala los temas o aspectos en torno a los cuales va a preguntar. Según el grado de estructuración puede tener preguntas ya formuladas, o sólo enunciados temáticos (Hurtado, 2015, p. 169).

### **Validez de un instrumento cuantitativo:**

Para Hernández (2015), indicó que la validez del instrumento se diagnostica a partir de varios elementos de demostración. Va a depender mucho del acercamiento que tenga la validez del contenido, a del criterio y la del constructo con respecto al instrumento y a la representación de las variables que se están estudiando (p.204).

En la Escala de Gismo (2000), Tiene validez de constructo, es decir que el significado atribuido al constructo medido (habilidades sociales o asertividad) es correcto. Tiene validez de contenido, pues su formulación se ajusta a lo que comúnmente se entiende por conducta asertiva.

### **Confiabilidad del Instrumento cuantitativo:**

Hurtado (2000), afirmó que la confiabilidad significa el valor en que el uso del instrumento es repetido, utilizando las unidades de estudio repetidas, en iguales requisitos con conclusiones parecidas que indican que el suceso medido no ha cambiado en última instancia (p.438).

La EHS de Gismo muestra una consistencia interna alta, como se expresa en su coeficiente de confiabilidad  $\alpha = 0,88$ , el cual se considera elevado, pues supone que el 88% de la varianza de los totales se debe a lo que los ítems tienen en

común, o a lo que tienen de relacionado, de discriminación conjunta (habilidades sociales o asertividad).

### **Validez de un instrumento cualitativo:**

Martínez (2006), refiere que la validez tiene una relevancia cuando refleja lo más cercano posible la representación de la realidad en sus resultados, en un determinado estudio. Además, el sentido pleno es importante en cualquier investigación porque muestra un todo frente a algunas partes indiferenciadas. Aquí es donde se da a conocer la objetividad en los trabajos que también funcionan en las ciencias naturales con nuevas invenciones físicas y biológicas (p.6).

### **Confiabilidad de un instrumento cualitativo:**

Martínez (2006), menciona que la confiabilidad tiene características indiscutibles como la estabilidad y congruencia, que se muestra en un presente pero que puede enfocarse hacia una realidad futura. Asimismo, está compuesta por dos frentes, uno interno y externo, dependiendo de las conclusiones a las que llegan investigadores tanto de un grupo interno y otros independientes. Es decir, la interpretación a la que llegan diversos observadores va a determinar el nivel de confiabilidad del fenómeno (pp. 7-8).

## **2.9 Aspectos éticos:**

La presente investigación corresponde a mi autoría, en la que se respeta las citas de los autores y los referentes nombradas y nominadas. La veracidad de los datos corresponde a la muestra de estudio realizado.

### **III.- Resultados**



Tabla 1. Resultados de la encuesta realizada a estudiantes:

CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM	INTERPRETACIÓN	COCLUSIONES POR DIMENSIÓN
CONDUCTUAL	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	Los estudiantes aseguran que alguna vez les sucedió que cuando un amigo expresa una opinión con la que están en desacuerdo, prefieren callarse a manifestar lo que piensan. Lo que sostiene que aún existen dificultades con la asertividad para poder enfrentarse a este tipo de situaciones.	Los estudiantes asumen que existen problemas en su expresión de emociones. Normalmente contienen su ira o cólera para evitar confrontaciones y se quedan callados por temor o poca asertividad.
		22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	Los estudiantes prefieren ocultar sus sentimientos antes que expresar su enfado cuando un familiar cercano los molesta. En el caso familiar se puede entender, sin embargo se debe	

considerar que de igual forma deberían expresar lo que sienten en todo momento, con la condición de tener tino y educación.

---

**31.** Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados.

En alguna ocasión, les ha costado expresar su ira, cólera o enfado hacia el otro sexo aunque tengan motivos. Esto implica, que existe una mayor dificultad cuando se enfrentan al sexo opuesto, que puede ser por respeto o miedo a la confrontación.

---

**32.** Muchas veces prefiero callarme o 'quitarme de en medio' para evitar problemas con otras personas.

Muchas veces han preferido callarse o quitarse de en medio para evitar problemas con otras personas. Esto puede significar un momento de temor o simplemente no conseguir enmiendas en situaciones

---

puntuales que no se quiere participar.

---

**8.** A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.

En algunos momentos, no saben qué decir a personas del sexo opuesto. Esto indica una dificultad en su expresión y sobre todo en la interacción al momento de comunicarse. Carecen de iniciativa o simplemente existe temor al rechazo.

Los estudiantes tienen dificultades para expresarse ante el sexo opuesto. No tienen iniciativa por temor al rechazo y si en algún caso lo hacen es porque hay atracción o gusto. Tienden a turbarse cuando reciben halagos. Esto se relaciona con el desarrollo o no de la autoestima a causa de los prejuicios.

---

**INICIAR  
INTERACCIONES  
POSITIVAS CON EL  
SEXO OPUESTO**

**9.** Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.

Los estudiantes consideran que muchas veces cuando tienen que hacer un halago no saben qué decir. Esto refleja la incapacidad en el manejo de los sentimientos y las complicaciones para transmitir éstos, a veces relacionado con la baja autoestima.

---

**17.** No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.

Los estudiantes están muy de acuerdo en aceptar que les resulta fácil hacer un cumplido a alguien que les gusta. Al parecer, su intimidación cambia cuando se trata de alguien que realmente tiene alguna atracción.

---

**18.** Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.

Si los estudiantes van a una fiesta y ven a una persona atractiva del sexo opuesto, tomarían la iniciativa en la mayoría de los casos para entablar una conversación. Según se indica, algunos tienden a olvidarse de su timidez para lograr cierto objetivo concreto, en este caso, se olvidan de sus temores para proyectarse al sexo opuesto.

---

**27.** Soy incapaz de pedir a alguien una cita.

Los estudiantes sí se sienten incapaces de pedirle a alguien una cita. Esto demuestra que a pesar de hacer algún cumplido, aún es complicado atreverse a algo más. Lo que supone la falta de decisión en momentos como éste o también relacionado a la autoestima que aún no está desarrollada.

---

**28.** Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico.

Aunque no siempre ocurre, se sienten turbados o violentos cuando alguien del sexo opuesto les dice que les gusta algo de su físico. Esto se da, en casos muy particulares, ya que es muy complicado que alguien se atreva a decir algo referente a su físico. En todo caso la impresión es instantánea y suele ser hasta incómoda para él o la que recibe.

---

---

**PÉRSO**
**DEFENSA DE LOS  
PROPIOS  
DERECHOS COMO  
CONSUMIDOR**

3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.

En la mayoría de los casos, los estudiantes devolverían algo que han comprado si es que le encuentran un defecto al llegar a casa. Esto sucede en las personas que normalmente responden ante posibles 'injusticias' cotidianas.

Los estudiantes suelen manifestar su incomodidad o malestar ante 'injusticias'

4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entró después que yo, me quedo callado.

Los estudiantes aseguran que no se quedarían callados si es que en una tienda priorizan a otra persona que llegó después. Lo que determina que en cierta forma no se someten a todas las 'injusticias' que pasan a diario y pueden manifestar su malestar si es que es necesario.

cotidianas. Sin embargo, si esto compromete a más de una persona sobresale su timidez, vergüenza o falta de personalidad ante una posible contienda. Además son puntos fáciles ante la persuasión de otras personas.

---

---

**12.** Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.

En la mayoría de los casos, si los estudiantes estuvieran en el cine y alguien los molesta, les daría vergüenza pedirles que se callen. Aquí hablamos de momentos donde participa más de una persona, es por eso que se les hace difícil enfrentarse a tal situación, sabiendo que podría haber una contienda con más de una persona involucrada.

---

**21.** Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.

En la mayoría de los casos, los estudiantes serían incapaces de regatear o pedir descuento al comprar algo. Esto involucra a un momento tal vez vergonzoso o de timidez al no atreverse a algo que involucra la actitud y la personalidad para actuar en momentos como éste.

---

---

**30.** Cuando alguien se me 'cuela' en una fila hago como si no me diera cuenta.

Alguna vez les ha ocurrido que cuando alguien se 'cuela' en una fila, hacen como si no se dieran cuenta. Estos momentos, tan cotidianos por la falta de valores de algunos, complica a algunas personas cuando que tienen que reaccionar y estar alertas a hacer respetar sus derechos.

---

**5.** Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que 'NO'.

Alguna vez les ha sucedido que un vendedor insiste en enseñarles un producto que no desean y han pasado un mal rato para decirles que 'NO'. Esto demuestra que una de las problemáticas más resaltantes en los estudiantes es no saber responder en momentos de persuasión y normalmente caen en propuestas de las que luego se arrepienten.

Los estudiantes tienen problemas de comunicación asertiva. Normalmente caen en situaciones de persuasión o peticiones porque no saben cómo reaccionar, temen al rechazo, no expresan su descontento o refleja la personalidad que tienen.

---

**DECIR NO Y  
CORTAR  
INTERACCIONES**



---

<p><b>14.</b> Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.</p>	<p>En algún momento les ha sucedido que cuando tienen mucha prisa y una amiga llama por teléfono, les cuesta mucho cortarla. Normalmente estos casos pasan porque sienten pena o temor al rechazo, por tanto antes de ser excluidos, intentan mantener ciertas relaciones amicales hasta con personas que no necesariamente son de su agrado.</p>
<p><b>15.</b> Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.</p>	<p>No siempre actúan así, pero les sucede que cuando hay determinadas cosas que les disgusta prestar y se las piden, no saben cómo negarse. En este caso, continúa la dificultad para decir no en cuestiones cotidianas, aún sabiendo que puede ser perjudicial cuando se les hace costumbre.</p>

---

---

<p><b>23.</b> Nunca sé cómo 'cortar' a un amigo que habla mucho.</p>	<p>Alguna vez les ha ocurrido que no saben "cortar" a un amigo cuando habla mucho. Sucede que la falta de asertividad sigue siendo un problema y la manera en cómo pronunciarse en estos casos aún no tiene solución para algunos pues se teme algún rechazo.</p>
<p><b>24.</b> Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.</p>	<p>No siempre les pasa el hecho de comunicarle a una persona la decisión de no volver a salir con ella. El tema de la comunicación, en algunos, causa ciertos problemas sobre todo cuando tienen que mencionar algo determinante.</p>
<p><b>33.</b> Hay veces que no sé negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.</p>	<p>Algunas veces les ocurre que no saben negarse a alguien que llama varias veces. Continúa el tema de no oponerse a ciertas cuestiones que involucran la</p>

---

**AUTOEXPRESIÓN  
EN SITUACIONES**

	<p>insistencia por parte de los demás. La personalidad es un tema importante, dado que no existe formas y estrategias para negarse.</p>	
<p>1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido.</p>	<p>Los estudiantes afirman que en alguna oportunidad han evitado hacer preguntas en una conversación por el miedo a parecer tontos. Evidencia que la latente equivocación se impone en su comunicación, por ello prefieren no actuar por temor.</p>	<p>Los estudiantes tienen dificultades en la expresión de sus sentimientos, temor y/timidez para preguntar o decir opiniones por falta de confianza en sí mismos, que involucra a la</p>
<p>2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo.</p>	<p>Afirman que no les cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo. Esto refleja que para ciertas ocasiones no es muy complicado afrontar algunas comunicaciones, más aún si se trata de un medio que no implique estar frente a frente.</p>	<p>autoestima. Sin embargo, se sienten más protegidos cuando andan en grupo o transmiten algo por teléfono.</p>

**SITUACIONAL**

---

<b>10.</b> Tiendo a guardar mis opiniones de mí mismo.	Algunas veces, les sucede que tienen a guardar sus opiniones antes de expresarlas. Esto sigue siendo un reflejo de la poca autoestima que impide tener la confianza necesaria para atreverse a algo.
<b>11.</b> A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	Los estudiantes no evitan reuniones sociales por miedo a decir alguna tontería. Aún es un hecho que estando en grupo se sienten con más confianza para entablar conversaciones.
<b>19.</b> Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.	Alguna vez les ha ocurrido que les cuesta expresar sus sentimientos a los demás. Esto se involucra con la timidez, la poca confianza y sobre todo de la autoestima no desarrollada en la persona.

---

---

**20.** Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.

Los estudiantes no harían lo siguiente: escribir cartas de presentación para buscar trabajo, antes que pasar por entrevistas personales. Esto es contradictorio, sin embargo se puede suponer que es un tanto mejor para ellos enfrentarse a alguien por algún objetivo en particular, en este caso un trabajo.

---

**29.** Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo.

Algunas veces les pasa que les cuesta expresar su opinión cuando están en grupo. Aun cuando se han pronunciado que se sienten más cómodos estando en grupo, el factor de confianza sigue siendo determinante, sobre todo cuando llega el momento de decir algo.

---

	<p>6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que dejé prestado.</p>	<p>Aseguran que no les cuesta pedir que le devuelvan algo que dejaron prestado. En esta ocasión, no implica mayor complejidad puesto que se trata de algo que les pertenece y muchas veces es más complejo separarse u olvidarse de cosas propias.</p>	
<p><b>HACER PETICIONES</b></p>	<p>7. Si en un restaurante no me traen la comida como la había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.</p>	<p>En la mayoría de los casos, llamaría al camarero para que les haga de nuevo la comida que no llevaron como querían, en un restaurante. Esto nos sigue indicando que cuando se trata de cuestiones con valor, tipo algún pedido como comensal es propicio reclamar si se trata de alguna 'injusticia', lo que demuestra actitudes positivas.</p>	<p>Los estudiantes no tienen mayor complicación cuando se trata de hacer valer sus derechos como comensales o consumidores. Esto está relacionado a un tema de valor monetario o de pertenencia si tienen que pedir algo que es suyo. Sin embargo, aún cuesta pedir favores por problemas de inseguridad (autoestima) o vergüenza hacia el otro.</p>

---

<p><b>16.</b> Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal el vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto.</p>	<p>En el caso de salir de una tienda y darse cuenta que le han dado mal el vuelto, en la mayoría de los casos, regresarían por el cambio correcto. Continuamos con hechos que necesariamente involucran al sujeto con la predisposición a hacer respetar sus derechos y/o reclamar por algo 'injusto'.</p>
<p><b>25.</b> Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.</p>	<p>En la mayoría de los casos, le recuerdan a un amigo al que le han prestado dinero si éste se ha olvidado. Nuevamente la situación se involucra con algo personal o situación que ha costado y por tanto se protege y se reclama. No hay mucho problema de mostrar sus inquietudes cuando se trata de estos casos.</p>

---

---

**26.** Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.

En la mayoría de los casos, les cuesta pedir un favor a un amigo. Esto aún sigue siendo un factor complicado de afrontar por cuestiones de seguridad y/o autoestima que les de la facilidad tanto en palabras como en actos.

---



Tabla 2. Diagnóstico de los estudiantes

CATEGORÍA	INDICADORES	CONCLUSIONES DE ENCUESTAS	ENTREVISTADO N°1	ENTREVISTADO N°2	ENTREVISTADO N°3	ENTREVISTADO N°4	EXPERTO – PROBLEMÁTICAS EMERGENTES	CONCLUSIONES (PROBLEMÁTICAS)
CONDUCTUAL	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	Los estudiantes asumen que existen problemas en su expresión de emociones.	No se complica con situaciones adversas que puede obviar.		Muestra signos de inseguridad.		Las carencias afectivas en el hogar.	Problemas de expresión de emociones.
		Normalmente contienen su ira o cólera para evitar confrontaciones y se quedan callados por temor o poca asertividad.		Cierta complejidad cuando se encuentra con alguien que 'sabe más'.		Temor a la figura de autoridad.	Evasión a situaciones adversas o problemas.	
					Continúa el distanciamiento para evitar problemas.			Complejo de inferioridad.
					Es muy complicado que			

				pueda tener habilidades de compañerismo o compromiso hacia los demás.			Carencias afectivas en el hogar.
				Falta un desarrollo de la asertividad y la empatía.			
INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	Los estudiantes tienen dificultades para expresarse ante el sexo opuesto. No tienen iniciativa por temor al rechazo y si en algún caso lo hacen es	En el tema sentimental, no existe mucho interés. Sí estaría dispuesto a entablar conversación con el sexo opuesto, pero	Todavía es complicado que el estudiante exprese sus sentimientos y dé la iniciativa por cuestiones de autoestima o personalidad aún no desarrolladas.	Que le cuesta mucho la relación con el sexo opuesto. Da a conocer su lado incierto. Sugiere que es complejo ver ciertas	Le resulta complicada la interacción con el sexo opuesto. Puede ser por cuestiones de timidez o autoestima no desarrollada.	El miedo de enfrentar una conversación, incluso algunos se muestran bastantes reservados, tímidos, les tiembla la voz, tienen ansiedad frente a hacer	Existe el temor al rechazo. Tendencia a turbarse frente a halagos. Dificultad para expresar sentimientos.

---

porque hay atracción o gusto. Tienden a turbarse cuando reciben halagos. Esto se relaciona con el desarrollo o no de la autoestima a causa de los prejuicios	no con la intención de conseguir algo más.  Aún existe cierto rechazo por el sexo opuesto.	El estudiante demuestra su poca valorización de la otra persona. Es difícil que comprenda al otro, ya que no se pone en su lugar.	habilidades en él que muestren una persona con fortaleza.	La empatía como pilar para la comprensión hacia los demás.	contacto con personas del mismo sexo o del sexo opuesto, etc.  La persona que está totalmente atraído, pero por temor, miedo al rechazo o aquella otra persona que sí puede establecer otro contacto, llega a establecer una relación, pero luego tiene dificultades para controlar su afecto, sus	Timidez en la interacción.  Dificultad para comprender al otro.
--	--	---	---	--	--	---

---

---

celos, su  
posesión de su  
pareja.

Al no tener una  
comunicación  
asertiva, les  
cuesta expresar  
sentimientos y  
entablar  
conversación  
con los demás.

