

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



**“HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIONALES EN EL
ENTORNO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN-HUÁNUCO- 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

TESISTAS:

- Melgarejo Venancio, Sherly Soledad
- Miraval Daza, Lizbeht

ASESOR:

Mg. Rosales Córdova Jhonel N.

HUÁNUCO-PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por ser el motor que impulsa y guía mi vida. A mis padres por su paciencia y consejos permanentes para ser una persona y profesional de bien. A mi familia por su infinito amor y apoyo en los momentos más difíciles.

Lizbeth

Al Dios todo poderoso por acogerme como su hija. A mis padres por sus sabias enseñanzas. A mis familiares por su paciencia, comprensión y amor incondicional. Por ser mi motivación para seguir adelante en los retos que me presenta la vida.

Sherly Soledad

AGRADECIMIENTO

Al Rector, Vicerrectores, Decano y todo el personal docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco por habernos dado la oportunidad de realizar nuestros estudios profesionales en esta casa superior de estudios.

A todos los Maestros y Doctores de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Escuela Profesional Ciencias de la Comunicación Social que compartieron sus conocimientos e información científica a través de las diferentes materias para nuestra formación profesional.

En especial, al Mg. Jhonel N. Rosales Córdova, quien con su humildad, calidad profesional y brillante asesoramiento, nos ha permitido desarrollar con éxito la presente investigación.

Las autoras

PRESENTACIÓN

La comunicación interpersonal está presente en todos los ámbitos de la vida, es inherente al ser humano y condiciona nuestra forma de relacionarnos y está determinado, al menos parcialmente, por nuestras habilidades sociales, En la Facultad de Ciencias Sociales, de la UNHEVAL, se observa entre sus estudiantes, ciertas dificultades en las actitudes y comportamientos tales como, la timidez, aislamiento, inadecuada comunicación entre otros; lo que hizo presuponer al falta de fortalecimiento en las Habilidades Sociales y comunicacionales. Consideramos por ello conveniente, estudiar este fenómeno para sugerir mejoras a los problemas sobre el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación interpersonal en los estudiantes en el proceso de formación profesional. Por ello, confiando en el esfuerzo empleado y atendiendo la referencia a este proceso, ponemos de conocimiento los resultados de nuestro estudio “HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIONALES EN EL ENTORNO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN-HUÁNUCO- 2019” a la espera de la consideración y acogida.

RESUMEN

Para el desarrollo de la presente investigación nuestro objetivo principal fue Determinar en qué nivel se manifiesta las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de La Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco- 2019.

La presente investigación fue de tipo descriptivo-simple, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra fue tomada de dos secciones de estudiantes de las Escuelas Profesionales de Ciencias de la Comunicación y de Sociología, los cuales fueron elegidos de manera no probabilística por conveniencia. La técnica de recolección de datos empleado fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el “Cuestionario de Habilidades sociales y Comunicacionales” en el cual se consideró también el Ambiente social y las condiciones internas como elementos del Entorno social universitario. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS, presentando los resultados mediante cuadros y gráficos estadísticos.

Los resultados obtenidos reflejan en ese sentido, las consideraciones planteadas en nuestros objetivos y el planteamiento de las hipótesis.

PALABRAS CLAVE:

**HABILIDADES SOCIALES, HABILIDADES COMUNICACIONALES,
ENTORNO UNIVERSITARIO**

SUMMARY

For the development of this research, our main objective was to determine at what level social and communication skills are manifested in students of the Faculty of Social Sciences of the National University Hermilio Valdizán de Huánuco- 2019.

The present investigation was descriptive-simple, with a non-experimental design and a quantitative approach. The sample was taken from two sections of students from the Professional Schools of Communication Sciences and Sociology, which were chosen in a non-probabilistic way for convenience. The data collection technique used was the survey and the instruments used were the “Social and Communication Skills Questionnaire” and the “Questionnaire on the University Environment”. The data were processed through the SPSS statistical program, presenting the results through tables and statistical graphics.

The results obtained reflect in this sense, the considerations raised in our objectives and the statement of the hypotheses.

KEYWORDS:

Social skills, Communication skills, university environment.