---

DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	Los estudiantes suelen manifestar su incomodidad o malestar ante 'injusticias' cotidianas. Sin embargo, si éste compromete a más de una persona sobresale su timidez, vergüenza o falta de personalidad ante una posible contienda.	Tiende a no reclamar para evitar ciertos problemas. No se atrevería a realizar algún reclamo, lo que demuestra su poco manejo de la confrontación.	Falta de resolución de problemas o también algún temor de no involucrarse en una disputa o enmienda.	Poca reacción ante situaciones adversas y pasividad en su comportamiento falta de asertividad. No habría alguna reacción ante ciertas 'injusticias'.	El estudiante depende de otras personas para solucionar inconvenientes. La poca asertividad que tiene el sujeto para no enfrentarse a sus problemas.	Personalidad complaciente, aquella persona que prefiere el bienestar de los demás y lo coloca antes de él.	Manifestación del malestar hacia otra persona. Víctimas de persuasión. Temor al confrontamiento grupal. Personalidad complaciente y pasiva.
---	---	--	--	--	--	--	---

DECIR NO Y  
CORTAR  
INTERACCIONES

Los estudiantes tienen problemas de comunicación asertiva.	No interrumpiría bruscamente una conversación que se prolonga.	El estudiante no está completamente convencido en resolver un problema de persuasión.	Falta de personalidad que pueda tener el estudiante porque no se atreve a decir no.	Es dócil cuando tiene que transmitir firmeza en sus decisiones.	Déficit de habilidad social, de la asertividad y la capacidad de decir lo que pienso.	Dificultad para a comunicación. Proclives a persuasión.
Normalmente caen en situaciones de persuasión o peticiones porque no saben cómo reaccionar, temen al rechazo, no expresan su descontento o refleja la personalidad que tienen.	Falta de carácter o la asertividad necesaria.	Tal vez necesita poder de decisión que involucra una personalidad distinta para situaciones específicas.	Se basa en excusas que pueden ser perjudiciales.		Estar buscando constantemente el bienestar del otro por sobre el mío.	Falta de carácter para decir no. Búsqueda de la aprobación de los demás
					Muchas veces que parte de no decir nada porque sé que me van a ver mal, porque ya lo han experimentado o porque tienen	

## SITUACIONAL

AUTOEXPRESIÓN  
EN SITUACIONES

Los estudiantes tienen dificultades en la expresión de sus sentimientos, temor para preguntar o decir opiniones por falta de confianza en sí mismos, que involucra a la autoestima. Sin embargo, se sienten más protegidos cuando andan en grupo o transmiten algo por teléfono	Las relaciones interpersonales aún son un factor por mejorar, sobre todo con personas nuevas. Gran dificultad es el atrevimiento a entablar conversaciones con otras personas	Aún cuesta de cierta forma involucrarse con los demás. Tiene cierta timidez que le impediría comenzar un diálogo. No existe una determinación para atreverse a una acción que involucre a otra persona.	Sugiere poca tolerancia al no involucrar en los trabajos a personas que suelen tener más dificultades. Es complicado situarlo en momentos donde él tenga que asumir una conversación que no se acerque a lo que él más conoce.	No se atreve a ser el encargado de comenzar una conversación.	Hay estudiantes que tienen la dificultad incluso para establecerse dentro de un grupo. Uno es el resultado de su propia formación o herencia y lo segundo del contacto social que ellos han tenido.	Dificultades para expresar y hacer valer las opiniones. Dificultad para iniciar y mantener un diálogo. Temor a establecer nuevas relaciones sociales. Poca tolerancia para trabajos en grupo.
---	---	---	--	---	---	---

HACER PETICIONES	<p>Los estudiantes no tienen mayor complicación cuando se trata de hacer valer sus derechos como comensales o consumidores.</p> <p>Esto está relacionado a un tema de valor monetario o de pertenencia si tienen que pedir algo que es suyo. Sin embargo, aún cuesta pedir favores por problemas de inseguridad (autoestima) o vergüenza hacia el otro</p>	<p>Si existiera algo más importante dentro de sus cuestiones personales le daría prioridad a éste.</p> <p>Falta de compromiso real que se puede relacionar a un leve desarrollo de la empatía.</p> <p>Asegura que no es imprescindible la ayuda de los demás porque no todo es imposible.</p> <p>Refleja una falta de humildad en sus acciones v/o una</p>	<p>Le cuesta afrontar situaciones que implican alguna iniciativa o el contacto directo con otra persona.</p> <p>Falta de autoestima o poco desarrollo del trabajo en equipo.</p>	<p>No se les ha enseñado no saben cómo o qué palabra utilizar.</p> <p>Son muy introvertidos, callados, tímidos que se ponen nerviosos al expresarse.</p>	<p>Dificultad para pedir favores.</p> <p>Problemas de inseguridad (timidez e introversión).</p> <p>Sobrevalorización de aptitudes y cualidades.</p> <p>Ansiedad en la expresión.</p>
------------------	--	--	--	--	--



---

Necesitan un soporte social, la capacidad de poder dirigir un grupo.

Aún no se atreve en ser el primero en ofrecerse a liderar.

Aún no desarrolla habilidades como liderazgo.

Cuesta afrontar situaciones que impliquen iniciativa.

Líder del grupo es quien tiene que ir desarrollando su capacidad para detectar en qué es bueno para cada uno de los miembros de su equipo.

LIDERAZGO

EMERGENTE

---

Tabla 3. Perspectivas de especialistas

INDICADORES	ENTREVISTADO N° 1	ENTREVISTADO N° 2	ENTREVISTADO N° 3	ENTREVISTADO N° 4	CONCLUSIONES (ESTRATEGIAS)
EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORTIDAD	La comunicación asertiva.  La tolerancia y resolución de conflictos.		Hay estudiantes que no se dejan ayudar y por eso lo tenemos que derivar	Tengo que empezar un amor propio de aceptación	Deben decir lo que piensan y lo que sienten.  Se debe manejar comunicación adecuada.  Debe efectuarse el amor propio.
INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	El primer agente de socialización es la familia para de allí pasar con la escuela o la comunidad.  El desarrollo de estas habilidades	No se quiten la oportunidad de conocer a los demás, traten en la medida posible de reestructura su grupo.	Puede enfatizar la familia, puede ser cómo han sido criados.  Como ellos tienen algunas carencias afectivas a veces tienden a buscar la	La comunicación asertiva.  A mayor práctica de habilidades sociales voy a ser más exitoso.  Poder relacionarme	Necesitan la Influencia positiva de la familia.  Debe generarse confianza en sí mismo.  Compañerismo y amistad para relacionarse.

---

sociales, ya sea por la confianza que le brinda la familia, por la elevada autoestima o confianza que tienen ellos mismos de entablar una conversación.

Que recuerde como fue la primera vez que las conocieron y hacerle entender que el compañerismo, la amistad, incluso una relación de pareja es todo un procedimiento.

similitud en las parejas, en el sexo opuesto.

Practicando a través de esos talleres, participar de encuentro de grupos, pero lo principal es la aceptación, como parte de la autoestima.

Desarrollar una comunicación asertiva.  
  
Debe fomentarse el trabajo en grupo.

---

---

Se necesita una adecuada manifestación de mis habilidades para comunicarme, para comprometerme o establecer un compromiso con el otro.

---

DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Capacidad de ponerme a mí en primer lugar y hacer saber mi malestar de forma correcta, no hacer uso de la violencia ni nada de ello.

La resolución de problemas.

---

Enseñar que con respeto puedan ellos resolver, dar a conocer sus valores que ellos también tienen.

Hay talleres de desarrollo personal o de teatro que te van a ayudar a romper paradigmas como el miedo.

Atreverse a decir su malestar.

Técnicas para resolución de problemas.

Talleres para el desarrollo personal.

---

DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	La capacidad de escuchar al grupo, la capacidad de organizarse, trabajar en equipo, generar nuevas ideas y de ser cada vez más humanos, entendiendo a la persona que está a mi lado, escuchándola, considerándola como parte de mi sociedad.	Hay que hacerles saber que mientras más digan sí a cosas que no quieren, más infelices somos, y partiendo desde ahí pues comienza toda la reestructuración y eso siempre se ve.	Se les está enseñando bastante con la toma de decisiones.	Desarrollo de la capacidad de escucha.  Hacer respetar su decisión	
AUTOEXPRESIÓN EN SITUACIONES	Las habilidades sociales se van adquiriendo de manera progresiva y en la práctica.  Necesitan realizar trabajos grupales	Se den la oportunidad de conocer a personas porque solo ahí van a poder aplicar eso a comparación de la zona de confort.	Enviarlo a consultorio psicológico para una ayuda como manejo de grupo, para ver cómo está la autoestima.	Es importante el contacto con la persona, yo no puedo hacer sin saber qué siente o qué piensa que desea el otro.	Realizar trabajos grupales  Confianza en capacidades.  Desarrollo del autoconcepto,

---

para poder poner en práctica su capacidad de escucha, su organización, trabajo en equipo, planificación y liderazgo.

La iniciativa para formar el equipo, la organización, la comunicación, la seguridad, la asertividad y confianza en sus capacidades y conocimientos que los impulsan justamente a tener en cuenta que es posible lograr un producto adecuado

---

Se hace más son los trabajos grupales.

Cuando se le ve que quiere ocultarse, se les hace unas preguntas para ver cuál es su nivel de entendimiento del tema.

Muestras de autoayuda porque yo mismo tengo que ser la primera persona en buscar formas que me permitan desenvolverse.

autoimagen, el autoreforzamiento y la autoeficacia.  
  
Salir de la zona de confort

---

en la suma de la  
organización que  
se dé entre ellos.

Dentro del  
estudiante, el  
autoconcepto, qué  
es lo que piensas  
de ti, la  
autoimagen,  
cuánto te gusta de  
ti, el  
autoreforzamiento,  
qué tanto te  
premier por todos  
los logros que  
vienes haciendo,  
muchos  
estudiantes ni  
siquiera son  
capaces de  
reconocer sus  
propios logros y

---

---

finalmente la autoeficacia, la confianza por lo que pienso, siento y hago, junto a ello la totalidad de la autoestima.

El trabajo en equipo.

---

HACER PETICIONES

Empoderar al estudiante, hacerle saber y creer que realmente hay mucho por descubrir las capacidades por lograr.

Empoderamiento de la persona.

Potenciar capacidades.

---



**Tabla 4. Categorización general de la Propuesta:**

INDICADORES	CONCLUSIÓN DE DIAGNÓSTICO	CONCLUSIÓN DE PROPUESTA	TEORIZACIÓN
<b>EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD</b>	Problemas de expresión de emociones.	Se debe decir lo que se piensa y siente.	Expresión y manejo de emociones.
	Temor a la figura de autoridad.		
	Evasión a situaciones adversas o problemas.	Uso de recursos personales para resolver conflictos.	Resolución de conflictos.
	Complejo de inferioridad.	Proceso de aceptación y amor propio.	
	Carencias afectivas en el hogar.	Fortalecimiento de la autoestima en el núcleo familiar.	Autoestima.

---

	Existe temor al rechazo.	Debe generarse confianza en sí mismo.	
	Tendencia a turbarse frente a halagos.	Reconocimiento de capacidades y habilidades.	Autoestima.
<b>INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO</b>	Timidez para la interacción.	Compañerismo y amistad para relacionarse.	
	Dificultad para expresar sentimientos.	Uso de la comunicación asertiva.	Expresión y manejo de emociones.
	Dificultad para comprender al otro.	Situarse en el lugar del otro.	Empatía.
<b>DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR</b>	Manifestación del malestar hacia otra persona.	Atreverse a decir su malestar.	Asertividad.
	Víctimas de persuasión.	Capacidad de negociación.	Toma de decisiones.

---

	Temor al confrontamiento grupal.	Técnicas para resolución de problemas.	Resolución de conflictos.
	Personalidad complaciente y pasiva.	Técnicas para el desarrollo personal.	Identidad personal.
	Dificultad para la comunicación.	Responder ante situaciones complicadas.	
	Falta de carácter para decir no.	Firmeza en transmitir sus decisiones.	Asertividad.
<b>DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES</b>	Proclives a la persuasión.	Evaluar y elegir la mejor opción.	Toma de decisiones.
	Búsqueda de la aprobación de los demás.	Reconocimiento del valor personal.	Autoestima.
	Dificultades para expresar y hacer valer las opiniones.	Reforzamiento de los pilares de la autoestima.	Autoestima.
	Dificultad para iniciar y mantener un diálogo.	Confianza en la capacidad verbal.	Comunicación.

---

**AUTOEXPRESIÓN  
EN SITUACIONES**

Temor a establecer nuevas relaciones sociales.

Salir de la zona confort.

Toma de decisiones.

Poca tolerancia para trabajos en grupo.

Reconocimiento de las habilidades de los demás.

Trabajo en equipo.

Dificultad para pedir favores.

Uso de las herramientas comunicacionales.

Comunicación.

---

**HACER  
PETICIONES**

Problemas de inseguridad (timidez e introversión)

Empoderamiento de la persona.

Autoestima.

Sobrevalorización de aptitudes y cualidades.

Reconocimiento de las limitaciones de la persona.

Ansiedad en la expresión.

Canalización de la ansiedad.

Expresión y manejo de las emociones.

---

---

**LIDERAZGO**

Le cuesta afrontar la dirección de un grupo.

Participación y manejo de equipo.

Liderazgo.

---

Dificultades para tener la iniciativa.

Capacidad de planeación e innovación.

---

## **IV.- Discusión**

En los resultados de la presente investigación se identificó que los estudiantes presentan problemas de expresión de emociones, tienen temor a una figura que transmite autoridad, normalmente evaden a situaciones adversas, tienen complicaciones de inferioridad y carecen de afecto en el hogar. Opuesto a ello, Genoveva, Navarro y López (2014), en su estudio titulado: “El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social” indagó sobre los aspectos comunicativos y la aplicación de técnicas asertivas que destacaron las relaciones interpersonales y que tuvieron como consecuencias una contribución positiva en el aprendizaje estudiantil.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el estudio actual tuvo como muestra un grupo de estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas, que de por sí tienden a estar calificados con poco desarrollo de sus habilidades sociales, mientras que la investigación en la Universidad Ramón Llull, se realizó a grupos variados de diferentes facultades y asignaturas que tienen algunas competencias establecidas, teniendo en cuenta que se trata de otro país.

Otros resultados del presente estudio fueron: el miedo al rechazo, consternarse frente a halagos, cobardía para interactuar con los demás, complicaciones para manifestar sus sentimientos y problemas para entender al otro. Similar a esto, Hernández-Sánchez y Ortega (2015), en la trabajo titulado: “Aprendizaje Electrónico Afectivo: un modelo innovador para Desarrollar una Acción Tutorial Virtual de Naturaleza inclusiva” también asegura que los estudiantes tienen desánimos y carecen de puntos formativos, así como el poco desarrollo de su empatía, comprensión, etc. Ajustes que necesitan mejorarse en sus estudiantes.

A pesar, de tener similitudes en sus resultados, se debe tomar en cuenta que el estudio fue prácticamente una prueba para analizar la poca adaptación de los estudiantes en su actividad educativa y para ello utilizaron docentes sordos como

una práctica de inclusión que sirvió como modelo para entender mejor cada elemento que interviene en la formación de los estudiantes.

También, en complemento a estos últimos resultados, Gloria y Abarca (1990), en su estudio denominado: “Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios”, presentaron una visualización de los estudiantes universitarios de Chile que tenían problemas de inhibición, complicaciones con la asertividad y la ansiedad al momento relacionarse con las demás personas, sobre todo con conductas que tenían ideas irracionales en los estudiantes.

Sin embargo, a pesar que puede existir complementación con el presente estudio, el de Chile ya tuvo resultados positivos y el que se presenta aún se encuentra como una propuesta, sin que esto signifique que no podría tener cambios favorables si se llegase a ejecutar en un futuro cercano en la muestra que se ha determinado. Además, en el estudio extranjero se recopiló la información de 113 universitarios y tuvo un diseño experimental. En cambio, en el presente estudio, por más que haya sido con una menor proporción de muestra, se ha generado un análisis más riguroso con las entrevistas a los estudiantes y a los especialistas, dando más claridad las posibles soluciones.

En otros resultados del presente estudio se observó que los estudiantes sí manifiestan su malestar a la otra persona, son víctimas de persuasión, tienen miedo en una confrontación grupal y cumplen con una personalidad complaciente. Ante ello, existe la oposición de Gloria y Abarca (1990), en su estudio denominado: “*Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios*”, donde presentó las dificultades que atravesaban los jóvenes estudiantes universitarios al momento de interactuar con los demás individuos como uno de los efectos más significativos dentro del desarrollo de sus habilidades.

Ante esto, se debe conocer que la presente investigación genera una propuesta que puede o no ser tomada. En cambio, en el estudio de Chile ya se ha



evaluado el programa con resultados muy gratificantes. Aunque, el estudio actual no pretende disminuir ninguna idea irracional como lo plantea la investigación del sur, puesto que no se ha identificado tales situaciones en los estudiantes, por el contrario las áreas de estudio están ligadas solo al desarrollo de las habilidades sociales que se han puesto de manifiesto por estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

En más resultados del presente estudio se identificó que los estudiantes tienen complicaciones en la comunicación, adolecen de temperamento para decir no, son propensos a la persuasión y siempre están buscando la aceptación de los demás. Ante ello, hay una oposición de Pedraza, L., Socarrás, X., Fragozo, A., Vergara, M. (2014), con su indagación: “Caracterización de las habilidades sociales en estudiantes de psicología de una universidad pública del distrito de Santa María”, donde presentó las habilidades que dominaban los estudiantes como iniciar una conversación, escuchar, participar y pedir ayuda, así como saber disculparse y seguir instrucciones.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que el estudio del extranjero fue para estudiantes de psicología que en su mayoría manejan muy bien las habilidades sociales porque así lo exige su profesión y fueron estudiantes de II hasta VIII ciclo, que tienden a manejar mejor los temas de habilidades sobre todo interpersonales. Mientras que el estudio actual ha sido solo para estudiantes de II ciclo, que en su mayoría aún están adaptándose y al ser de la Facultad de Ingeniería suelen presentarse mayores complicaciones de habilidades sociales.

La investigación actual también tiene como resultados que los estudiantes tienen dificultades para expresar y poner de relieve sus opiniones, se les complica comenzar y mantener una conversación, tienen miedo a iniciar nuevas relaciones interpersonales y poca comprensión para trabajar en conjunto. En contraste con ello, Pedraza, L., Socarrás, X., Fragozo, A., Vergara, M. (2014), en el estudio: “Caracterización de las habilidades sociales en estudiantes de de una universidad

pública del distrito de Santa María”, presentó que los estudiantes de psicología pueden lograr la iniciación de un diálogo y tienen avanzado el proceso de interacción interpersonal, saben pedir ayuda y tienen respeto sobre los patrones de conducta de los demás.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el objetivo principal de la investigación a los estudiantes de psicología fue conocer las características de sus habilidades sociales, mientras que el presente estudio tiene el propósito de diagnosticar las conductas y acciones de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas y a partir de ello proponer mejoras con las estrategias necesarias. Además, éste es un estudio cualitativo donde se trata de mencionar características del alumnado de Sistemas, mientras que el estudio del exterior fue cuantitativo y se preocupó en ver la cantidad de alumnado que posee o no las habilidades sociales.

Asimismo, en los resultados de la presente investigación se pone de manifiesto que los estudiantes tienen problemas para pedir favores, tienen dificultades con la inseguridad, pues son muy introvertidos y poco sociales, en oportunidades tienden a manifestar su sobrevaloración en sus actitudes y/o cualidades y son ansiosos en la manifestación de su expresión. En contraposición a ello, Genoveva, Navarro y López (2014), en su investigación: “El aprendizaje de las habilidades sociales en la Universidad. Análisis de una experiencia formativa en los grados de educación social y trabajo social”, presentaron que las situaciones interpersonales en los estudiantes tienen soluciones positivas por los recursos asertivos que manejan, también se aprecia la valoración que tienen en la enseñanza-aprendizaje de las habilidades y el uso de la comunicación como implemento que contribuye a las visiones de desarrollo en sus competencias.

A pesar de ello, se debe considerar que la investigación actual busca desarrollar las habilidades sociales como una fuente de posibilidades para mejorar diversos ámbitos del estudiante sobre todo por la ayuda tutorial. En cambio, la tesis internacional se basa un curso denominado habilidades sociales, donde buscan

conocer el impacto de éstas a través de situaciones interpersonales. También, es relevante considerar que son diferentes grupos de trabajo, y esto concierne a que lo del estudio actual maneja un grupo con ciertas dificultades y entornos muy distintos a lo del estudio exterior. Las circunstancias y los modos de vida son opuestos dentro de los procesos que intervienen en su desarrollo social.

## **V.- Conclusiones**

La presente investigación pudo realizar una propuesta basada en 10 talleres de acción tutorial, coordinados y ejecutados por cualquier profesor-docente que tenga como objetivo desarrollar las habilidades sociales de sus estudiantes dependiendo de un análisis en su diagnóstico.