ÍNDICE

	Página
Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Resumen.....	V
Summary.....	VI
Índice.....	VII
Introducción.....	VIX

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos.....	18
1.3. OBJETIVOS.....	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	20
1.5. LIMITACIONES.....	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	27
2.2.1.Habilidades sociales y comunicación.....	28
2.2.2. Habilidades sociales.....	28
2.2.3. Tipos de habilidades sociales.....	29
2.2.4. Teorías sobre las habilidades sociales.....	31
2.2.5. Habilidades.....	32
2.2.6. Habilidades comunicativas.....	33
2.2.7. Importancia de las habilidades.....	35
2.2.8. Interacción social.....	36
2.2.9. Empatía.....	37
2.2.10. Interacción digital.....	39
2.2.11. Participación social.....	41
2.2.12. Competencias participativas.....	41
2.2.13. Entorno universo.....	42
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	44
2.4. HIPÓTESIS GENERAL	46
2.5. HIPOTESIS ESPECIFICAS	46
2.6. OPERACIÓN DE VARIABLES.....	47
2.6.1. Variables de Estudio	47
2.7.DEFINICIONES Y OPERACIONALES	48

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. MARCO METODOLOGICO.....	49
3.1.1. NIVEL DE TIPO DE INVESTIGACION.....	49
3.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	49
3.1.3. UNIVERSO POBLACION Y MUESTRA.....	50
3.1.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS.....	52

CAPÍTULO IV

4.1. RESULTADOS Y DISCUSION.....	53
4.1.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	53
4.1.2. DISCUSION.....	76
4.1.3. CONCLUSIONES.....	78
4.1.4. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	80

ANEXOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	82
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	85
CUESTIONARIO.....	86

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se centra en mostrar de manera reflexiva una descripción sobre el desarrollo de Habilidades Sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNHEVAL de Huánuco. La asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal, entre otros aspectos vinculados a lo mencionado, son competencias afectivas como fuente básica de bienestar, de disminución de angustia y privilegio de salud.

En la Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, donde se cuenta con las Escuelas Profesionales de Ciencias de la Comunicación Social y Sociología se observa, entre sus estudiantes, ciertas dificultades en las actitudes y comportamientos tales como, la timidez, aislamiento, inadecuada comunicación entre otros; lo que hizo presuponer que hace falta el fortalecimiento en las Habilidades Sociales y comunicacionales. Consideramos conveniente entonces, estudiar de forma adecuada este fenómeno para sugerir las mejoras correspondientes a los problemas sobre el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación interpersonal en los estudiantes en su proceso de formación profesional.

Para la realización de este estudio, adoptamos el enfoque cuantitativo dentro del Nivel descriptivo de la investigación, además claro está, hicimos uso de los recursos y procedimientos idóneos que nos permitieron lograr los objetivos que nos planteamos. En ese sentido, nuestro estudio se ha estructurado en tres capítulos principales además de los apéndices y bibliografía.

En el capítulo I en el que se presenta El planteamiento del problema, hacemos un diagnóstico situacional del estudio realizado. El síntoma observado en dicho recorrido tiene como punto principal la caracterización de la variable a estudiar, es decir, como se presenta el fenómeno de las habilidades sociales y comunicacionales en el entorno académico de los estudiantes de la facultad de Ciencias Sociales.

El capítulo II consta de tres apartados principales. En el primero, Revisión de estudios realizados, donde se consideran antecedentes con enfoques diversos pero de tratamiento temático similar al nuestro. Para categorizar nuestra Variable de estudio, Desarrollo de Habilidades Sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad, tomamos en cuenta las categorías: Interacción social, Empatía, Interacción digital y Participación social, además del Entorno universitario y otros elementos que interviene en la Variable de estudio.

En el capítulo III se consideran los aspectos relacionados con la metodología empleada. Dentro de ello consideramos el diseño No experimental transeccional y descriptivo simple, lo cual nos permite observar el fenómeno tal como se dan en contexto natural, para posteriormente analizarlos.

El capítulo IV corresponde a los resultados mostrados mediante cuadros y gráficos en los cuales se hallan las evidencias de la aplicación de los instrumentos. La finalidad de esta etapa es dar a conocer sobre el nivel en que se encuentran las Habilidades Sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad mediante la interpretación de los resultados.

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema

La etimología del término comunicación es que proviene de la raíz latina *communis*, que quiere decir poner en común algo con otro. Pero también es raíz de *comunió*n, de *comunidad*, acepciones que expresan el vivir en común o compartir. La comunicación representa pues, fenómenos que involucran la participación de dos a más. Un concepto de grupo, algo importante de tomar en consideración como punto de partida para abordar temas sociales.

La comunicación interpersonal está presente en todos los ámbitos de la vida, es inherente al ser humano y condiciona y nuestra forma de relacionarnos. Caballo (2002) se refiere a ello manifestando... “...el discurrir de nuestras vidas está determinado, al menos parcialmente por nuestras habilidades sociales Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal, además de los aprendizajes vinculados al conocer y saber hacer, son herramientas esenciales en los escenarios donde se discuten las transformaciones de la educación en el presente milenio. Un ejemplo de esto es la Conferencia Mundial sobre Educación Superior celebrada en Paris, sede de la UNESCO, en 1998, al abordarse este tema se concluyó que:

Dentro del trabajo profesional, existe la necesidad de conocer y dominar, al igual que las capacidades conceptuales, una serie de habilidades sociales y comunicacionales que permitan al profesional de cualquier campo, crear una relación afectiva y agradable que permitirá buenos resultados en la efectividad profesional que las organizaciones de cualquier índole y el mundo

globalizado necesitan. En gran medida, es necesario caracterizar de modo específico a la persona o al conjunto de miembros de una organización. Conforme la sociedad avanza, se hace cada vez más complejo el componente humano, el cual resulta preponderante a la hora de atribuirse protagonismo en los resultados obtenidos. Es por ello cada día más importante una buena aptitud en relaciones humanas donde además exista una buena comunicación interpersonal pues se requiere del desarrollo de habilidades que faciliten la interacción en el trabajo entre individuos y grupos pertenecientes al componente humano para el cumplimiento de los objetivos en las organizaciones.