Se realizó un diagnóstico general de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, que arrojó resultados un tanto desfavorables principalmente en la dimensión conductual y personal. Asimismo, éstos sirvieron como eje para realización de las estrategias de acuerdo a cada indicador.

El estudio logró fundamentar cada estrategia de modo que estuviera teóricamente sustentada por el investigador y otros teóricos que respaldaron cada punto que se desarrolló. En total, se trabajó con 10 teorías que sirvieron para la creación de los talleres.

Luego del análisis del diagnóstico, las problemáticas emergentes y el diálogo con especialistas, se pudo obtener estrategias por cada indicador que se analizó. Entre ellas tenemos: Expresión y manejo de emociones, resolución de conflictos, autoestima, empatía, asertividad, identidad personal, toma de decisiones, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo.

## **VI.- Recomendaciones**

En el Perú, aún no hay un desarrollo integral en estudiantes universitarios, todavía falta que muchas universidades se preocupen por el bienestar personal del estudiante, que en diversas ocasiones se siente desamparado por dificultades personales y/o académicas. Habría que poner más énfasis en las instituciones que aún no implementan un área de consejería sobre todo para los primeros ciclos.

A nivel institucional, es preciso señalar que la Universidad César Vallejo cumple uno de los pilares fundamentales que exige la educación superior en la actualidad, que es implantar un área de tutoría orientada a todos los estudiantes de Universidad. Sin embargo, sería idóneo que se trabaje en base a diagnósticos por el perfil que tiene cada estudiante según su carrera profesional. Ello optimizaría los resultados a corto, mediano y largo plazo.

Los docentes deberían tener más preocupación en los estudiantes. No se trata de solo brindar teoría y práctica, es fundamental que exista una preocupación básica por el estudiante que puede tener resultados adversos en la asignatura por motivos externos. Esto a nivel general y con mucha más razón para aquellos que cumplen el papel estrictamente de ser tutores.

Los estudiantes tendrían que agradecer la preocupación que tienen los tutores por cada uno de ellos, ya que en diferentes ocasiones rechazan un seguimiento como si éste fuera para causar molestia. Deben entender que la formación integral también radica en realizar un análisis personal que está ligado a una entrevista individual y que se complementa perfectamente con talleres que lo integran a los demás y sirven como pilar para el desarrollo de sus habilidades sociales.

## **VII.- Propuesta**



## MODELO DE PROPUESTA TUTORIAL

Para que la propuesta tenga los resultados esperados, se debe seguir un proceso homogéneo que oriente al estudiante a partir de la teoría y la práctica, con un buen desarrollo en el diseño de aprendizaje y con el dinamismo que necesita un taller como resultado de los objetivos señalados.

De esta manera, se presentan los tres momentos que necesita el modelo de propuesta:

### Primer momento:

- Fundamentación socioeducativa:

#### **CONTEXTO UNIVERSITARIO:**

Datos generales de la institución:

Nombre de la Institución: Universidad César Vallejo, Lima-Norte.

Ubicación de la Universidad: Alfredo Mendiola 6232. Los Olivos.

Características de la Institución y de la Facultad: La Universidad tiene 8 Facultades y cuenta, en todas sus sedes, con una Dirección de Bienestar Universitario (DBU), que cumple con la formación integral de los estudiantes, muy aparte de las asignaturas de su carrera profesional. Entre las áreas que la componen están: tutoría y pastoral universitario, talleres integradores, Consultorio de Psicología, Consultorio Médico, entre otros.

- Fundamentación pedagógica:

El modelo con el que se cuenta, tiene como objetivo desarrollar las habilidades sociales de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en la Universidad César Vallejo, Lima – Note. Este propósito se emplea con los talleres que buscan instruir a los participantes en las áreas más significativas del diagnóstico obtenido. Las presentes actividades serán realizadas en las aulas, con los docentes – tutores, enfocados en la realidad actual y el entorno referente.

No es suficiente tener a los participantes dispuestos a cumplir con los talleres de mejora según cada indicador. Es importante que se trabaje bajo un fundamento teórico que respalde este conocimiento. Como señala Vargas y Jiménez (2013), que: “La teoría clásica menciona al constructivismo como una doctrina, la cual impulsa al estudiante a desarrollar un rol activo en la búsqueda de su conocimiento y la comprensión de éste, dotando de sentido a la información adquirida” (p. 159). Esto quiere decir, que el estudiante como tal, tiene esa habilidad de poder adquirir nueva información y suele utilizarlo bajo fines convenientes. En este caso, se sabe que el estudiante universitario busca obtener una performance adecuada durante sus cinco años o más en su carrera universitaria y lo impulsa el hecho de acabar bien y ser un buen profesional para la búsqueda de empleo cuando egrese. Aunque en este proceso se debe tener en cuenta no solo las competencias que domine en cuanto a sus asignaturas, sino también el hecho de manejar o desarrollar algunas habilidades sociales que son muy importantes en este proceso educativo.

El enfoque constructivista nos ayuda a conocer mejor al estudiante, sus objetivos e inquietudes y utilizar los recursos necesarios para cubrir algunas exigencias que corresponden a los elementos de aprendizaje. Para el constructivismo es importante saber de las influencias internas y externas porque entre esas dos tenemos un amplitud del ámbito sociales el que se desarrolla. No se puede ejecutar alguna propuesta si es que no se conoce previamente a los muestra (estudiantes).

**Segundo momento:**

- Diseño teórico – funcional:

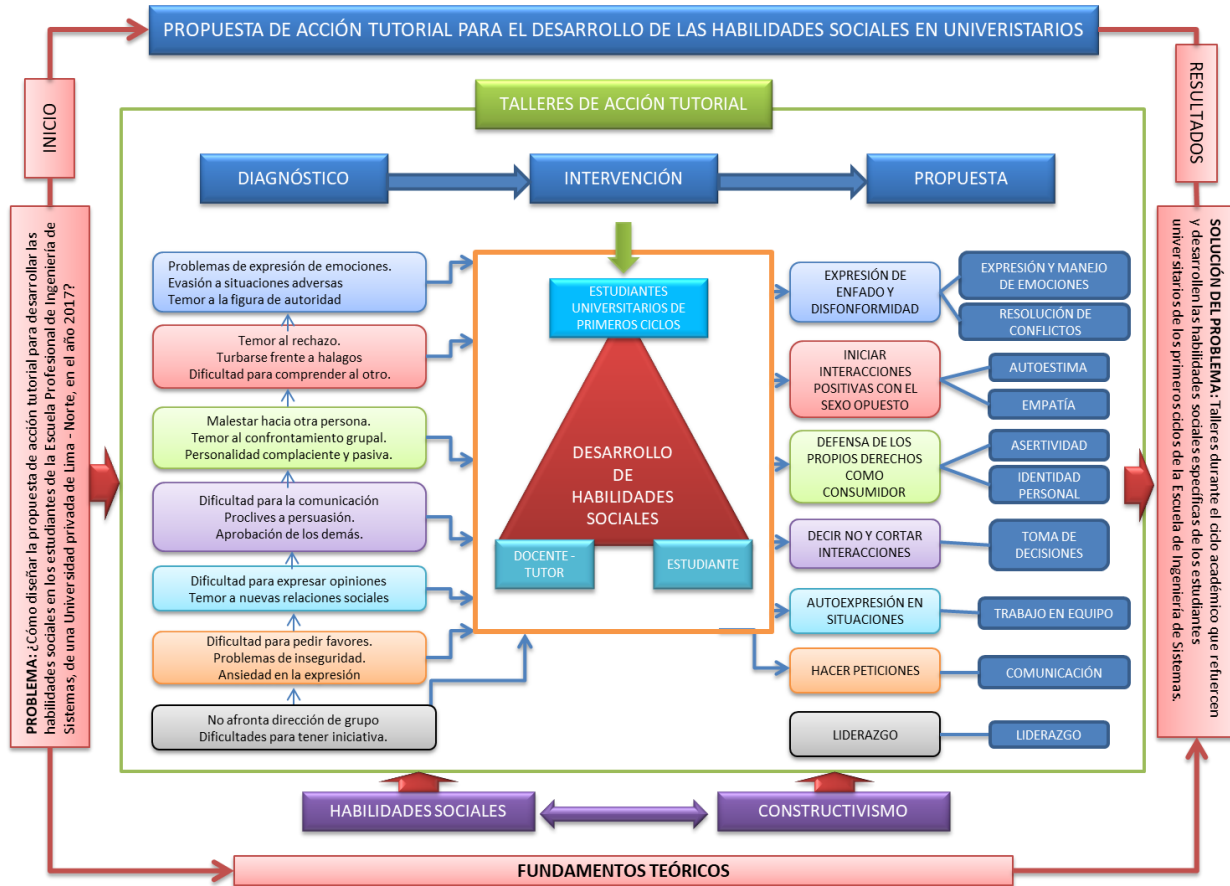


Figura 2. Elaboración propia del esquema de la Propuesta Tutorial

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

### - EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD -

#### DATOS INFORMATIVOS:

1. TALLER : 'Expresión y manejo de emociones'
2. SESIÓN : 01
3. DURACIÓN : 2 horas
4. FECHA : / /

#### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Identifica el significado y la importancia de cada factor que involucra el manejo y expresión de las emociones en casos álgidos.	Identifica los diferentes pasos y las técnicas para el control de sus emociones.	<b>Expresión y manejo de emociones.</b> Estrategias para expresar lo que piensa y siente. Canalización de la ansiedad. Casos de pérdida de control. Técnicas de autocontrol.	Ejemplificar un caso con su determinada solución de autocontrol.

#### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<p>✓ El docente realiza la presentación del taller a través de una dinámica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En una hoja de papel pon el nombre de la persona que más te ha hecho daño, luego escribe todos los adjetivos negativos (insultándolo) destrúyelo.</li> <li>• Luego rompe el papel en pequeños trozos y échalo al tacho de basura.</li> <li>• En otra hoja pon tu nombre, escríbele a tu yo niño. Ejemplo: Juancito</li> </ul> <p>Siempre te voy a cuidar y proteger, no permitiré que nadie te haga daño,....., siempre te voy amar.</p>	<p>Hojas bond</p> <p>Lapiceros</p>	25'

DESARROLLO	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se reflexiona cómo en nuestra vida diaria nos encontramos con muchos conflictos, y en ocasiones nuestra falta de control emocional, nos hace realizar conductas inesperadas en ella las agresivas o pasivas. ¿En qué oportunidad te has mostrado una conducta agresiva o pasiva?</li> <li>✓ Lluvia de ideas.</li> <li>✓ Se realiza la exposición de las ppt, donde incluye las técnicas para el control de las emociones y los pasos que se tiene que seguir en diversos casos puntuales.</li> <li>✓ A continuación las respuestas a preguntas formuladas por los estudiantes.</li> </ul>	PPT Multimedia	20'  15' 15' 10'
CIERRE	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes, refuerza y consolida el tema.</li> <li>✓ Finalmente señala como actividad de extensión la elaboración de un caso problemático donde se aplique una técnica aprendida para la solución.</li> </ul>	Papel y plumones	10' 25'

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

### - EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD -

#### DATOS INFORMATIVOS:

5. TALLER : 'Resolución de conflictos'  
 6. SESIÓN : 02  
 7. DURACIÓN : 2 horas  
 8. FECHA : / /

#### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Infiere la importancia del entorno a fin de que mejoren las relaciones y la interacción con los demás, buscando el manejo adecuado de conflictos latentes.	Reconoce las principales situaciones adversas que dificulten las relaciones interpersonales y propone alternativas que permitan mejorar la convivencia en la universidad.	<b>Resolución de conflictos:</b> Uso de recursos personales para resolver conflictos.  Situaciones que dificultan las relaciones. Alternativas de solución como la negociación.	Elaboración de compromiso personal de manejo de conflictos

#### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<p>✓ El docente da indicios del Taller y comienza con una dinámica.</p> <p>✓ Dinámica : Los anteojos</p> <p>El facilitador con unos anteojos recortados en papel plantea: "Éstos son los anteojos de la desconfianza. Cuando llevo estos anteojos soy muy desconfiado. ¿Quiere alguien ponérselos y decir qué ve a través de ellos, qué piensa de nosotros?". Después de un rato, se sacan otros anteojos que se van ofreciendo a sucesivos voluntarios (por ejemplo: anteojos de la "confianza", del "enojón", del "yo lo hago todo mal", del "todos me quieren", y del "nadie me acepta", etc.). En grupo, cada uno puede expresar cómo se ha sentido y qué ha visto a través de los anteojos. Puede ser el inicio de un diálogo sobre los problemas de comunicación en el grupo.</p>	Anteojos de papel	5'  25'

DESARROLLO	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<p>Se visualiza un video de las fases de negociación como método para la resolución de conflictos:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=N_KE09vqVsk">https://www.youtube.com/watch?v=N_KE09vqVsk</a></p> <p>Y responden las siguientes preguntas:            ¿Qué harías tú en cada situación?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se explica con ayuda de PPT, las situaciones conflictivas más comunes y, a su vez, se presentan diversas soluciones para cada una.</li> <li>✓ A continuación las respuestas a preguntas formuladas por los estudiantes.</li> <li>✓ Se plantea preguntas acerca de la “Importancia de utilizar la negociación para afrontar adecuadamente los conflictos nuestro hogar, trabajo y/o centro de estudios”.</li> </ul>	<p>PPT Multimedia</p>	<p>20’</p> <p>20’</p> <p>15’</p> <p>10’</p>
CIERRE	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes, refuerza y consolida el tema.</li> <li>✓ Finalmente señala como evaluación en grupo, la lectura de casos donde tendrán que elegir las mejores opciones para resolverlos y luego explicar por qué la seleccionaron.</li> </ul>	<p>Frase reflexiva</p> <p>Hoja con lecturas de casos</p>	<p>10’</p> <p>15’</p>

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

### - INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS -

#### DATOS INFORMATIVOS:

9. TALLER : 'Autoestima'  
 10. SESIÓN : 03  
 11. DURACIÓN : 2 horas  
 12. FECHA : / /

#### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Reconoce la importancia de la valoración de la autoestima.	Identifica y reconoce las fortalezas y limitaciones para el fortalecimiento de su autoestima.	<b>Autoestima</b> Proceso de aceptación, amor propio y valor personal.	Completa la ficha de Autoconocimiento y reflexiona sobre lo que falta desarrollar.
Distingue la importancia y el proceso de aceptación para la valoración de la autoestima.		Fortalecimiento de la autoestima desde el ámbito familiar.  Reconocimiento de capacidades y habilidades.  Reforzamiento de los pilares de la autoestima.	

#### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente da indicios del Taller y comienza con una dinámica.</li> </ul>		5'
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Observan un video "mira el espejo y que ves"</li> <li>✓ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=J2SQXDpGlr4">https://www.youtube.com/watch?v=J2SQXDpGlr4</a></li> </ul> <p>Se realizan preguntas para la participación y reflexión de los estudiantes.</p> <p>Realizan la dinámica <b>Mi Perfil</b></p>	Proyector multimedia	15'
<p>Se reparte una hoja por estudiante, coloca su nombre en la parte superior de la hoja con letra imprenta. Cada uno se coloca (pega)</p>	Papel bond	25'



<p>con cinta Masking tape en el pecho su respectiva hoja. Luego, todos se desplazan por el aula con música de fondo (bailando) y cuando el tutor para la música cada uno debe escoger a una persona como pareja, después cada estudiante dibuja la forma del rostro del compañero(a). Continúa la música, paramos la música y nuevamente les toca un compañero nuevo como pareja y dibujan los ojos del otro compañero así sucesivamente seguimos con el cabello, la nariz, la boca y el cuello y hombro. Para culminar colocamos cualidades de la persona que nos toca como pareja, cada uno coloca su hoja con su dibujo en la pizarra, luego se reflexiona cómo nos sentimos y cómo nos vemos desde la mirada de los compañeros del aula.</p> <p>Luego el tutor hace las siguientes preguntas para comentar la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Te gustó el juego de interacción?</li> <li>- ¿Cómo te has sentido durante la elaboración de los rostros?</li> <li>- ¿Cómo has reaccionado cuando tus compañeros han escrito cualidades?</li> </ul>		10'
<b>DESARROLLO</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se explica los contenidos de la sesión en interacción con los estudiantes y presentación del PPT.</li> <li>✓ A continuación las respuestas a preguntas formuladas por los estudiantes.</li> <li>✓ Se agrupan por afinidad y realizaran un caso donde se presente una autoestima alta, baja y sobrevalorada.</li> </ul>	PPT Multimedia	20'  20'
<b>CIERRE</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes y aclara dudas ¿qué te agrado de la clase? ¿Qué parte no te agrado de la clase? ¿Cuál es tu compromiso a partir de lo aprendido?</li> <li>✓ Finalmente señala como actividad de extensión: resolver la ficha de trabajo.</li> </ul>	Frase reflexiva	10'  15'

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

### - INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS -

#### DATOS INFORMATIVOS:

13. TALLER : 'Empatía'  
 14. SESIÓN : 04  
 15. DURACIÓN : 2 horas  
 16. FECHA : / /

#### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Aplica los diversos recursos para manejar relaciones intra e interpersonales que ayuden a entender a las personas.	Utiliza los recursos necesarios para situarse en el lugar del otro.  Experimenta y describe situaciones cotidianas con el fin de resolverlas.	<b>Empatía</b>  Definición e importancia de la Empatía.  Habilidades para situarse en el lugar del otro.	

#### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se inicia el Taller dando la bienvenida a los estudiantes.</li> <li>✓ Se proyecta el video. <b>Empatía: "Mirando la vida desde otros corazones"</b>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=swWi4YYrX_8">https://www.youtube.com/watch?v=swWi4YYrX_8</a>             ¿Cuál es el mensaje del video? ¿Qué harías tú en esa situación? etc.</li> <li>✓ Se realiza la siguiente dinámica: "Los pasos para la Empatía".</li> <li>✓ Se juntan en pareja y tienen que realizar lo siguiente: Primero, deben juntar sus rodillas de modo que queden frente a frente (sentados); Segundo, Tienen que contarse alguna experiencia que hay sido importante en su vida, puede ser positiva o negativa; Finalmente, cada pareja mencionará cómo se sintió y se darán algunos tips para reconocer si ha habido o no empatía, por ejemplo: si tu compañero miró su reloj mientras hablabas, tiene un significado de desinterés o de estar aburrido, o también</li> </ul>	Proyector multimedia	5'           15'

si la mirada está perdida, no existe complicidad en la comunicación, etc.		
<b>DESARROLLO</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tutor utilizando el ppt, explica el tema a tratar como Definición, Importancia de la empatía.</li> <li>✓ Realizan ejemplos vivenciales del tema, donde el estudiante podrá intervenir o preguntar si en caso tuviera alguna duda.</li> </ul>	PPT Multimedia	20'  20'
<b>CIERRE</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes y aclara dudas ¿qué te agrado de la clase? ¿Qué parte no te agrado de la clase? ¿Cuál es tu compromiso a partir de lo aprendido?</li> <li>✓ Finalmente señala como actividad de extensión:</li> </ul>	Frase reflexiva	10'  15'

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

### - DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR -

#### DATOS INFORMATIVOS:

17. TALLER : 'Asertividad'  
 18. SESIÓN : 05  
 19. DURACIÓN : 2 horas  
 20. FECHA : / /

#### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Infiere los procesos adecuados para expresar sus propios derechos y aspiraciones sin manipular los derechos ajenos.	Utiliza estrategias comunicativas para transmitir su malestar.  Expresa con certeza sus decisiones en situaciones complejas.	<b>Asertividad</b>  Definición e importancia de la Asertividad.  Estrategias para expresarse oportunamente.	Dramatización de casos cotidianos donde se ponga en práctica la habilidad de la asertividad.

#### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se inicia el Taller dando la bienvenida a los estudiantes.</li> <li>✓ Se proyecta el video.: La Asertividad ¿Sabes lo que es?</li> <li>✓ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=kXUOVYiNG58">https://www.youtube.com/watch?v=kXUOVYiNG58</a></li> </ul> <p>¿Cuál es la importancia de la asertividad? ¿Qué harías en las diferentes situaciones que se plantean?</p> <p>Dinámica: Se brindará un globo y un alfiler a cada estudiante y se les dice: "ganará el estudiante que conserva su globo intacto, sin reventar". La situación hará que entre todos se quieran reventar los globos y el mensaje final es que todos pudieron ganar porque la frase es clara, sin embargo va a ver algunos que empezarán a reventar la de los otros sin que eso haya sido lo indicado. Enfocarlo con los tres estilos que se presentan siempre.</p>	Proyector multimedia	5'  15'  30'

DESARROLLO	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tutor explica el tema a través de un ppt, tratando la definición, importancia y algunas habilidades que el estudiante tiene que desarrollar para poder expresarse de manera correcta en situaciones complejas.</li> <li>✓ Realizan ejemplos vivenciales del tema, donde el estudiante podrá intervenir o preguntar si en caso tuviera alguna duda.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">PPT Multimedia</p>	<p style="text-align: center;">20'</p> <p style="text-align: center;">10'</p>
CIERRE	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes y aclara dudas de los participantes del taller.</li> <li>✓ Finalmente, en equipo, se les solicitará representar casos de asertividad que serán comentados por el grupo.</li> </ul>		<p style="text-align: center;">10'</p> <p style="text-align: center;">30'</p>

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

### - DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR -

#### DATOS INFORMATIVOS:

21. TALLER : 'Identidad Personal'  
 22. SESIÓN : 06  
 23. DURACIÓN : 2 horas  
 24. FECHA : / /

#### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Establece la comprensión sobre sí mismo, así como el desarrollo de su conducta y personalidad.	<p><i>Reconoce sus fortalezas y oportunidades de mejora.</i></p> <p><i>Asume una percepción positiva sobre sí mismo y plantea estrategias en base a sus debilidades.</i></p>	<p><b>Identidad personal</b></p> <p>Características</p> <p>Análisis del FODA</p>	Ficha de análisis FODA

#### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<p>✓ Se inicia el Taller dando la bienvenida a los estudiantes.</p> <p>✓ Se proyecta el video. <b>Identidad personal, su proceso de construcción.</b></p> <p>✓ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=6gKJfudxx_Y">https://www.youtube.com/watch?v=6gKJfudxx_Y</a></p> <p>¿Cuál es el mensaje del video? ¿Qué harías tú en esa situación? etc.</p> <p>Dinámica: Agruparse de 4 integrantes y elegir a uno de los estudiantes. A él/ella lo acostarán en el suelo encima de un papelógrafo y le sacarán un molde del cuerpo entero. Adentro de ese molde, los voluntarios tendrán que colocar todas las oportunidades de mejora "debilidades" y en la parte externa todos los compañeros tendrán que colocar todas sus fortalezas o</p>	Proyector multimedia	<p>5'</p> <p>15'</p> <p>30'</p>

frases positivas.		
<b>DESARROLLO</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tutor explica el tema a través de un ppt, tratando la definición, importancia y algunas habilidades que el estudiante tiene que desarrollar para reconocerse así mismo.</li> <li>✓ Realizan ejemplos vivenciales del tema, donde el estudiante podrá intervenir o preguntar si en caso tuviera alguna duda.</li> </ul>	<p>PPT Multimedia</p>	<p>20'</p> <p>10'</p>
<b>CIERRE</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes y aclara dudas de los participantes del taller.</li> <li>✓ Finalmente, realizan una ficha de manera individual evaluando sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.</li> </ul>		<p>10'</p> <p>30'</p>

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

- DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES -

### DATOS INFORMATIVOS:

25. TALLER : 'Toma de decisiones'  
 26. SESIÓN : 07  
 27. DURACIÓN : 2 horas  
 28. FECHA : / /

### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Reconoce y aplica el procedimiento a considerar para la Toma de decisión.	<p>Evalúa y elige la mejor alternativa en una determinada situación de conflicto.</p> <p>Asume las consecuencias de su elección.</p> <p>Identifica estrategias de negociación.</p>	<p><b>Toma de decisiones</b></p> <p>Concepto.</p> <p>Pasos para tomar buenas decisiones y salir de la zona de confort.</p> <p>La negociación como resolución.</p> <p>Casos cotidianos.</p>	Realización de un sociodrama.

### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
✓ Se inicia el Taller dando la bienvenida a los estudiantes.	Proyector multimedia	5'
✓ Se proyecta el video. <b>El tiempo pasa.</b> ¿Empezarás a decidir ya? ¿Seguirás esperando? <a href="https://www.youtube.com/watch?v=V-CziE1muLU&amp;spfreload=10">https://www.youtube.com/watch?v=V-CziE1muLU&amp;spfreload=10</a>		15'
¿Cuál es el mensaje del video? ¿Qué harías tú en esa situación?		30'
✓ Dinámica: Se juntan en pareja. Uno de los participantes lo denominaremos 'A' y al otro 'B'. A todos los 'A' se les invita a retirarse del salón, y a los 'B' se les dice que tienen que		



<p>convencer con todos los recursos que se les ocurra para que 'A' realice algo incómodo como cantar o gritar. Luego que pasen los 'A' se les darán algunos minutos para que los convencan. Ahí nos daremos cuenta cuáles fueron los recursos y por qué algunos aceptaron y otros no.</p> <p>✓ Finalmente, se les preguntará si fue difícil aceptar la propuesta y cuáles fueron los recursos que utilizaron para convencer a su compañero.</p>		
<b>DESARROLLO</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<p>✓ El tutor explica el tema a través de un ppt, tratando la definición, importancia y algunas habilidades que el estudiante tiene que desarrollar para poder decir no a algunas ocasiones. Además, se presentan las dificultades que se genera en una zona de confort.</p> <p>✓ Se presentarán casos reales, donde el estudiante podrá intervenir o preguntar si en caso tuviera alguna duda.</p>	<p>PPT Multimedia</p>	<p>20'  10'</p>
<b>CIERRE</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<p>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes y aclara dudas de los participantes del taller.</p> <p>✓ Finalmente, en grupo, escogerán un caso para socializarlo, a su vez, tendrán que elegir la mejor estrategia para el caso señalado.</p>		<p>10'  30'</p>



DESARROLLO	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tutor explica el tema a través de un ppt, tratando la importancia del trabajo en equipo, sus características y los pasos para poder generar esta habilidad y desarrollarla.</li> <li>✓ Se interactúa con cada participante para conocer lo que han entendido y se dan respuestas a las preguntas formuladas.</li> </ul>	<p>PPT Multimedia</p>	<p>20'</p> <p>10'</p>
CIERRE	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes y aclara dudas de los participantes del taller.</li> <li>✓ Para reforzar el taller, se juntan de 4 o 5 integrantes y con materiales reciclables realizan un traqueolóptero que como características principales: base (que se pueda parar) y altura. De esta forma cada integrante tendrá que ver de qué forma puede apoyar y luego identificar las capacidades que utilizó.</li> <li>✓ Para terminar, y luego de haber analizado cada grupo, dirá a los integrantes de cada grupo cuáles han sido las mejores estrategias y qué se necesita para que todos estén involucrados y participen de manera activa.</li> </ul>	<p>Cinta scotch Papel periódico Botellas de plástico (diferentes tamaños).</p>	<p>10'</p> <p>30'</p> <p>10'</p>

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

- HACER PETICIONES -

### DATOS INFORMATIVOS:

33. TALLER : 'Comunicación'  
 34. SESIÓN : 09  
 35. DURACIÓN : 2 horas  
 36. FECHA : / /

### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Identifica el procedimiento y los pasos generales para la elaboración de un discurso con un buen manejo de la expresión oral y escrita.	Expresa sus ideas de manera correcta.  Confía en su capacidad verbal.  Maneja recursos lingüísticos para mantener una conversación y hacer peticiones.	<b>Comunicación</b>  Definición Tipos de comunicación. Pasos para elaborar un buen discurso.	Elaboración de un discurso

### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se inicia el Taller dando la bienvenida a los estudiantes.</li> </ul>	Proyector multimedia	5'
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se proyecta el video de la comunicación y el desarrollo del discurso.</li> <li>✓ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=9HrHm4XY9j8">https://www.youtube.com/watch?v=9HrHm4XY9j8</a></li> <li>✓ Los estudiantes responden ¿qué aspectos podemos destacar en este video?</li> </ul>	Celulares	15'
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Dinámica:</b> 'Dilo sin redes'. Se juntan en pareja, se piden sus números telefónicos e intercambian conversaciones básicas por whatsapp. Luego, pasan a temas más complejos; deben realizar algunas peticiones que más les ha costado anteriormente y para finalizar, van a recordar lo más importante de lo que escribieron y se lo dirán frente a frente a su compañero.</li> </ul>		30'

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esto servirá para poder apreciar cuáles son los puntos más álgidos que no permiten un diálogo constante y cuáles son los temores que se tiene al momento de pedir favores o hacer peticiones directamente.</li> </ul>		
DESARROLLO	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El tutor explica el tema a través de un ppt, la definición, la importancia y los tipos de comunicación, así como el discurso.</li> <li>✓ Realizan ejemplos vivenciales del tema, donde el estudiante podrá intervenir o preguntar si en caso tuviera alguna duda.</li> <li>✓ A continuación las respuestas a preguntas formuladas por los estudiantes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">PPT Multimedia</p>	<p style="text-align: center;">20'</p> <p style="text-align: center;">10'</p>
CIERRE	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes y aclara dudas de los participantes del taller.</li> <li>✓ Finalmente, cada participante tendrá que elaborar un <b>discurso</b> con el objetivo de hacer una petición, a partir de los recursos comunicacionales aprendidos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Papel bond Lapiceros</p>	<p style="text-align: center;">10'</p> <p style="text-align: center;">30'</p>

## ACTIVIDADES DE ACCIÓN TUTORIAL

### - LIDERAZGO -

#### DATOS INFORMATIVOS:

37. TALLER : 'Liderazgo'  
 38. SESIÓN : 10  
 39. DURACIÓN : 2 horas  
 40. FECHA : / /

#### APRENDIZAJES ESPERADOS:

CAPACIDADES	INDICADOR	CONTENIDO	EVALUACIÓN
Identifica la importancia y virtudes del líder.	Comprende el significado del liderazgo.  Participa y emplea los pasos para planificar e innovar dentro de un grupo.	<b>Liderazgo juvenil</b>  Definición de liderazgo. Pasos y características para ser un buen líder. Actitudes de un buen líder.	Completa la ficha de Autoconocimiento y reflexiona sobre lo que falta desarrollar.

#### DESARROLLO DEL TALLER TUTORIAL

PRESENTACIÓN	RECURSOS EDUCATIVOS	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se inicia el Taller dando la bienvenida a los estudiantes.</li> </ul>	Proyector multimedia	5'
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Observan un video: Liderazgo.</li> <li>✓ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=nltpiUgRV6I">https://www.youtube.com/watch?v=nltpiUgRV6I</a></li> <li>✓ Se retroalimentan los pasos para ser un buen líder.</li> </ul> <p>Realizan la dinámica</p>	Video.  Papel bond de colores	15'
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planteamiento: ¿Cuáles son las cualidades de un buen líder? Para resolver esta pregunta se realiza la siguiente dinámica: <b>"Tú como líder"</b>.</li> <li>✓ A cada estudiante se le entregará un papel de color y un plumón. Cada papel será pegado en la espalda de cada uno y caminarán por el aula con una música de fondo. Cada estudiante tiene como objetivo escribir una cualidad que en su</li> </ul>	Plumones  Música de fondo (mp3)	25'

<p>opinión lo hacen líder para que al menos cada uno tenga 4 cualidades escritas. Luego, personalmente visualizarán las 4 cualidades y tienen la opción de eliminar o agregar una.</p> <p>Finalmente se preguntará a cada uno por qué cree que son correctas o más apropiadas las 4 o más cualidades para ser líder.</p>		
<b>DESARROLLO</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se explica los contenidos de la sesión en interacción con los estudiantes y presentación del PPT.</li> <li>✓ Se plantea preguntas acerca de la importancia de llegar a ser líderes profesionales.</li> </ul>	<p>PPT Multimedia</p>	<p>20'</p> <p>10'</p>
<b>CIERRE</b>	<b>RECURSOS EDUCATIVOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El docente resalta las ideas principales o relevantes, refuerza y consolida el tema.</li> <li>✓ Finalmente señala como actividad de extensión: resolver la ficha de trabajo.</li> </ul>	<p>Ficha de trabajo</p>	<p>10'</p> <p>25'</p>

## **VIII.- Referencias**



Abarca, N; Hidalgo, C G; (1990). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22(2), 265-282.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80522205>.

Alcolea Díaz, G. y Pérez Serrano, M. (2012). Un paso más allá en la planificación docente universitaria: el plan de acción tutorial. *Estudios sobre el mensaje Periodístico*, (18), 45-55.

Álvarez, M. y Castilla, C. (2006). *La acción tutorial: su concepción y su práctica*. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia Editores.

Ardila, R; (2013). Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista de 1913. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45(2) 315-319.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80528401013>.

Caballo V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid, España: Siglo XXI de España Editores.

Candelo, C.; Ortiz, G. y Unger, B. (2003). *Hacer Talleres: Una guía práctica para capacitadores*. Cali, Colombia: Grafiq Editores.

Cano, A. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. *Red Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 2(2), 22-52.

Revista disponible en: <http://www.relmeccs.fahce.unlp.edu.ar/> La Plata-Uruguay.

Cárdenas Rodríguez, R., Terrón Caro, M. y Rebolledo Gámez, T. (2012). *La docencia y la acción tutorial: una experiencia práctica en el ámbito universitario*. Sevilla, España: I Congreso Virtual Internacional sobre Innovación Pedagógica y Praxis Educativa – Innovagogia.

Cardoza, R. (2012). El enfoque interpretativo en investigación educativa: algunas consideraciones teórico-metodológicas. *Revista de Educación*, 4, 37-46.

Recuperado

de:

[http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r\\_educ/article/view/83/146](http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/83/146).

Chullén, F. (2012). *Las tutorías y el desarrollo de habilidades para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de medicina*. (Tesis de Maestría inédito). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11042/1980>.

Delgado García, M. (2015). *Historias de vida profesional docente y tutoría en la universidad* (tesis doctoral inédito). Universidad de Huelva, España.

Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11466>.

Encina Vásquez, C. (2010). “*Tutoría académica y relación con la reflexión de habilidades metacognitivas en estudiantes de estudios generales de la universidad de San Martín de Porres*” (Tesis de doctorado inédita). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Escudero Muñoz, J. (2014). Calidad y equidad en la enseñanza universitaria. REDU. *Revista de Docencia Universitaria*, agosto 2014, 12 (2), 11-13. Recuperado de: <file:///C:/Users/Dell/Downloads/DialnetCalidadYEquidadEnLaEnsenanzaUniversitaria-4845291.pdf>.

Flores Luca, Víctor. (2012). “*Influencia significativa del programa de tutoría y orientación Educativa-Toe en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local UGEL 04 Comas. Año 2009*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Fonseca, C. y Aguaded J (2007). *Enseñar en la universidad: experiencias y propuestas de docencia universitaria*. La Coruña, España: Netbiblo editores.
- Garbanzo Vargas, G M; (2007). Calidad y equidad de la Educación Superior Pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Educación*, 31(2) 11-27.  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44031202>.
- Genoveva, R., Navarro-Segura, L., López, P. (2014). “*El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social*”. *Formación Universitaria*, 7(4). Universidad Ramón Llull, Barcelona, España.  
Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062014000400004>.
- Gismero E. (2000). EHS Escala de Habilidades Sociales. Manual. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Gómez Ricalde, V. (2012). “*Las herramientas tecnológicas de la información y comunicación (tics) aplicadas en el desarrollo del servicio de tutoría universitaria*” (Tesis de maestría inédito). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.  
Recuperado de:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/611/3/gomez\\_v\\_r.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/611/3/gomez_v_r.pdf).
- Goñi, A; Arrieta, M; Eceiza, M; (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista de Psicodidáctica*, 13(1) 11-26.  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17513102>.
- Hernández R. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México, D.F.: Mc Graw Hill Editores.

Hernández-Sánchez, A. y Ortega, J. (2015). Aprendizaje Electrónico Afectivo: un modelo Innovador para desarrollar una Acción Tutorial Virtual de Naturaleza Inclusiva, *Formación Universitaria*, 8(2).

Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062015000200004>.

Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación: Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Octava Edición. Caracas, Venezuela: Quirón.

Jansen, H. (2013). La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social. *Paradigmas: Una revista disciplinar de investigación*, 5, 39-72.

Martínez, M. (2006). *Validez y Confiabilidad en la metodología cualitativa*. Segunda edición. Caracas, Venezuela: Paradigma.

Martínez, V. (2013). *Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica*, México: Paradigmas de investigación.

Recuperado de:

<http://www.pics.uson.mx/wp>

[content/uploads/2013/10/7\\_Paradigmas\\_de\\_investigacion\\_2013.pdf](http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf).

Marcelo Torres, N. (2015). *Evaluación de la percepción de un programa tutorial dirigido a estudiantes de provincia en una Universidad de Lima*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.9.401>.

Maya, A. (2007). *El taller educativo: ¿Qué es? Fundamentos, cómo organizarlo y dirigirlo, cómo evaluarlo*. Bogotá: Magisterio Editorial.

Minedu. Ley general de educación.

Recuperado de:

[http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf).

Pedro Alarcón Cavero, Daniel López Fernández, M. A. Mahillo, Manuel Damián Fernández Álvarez (2014). *REDU: Revista de docencia universitaria*, 12(2), 351-373.

Pons Parra, R M; Serrano González-Tejero, J M; (2011). El Constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 1-27.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15519374001>.

Rivera Talavera, G. (2014). *Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios*. (Tesis de maestría inédito). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5700>.

Rosa Lemus, J. (2015). Madurez vocacional e inteligencia emocional. Influencia y eficacia de la aplicación del programa: Plan de Acción tutorial vocacional, PAT-VOCACIONAL (PAT-V). (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, España.

Recuperado de: <http://dehesa.unex.es/xmlui/handle/10662/3272>.

Shleicher, A. (2006). La mejora de la calidad y la equidad en la educación: Retos y respuestas. *Transatlántica de Educación*, 1, 31-42.

Socarrás, X; Pedraza, L; Fragozo, A; Vergara, M; (2014). Caracterización de las habilidades sociales en estudiante de psicología de una universidad pública del Distrito de Santa Marta. *Tesis Psicológica*, 9(2) 190-201.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=139039784013>.

UNESCO (1998) *Conferencia mundial sobre la educación Superior La Educación Superior para el siglo XXI: Visión y Acción*. Madrid: Ediciones Unesco.

Van-Der Hofstadt (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid, España: Díaz de Santos Ediciones.

Vargas López, C. y Jiménez Sánchez, S. (2013). Constructivismo en los procesos de educación en línea. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 8(2), 157-167.

Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos. *Revista Calidad en la Educación Superior (CAES)*. 3(1), 119-139.

Recuperado de:

[http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION\\_UNPAN/BOL\\_DICIEMBRE\\_2013\\_69/UNED/2012/investigacion\\_cualitativa.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf).

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

## **Anexos**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales en  
estudiantes universitarios, 2017**

**AUTOR:**

Br. Anthony Johnson Javier Napa

**Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo Filial Lima**

**LIMA - PERÚ**

**2017**



## **Resumen**

La investigación titulada "Propuesta de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes universitarios, 2017", se realizó con la consigna de brindar estrategias de solución a problemáticas específicas que estaban orientadas a las habilidades sociales de estudiantes universitarios. Se utilizó un paradigma interpretativo, bajo un enfoque cualitativo, un desarrollo del método proyectivo y un tipo de investigación holístico que reconoce todo un proceso sistemático. Finalmente, se concluyó que hay un déficit en las habilidades de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, por ello se propuso 10 talleres de acción tutorial según los resultados de cada indicador.

*Palabras Clave:* habilidades sociales, acción tutorial, tutoría universitaria.

## **Abstract**

The research titled "Proposal of a tutorial action for the development of social skills in university students, 2017" was carried out with the slogan of providing strategies of solution to specific problems that were oriented to the social skills of university students. An interpretative paradigm was used, under a qualitative approach, a development of the projective method and a type of holistic investigation that recognizes a systematic process. Finally, it was concluded that there is a deficit in the abilities of the students of Systems Engineering, for that reason 10 workshops of tutorial action were proposed according to the results of each indicator.

*Keywords:* social skills, tutorial action, university tutoring.

## **Introducción**

La educación superior en el Perú, tiene muchos niveles de aceptación y progreso. En las últimas décadas ha habido un crecimiento empresarial que ha hecho que surjan nuevas instituciones orientadas a brindar formación profesional. Sin embargo, son pocas las que se han preocupado en fortalecer y acompañar el crecimiento académico con el personal. Justamente, la presente investigación indagó puntos específicos para comprender y luego proponer ciertas soluciones a problemas que se derivan del poco desarrollo de habilidades sociales en los universitarios. Por ello, se instó por realizar una propuesta tutorial que, a través de estrategias específicas, brinde posibles soluciones para el mejor desarrollo de las habilidades sociales.

## Antecedentes del Problema

En la presente investigación, se presentaron diversos autores que fortalecieron el estudio a partir de investigaciones que se formularon con las variables propuestas. Hernández y Ortega (2015), con su estudio titulado “***Aprendizaje electrónico afectivo: un modelo innovador para desarrollar una acción tutorial Virtual de Naturaleza Inclusiva***”, aseveró que los estudiantes identificados como la muestra en ese estudio carecían procedimientos esenciales que no les permitían un buen desarrollo de sus comportamientos y ánimos en el momento del desempeño educativo, por ello propusieron un modelo e- Learning con la peculiaridad de incluir a tutores sordos y otros oyentes, que finalmente tuvo resultados positivos en el desarrollo de la empatía como cualidad positiva.

Asimismo, Gloria y Abarca (1990), en su investigación denominada “*Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios*”, indagó sobre las problemáticas que tenían los estudiantes universitarios chilenos en torno a las relaciones interpersonales y determinó que se debía instaurar un plan grupal donde se plantee estrategias que faciliten un mejor desarrollo de la asertividad como principal dimensión en la resolución de conflictos interpersonales.

Mientras que Genoveva, Navarro y López (2014), durante su estudio denominado “*El aprendizaje de las habilidades sociales en la universidad. Análisis de una experiencia formativa en los grados de educación social y trabajo social*”, destacó la trascendencia de las habilidades sociales como asignatura de los estudiantes de la Universidad Ramon Llull, quienes tenían problemas en los procesos comunicativos, por ello se propuso la práctica de recursos asertivos en los ámbitos profesionales donde se desempeñan los estudiantes, que a través de un estudio exploratorio pudieron concretizar el proceso de aprendizaje.

Por otro lado, Socarrás, Pedraza, Fragozo y Vergara (2014), en el estudio que presentaron denominado *“Caracterización de las habilidades sociales en estudiantes de psicología de una universidad pública del distrito de Santa María”* sostuvieron que los estudiantes de la institución de estudios superiores tenían complicaciones por la falta de habilidades sociales de los estudiantes de psicología, en un estudio bajo un método descriptivo donde se propuso identificar problemáticas involucradas a las habilidades sociales como el comienzo de una conversación o el saber escuchar a otras personas y, hasta saber orientar quejas o resolver las sospechas que poseían los estudiantes durante su contacto interpersonal.

En el ámbito nacional, Gonzalo (2014), sostuvo en su investigación titulada *“Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios”*, que debía haber un cambio en el sistema tutorial, comenzando por la utilización adecuada de los recursos y una verdadera vocación por parte del personal humano conformado por docentes, quienes tenían la responsabilidad de contribuir con el rendimiento académico de los estudiantes en un enfoque cualitativo que se preocupó por genere un nuevo modelo de trabajo, más eficiente e interdisciplinario.

Mientras que Gómez (2012), indicó en su estudio denominado *“Las herramientas tecnológicas de la información y comunicación (tics) aplicadas en el desarrollo del servicio de tutoría universitaria”*, que las nuevas tecnologías son parte fundamental en el sistema de enseñanza y aprendizaje y orientó la investigación a conocer la importancia de las Tics como herramienta importante para los docentes, quienes debían emplearlas en su enseñanza tutorial y así proporcionar mayores oportunidades para aquellos que están interesados en prácticas profesionales o, al menos, se ajustan a estos nuevos procesos de la información.

Asimismo, Chullén (2013) destacó en su indagación denominada “*La tutoría y el desarrollo de las habilidades para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de medicina*”; partiendo de las dificultades de los estudiantes con respecto a la adaptación del ámbito universitario y un déficit académico. Por ello, bajo un enfoque cualitativo se concluyó que las tutorías mejoran significativamente el rendimiento académico y aumenta el nivel cognoscitivo siempre y cuando los estudiantes asistan a sus tutorías.

Mientras que Marcelo (2015), en su estudio denominado “*Evaluación de la percepción de un programa tutorial dirigido a estudiantes de provincia en una Universidad de Lima*”, aseveró que era necesario indagar sobre la importancia de la tutoría para estudiantes que provienen del interior del país, puesto que necesitaban apoyo para una adaptación, descubrimiento de sus fortalezas y debilidades dentro de un nuevo sistema educativo al que se enfrentan. La investigación, que tuvo un enfoque cualitativo se pudo obtener como conclusiones que es necesario una intervención tutorial para estos casos específicos, con su respetivo monitoreo y apoyo no solo académico, sino también en el aspecto socioemocional.

## Revisión de la literatura

Las habilidades sociales: Como lo establece Gismero (2000), la aparición de estas habilidades ha sido orientada a una conducta asertiva que desde los años 30' se ha estudiado en el aspecto social de las personas y ha explicado el proceso conductual durante todas las etapas del ser humano, tomando en cuenta que su principal objetivo es adaptarse y formar parte de un grupo social, en donde tiene que desempeñar un rol y conseguir una armonía en su comportamiento, intentando ser asertivo durante su experiencia interpersonal (p.15).

Así también, Gismero (2010) establece que las habilidades sociales son un conglomerado de soluciones que se reparten entre lo verbal y lo no verbal, en donde el ser humano las utiliza para manifestar hacia las otras personas diversos sentimientos y otras expresiones, tomando en cuenta la asertividad como pilar necesario para conllevar una vida estable, sobre todo en un entorno interpersonal que respeta y maximiza con el objetivo de reforzar el sector externo (p.12).

Asimismo, Caballo (2007) también se refirió a las habilidades sociales, confirmando que la etapa inicial de los diferentes comportamientos se establecen en la niñez y luego se va desarrollando conforme exista la interacción con otras personas, hecho que se asume como la claridad y la formación de la personalidad humana puesto que el ser humano empieza a imitar ciertos comportamientos que ve en la realidad y que lo ayudan a identificarse (p.1)

**Taller:** Como lo proponen Candelo, Ortiz y Unger (2003), el taller se plantea a partir de un tema determinado, con el objetivo de dar soluciones a problemáticas particulares donde están involucrados una cierta cantidad de personas que desempeñan una función específica. La idea es que los que participan de un taller

puedan obtener nuevos conocimientos aplicables a una naturaleza compleja que necesita de ideas innovadoras y la creatividad de los responsables, que normalmente son especialistas en el tema seleccionado (p.33).

Durante la realización del taller, así como sus consideraciones previas, Candelo et al (2003) sostuvo que, se debe tener como antesala una pre evaluación con el objetivo de tener claro diversos factores que van a ayudar hacia una buena ejecución, además de conocer muy bien la estructura básica del taller para enfocarse en los puntos básicos. Asimismo, se debe conocer la participación de los integrantes, sobre todo para saber quiénes serán los responsables y designar diferentes cargos. Por último, tener claro el problema que se presenta para empezar a diseñar las propuestas plasmadas en estrategias académicas para el buen conocimiento y fortalecimiento del tema del taller (p.34).

**Acción tutorial:** El desarrollo de la tutoría se plantea a partir de la labor docente con la consigna de guiar, orientar, en varios niveles como lo personal – emocional y hasta lo académico. Para Álvarez y Castilla (2006), la acción tutorial tiene la labor de apoyar tanto en lo individual y grupal en diferentes momentos que enfrenta el estudiante. En esta orientación intervienen más de un docente porque el trabajo no solo lo realiza el tutor, sino que recibe la colaboración de los otros profesores, que intervienen según corresponda la idea de manejo que se tiene (p.29).

Asimismo, Arbizu, Lobato y Castillo (2005) citado en Cárdenas, 2012, afirmaron que la acción tutorial es una actividad que se trabaja a nivel grupal, ya que si bien es cierto existe una fuerte responsabilidad por parte del docente tutor, no podría conseguir los objetivos si es que las demás áreas de una institución se involucran en la labor que se tiene para la mejora del estudiante y el cumplimiento

de sus roles para que aprenda a vivir y convivir en situaciones que necesita tomar constantemente decisiones importantes.

Dentro de las diferentes posibilidades que propone la tutoría, Alarcón, López, Mahillo y Fernández (2014), sostuvieron que es imprescindible tener una que esté involucrada con el tema académico y la debida orientación sobre ello, puesto que muchas veces es necesario reforzar la parte del conocimiento, otra que debe establecerse es la que está orientada a lo profesional para que el estudiante vaya reconociendo sus competencias durante y después del ciclo académico. Así también, la preocupación está por el lado personal donde la asesoría tiene como objetivo brindarle estabilidad y bienestar al estudiante en el desarrollo de sus diversas actividades (p. 353).

El plan de acción tutorial, en la presente investigación, se planteó desde la perspectiva de Gismero (2010), de quien se eligió las habilidades sociales mencionadas en su escala. Entre ellas tenemos la **expresión de enfado o disconformidad** donde el estudiante intenta demostrar sus sentimientos en diversas situaciones, más aún cuando se enfrenta a una injusticia que normalmente deja pasar por problemas de personalidad. Sin embargo, esta expresión o la falta de ella también pueden suscitarse por dificultades o complejos de inferioridad, debido a diversos motivos como familiares o personales.

Otro de los indicadores de la presente investigación y que el autor Gismero menciona como habilidad social es: **Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto**, donde se comprueba la capacidad de relacionarse con los demás con la ayuda de una buena comunicación, aunque muchas veces la falta de ella hace reconocer la falta de iniciativa por parte de la persona que puede involucrarse con el tema de la autoestima como pilar básico para atreverse a tener una respuesta positiva con otra persona del sexo opuesto.



También presenta a la **defensa de los propios derechos como consumidor** como otro indicador de la investigación que también forma parte de las habilidades que propone Gismero. En ella, se destaca el hecho de reaccionar ante situaciones específicas que obligan a la persona a hacer valer derechos básicos que muchas veces pasan desapercibidas por la sumisión que puede apoderarse, o de lo contrario reclamar por algo justo.

Otra de las habilidades que se manejaron y que formaron parte de los indicadores, fue el **decir no y cortar interacciones**, que destaca la forma en cómo las personas se rehúsan a interrumpir a un situación poco agradable o una conversación que no despierta mayor interés, así como aprender a decir no, acción que se ve poco reflejada cuando se apodera la poca reacción y falta de carácter, vencidos finalmente por una persuasión bastante aprehensible.

Entre las otras propuestas que se presentaron como indicadores y formaron parte de las principales habilidades sociales del autor, estuvo la **autoexpresión en situaciones** que refiere al hecho en donde la persona tiene la capacidad de dominar su comunicación verbal y no verbal, además de controlar su ansiedad en diversos momentos que se enfrenta. Sin embargo, los casos opuestos también se pueden presentar poniendo en evidencia la inseguridad de sus actos.

Por último, se presentó al último indicador denominado: **hacer peticiones**, que resalta la capacidad que tienen algunas personas para emitir algún pedido o realizar algún reclamo porque se siente con la confianza y el carácter para hacerlo sin ninguna complicación. Sin embargo, también se presentó el caso contrario donde la persona se deja dominar por su timidez y no es capaz de pedir siquiera un favor por la inseguridad que lo aqueja.

## **Problema**

### **Problema General:**

¿Cómo diseñar la propuesta de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

### **Problemas Específicos:**

¿Cómo diagnosticar las habilidades sociales en los estudiantes en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

¿Cómo fundamentar teóricamente las estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

¿Cómo proponer estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

## **Objetivo**

### **Objetivo general:**

Diseñar la propuesta de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

### **Objetivos Específicos:**

Diagnosticar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

Fundamentar teóricamente las estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

Proponer estrategias de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

### **Método**

El diseño del presente estudio fue no experimental porque se orientó a observar ciertos comportamientos ya establecidos en una población determinada, sin generar una situación intencional, por el contrario, fue apreciar un momento en donde los participantes se presentaban de forma natural.

Los participantes de esta investigación fueron 30 estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad César Vallejo en Lima Norte, el presente año 2017. La cantidad seleccionada fue una muestra censal ya que se tuvo en cuenta a todos los participantes para luego separar los extremos para las respectivas entrevistas. Quienes también tuvieron participación como parte relevante en la investigación fueron 5 docentes – tutores de la mencionada institución universitaria.

Para la investigación realizada, se tuvo en cuenta una encuesta estandarizada a partir de una escala de habilidades sociales propuestas por Gismero (2000), compuesta por 33 ítems, con 5 alternativas de respuesta en donde se presentaron los 6 factores o indicadores expuestos en la investigación. Luego de la escala aplicada, se presentó una entrevista a profundidad realizada a 4 estudiantes y a 4 docentes que durante la entrevista mostraron diversas estrategias para resolver las problemáticas expuestas en el diagnóstico de los estudiantes.

## **Resultados**

La investigación realizada tuvo varios procedimientos para llegar a los diferentes niveles en el estudio. De esta forma, se obtuvieron los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes, teniendo en cuenta los 33 ítems que componen la escala de habilidades sociales. Asimismo, se comparó y se establecieron nuevos resultados con las respuestas de los entrevistados, teniendo como resultado final el diagnóstico de los estudiantes.

Para el caso de la elaboración de la propuesta, se presentaron las perspectivas de los especialistas como resultados de nuevas estrategias con referencia al diagnóstico final.

Finalmente. Se utilizó una categorización general de la propuesta, donde se aprecian los indicadores, las conclusiones del diagnóstico, las conclusiones de la propuesta y la teorización que fundamentó cada estrategia establecida.

En base a los resultados y a la categorización, se planteó la propuesta de acción tutorial que se resume en el siguiente gráfico.

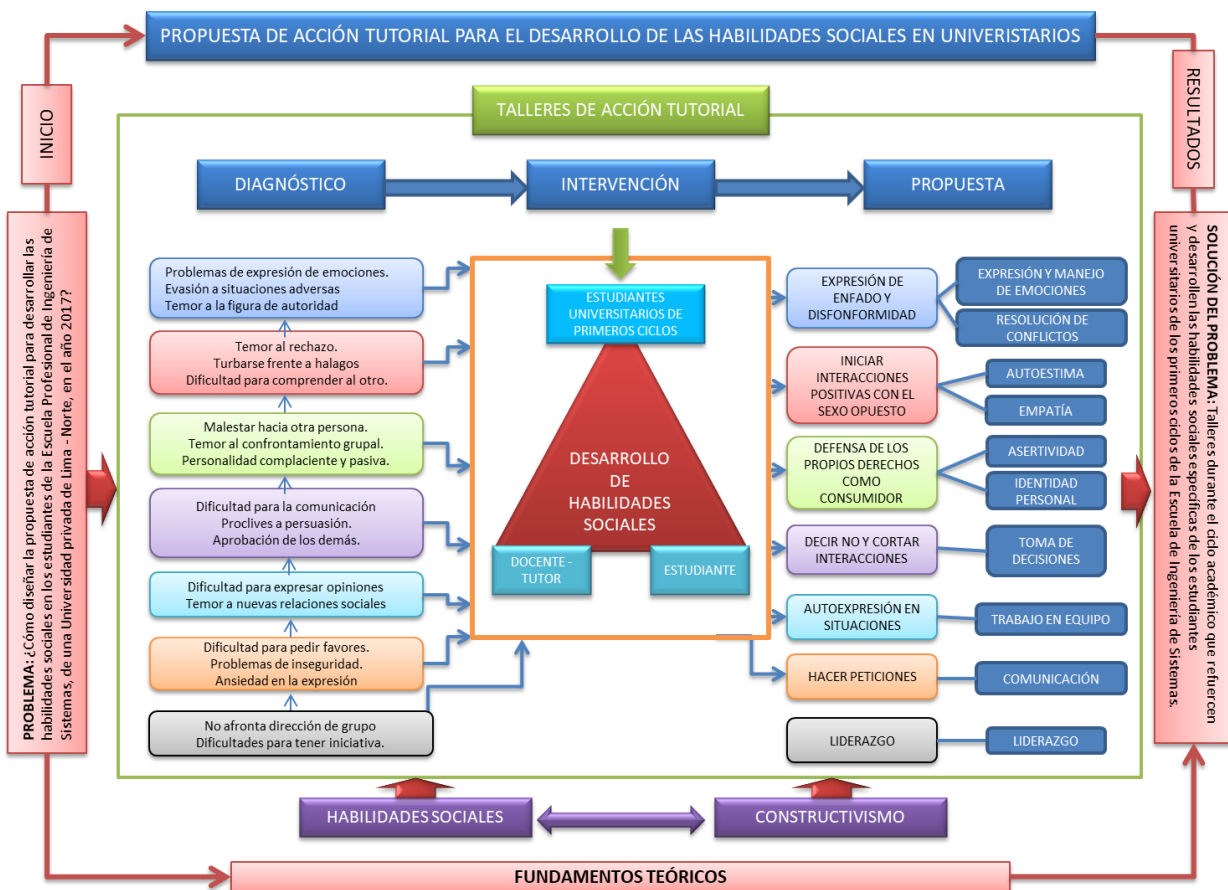


Figura 2. Elaboración propia del esquema de la Propuesta Tutorial

## Discusión

En el presente estudio se tuvo en cuenta las investigaciones que tuvieron que ver con la variable acción tutorial y habilidades sociales. Uno de ellos fue la investigación que sostuvo Genoveva, Navarro y López (2014) que tuvo como título

“El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social”. Esta investigación tuvo contraposición con el indicador de expresión de emociones puesto que se realizaron con diferentes muestras, para el primero se manifestaron estudiantes de diversas facultades, mientras que en la presente investigación se tomó en cuenta estudiantes de una sola facultad.