La experiencia nos enseña que las personas más competitivas, aquellas que destacan y que sostienen esa ventaja sobre otros en el tiempo son las que, además de contar con un importante cúmulo de capacidades, experiencias y conocimientos, disponen de un conjunto de habilidades sociales y comunicacionales que utilizan para sacar el mayor provecho en diversas situaciones.

Las habilidades sociales y de comunicación interpersonal involucran las interacciones entre las personas y entre sí mismos, entre las personas y grupos; lo que se busca, entonces, es que la persona maneje correctamente estos aspectos, conductual, personal y situacionalmente; además de considerar los aspectos verbales, no verbales y cognitivos, todos importantes para el desarrollo integral de su personalidad y su formación profesional.

El término Habilidades Sociales según Padilla (1999) involucra las interrelaciones sociales entre las personas(...)implica una serie de

comportamientos aprendidos y lo social, aporta lo impersonal. Una correcta experiencia de éstas conduce a una satisfacción personal e impersonal. En espacios académicos , donde existe predisposición para participar, se suma a otros motivos más centrados en defensa de intereses, conciencia democrática, solidaridad, etc. y se convierte en una extensión de liderazgo estudiantil y de pertenencia a la comunidad (Boqué, Alguacil y Pañellas, 2011). La Sinergia, refleja, por ejemplo, un fenómeno por el cual actúan en conjunto varios factores, contrariamente o varias influencias, observándose así un efecto, además del que hubiera podido esperarse operando independientemente. Se tiene así, una connotación y efecto positivo de una conducta social favorable a la organización y es utilizado para señalar un resultado más favorable, cuando varios elementos de un sistema actúan concertadamente. Se entiende que hay sinergia positiva cuando el resultado es superior a la suma de los resultados de cada elemento o de cada parte actuando aisladamente. Es pues, según Villasana y Dorrego, (2007) la muestra de una conducta socialmente habilidosa en los aspectos conversacionales y de aceptación y oposición asertiva, manifestando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a cada situación. Además, "habilidades sociales juega un papel importante en la obtención de apoyo social fuera del entorno familiar" (Jiménez, Vázquez y Vázquez, 2007, p.67).

Es una serie de conductas por las que una persona expresa adecuadamente sus ideas, sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, entre otros de un individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás

y que generalmente resuelven problemas inmediatos de la situación, minimizando la probabilidad de futuros problemas (Caballo,1997)

Podría convertirse en una barrera para el aprendizaje y la enseñanza las dificultades que el estudiante presente en relación a las habilidades sociales y comunicacionales pues son elementos que tienen repercusiones directas en el desempeño académico. Es necesario reconocer que la comunicación humana es un fenómeno social que no solamente involucra el uso correcto de los sistemas de signos, sino que se erige a partir de la confluencia de factores de distinta naturaleza, tanto fisiológicos como culturales, y de complejos procesos de significación que se producen en el entramado de las relaciones sociales. Sin embargo, en el contexto académico, debemos centrar la atención en las habilidades comunicativas básicas, en su desarrollo y fortalecimiento, entendiendo que a partir de lo que el estudiante en el aula expresa verbalmente el docente puede constatar sus aprendizajes. De esta manera, hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades comunicativas básicas estructurales de todo proceso de aprendizaje, independientemente del sistema de signos al que se recurra para la expresión. El estudiante transita por cada uno de los niveles educativos con mayor o menor dificultad. Podemos considerar que cuando ingresa al nivel de educación superior es porque ha podido resolver sus dificultades para mostrar los aprendizajes adquiridos. El futuro profesional requiere manejar un discurso más disciplinario y académico; sin embargo, si no ha resuelto los problemas básicos de la escritura y la oralidad, estos influirán en contra del estudiante frente a las nuevas exigencias académicas superiores.

Yera (2011) demuestra mediante un estudio realizado a 15 estudiantes del quinto año de la especialidad Contabilidad y Finanzas del Centro Universitario Municipal de Lajas(Cuba) una serie de carencias en habilidades sociales y de comunicación interpersonal:

Temor a expresarse en público y durante dichas exposiciones no logran transmitir el mensaje de manera organizada. No logran distinguir en la estructura expositiva la introducción, desarrollo y conclusiones. Uso indiscriminado de muletillas: eh, es decir, esto, bueno, etc. que restan lucidez a las exposiciones. Además tienen dificultad para comunicarse de forma clara e Insuficiente desarrollo del diálogo como medio para el intercambio de opiniones y la búsqueda del entendimiento.

La preparación que reciben los estudiantes en este sentido no es suficiente. Los diseños curriculares no contemplan una formación que desarrolle habilidades comunicativas, aunque de forma aislada algunas asignaturas o profesores puedan desarrollar estos aspectos.

En la Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, donde encontramos a las Escuelas Profesionales de Ciencias de la Comunicación Social y Sociología se observa, entre sus estudiantes, ciertas dificultades en las actitudes y comportamientos tales como, la timidez, aislamiento, inadecuada comunicación entre otros; lo que hizo presuponer que hace falta el fortalecimiento en las Habilidades Sociales y comunicacionales.

Consideramos conveniente entonces, estudiar de forma consciente este fenómeno para sugerir las mejoras correspondientes a los problemas sobre el

desarrollo de habilidades sociales y de comunicación interpersonal en los estudiantes en formación profesional en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Navarro y López,(2014) proponen la metodología formativa utilizada para la mejora de la competencia social de los futuros profesionales a través de la asignatura de habilidades sociales, con la intención de que pueda ser aplicada en el proceso de formación profesional.

En la UNHEVAL, los estudiantes ingresantes, se dedican mayormente en cumplir con los cursos que llevan según el plan de estudios, dejando un tanto relegado el desarrollo de las Habilidades Sociales y comunicacionales.

Además, la carencia de Habilidades Sociales en los estudiantes conlleva a sentirse insatisfechos con el modelo de enseñanza que reciben. Asimismo, la deficiencia emocional y psicológica en la última década generó actitudes no apropiadas en muchos estudiantes en general, llegando incluso a situaciones de suicidio.

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

A través del presente estudio buscamos describir el desarrollo de la Habilidades Sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNHEVAL de Huánuco. La asertividad, los estilos de conducta y la comunicación interpersonal, entre otros aspectos vinculados a lo mencionado, son competencias afectivas como fuente básica de felicidad, de disminución de angustia y privilegio de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿En que nivel se manifiesta las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de La Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

P.E.01.

¿Cómo se manifiesta la Interacción social de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco?

P.E.02.

¿Cómo se manifiesta la Empatía de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco?

P.E.03.

¿Cómo se manifiesta las Interaccion digital interpersonales de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco?

P.E.04

¿Cómo se manifiesta la participación social de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar en qué nivel se manifiesta las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de La Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

O.E.1.

Dar a conocer cómo se manifiesta la Interacción social de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco

O.E.2.

Señalar Cómo se manifiesta la Empatía de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco

O.E.3.

Definir cómo se manifiesta las Interacción digital de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco.

O.E.4.

Dar a conocer cómo se manifiesta la participación social de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco

1.4. Justificación e importancia.

1.4. Justificación e importancia

La justificación de la presente investigación reside en describir el fenómeno de estudio y establecer como se presentan las características y particularidades de las variables:

Determinar en qué nivel se manifiesta las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de La Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco 2019

Los motivos que nos llevaron a investigar cómo se presentan las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, se centran en que esta área no ha sido tratada en la magnitud que se requiere en la dinámica del entorno académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales (E. Prof. De Ciencias de la Comunicación Social y Sociología) de la UNHEVAL,. Es nuestra aspiración por ello, contribuir en dar a conocer tanto a docentes como a estudiantes, como se presenta al interior del entorno académico,(en la actividad universitaria cotidiana), las habilidades sociales y comunicativas entre los estudiantes en el proceso de preparación y profesionalización durante los años de estudio teórico y práctico.

1.4.1. Justificación Teórica

Esta investigación es importante pues reportaremos hallazgos de una investigación sobre cómo se manifiestan las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de La Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco -2019 los cuales servirán para conceptualizar los caracteres, rasgos y particularidades del fenómeno en estudio.

1.4.2. Justificación Práctica

La finalidad práctica de la presente investigación es tener un registro documental que demuestre como se manifiestan las habilidades sociales y Comunicacionales en el entorno universitario de los estudiantes de la facultad de Ciencias Sociales en el año 2019.

1.4.3. Importancia

Mediante la presente investigación formulamos recomendaciones y sugerencias a las instancias correspondientes sobre las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales teniéndolos a ellos principalmente, como personajes protagónicos que se beneficiarán en retomar conciencia sobre las manifestaciones de sus actitudes sociales en el entorno académico de la facultad de Ciencias Sociales, los cuales servirán para conceptualizar los caracteres, rasgos y particularidades del fenómeno en estudio y las herramientas teóricas básicas que permitan comprender y entender el fenómeno en su real dimensión.