**En otras investigaciones, se tuvo a** Hernández-Sánchez y Ortega (2015), que bajo su tema “Aprendizaje Electrónico Afectivo: un modelo innovador para Desarrollar una Acción Tutorial Virtual de Naturaleza inclusiva”, se consideró similar a los resultados que arrojaron el miedo al rechazo por parte de los estudiantes, sin embargo, se debe tomar en cuenta que los objetivos fueron diferentes ya que por un lado se quiso tener presente la adaptación de los estudiantes en un contexto educativo y con docentes especiales, mientras que en el estudio actual se tomó en cuenta la labor docente y especificaciones en algunas habilidades sociales.

**Mientras que Gloria y Abarca** a (1990), en su estudio denominado: “Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios” presentaron un complemento a los resultados obtenidos donde sobresalieron complicaciones en la expresión y el poco manejo de la asertividad. Se puede decir que el estudio actual es una propuesta, mientras que la investigación chilena se llegó a realizar con resultados óptimos.

**Para** Pedraza, L., Socarrás, X., Fragozo, A., Vergara, M. (2014), con su investigación: “Caracterización de las habilidades sociales en estudiantes de psicología de una universidad pública del distrito de Santa María”, se pudo conocer diferencias con los resultados obtenidos que tenían que ver con las problemáticas comunicativas. Pero se debe considerar que el estudio que antecede al actual fue

planteado para estudiantes de psicología que en gran parte conocen muy bien el tema de las habilidades sociales.

**En otras investigaciones,** Genoveva, Navarro y López (2014), propusieron “El aprendizaje de las habilidades sociales en la Universidad. Análisis de una experiencia formativa en los grados de educación social y trabajo social”, en contraposición a ello, el estudio actual presentó algunos resultados que demostraban la problemática sobre la inseguridad que tienen al momento de interactuar con las demás personas, sobre todo cuando se trata de pedir algún favor. Por ello, se conoció algunos estudiantes que tenían dificultades por la timidez o la introversión, pero también algunos que al contrario demostraron una sobrevaloración de su personalidad que les impedía realizar acciones sencillas como pedir favores.

## Referencias

Abarca, N; Hidalgo, C G; (1990). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22(2), 265-282.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80522205>.

Álvarez, M. y Castilla, C. (2006). *La acción tutorial: su concepción y su práctica*. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia Editores.

Caballo V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid, España: Siglo XXI de España Editores.

Candelo, C.; Ortiz, G. y Unger, B. (2003). *Hacer Talleres: Una guía práctica para capacitadores*. Cali, Colombia: Grafiq Editores.

Chullén, F. (2012). *Las tutorías y el desarrollo de habilidades para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de medicina*. (Tesis de Maestría inédito). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11042/1980>.

Genoveva, R., Navarro-Segura, L., López, P. (2014). “*El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social*”. *Formación Universitaria*, 7(4). Universidad Ramón Llull, Barcelona, España.

Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062014000400004>.

Gismero E. (2000). *EHS Escala de Habilidades Sociales. Manual*. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada.



Gómez Ricalde, V. (2012). *“Las herramientas tecnológicas de la información y comunicación (tics) aplicadas en el desarrollo del servicio de tutoría universitaria”* (Tesis de maestría inédito). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/611/3/gomez\\_v\\_r.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/611/3/gomez_v_r.pdf).

Hernández-Sánchez, A. y Ortega, J. (2015). **Aprendizaje Electrónico Afectivo: un modelo Innovador para desarrollar una Acción Tutorial Virtual de Naturaleza Inclusiva, *Formación Universitaria*, 8(2).**

Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062015000200004>.

Marcelo Torres, N. (2015). *Evaluación de la percepción de un programa tutorial dirigido a estudiantes de provincia en una Universidad de Lima*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.9.401>.

Socarrás, X; Pedraza, L; Fragozo, A; Vergara, M; (2014). Caracterización de las habilidades sociales en estudiante de psicología de una universidad pública del Distrito de Santa Marta. *Tesis Psicológica*, 9(2) 190-201.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=139039784013>.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES				METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo diseñar la propuesta de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cómo diagnosticar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Diseñar la propuesta de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Diagnosticar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.</p>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>				<p><b>Paradigma:</b> Interpretativo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Holístico</p> <p><b>Método de investigación:</b> Proyectivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p>
		<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>RANGOS</b>	
		CONDUCTUAL	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	13, 22, 31, 32	<p>A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.            B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra            C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así            D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p> <p>NOMINAL</p>	
			INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	8, 9, 17, 18, 27, 28.		
		PERSONAL	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	3, 4, 12, 21, 30.		
			DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	5, 14, 15, 23, 24, 33.		
		SITUACIONAL	AUTOEXPRESIÓN EN SITUACIONES	1, 2, 10, 11, 19, 20, 29.		
			HACER PETICIONES	6, 7, 16, 25, 26.		

<p>Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?</p>	<p>Fundamentar teóricamente las estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.</p>		
<p>¿Cómo fundamentar teóricamente las estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?</p>	<p>Proponer estrategias de acción tutorial para el desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.</p>		
<p>¿Cómo proponer estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de</p>	<p>Validar la propuesta de estrategias de acción</p>		

la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

¿Cómo validar la propuesta de estrategias de acción tutorial para desarrollar las habilidades en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017?

tutorial para desarrollar las habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de una Universidad privada de Lima - Norte, en el año 2017.

POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	RESULTADOS	
<p>Estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad privada de Lima Norte.</p> <p>5 docentes (tutores)</p> <p>15 estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo de Lima, Norte.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta y entrevista.</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala (Gismero, 2000) y Ficha de entrevista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="674 305 1780 386"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: 150px; text-align: center;">EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD</div> <div style="padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas de expresión de emociones, Temor a la figura de autoridad, Evasión a situaciones adversas o problemas, Complejo de inferioridad, Carencias afectivas en el hogar.</li> </ul> </div> </div> </li> <li data-bbox="674 391 1780 472"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: 150px; text-align: center;">INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO</div> <div style="padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe el temor al rechazo, Tendencia a turbarse frente a halagos, Dificultad para expresar sentimientos, Timidez en la interacción y Dificultad para comprender al otro.</li> </ul> </div> </div> </li> <li data-bbox="674 477 1780 558"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: 150px; text-align: center;">DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR</div> <div style="padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manifestación del malestar hacia otra persona, Víctimas de persuasión, Temor al confrontamiento grupal, Personalidad complaciente y pasiva.</li> </ul> </div> </div> </li> <li data-bbox="674 563 1780 644"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: 150px; text-align: center;">DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES</div> <div style="padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultad para a comunicación, Proclives a persuasión, Falta de carácter para decir no, Búsqueda de la aprobación de los demás.</li> </ul> </div> </div> </li> <li data-bbox="674 649 1780 730"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: 150px; text-align: center;">AUTOEXPRESIÓN EN SITUACIONES</div> <div style="padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultades para expresar y hacer valer las opiniones, Dificultad para iniciar y mantener un diálogo, Temor a establecer nuevas relaciones sociales, Poca tolerancia para trabajos en grupo.</li> </ul> </div> </div> </li> <li data-bbox="674 735 1780 816"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: 150px; text-align: center;">HACER PETICIONES</div> <div style="padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultad para pedir favores, Problemas de inseguridad (timidez e introversión), Sobrevalorización de aptitudes y cualidades, Ansiedad en la expresión.</li> </ul> </div> </div> </li> <li data-bbox="674 821 1780 902"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; width: 150px; text-align: center;">LIDERAZGO</div> <div style="padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuesta afrontar situaciones que impliquen iniciativa.</li> </ul> </div> </div> </li> </ul>	

**Ficha técnica:****ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES****EHS****1. FICHA TECNICA:**

Nombre	: EHS Escala de Habilidades Sociales.
Autora	: Elena Gimero Gonzales – Universidad Pontifica Comillas (Madrid)
Adaptación	: Ps. CESAR RUIZ ALVA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE TRUJILLO - 2006
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: Variable aproximadamente 10 a 16 minutos
Aplicación	: Adolescencia y Adultos
Significación	: Evaluación de la aserción y las habilidades sociales.
Tipificación	: Baremos Nacionales de población general ( varones – mujeres / jóvenes y adultos)

**2. CARACTERISTICAS BASICAS:**

El EHS en su versión definitiva esta compuesto por 33 ítems , 28 de los cuales están redactados en el sentido de falta de aserción o déficit en habilidades sociales y 5 de ellos en el sentido positivo. Consta de 4 alternativas de respuesta, desde No me identifico en absoluto y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos. A mayor puntaje global el sujeto expresa más habilidades sociales y capacidades de aserción en distintos contextos.

El análisis factorial final ha revelado 6 factores: auto expresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Sus ámbitos de aplicación preferentes son el clínico, educativo y el de investigación con adolescentes y adultos. El tiempo que se requiere para su contestación es de aproximadamente de 15'

### 3. NORMAS DE APLICACIÓN Y CORRECCION:

#### A) Normas específicas:

- Puede aplicarse tanto individual o colectivo
- Explicar claramente sobre el objetivo ,buscando que los sujetos la comprendan,
- Se debe lograr en los sujetos responder lo mas sinceramente posible.
- No existe respuestas correctas o incorrectas.
- En caso que de que alguno termino resultado poco comprensible para alguno de los sujetos , no hay inconveniente en sustituirlo por otro sinónimo más familiar para el.
- Debe lograr una comprensión de las situaciones.
- Debe insistirse en que respondan todas las situaciones propuestas.

#### B) Aplicación:

- Se debe asegurarse que todos los sujetos entiendan perfectamente la forma de responder a la misma.
- Deben encerrar con un circulo la letra de la alternativa elegida,
- Si es posible explicar en la pizarra.
- NO tiene tiempo limite, pero por su brevedad no suelen los sujetos demorar mas de 15 minutos.

#### C) Administración

Se leen y explican las instrucciones tal como aparecen en la hoja de respuestas, hasta que sean claramente comprendidas por todos, indicando que no existen respuestas correctas o incorrectas en la prueba, sino que lo importante es que respondan con toda tranquilidad y sinceridad. Se aplica toda la escala. El tiempo que se requiere para su contestación es de aproximadamente 15 minutos, y su administración puede ser individual o colectiva.

#### D) Calificación

Las respuestas a los elementos, reactivos o ítems que pertenecen a una misma subescala o factor están en una misma columna; se suman los puntos obtenidos en cada factor y se anota esa puntuación directa (PD) en la primera de las casillas que se encuentran en la base de cada columna. Finalmente, la PD global es el resultado de sumar las PD de las 6 subescalas, y su resultado se anotará también en la casilla que está debajo de las anteriores. Estas puntuaciones son transformadas mediante los baremos correspondientes, establecidos en el instrumento, para obtener los índices globales y los perfiles individuales, según las normas de interpretación de la escala.

#### E) Validez

Tiene validez de constructo, es decir que el significado atribuido al constructo medido (habilidades sociales o asertividad) es correcto. Tiene validez de contenido, pues su formulación se ajusta a lo que comúnmente se entiende por conducta asertiva.

Existe, asimismo, validez del instrumento, es decir que se valida toda la escala, el constructo que expresan todos los ítems en su conjunto, a través de la confirmación experimental del significado del constructo tal como lo mide el instrumento, y de los análisis correlacionales que verifican tanto la validez convergente (por ejemplo, entre asertividad y autonomía) como la divergente (por ejemplo, entre asertividad y agresividad). La muestra empleada para el análisis correlacional fue una llevada a cabo con 770 adultos y 1015 jóvenes, respectivamente. Todos los índices de correlación superan los factores encontrados en el análisis factorial de los elementos en la población general, según Gismero (por ejemplo, 0,74 entre los adultos y 0,70 entre los jóvenes en el Factor IV).

#### F) Confiabilidad

La EHS de Gismero muestra una consistencia interna alta, como se expresa en su coeficiente de confiabilidad  $\alpha = 0,88$ , el cual se considera elevado, pues supone que el 88% de la varianza de los totales se debe a lo que los ítems tienen en común, o a lo que tienen de relacionado, de discriminación conjunta (habilidades sociales o asertividad).

#### G) Corrección y puntuación:



Las constestaciones anotadas por el sujeto, se corrigen utilizando la plantilla de corrección, basta colocar encima de la hoja de respuesta del sujeto y otorgar el puntaje asignado según la respuesta que haya dado el sujeto.

Las respuestas a los elementos que pertenecen a una misma subescala están en una misma columna y por tanto solo es necesario sumar los puntos conseguidos en cada escala y anotar esa puntuación directa (PD) en las seis subescalas y su resultado se anotaran también en la casilla que está debajo de las anteriores.. Con el puntaje total, estas puntuaciones se transforman con los baremos correspondientes que se presentan en hoja anexa

#### H) Interpretación de las Puntuaciones

### **RESULTADO GENERAL**

Con la ayuda del Percentil alcanzado se tiene un primer índice global del nivel de las habilidades sociales o aserción del alumno. Si el Pc está en 25 o por debajo el nivel del sujeto será de BAJAS habilidades sociales. Si cae el percentil en 75 o más hablamos de un ALTO nivel en sus habilidades sociales. Si esta el Percentil entre 26 y 74 es nivel en MEDIO

<b>Puntaje Pc</b>	<b>Nivel de HS</b>
25 o por debajo	nivel de BAJAS HS.
entre 26 y 74	nivel MEDIO
75 o más	ALTO nivel en sus HS.

### **RESULTADOS POR AREAS:**

#### **I. AUTOEXPRESION DE SITUACIONES SOCIALES**

Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales, entrevistas laborales, tiendas, lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc. Obtener una alta

puntuación indica facilidad para las interacciones en tales contextos. Para expresar las propias opiniones y sentimientos, hacer preguntas.

## **II. DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR**

Una alta puntuación refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar colarse a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.,

## **III. EXPRESION DE ENFADO O DISCONFORMIDAD**

Una Alta puntuación en esta sub escala indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y / desacuerdos con otras personas. Una puntuación baja indicia la dificultad para expresar discrepancias y el preferir callarse lo que a uno le molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás (aunque se trate de amigos o familiares)

## **IV. DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES**

Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener ( tanto con un vendedor como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que queremos interrumpir la conversación , o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación) así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en lo que lo crucial es poder decir no a otras personas y cortar las interacciones - a corto o largo plazo - que no se desean mantener por más tiempo

## **V. HACER PETICIONES**

Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea a un amigo ( que nos devuelva algo que le prestamos que nos haga un favor) o en situaciones de consumo (en un restaurante no nos traen algo tal como lo pedimos y queremos cambiarlo, o en una tienda nos dieron mal el cambio) Una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones semejantes a estas sin excesiva dificultad mientras que una baja puntuación indicaría la dificultad para expresar peticiones de lo que queremos a otras personas.

## VI. INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO:

El factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto ( una conversación, pedir una cita...) y de poder hacer espontáneamente un cumplido un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo. En esta ocasión se trata de intercambios positivos. Una puntuación alta indica facilidad para tales conductas , es decir tener iniciativa para comenzar interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que nos gusta del mismo. Una baja puntuación indicaría dificultad para llevar a cabo espontáneamente y sin ansiedad tales conductas.

### ÁREAS:

- Auto exp. en sit.soc.
- Def. prop. derechos cons.
- Exp. enfado o disconf.
- Decir no y cortar interac.
- Hacer peticiones
- Iniciar interac. + con sexo op.

### BAREMOS DE LA ESCALA EN JOVENES SEGÚN EL SEXO

H O M B R E S								M U J E R E S							
Pc	I	II	III	IV	V	VI	Total	I	II	III	IV	V	VI	Total	Pc
99			16		24		20		20		16		22-24	20	99
	119 -132							118-132							
98	32		20			15	23	32	19			21	20	19	98
	118							116-117							
97	117							114-115						97	
96	20							113						18	96
95	31			14		22	19	31	18					19	95
	114 -116							111-112							

90	30 19 111 -113	21	18		30 15 20 17	90
85	29 109 -110	13 20	19		29 17 19 18 16	85
80	18 108		17		28 14	80
75	28 106-107	19 18	16		27 16 18 17 15	75
70	27 104-105	17	12		13 100	70
65		18 17	15		26 17 16 14	65
60	26 101		16		25 15	60
55		11	17		12 16 13	55
<b>50</b>	<b>15</b> <b>97-98</b>	<b>16</b>	<b>14</b>		<b>24 14 15</b>	<b>50</b>
45	25 95-96				15 90-91	45
40		10 16	13		23 11 12	40
35	24 14 92-93		15		22 13 14 14	35
30	23 90-91	9 15	12		21 11 11	30
25	22 13 87-89		14 11		20 12 10 13 13 10	25
20	21 84-96	8	14		19 11 12	20
15	20 12 80-83	13 13	10		18 10 9 11 12 9	15

10	18 74-79	11	7	12	12	7-9		17 72-76	9	8	10	11	8	10
5	17 68-73	10	6	11	11	5-6		15 67-71	8	7	9	10	7	5
4	16 57-67	9		5		10		14 66			8		6	4
3	15 53-56	8		9		10		13 61-65	7		6		7	3
2	14 41-52	7		8		9		12 49-60	6	5	6	9	5	2
1	13 33-40	6		7		8		11 33-48	5	4			8	1

**Instrumentos de investigación:**ESCALA DE HABILIDADES SOCIALESINSTRUCCIONES :

A continuación aparecen frases que describen diversas situaciones , se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas, si le describe o no . No hay respuestas correctas ni incorrectas , lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible.