1.5. Limitaciones

No existen limitaciones determinantes en la realización del presente estudio. Asimismo, pudimos contar con un tiempo determinado para cumplir con los objetivos trazados para su ejecución, resaltamos de igual modo, que pese a la situación de cuarentena, tuvimos que afrontar dificultades en la aplicación de los instrumentos. Resaltamos además que el estudio es autofinanciado y valorado por ello en el compromiso que afrontamos para su difusión.

CAPITULO II

II. MARCO TEORICO

2.1. Revisión de estudios realizados

- En la tesis de titulado “Las habilidades comunicativas en estudiantes de la especialidad contabilidad y finanzas: una propuesta de actuación”, bajo la autoría de Daylin Yera Jacomino. Cuba 2011, se mostraron los siguientes resultados:
 - Las habilidades comunicativas complementan la formación integral del futuro profesional de la especialidad Contabilidad y Finanzas.
 - Desarrollar una cultura para la comunicación y las relaciones interpersonales no es una opción, sino una condición indispensable para la formación de estos futuros licenciados con elevada profesionalidad.
 - Es muy importante para los estudiantes valorar su comportamiento comunicativo, así como reconocer las insuficiencias y zonas de éxito en el área de la comunicación interpersonal pues este es el primer paso para desarrollar habilidades en esta esfera.
 - Es necesario implementar acciones que favorezcan el desarrollo de saberes básicos vinculados a las habilidades comunicativas en estudiantes de Contabilidad y Finanzas.
- En la tesis doctoral “Validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años”, cuya autora

Gloria B. Carrillo Guerrero (Granada, 2015) presentó las siguientes conclusiones:

Los resultados fueron los esperados según la Hipótesis inicial planteada sobresaliendo los efectos JAHSO sobre el grupo experimental mostrando comportamientos más asertivos, disminuyendo los comportamientos no asertivos(los participantes del grupo experimental muestran menos comportamientos agresivos y pasivos) y disminuyendo su ansiedad social después de haber participado en el programa. Esa mejora en los comportamientos sociales son percibidos tanto desde el punto de vista de los propios alumnos como desde la perspectiva de los maestros participantes en el estudio. (...) se consideró entonces, que para mejorar la competencia social al igual que en otras competencias (matemática, espacial, lingüística se requiere el entrenamiento y la enseñanza para que se produzca el aprendizaje.

- En la tesis de Pregrado titulado “Habilidades sociales de los estudiantes de 4 años de la I.E.I N° 001 María Concepción Ramos Campos - Piura, 2016” con la autoría de Roxana del Carmen Huertas-Abad se presentó las siguientes conclusiones:

-Los resultados muestran que los niños de 4 años del aula solidaridad, de la Institución Educativa N° 001-Piura, tienen desarrolladas las habilidades sociales en diferentes niveles de logro.

-En el nivel competente desarrollan las primeras habilidades sociales, habilidades relacionadas con la escuela, habilidades para hacer amigos, habilidades relacionadas con los sentimientos; y en el nivel promedio

han desarrollado las habilidades alternativas a la agresión y las habilidades frente al estrés.

-Los resultados señalan además que los niños tienen desarrolladas las primeras habilidades sociales, (...) indican que aún les falta algunas habilidades que han sido identificadas según los resultados (...) se identifican de forma precisa que habilidades le falta aún desarrollar, las relacionadas con la resolución de conflictos, esto explicaría los conflictos en el aula.

-Los niños en las habilidades relacionadas con la escuela, alcanzaron un nivel competente con un 65,7% y 12 alcanzaron un nivel promedio con un 34,3% aquí también solo se identifica una habilidad con un puntaje bajo que aún deben desarrollar y es el respeto de una norma de convivencia como es el pedir la palabra e interrumpir de forma apropiada.

- En la Tesis titulada “Desarrollo de habilidades en estudiantes del primer año de secundaria del área de Comunicación, en una Institución Educativa Privada de Lima”. Cuyos autores son Natalia Eliana Tamayo Robles y Elvis Alejandro Zorrilla Rojas. Se concluye lo siguiente:

El desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de primero de secundaria tuvo como objetivo principal diseñar un modelo didáctico de habilidades comunicativas cuyo fin fue el desarrollo de destrezas, actitudes, contenidos y métodos de aprendizaje mediante diversas actividades propuestas que permitieron a los estudiantes saber, saber hacer, aprender a ser, y, sobre todo, a aprender a vivir en sociedad.

Por otro lado, resulta de mucha trascendencia el papel que cumple el docente en el aprendizaje del estudiante, la cual será de mediador durante todo su proceso de desarrollo cognitivo y el estudiante el protagonista; es decir, se prioriza el aprendizaje antes que la enseñanza. También el de orientarlos para que el aprendizaje sea significativo y puedan volcar esos conocimientos al entorno cultural en el que aprende el estudiante.