Para responder utilice la siguiente clave:

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

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

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

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

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

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer tonto	A B C D					
2. Me cuesta telefonar a tiendas , oficinas, etc. para preguntar algo	A B C D					
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado , voy a la tienda a devolverlo.		A B C D				

4. Cuando en un tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.		ABCD				
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO"				ABCD		
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.					ABCD	
7. Si en un restauran no me traen la comida como le había pedido , llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.					ABCD	
8.A veces no se que decir a personas atractivas al sexo opuesto.						ABCD
9.Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no se que decir.						ABCD
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mi mismo	ABCD					
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	ABCD					
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.		ABCD				
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.			ABCD			
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono , me cuesta mucho cortarla.				ABCD		
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden , no se como negarme.				ABCD		
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto , regreso allí a pedir el cambio correcto					ABCD	
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.						ABCD

18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.						A B C D
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	A B C D					
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D					
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.		A B C D				
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.			A B C D			
23. Nunca se como "cortar " a un amigo que habla mucho				A B C D		
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión				A B C D		
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado , se lo recuerdo.					A B C D	
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.					A B C D	
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita						A B C D
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	A B C D					
29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	A B C D					
30. Cuando alguien se me "cuela " en una fila hago como si no me diera cuenta.		A B C D				
31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos			A B C D			



justificados						
32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio " para evitar problemas con otras personas.			ABCD			
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.				ABCD		
TOTAL						

CLAVE DE LA ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer tonto.	4 3 2 1					
2. Me cuesta telefonar a tiendas , oficinas, etc.	4 3 2 1					
3. si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado , voy a la tienda a devolverlo.		1 2 3 4				
4. Cuando en un tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.		4 3 2 1				
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que “NO”				4 3 2 1		
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.					4 3 2 1	
7. Si en un restauaran no me traen la comida como le había pedido , llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.					1 2 3 4	
8.A veces no se que decir a personas atractivas al sexo opuesto.						4 3 2 1
9.Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no se que decir.						4 3 2 1
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mi mismo	4 3 2 1					
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	4 3 2 1					
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.		4 3 2 1				
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.			4 3 2 1			

14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono , me cuesta mucho cortarla.				4 3 2 1		
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden , no se como negarme.				4 3 2 1		
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto , regreso allí a pedir el cambio correcto					1 2 3 4	
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.						4 3 2 1
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.						1 2 3 4
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	4 3 2 1					
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas a tener que pasar por entrevistas personales.	4 3 2 1					
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento o comprar algo.		4 3 2 1				
22. Cuando un familiar cercano me molesta , prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.			4 3 2 1			
23. Nunca se como “cortar “ a un amigo que habla mucho				4 3 2 1		
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión				4 3 2 1		
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado , se lo recuerdo.					1 2 3 4	
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.					4 3 2 1	
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita						4 3 2 1
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	4 3 2 1					
29. Me cuesta expresar mi opinión en grupos ( clase, reunión	4 3 2 1					
30. Cuando alguien se me” cuela” en una fila hago como si no me diera cuenta.		4 3 2 1				

31. Me cuesta mucho expresar mi agresividad o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados			4 3 2 1			
32. Muchas veces prefiero ceder , callarme o “quitarme de en medio “ para evitar problemas con otras personas.			4 3 2 1			
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.				4 3 2 1		
TOTAL						

## ENTREVISTA A ESTUDIANTES

<i>Preguntas para Entrevista. Cabe resaltar que es solo un esquema que puede ser variado según el entrevistado en el transcurso de la conversación.</i>	
INDICADOR	PREGUNTA
I. Autoexpresión de situaciones sociales.	1. ¿Cómo te comportas cuando estás en grupo? ¿Sueles opinar en algún tema? 2. ¿Qué haces cuando tienes una conversación? ¿Sueles tener la iniciativa o prefieres que la otra persona comience?
II. Defensa de los propios derechos como consumidor.	3. ¿Cómo sueles reaccionar ante situaciones injustas como “colarse en tu fila”? ¿Prefieres evitar discusiones o lo enfrentas? 4. ¿Cuál ha sido tu reacción cuando has encontrado imperfecciones o has estado disconforme con algo que has comprado?
III. Expresión de enfado o disconformidad.	5. Cuando realizas equipos de trabajo en clase ¿sueles ofrecerte para liderarlo? 6. En el mismo grupo ¿Qué haces cuando se genera una discusión entre tus compañeros o contra ti?
IV. Decir no y cortar interacciones.	7. ¿Qué haces cuando hablas con un(a) amigo(a) que le gusta conversar mucho? 8. ¿Cómo te sientes si tienes que decir ‘NO’ ante un pedido de un mejor amigo(a) o familiar?
V. Hacer peticiones.	9. ¿Cuál ha sido tu reacción cuando no han cumplido con algo que estableciste? 10. Si necesitas algo difícil de conseguir ¿pides prestado a alguien o lo consigues por tu propia cuenta?
VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.	11. ¿Tienes pareja? ¿Cuántas has tenido, promedio? 12. ¿Cuáles han sido o serían tus tácticas para comenzar una relación sentimental?

**ENTREVISTAS A ESTUDIANTES:**

<b>ENTREVISTA N°1</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<p>Sí me llevo bien, pero mejor cuando los conozco y me tienen en cuenta porque me hace sentir protegido, sin miedo, pero con los nuevos me cuesta aún. Si me llamarían para otro grupo iría igual.</p>	<p>La estudiante asegura que las relaciones interpersonales aún son un factor por mejorar, sobre todo con personas nuevas. Es decir, la gran dificultad es el atrevimiento a entablar conversaciones con otras personas que no han sido parte de su círculo amical.</p>
<p>También me gusta, dentro del grupo, empezar a decir qué hacemos y todo eso, ver otras ideas. Me gusta que se reparta, tú haces una pregunta, yo otra y así tratar de avanzar.</p>	<p>Sin embargo, plantea que es más fácil trabajar en equipo que solo, por ello aprecia delegar funciones para compartir obligaciones. Sin duda, adecuado porque refleja una actitud de confianza y trabajo en equipo.</p>
<p>No tengo inconveniente en empezar algo. Hace un tiempo era más callada, me costaba, pero ya me voy soltando de a pocos. Me trato de acoplar al grupo.</p>	<p>Aún existe alguna complicación por ser parte de un nuevo grupo o hacer amistades que comiencen de cero. Algo que define el carácter pasivo de la persona.</p>
<p>A veces es difícil tener que pasar por eso, casi nunca lo he pasado, pero creo que no lo permitiría porque se tiene que respetar cuando uno ya está en la cola, sino se forma un desorden y termina mal.</p>	<p>A pesar que insinúa que reclamaría ante una posible injusticia cotidiana. Su comunicación no verbal demuestra algo distinto, lo que indica que posiblemente en el momento de ese accionar tienda a no reclamar para evitar ciertos problemas.</p>
<p>No me ha pasado mucho pero no me gustaría que me pase porque a veces es difícil hacer todo el trámite para que devuelvan algo.</p>	<p>En el caso de reclamar por algo que han comprado, no sostiene que sí o no haría un reclamo. Sin embargo, su manera de decirlo hace pensar que no se atrevería a realizar algún reclamo, lo que demuestra su poco manejo de la confrontación.</p>
<p>Si lo puedo afrontar para que las tareas salgan bien.</p>	<p>Para el caso del liderazgo, mientras la persona afirma que propondría ser un líder, su ansiedad la delata, algo que tal vez suponga su falta de predisposición para</p>

	tareas como éstas.
No suelo meterme en pleitos. No me gusta que anden discutiendo por gusto.	Para el caso de interceder en contiendas, afirma que no se involucraría en ello. Esto advierte que ciertos comportamientos de conciliación para con los demás aún no está muy desarrollado o simplemente no se complica con situaciones que puede obviar.
Yo escucho pero ya si me cansa voy cambiándole de tema para no aburrirme.	Con el tema de dejar o no que hable mucho el contrario, la estudiante admite que en cierta forma no interrumpiría bruscamente una conversación que se prolonga, lo que supone una cierta empatía para conciliar con su par. Sin embargo, esto también implica la falta de carácter o la asertividad necesaria para saber cuándo y cómo realizar un acto oportuno.
Cuando se trata de ayudar y veo que puede ser importante que yo le muestre mi ayuda y lo van a saber aprovechar, yo creo que sí. A pesar de que tenga que llegar tarde a mi casa. Aunque se trata de chocar con mis horarios de trabajo, sé que no voy a poder. Tengo que priorizar porque sé hasta dónde puedo ayudar.	La estudiante, sí estaría dispuesta a ayudar a su prójimo hasta donde se pueda. Sin embargo, denota su parcial compromiso al mencionar que si existiera algo más importante dentro de sus cuestiones personales le daría prioridad a éste. Es decir, aún existe una falta de compromiso real que se puede relacionar a un leve desarrollo de la empatía.
Siempre me gusta hacer las cosas solas porque creo que aprendería de mis errores, aunque nunca es mala una ayuda pero si lo puedo hacer, no pido ayuda.	Asegura que no es imprescindible la ayuda de los demás porque no todo es imposible aunque no descarta cierta ayuda en momentos álgidos. Esto quiere decir que, si por un lado hay cierta autonomía en sus acciones, no se debe de menospreciar cualquier tipo de colaboración. Refleja una falta de humildad en sus acciones y/o una sobrevaloración en sus cualidades. Puede que denote su escasa autoestima o la sobrevalorización de la misma.
Sí he tenido pareja pero mejor estoy así.	En el tema sentimental, no existe mucho interés. Menciona que si ha estado involucrada en una relación pero que no es

	algo trascendente. Lo que significa que no hay mayor problema con el sexo opuesto a pesar que en estos momentos prefiera evitarlo.
Conversaría, como algo normal. Si puede pasar algo bien, si no está bien. Además, ya pasé por algo así y ahora solo quiero estar centrada en lo que estoy haciendo.	Su apreciación de lo sentimental con el sexo opuesto está bastante marcado tal vez por una situación concreta en su vida que puede ser una mala experiencia. Por ello, determina que si estaría dispuesta a entablar conversación con el sexo opuesto pero no con la intención de conseguir algo más por más que se llegue a un gusto. Esto refiere, que aún existe cierto rechazo por el sexo opuesto.

<b>ENTREVISTA N°2</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
A veces cuesta tener una conversación con alguien porque los otros son tímidos. Siento yo que los demás son así. Tengo que saludar para que recién me saluden. Tengo un grupo con el que tengo más confianza, aunque a los otros los conozco desde primer ciclo.	La situación del estudiante refleja que aún cuesta de cierta forma involucrarse con los demás porque asegura que los otros son tímidos. Sin embargo, según la observación durante la entrevista se denota cierta ansiedad podría confirmar el hecho de que él también tiene cierta timidez que le impediría comenzar un diálogo con una nueva persona por falta de iniciativa.
Normalmente inicio una conversación, aunque ha habido casos que otros me han iniciado la conversación.	Normalmente algo que se afirma queda en duda cuando se presenta una situación contraria. Esto quiere decir que, si el estudiante asegura que él comenzaría una conversación pero después no descarta que el sexo opuesto sea quién dé inicio a la misma, se llega a la conclusión que no hay una completa seguridad o no existe una determinación para atreverse a una acción que involucre a otra persona.
Sí me pasó una vez, estaba haciendo mis trámites y viene otra persona, era una señora que se metió antes que yo, me dio cólera pero no le dije nada. Ya después le dije que no debió meterse porque yo estaba en la	La situación que describe, sugiere una falta de resolución de problemas o también algún temor de no involucrarse en una disputa o enmienda. Esto significa, que necesita de otros para poder apoyarse y lograr ciertos



<p>cola, pero no me hizo caso y fue otra persona que se metió y le reclamó. Yo ya no me metí y se estaban peleando. Yo me tranquilicé y ya no dije nada.</p>	<p>cometidos.</p>
<p>En el grupo donde estoy, ya escogieron a otra persona pero trato de demostrar en la exposición y en los trabajos que también aportó. Cuando comenzamos el grupo nos costaba a todos y nos quedábamos quietos. A veces, si tengo la oportunidad me gusta organizarlo yo.</p>	<p>El estudiante da a conocer una iniciativa que aún falta desarrollar. Aún no se atreve en ser el primero en ofrecerse a liderar, lo que significa que debe mejorar las características que lo lleven a ser una persona líder o al menos alguien que tenga iniciativa, es decir confiar mejor en sus habilidades.</p>
<p>Normalmente no me gusta meterme, es difícil entender qué ha pasado o ponerme a defender a alguno. No me pongo en el lugar de ninguno.</p>	<p>El estudiante demuestra su poca valorización de la otra persona. Es difícil que comprenda al otro, ya que no se pone en su lugar.</p>
<p>Mis amigos no son de hablar mucho. A veces, hay que decirles algún tema para que empecemos a hablar todos de eso. Pero yo también puedo conversar con ellos de todo un poco porque me gusta compartir las cosas que conozco.</p>	<p>A pesar que el estudiante asegura que él tiene la iniciativa para comenzar la conversación, en párrafos anteriores se dijo que a veces le cuesta. Lo que determina que podría manejar algunos temas, sin embargo se sentiría bien si los conoce en su totalidad, sino sería complicado que dé el primer paso para un diálogo,</p>
<p>Con mi familia no he tenido problema porque no me dicen algo que yo no quiero. Pero si mis amigos me dicen algo así, tal vez no quiera a pesar que se molesten.</p>	<p>El estudiante no está completamente convencido en resolver un problema de persuasión y más aún de atreverse a decir no en situaciones de aprieto o que no quiere participar. Tal vez necesita poder de decisión que involucra una personalidad distinta para situaciones específicas que requieran un control y atrevimiento de las actitudes personales.</p>
<p>Eso es lo malo, soy un poco frío. Si alguien me gusta no me atrevo a hablarle, y más bien a la que no busco, termino estando con ella. Por ejemplo había una chica que me gustaba su manera de ser y era simpática, en cambio había otra que me hablaba pero no me sentía</p>	<p>El problema mayor involucra al sexo opuesto. Todavía es complicado que el estudiante exprese sus sentimientos y dé la iniciativa por cuestiones de autoestima o personalidad aún no desarrolladas. A pesar de ello, no ha tenido inconvenientes en tener una pareja</p>

<p>cómodo y de un momento a otro estuve con ella aunque después terminamos. No he tenido muchas enamoradas, a lo mucho 3. La última duró 8 meses.</p> <p>A veces he estado más por costumbre que por otra cosa. Por eso si ya no quería estar; hacía algo a propósito y listo.</p>	<p>pero que no necesariamente era la que él quería.</p>
--	---

ENTREVISTA N°3	INTERPRETACIÓN
<p>Me siento bien cuando estoy en grupo. Pero me molesta cuando los otros no saben o no colaboran.</p>	<p>La situación por la que pasa el estudiante explica la comodidad de trabajar con más personas. Sin embargo, sugiere poca tolerancia al no involucrar en los trabajos a personas que suelen tener más dificultades.</p>
<p>No, prefiero que otro comience la conversación. Las únicas veces que he comenzado ha sido de conversaciones que me gustan a mí. Siempre mis compañeros vienen a mí.</p>	<p>El estudiante da a conocer sus complicaciones interpersonales. Es complicado situarlo en momentos donde él tenga que asumir una conversación que no se acerque a lo que él más conoce. Esto indica que prefiere estar en situaciones de confort para estar mejor.</p>
<p>Lo tomo con tranquilidad. No hago mucho problema.</p>	<p>La situación de la 'injusticia' describe un poco lo que es el estudiante: poca reacción ante situaciones adversas y pasividad en su comportamiento. Falta de asertividad.</p>
<p>No me ha pasado, pero lo regresaría porque no es lo que he pedido y tienen que devolverme mi plata.</p>	<p>A pesar que la anterior respuesta era contraria en situaciones adversas. Se percibe que no habría alguna reacción ante ciertas 'injusticias' porque esto es algo que no le ha sucedido en específico.</p>
<p>Cuando hay trabajos muy difíciles y nadie se atreve, yo lidero el equipo, pero cuando veo que saben ya dejo que otro diga las funciones y al final compartimos ideas. Cuando estaba en primer ciclo me gustaba trabajar solo, hice todo solo.</p>	<p>El estudiante aún muestra signos de inseguridad, a pesar que su respuesta es que sí se atreve a liderar. Sin embargo, en su descripción admite cierta complejidad cuando se encuentra con alguien que 'sabe' más. Esto puede deberse a un problema de autoestima no desarrollado.</p>
<p>No les hago caso si es conmigo, pero si veo que se están peleando les digo que deben conversar para solucionar sus problemas,</p>	<p>Ante un problema. Aún continúa el distanciamiento para evitar problemas. Esto demuestra que es muy complicado que</p>

aunque pocas veces he estado en algo así.	pueda tener habilidades de compañerismo o compromiso hacia los demás. Se asume que aún falta un desarrollo de la asertividad y la empatía.
Es difícil porque si es un amigo a veces sabe qué te gusta o que cosas no te gustan, pero si es algo malo, no me gusta estar en eso.	Esto describe la falta de personalidad que pueda tener el estudiante porque no se atreve a decir no, rotundamente. La explicación se basa en excusas que pueden ser perjudiciales si hablamos de hechos muy comprometedores.
No he tenido muchas parejas, pocas. No creo que lo necesite por ahora. Si es que tengo una tendré que ver mis tiempos para que no me distraiga mucho, pero seguro que pronto tendré alguna.	Su lado afectivo, es un factor poco desarrollado. Esto no está mal, pero si sugiere que le cuesta mucho la relación con el sexo opuesto, algo que puede determinar su estado de timidez o atrevimiento en situaciones puntuales.
No sé, primero supongo que tiene que ser mi amiga y después ya solo se va a dar. No soy muy detallista pero trato de ser como me ven, nada más.	Esto da a conocer su lado incierto. No necesita ser un experto en temas sentimentales, pero al no saber qué hacer, o no haber pasado por eso, sugiere que es complejo ver ciertas habilidades en él que muestren una persona con fortaleza hasta en la autoestima para atreverse.

<b>ENTREVISTA N°4</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Ya conozco a mi grupo por eso hay confianza. Con ellos siempre trabajo y no tengo mucho problema.	El estudiante transmite cierta seguridad. Aunque se debe a una comodidad por estar a lado de personas que ya conoce. Esto no demuestra que tenga un dominio de las habilidades interpersonales.
Yo no me acerco mucho a las personas. Si se acercan bien. Por ejemplo una ayuda en los cursos, ahí me voy soltando un poco. No soy de decir cómo estás ni nada de eso.	La interacción con las demás personas es un problema que demuestra el estudiante porque no se atreve a ser el encargado de comenzar una conversación. Hasta puede estar tranquilo si está distante.
Me indigno porque uno está esperando. Y depende de cómo se dé. Si hay un wachiman le aviso. Y si no hay nadie, le pido a las otras personas que hagan bulla, entre todos, es mejor.	La respuesta ante situaciones que involucran reacciones rápidas y precisas, refiere que el estudiante depende de otras personas para solucionar inconvenientes. Nunca está de más pedir ayuda, sin embargo puede significar la poca asertividad que tiene el sujeto para no enfrentarse a sus problemas.
No he tenido muchos casos porque no	Al suponer, refiere que no es algo concreto y

<p>compro mucho, pero si me pasa eso supongo que no me gustará y tengo que reclamar.</p>	<p>que aún sus reacciones ante posibles 'injusticias' cotidianas son una muestra de su nivel asertivo, que además involucra un tema de autoestima para atreverse a algo.</p>
<p>No tanto liderar pero sí preguntar qué es lo que piensan. No me gusta mucho eso. Prefiero que todos se comprometan.</p>	<p>El estudiante aún no desarrolla habilidades como liderazgo, aunque el hecho de comprometer a todos dentro de un grupo demuestra que pese a no gustarle, tiene ciertas cualidades que podría reforzar para confirmar algunas habilidades sociales.</p>
<p>Uyy es difícil. Aunque no tengo muchos amigos así pero si me toca, se debe cortar porque no voy a escuchar algo que me aburre.</p>	<p>Refiere que existe poco desarrollo de la tolerancia en situaciones cotidianas. Esto también involucra al tema de la empatía como pilar para la comprensión hacia los demás.</p>
<p>A veces un poco mal porque no siempre puedo hacerlo pero una vez me tocó que sí pude ayudar y normal porque sabía cómo hacerlo.</p>	<p>A pesar que no hay respuesta contundente, esto implica que es dócil cuando tiene que transmitir firmeza en sus decisiones. Lo que puede resultar desfavorable si otra persona lo persuade para involucrarlo con algo específico.</p>
<p>Si tengo que pedirlo, ni modo. Pero tengo que ver a quién porque me da un poco de roche pedirle a alguien que no conozco.</p>	<p>Continúan las indecisiones y algunos problemas interpersonales. Al estudiante le cuesta afrontar situaciones que implican alguna iniciativa o el contacto directo con otra persona. Se puede generar por la falta de autoestima o poco desarrollo del trabajo en equipo.</p>
<p>Ahí soy más callado. Ya el tiempo dirá si encuentro a alguien. No sabría tampoco cómo empezar una conversación.</p>	<p>Le resulta complicada la interacción con el sexo opuesto. La carencia de algunas habilidades también repercute en esta instancia. Puede ser por cuestiones de timidez o también autoestima no desarrollada porque a veces la confianza en uno mismo determina algunas acciones que se puedan realizar.</p>

## PREGUNTAS A ESPECIALISTAS: HABILIDADES SOCIALES

1. ¿Cree usted que hay una notable diferencia en el comportamiento de un estudiante de una carrera y de otra? ¿Se trata de un perfil del estudiante?
2. ¿Cómo ve el comportamiento de los estudiantes al momento de formar grupos? ¿Cuál es la tendencia?
3. En ese caso. ¿Ve diferencias muy marcadas? ¿Percibe a los líderes? ¿Cuáles son sus características?
4. ¿Qué pasa con los otros estudiantes? ¿Por qué les cuesta tener iniciativa? ¿Hay algún teórico que nos hable de las diferencias de comportamientos en estos casos?
5. Según lo que ha percibido o le han contado. ¿Por qué a algunos les cuesta demasiado comenzar una conversación? ¿Qué técnicas o estrategias maneja para poder cambiar esa situación? O es imposible.
6. ¿Por qué cree que algunos estudiantes no saben responder ante injusticias en momentos cotidianos como 'recibir mal un vuelto' o que se colen en su fila? ¿Es dejadez o poca actitud?
7. En estos mismos hechos, ¿Por qué hay algunos que les cuesta 'decir no' o no saben 'cortar' una conversación que se prolonga?
8. A estas personas, ¿les cuesta más comenzar una relación sentimental o ahí son todo lo contrario?
9. ¿Cuál es su función en estos diferentes casos? ¿Cómo los ayuda y en qué teórico se respalda para mejorar ciertas situaciones?

## ENTREVISTAS A ESTUDIANTES:

ENTREVISTA N°1	INTERPRETACIÓN
<p>Sí me llevo bien, pero mejor cuando los conozco y me tienen en cuenta porque me hace sentir protegido, sin miedo, pero con los nuevos me cuesta aún. Si me llamarían para otro grupo iría igual.</p>	<p>La estudiante asegura que <b>las relaciones interpersonales aún son un factor por mejorar, sobre todo con personas nuevas</b>. Es decir, la <b>gran dificultad es el atrevimiento a entablar conversaciones con otras personas</b> que no han sido parte de su círculo amical.</p>
<p>También me gusta, dentro del grupo, empezar a decir qué hacemos y todo eso, ver otras ideas. Me gusta que se reparta, tú haces una pregunta, yo otra y así tratar de avanzar.</p>	<p>Sin embargo, plantea que es más fácil trabajar en equipo que solo, por ello aprecia delegar funciones para compartir obligaciones. Sin duda, adecuado porque refleja una actitud de confianza y trabajo en equipo.</p>
<p>No tengo inconveniente en empezar algo. Hace un tiempo era más callada, me costaba, pero ya me voy soltando de a pocos. Me trato de acoplar al grupo.</p>	<p>Aún existe alguna complicación por ser parte de un nuevo grupo o hacer amistades que comiencen de cero. Algo que define el carácter pasivo de la persona.</p>
<p>A veces es difícil tener que pasar por eso, casi nunca lo he pasado, pero creo que no lo permitiría porque se tiene que respetar cuando uno ya está en la cola, sino se forma un desorden y termina mal.</p>	<p>A pesar que insinúa que reclamaría ante una posible injusticia cotidiana. Su comunicación no verbal demuestra algo distinto, lo que indica que <b>posiblemente en el momento de ese accionar tienda a no reclamar para evitar ciertos problemas</b>.</p>
<p>No me ha pasado mucho pero no me gustaría que me pase porque a veces es difícil hacer todo el trámite para que devuelvan algo.</p>	<p>En el caso de reclamar por algo que han comprado, no sostiene que sí o no haría un reclamo. Sin embargo, su manera de decirlo hace pensar que <b>no se atrevería a realizar algún reclamo, lo que demuestra su poco manejo de la confrontación</b>.</p>
<p>Si lo puedo afrontar para que las tareas salgan bien.</p>	<p>Para el caso del liderazgo, mientras la persona afirma que propondría ser un líder, su ansiedad la delata, algo que tal vez suponga su <b>falta de predisposición para</b></p>

	<b>tareas como éstas.</b>
No suelo meterme en pleitos. No me gusta que anden discutiendo por gusto.	Para el caso de interceder en contiendas, afirma que no se involucraría en ello. Esto advierte que ciertos comportamientos de conciliación para con los demás aún no está muy desarrollado o simplemente <b>no se complica con situaciones que puede obviar.</b>
Yo escucho pero ya si me cansa voy cambiándole de tema para no aburrirme.	Con el tema de dejar o no que hable mucho el contrario, la estudiante admite que en cierta <b>forma no interrumpiría bruscamente una conversación que se prolonga</b> , lo que supone una cierta empatía para conciliar con su par. Sin embargo, esto también implica la <b>falta de carácter o la asertividad necesaria</b> para saber cuándo y cómo realizar un acto oportuno.
Cuando se trata de ayudar y veo que puede ser importante que yo le muestre mi ayuda y lo van a saber aprovechar, yo creo que sí. A pesar de que tenga que llegar tarde a mi casa. Aunque se trata de chocar con mis horarios de trabajo, sé que no voy a poder. Tengo que priorizar porque sé hasta dónde puedo ayudar.	La estudiante, sí estaría dispuesta a ayudar a su prójimo hasta donde se pueda. Sin embargo, denota su parcial compromiso al mencionar que <b>si existiera algo más importante dentro de sus cuestiones personales le daría prioridad a éste.</b> Es decir, aún existe una <b>falta de compromiso</b> real que se puede relacionar a un <b>leve desarrollo de la empatía.</b>
Siempre me gusta hacer las cosas solas porque creo que aprendería de mis errores, aunque nunca es mala una ayuda pero si lo puedo hacer, no pido ayuda.	<b>Asegura que no es imprescindible la ayuda de los demás porque no todo es imposible</b> aunque no descarta cierta ayuda en momentos álgidos. Esto quiere decir que, si por un lado hay cierta autonomía en sus acciones, no se debe de menospreciar cualquier tipo de colaboración. <b>Refleja una falta de humildad en sus acciones y/o una sobrevaloración en sus cualidades.</b> Puede que denote su <b>escaza autoestima</b> o la sobrevalorización de la misma.
Sí he tenido pareja pero mejor estoy así.	<b>En el tema sentimental, no existe mucho interés.</b> Menciona que sí ha estado involucrada en una relación pero que no es

	algo trascendente. Lo que significa que no hay mayor problema con el sexo opuesto a pesar que en estos momentos prefiera evitarlo.
Conversaría, como algo normal. Si puede pasar algo bien, si no está bien. Además, ya pasé por algo así y ahora solo quiero estar centrada en lo que estoy haciendo.	Su apreciación de lo sentimental con el sexo opuesto está bastante marcado tal vez por una situación concreta en su vida que puede ser una mala experiencia. Por ello, determina que <b>sí estaría dispuesta a entablar conversación con el sexo opuesto pero no con la intención de conseguir algo más</b> por más que se llegue a un gusto. Esto refiere, que <b>aún existe cierto rechazo por el sexo opuesto.</b>

- I. **AUTOEXPRESIÓN DE SITUACIONES SOCIALES**
- II. **DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR**
- III. **EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD**
- IV. **DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES**
- V. **HACER PETICIONES**
- VI. **INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO**

ENTREVISTA N°2	INTERPRETACIÓN
A veces cuesta tener una conversación con alguien porque los otros son tímidos. Siento yo que los demás son así. Tengo que saludar para que recién me saluden. Tengo un grupo con el que tengo más confianza, aunque a los otros los conozco desde primer ciclo.	La situación del estudiante refleja que <b>aún cuesta de cierta forma involucrarse con los demás</b> porque asegura que los otros son tímidos. Sin embargo, según la observación durante la entrevista se denota cierta ansiedad podría confirmar el hecho de que él también <b>tiene cierta timidez que le impediría comenzar un diálogo</b> con una nueva persona por falta de iniciativa.
Normalmente inicio una conversación, aunque ha habido casos que otros me han iniciado la conversación.	Normalmente algo que se afirma queda en duda cuando se presenta una situación contraria. Esto quiere decir que, si el estudiante asegura que él comenzaría una



	<p>conversación pero después no descarta que el sexo opuesto sea quién dé inicio a la misma, se llega a la conclusión que no hay una completa seguridad o <b>no existe una determinación para atreverse a una acción que involucre a otra persona.</b></p>
<p>Sí me pasó una vez, estaba haciendo mis trámites y viene otra persona, era una señora que se metió antes que yo, me dio cólera pero no le dije nada. Ya después le dije que no debió meterse porque yo estaba en la cola, pero no me hizo caso y fue otra persona que se metió y le reclamó. Yo ya no me metí y se estaban peleando. Yo me tranquilicé y ya no dije nada.</p>	<p>La situación que describe, sugiere una <b>falta de resolución de problemas</b> o también algún <b>temor de no involucrarse en una disputa o enmienda.</b> Esto significa, que necesita de otros para poder apoyarse y lograr ciertos cometidos.</p>
<p>En el grupo donde estoy, ya escogieron a otra persona pero trato de demostrar en la exposición y en los trabajos que también apporto. Cuando comenzamos el grupo nos costaba a todos y nos quedábamos quietos. A veces, si tengo la oportunidad me gusta organizarlo yo.</p>	<p>El estudiante da a conocer una iniciativa que aún falta desarrollar. <b>Aún no se atreve en ser el primero en ofrecerse a liderar,</b> lo que significa que debe mejorar las características que lo lleven a ser una persona líder o al menos alguien que tenga iniciativa, es decir confiar mejor en sus habilidades.</p>
<p>Mis amigos no son de hablar mucho. A veces, hay que decirles algún tema para que empecemos a hablar todos de eso. Pero yo también puedo conversar con ellos de todo un poco porque me gusta compartir las cosas que conozco.</p>	<p>A pesar que el estudiante asegura que él tiene la iniciativa para comenzar la conversación, en párrafos anteriores se dijo que a veces le cuesta. Lo que determina que podría manejar algunos temas, sin embargo se sentiría bien si los conoce en su totalidad, sino <b>sería complicado que dé el primer paso para un diálogo,</b></p>
<p>Con mi familia no he tenido problema porque no me dicen algo que yo no quiero. Pero si mis amigos me dicen algo así, tal vez no quiera a pesar que se molesten.</p>	<p><b>El estudiante no está completamente convencido en resolver un problema de persuasión</b> y más aún de atreverse a decir no en situaciones de aprieto o que no quiere participar. Tal vez <b>necesita poder de decisión que involucra una personalidad distinta para situaciones específicas</b> que requieran un control y atrevimiento de las actitudes personales.</p>

<p>Eso es lo malo, soy un poco frío. Si alguien me gusta no me atrevo a hablarle, y más bien a la que no busco, termino estando con ella. Por ejemplo había una chica que me gustaba su manera de ser y era simpática, en cambio había otra que me hablaba pero no me sentía cómodo y de un momento a otro estuve con ella aunque después terminamos. No he tenido muchas enamoradas, a lo mucho 3. La última duró 8 meses.</p> <p>A veces he estado más por costumbre que por otra cosa. Por eso si ya no quería estar; hacía algo a propósito y listo.</p>	<p>El problema mayor involucra al sexo opuesto. <b>Todavía es complicado que el estudiante exprese sus sentimientos y dé la iniciativa por cuestiones de autoestima o personalidad</b> aún no desarrolladas. A pesar de ello, no ha tenido inconvenientes en tener una pareja pero que no necesariamente era la que él quería.</p>
--	--

- I. **AUTOEXPRESIÓN DE SITUACIONES SOCIALES**
- II. **DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR**
- III. **EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD**
- IV. **DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES**
- V. **HACER PETICIONES**
- VI. **INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO**

ENTREVISTA N°3	INTERPRETACIÓN
<p>Me siento bien cuando estoy en grupo. Pero me molesta cuando los otros no saben o no colaboran.</p>	<p>La situación por la que pasa el estudiante explica la comodidad de trabajar con más personas. Sin embargo, <b>sugiere poca tolerancia al no involucrar en los trabajos a personas que suelen tener más dificultades.</b></p>
<p>No, prefiero que otro comience la conversación. Las únicas veces que he comenzado ha sido de conversaciones que me gustan a mí. Siempre mis compañeros vienen a mí.</p>	<p>El estudiante da a conocer sus complicaciones interpersonales. <b>Es complicado situarlo en momentos donde él tenga que asumir una conversación que no se acerque a lo que él más conoce.</b> Esto indica que prefiere estar en situaciones de confort para estar mejor.</p>
<p>Lo tomo con tranquilidad. No hago mucho problema.</p>	<p>La situación de la 'injusticia' describe un poco lo que es el estudiante: <b>poca reacción ante situaciones adversas y pasividad en su comportamiento. Falta de asertividad.</b></p>
<p>No me ha pasado, pero lo regresaría porque</p>	<p>A pesar que la anterior respuesta era</p>

<p>no es lo que he pedido y tienen que devolverme mi plata.</p>	<p>contraria en situaciones adversas. Se percibe que <b>no habría alguna reacción ante ciertas 'injusticias'</b> porque esto es algo que no le ha sucedido en específico.</p>
<p>Cuando hay trabajos muy difíciles y nadie se atreve, yo lidero el equipo, pero cuando veo que saben ya dejo que otro diga las funciones y al final compartimos ideas. Cuando estaba en primer ciclo me gustaba trabajar solo, hice todo solo.</p>	<p>El estudiante aún <b>muestra signos de inseguridad</b>, a pesar que su respuesta es que sí se atreve a liderar. Sin embargo, en su descripción admite <b>cierta complejidad cuando se encuentra con alguien que 'sabe más'</b>. Esto puede deberse a un problema de autoestima no desarrollado.</p>
<p>No les hago caso si es conmigo, pero si veo que se están peleando les digo que deben conversar para solucionar sus problemas, aunque pocas veces he estado en algo así.</p>	<p>Ante un problema. Aún <b>continúa el distanciamiento para evitar problemas</b>. Esto demuestra que <b>es muy complicado que pueda tener habilidades de compañerismo o compromiso</b> hacia los demás. Se asume que aún <b> falta un desarrollo de la asertividad y la empatía</b>.</p>
<p>Es difícil porque si es un amigo a veces sabe qué te gusta o que cosas no te gustan, pero si es algo malo, no me gusta estar en eso.</p>	<p>Esto describe la <b>falta de personalidad</b> que pueda tener el estudiante <b>porque no se atreve a decir no</b>, rotundamente. La explicación <b>se basa en excusas</b> que pueden ser perjudiciales si hablamos de hechos muy comprometedores.</p>
<p>No he tenido muchas parejas, pocas. No creo que lo necesite por ahora. Si es que tengo una tendré que ver mis tiempos para que no me distraiga mucho, pero seguro que pronto tendré alguna.</p>	<p>Su lado afectivo, es un factor poco desarrollado. Esto no está mal, pero si sugiere que <b>le cuesta mucho la relación con el sexo opuesto</b>, algo que puede determinar su estado de timidez o atrevimiento en situaciones puntuales.</p>
<p>No sé, primero supongo que tiene que ser mi amiga y después ya solo se va a dar. No soy muy detallista pero trato de ser como me ven, nada más.</p>	<p>Esto <b>da a conocer su lado incierto</b>. No necesita ser un experto en temas sentimentales, pero al no saber qué hacer, o no haber pasado por eso, sugiere que es <b>complejo ver ciertas habilidades en él que muestren una persona con fortaleza</b> hasta en la autoestima para atreverse.</p>

- I. **AUTOEXPRESIÓN DE SITUACIONES SOCIALES**
- II. **DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR**
- III. **EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD**
- IV. **DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES**
- V. **HACER PETICIONES**
- VI. **INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO**

ENTREVISTA N°4	INTERPRETACIÓN
Ya conozco a mi grupo por eso hay confianza. Con ellos siempre trabajo y no tengo mucho problema.	El estudiante transmite cierta seguridad. Aunque se debe a una comodidad por estar a lado de personas que ya conoce. Esto no demuestra que tenga un dominio de las habilidades interpersonales.
Yo no me acerco mucho a las personas. Si se acercan bien. Por ejemplo una ayuda en los cursos, ahí me voy soltando un poco. No soy de decir cómo estás ni nada de eso.	La interacción con las demás personas es un problema que demuestra el estudiante porque <b>no se atreve a ser el encargado de comenzar una conversación</b> . Hasta puede estar tranquilo si está distante.
Me indigno porque uno está esperando. Y depende de cómo se dé. Si hay un guachiman le aviso. Y si no hay nadie, le pido a las otras personas que hagan bulla, entre todos, es mejor.	La respuesta ante situaciones que involucran reacciones rápidas y precisas, refiere que <b>el estudiante depende de otras personas para solucionar inconvenientes</b> . Nunca está de más pedir ayuda, sin embargo puede significar <b>la poca asertividad que tiene el sujeto para no enfrentarse a sus problemas</b> .
No he tenido muchos casos porque no compro mucho, pero si me pasa eso supongo que no me gustará y tengo que reclamar.	Al suponer, refiere que no es algo concreto y que aún sus reacciones ante posibles 'injusticias' cotidianas son una muestra de su nivel asertivo, que además involucra un tema de autoestima para atreverse a algo.
No tanto liderar pero sí preguntar qué es lo que piensan. No me gusta mucho eso. Prefiero que todos se comprometan.	El estudiante <b>aún no desarrolla habilidades como liderazgo</b> , aunque el hecho de comprometer a todos dentro de un grupo demuestra que pese a no gustarle, tiene ciertas cualidades que podría reforzar para confirmar algunas habilidades sociales.
Uyy es difícil. Aunque no tengo muchos amigos así pero si me toca, se debe cortar porque no voy a escuchar algo que me aburre.	Refiere que <b>existe poco desarrollo de la tolerancia en situaciones cotidianas</b> . Esto también involucra al tema de <b>la empatía como pilar para la comprensión hacia los demás</b> .
A veces un poco mal porque no siempre puedo hacerlo pero una vez me tocó que sí pude ayudar y normal porque sabía cómo hacerlo.	A pesar que no hay respuesta contundente, esto implica que <b>es dócil cuando tiene que transmitir firmeza en sus decisiones</b> . Lo que puede resultar desfavorable si otra persona lo persuade para involucrarlo con algo específico.
Si tengo que pedirlo, ni modo. Pero tengo que ver a quién porque me da un poco de	Continúan las indecisiones y algunos problemas interpersonales. Al estudiante <b>le</b>

<p>roche pedirle a alguien que no conozco.</p>	<p><b>cuesta afrontar situaciones que implican alguna iniciativa o el contacto directo con otra persona.</b> Se puede generar por la <b>falta de autoestima o poco desarrollo del trabajo en equipo.</b></p>
<p>Ahí soy más callado. Ya el tiempo dirá si encuentro a alguien. No sabría tampoco cómo empezar una conversación.</p>	<p><b>Le resulta complicada la interacción con el sexo opuesto.</b> La carencia de algunas habilidades también repercute en esta instancia. Puede ser <b>por cuestiones de timidez o también autoestima no desarrollada</b> porque a veces la confianza en uno mismo determina algunas acciones que se puedan realizar.</p>

- I. **EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD**
- II. **INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO**
- III. **DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR**
- IV. **DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES**
- V. **AUTOEXPRESIÓN DE SITUACIONES SOCIALES**
- VI. **HACER PETICIONES**