- En la tesis titulada “Manifestación de las habilidades sociales en estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA - Puno 2015”, con su autora Nidia Alanoca Mamani, se obtuvo las siguientes conclusiones:

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

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

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

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

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Habilidades sociales y de comunicación

La compleja naturaleza de las habilidades sociales ha dado lugar a numerosas definiciones. Generalmente, las habilidades sociales son consideradas como un conjunto de comportamientos interpersonales complejos. El término habilidad se utiliza para indicar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos.

Podemos definir las habilidades sociales como “un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1993).

Las habilidades sociales y de comunicación pueden servir, por tanto para una adecuada comunicación con los sujetos que tenemos frente a nosotros.

2.2.2. Habilidades sociales

Según Sánchez G. (2018) Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Un aspecto interesante sobre ellas es que se pueden aprender, potenciar e ir desarrollándolas día a día con la

práctica. Aunque bien es cierto que no siempre será sencillo debido al grado de complejidad que tienen algunas de ellas, tampoco es imposible conseguirlo.

Un aspecto importante que debemos tener en cuenta es que la cultura y las variables sociodemográficas son imprescindibles para entrenar y evaluar las habilidades sociales, ya que dependiendo del lugar en el que nos encontremos, los hábitos y formas de relacionarse cambian.

Por eso, no solo es importante tener un buen repertorio de habilidades sociales, sino que hay que saber cuándo y dónde poner esas habilidades en práctica. Esto último se conoce como competencia social.

Así, el hecho de poseerlas evita la ansiedad en situaciones sociales difíciles o novedosas, facilitando la comunicación emocional, la resolución de problemas y la relación con los demás, siempre y cuando se adecuen al contexto.

«La persona inteligente emocionalmente tiene habilidades en cuatro áreas: identificar emociones, usar emociones, entender emociones y regular emociones.» -John Mayer-(como se cita en Sanchez 2018)

Si se carece de ciertas habilidades sociales el afrontamiento de las situaciones será pasivo, evitándolas y accediendo a las exigencias de los demás. Pero también se puede caer en la agresividad, imponiendo criterios e infringiendo los derechos de los demás.

2.2.3. Tipos de Habilidades sociales

- **Habilidades básicas**

Escuchar.

Oír no es lo mismo que escuchar, solo cuando somos capaces de atender de forma activa, cercana y empática a quien tenemos en frente, damos forma a ese primer escalón de nuestras interacciones sociales. Esta dimensión por muy básica que nos parezca, es algo en lo que solemos fallar en muchos casos.

Iniciar una conversación.

Por curioso que nos resulte, saber generar una correcta apertura en una conversación dice siempre mucho de nosotros. Requiere soltura, requiere dotes de cortesía y cercanía, requiere positividad y esas dotes comunicativas donde no parecer amenazante o inseguro, sino todo lo contrario.

Formular una pregunta.

Saber preguntar es saber reclamar y hacer uso también de una adecuada asertividad. Esta competencia social es de las primeras cosas que se enseñan a los niños en las aulas y las que más pueden ayudarnos en nuestro día a día, en casi cualquier contexto.

Dar las gracias.

Todos somos capaces de dar las gracias. Saber reconocer al otro es una dinámica básica en cualquier relación personal o profesional. Es civismo y es respeto. No olvidemos nunca este gran tributo de las habilidades sociales.

Presentarse y presentar a otras personas.

Lo hacemos en nuestros contextos de amistad y de familia y también en el ámbito laboral o académico. Saber introducirnos o introducir a otros es una habilidad básica muy importante.

- **Habilidades complejas**

Hay que tener en cuenta que es necesario aprender las primeras para desarrollar el segundo tipo de habilidades sociales y que cada situación demandará unas u otras, dependiendo de las características y dificultad de las mismas.

Empatía e Inteligencia Emocional.

En la actualidad estas competencias son esenciales en cualquier dinámica y circunstancia. Es otra raíz que nutre de forma excepcional nuestras relaciones y que sin duda, debemos saber práctica con efectividad.

Asertividad.

Hacíamos referencia a ella hace un momento. En un mundo complejo como son las relaciones sociales, saber defendernos con respeto, hablar de nuestras necesidades, comunicar y escuchar, reclamar derechos y cuidar también los ajenos es una habilidad de gran valía.

Capacidad para definir un problema, negociar y evaluar soluciones.

Esta dimensión es algo que todos deberíamos practicar a diario y potenciar al máximo. De este modo, podríamos llegar a acuerdos con mayor facilidad, negociar y establecer metas donde ambas partes ganen.

Pedir ayuda.

Tomar consciencia de que no lo sabemos todo, de que necesitamos consejo, apoyo u otras dimensiones es un acto de madurez. Saber pedirla con efectividad es ejemplo de un buen dominio de las habilidades sociales.

Convencer a los demás.

Saber convencer no es manipular. Es saber argumentar, conectar y llegar a un entendimiento donde hacer ver al otro que determinada conducta o acto le puede ser más beneficioso. Crear impacto y hacerlo con respeto es un arte que vale la pena aprender. /Sánchez G. (2018)

2.2.4. Teorías sobre las “habilidades sociales”

- Teoría del Aprendizaje Social de Skinner (1938). Skinner parte de que la conducta está regulada por las consecuencias del medio en el que se desarrolla dicho comportamiento. El esquema de cómo aprendemos según este modelo es el siguiente: ESTÍMULO—RESPUESTA—CONSECUENCIA (positiva o negativa) En base a este esquema, nuestra conducta está en función de unos antecedentes y unas consecuencias que si son positivas, refuerzan nuestro comportamiento. Las habilidades sociales se adquieren mediante reforzamiento positivo y directo de las habilidades. También se adquieren mediante aprendizaje vicario u observacional, mediante retroalimentación interpersonal y mediante el desarrollo de expectativas cognitivas respecto a las situaciones interpersonales.

Psicología social industrial de Argyle y Kendon (1967) se basa en los principios ergonómicos hombre-máquina en donde las analogías implican percepciones que se pueden traducir posteriormente a las relaciones hombre-hombre

2.2.5. Habilidades

"Una habilidad constituye un sistema complejo de operaciones necesarias para la regulación de la actividad. Formar una habilidad consiste, en lograr el dominio de un sistema de operaciones encaminado a la elaboración de la información obtenida del objeto y contenida en los conocimientos, así como las operaciones tendentes a revelar esta información" (Petrovski, 1980)

Por su parte Brito (1989) considera que la habilidad es "Formación Psicológica ejecutora particular constituida por el sistema de operaciones que garantizan su ejecución bajo control consciente".

"Las habilidades son estructuras psicológicas del pensamiento que permiten asimilar, conservar, utilizar y exponer los conocimientos. Se forman y desarrollan a través de la ejercitación de las acciones mentales y se convierten en modos de actuación que dan solución a tareas teóricas y prácticas. El proceso de formación de las habilidades consiste en apropiarse de la estructura del objeto y convertirlo en un modo de actuar, en un método para el estudio del objeto." (Álvarez, 1996).

2.2.6. Habilidades comunicativas

Según la Escuela Comunicando.(2016) son aquellas capacidades que tenemos para comunicarnos con los demás y con nosotros mismos. Por ejemplo, la capacidad de escuchar, de empatizar, de comprender el mensaje del otro, de hablar, de argumentar, de transmitir, de leer, de escribir(...).Es importante desarrollar las habilidades comunicativas para poder expresar de forma efectiva lo que pensamos, sentimos y queremos. Todos sentimos la necesidad de interactuar con otros seres humanos y lo hacemos constantemente en todos los ámbitos de nuestra vida. Sin la comunicación, no estaríamos en el nivel de desarrollo en el que nos encontramos. Una buena o mala comunicación puede desarrollar efectos positivos o negativos en nuestras relaciones. Por lo que(...)la comunicación constituye un pilar fundamental en nuestra vida social y es un poderoso instrumento de cambio. Creemos en la necesidad de desarrollar nuestras habilidades comunicativas para tener relaciones exitosas. Invertir en comunicación es invertir en nosotros mismos.

Según criterios de varios autores, son aquellos procesos que desarrolla el hombre y que le permite la comunicación, entre los que se encuentran: hablar, escuchar y escribir.

El primero de estos procesos (hablar) surge en el niño desde los primeros años de vida como una necesidad social y parte de su desarrollo psicomotor; los tres restantes se autoeducan , jugando un papel fundamental en este sentido la escuela, especialmente el maestro como regulador, actor y protagonista del Proceso Docente Educativo, el que

debe constituir un modelo de expresión idiomática a la vez que debe ser portador de una cultura general que sirva de ejemplo a imitar por los estudiantes teniendo en cuenta que el lenguaje constituye el medio mediante el cual se lleva a cabo el proceso de educación y enseñanza de las nuevas generaciones, es a través del lenguaje oral y escrito que el estudiante entra en posesión de los conocimientos necesarios para participar en la producción social y en el proceso de cualquier actividad, es por ello que en condiciones las de universalización actuales reviste una vital importancia el desarrollo de habilidades comunicativas que propicien a su vez la competencia comunicativa entendida esta como un fenómeno donde se integran las capacidades cognitivas y metacognitivas para comprender y producir significados.

Según la Dra Angelina Romeo (citada por Valdes L. 2018) Abordar la competencia comunicativa desde las tres dimensiones: la cognitiva, la comunicativa y la sociocultural, concibe al hombre como sujeto del conocimiento y el lenguaje como medio de cognición y comunicación; analiza al sujeto en su contexto, en las relaciones con los otros, sus valores, costumbres, sentimientos, posición y rol social; por ello, se considera este enfoque como el más integrador.

Todos sabemos que el hábito de comunicarnos es primordial para la supervivencia y convivencia social. Desde este punto de vista el saber hablar, leer y escribir; se convierte en una obligación al momento de querer expresarnos hacia otras personas.

El tema de la comunicación abarca muchos conceptos... Según Paul J. Meyer La importancia de comunicarnos en el contexto de la Educación Superior es la clave del éxito personal y profesional.

Para nosotros como seres humanos tener una atención social y poder responder a ella, basándonos en los diferentes lenguajes o señas, nos da oportunidad de mostrar nuestros conocimientos y experiencias aprendida a lo largo de nuestra vida. Desde un punto de vista social, al momento de entrar a la educación superior, sabemos muy bien que lo hacemos para alcanzar metas propuestas y realizar el ejercicio de poder ser profesionales.

2.2.7. Importancia de las habilidades comunicativas

En ocasiones al encontrarnos conversando con otra persona, esta refiere querer expresar algo “que tiene en la punta de la lengua y no logra hacerlo porque no encuentra la palabras o palabras necesarias para poder comunicar lo que desea. ¿Por qué ocurre esto? ¿De que se trata?

Indiscutiblemente en esta situación se ve afectado el acto de comunicación siendo varias las causas que originan este fenómeno: descontextualización desconocimiento de un vocabulario amplio, entre otras

Al hacer alusión a las habilidades comunicativas, tenemos que definir el termino “habilidades” proviene del termino latino habilitas y hace referencia a la capacidad y disposición para desarrollar la comunicación entre los que se encuentra hablar escuchar y escribir y leer (...) permite

conocer mejor nuestro ser, carácter, fortalezas, actitudes, valores, gustos y disgustos y permiten a una persona tener claridad sobre el proyecto de vida que quiere emprender y desarrollar las habilidades comunicativas que necesita para lograrlo.

Las habilidades comunicativas nos permiten “ponerse en la piel” de otra persona para comprenderla mejor y responder de la forma solidaria de acuerdo con las circunstancias”

Estas habilidades, son innatas de las personas, que permiten “tender puentes ” hacia nuevos universos distintos al propio, para imaginar como es la otra persona. Esto no quiere decir que las personas nazcan con las habilidades comunicativas desarrolladas, necesitamos ejercitarlas y tener oportunidades para ponerlas en práctica.

Las habilidades de comunicación se aprenden y desarrollan con la práctica.

Hablar, escuchar, leer y escribir son las cuatro habilidades que el usuario de una lengua debe dominar para poder comunicarse con eficacia en todas las situaciones posibles.

2.2.8. Interacción social

Definición.xyz (2017) define así, al fenómeno por el cual los seres humanos se relacionan entre ellos, esta establece la posterior influencia social que es recibida por cada persona. Por lo tanto, la interacción social se entiende como el vínculo que existe entre las personas y que son

fundamentales para el grupo, de tal forma que sin ella la sociedad no funcionaría.

Para la rama de la sociología, las relaciones sociales, las formas de interacción no se limitan al contexto familiar o de parentesco; incluye las relaciones laborales, políticas, en los clubes deportivos o en los centros educativos. La interacción forma parte del proceso por el cual se comunica socialmente de manera objetiva, el empleo de las habilidades de interacción causa una mayor capacidad de adaptación a un ambiente social donde existen individuos y grupos de ellos que necesitan de ser comunicados y a su vez comunican temas específicos que pueden ser objeto de malos entendidos produciendo problemas innecesarios.(...)

La interacción y las habilidades de interacción forman parte del ámbito de la psicología social y es un área precisa de constante estudio y desarrollo con el objetivo de lograr mejores resultados en cuanto a la comunicación para evitar conflictos. Un líder tiene que ser un individuo capaz de interrelacionarse con todo su medio y por ello aquella persona que sea competente de desarrollar sus habilidades de interacción tendrá grandiosos resultados como agente social.

2.2.9. Empatía

Según Saberpsicología (2018) La empatía es la habilidad de ponerse en el lugar de otra persona, conectar con ella, entenderla, escucharla de manera activa... Pero lo más importante de todo es que esa comprensión sea percibida y sentida por la otra persona.

En este sentido la comunicación es muy importante y se puede entrenar. Herramientas como la escucha activa, captar el lenguaje verbal y no verbal, evitar juicios de valor...

A veces podemos comparar como en un baile en el que la comunicación de sentimientos entre dos personas es rítmica y armoniosa, como si "hablasen el mismo idioma", o sucede a veces, que mientras nos desahogamos con alguien, sentimos como si habláramos con la pared... Eso se debe a que la persona no está mostrando empatía y en lugar de sentir comprensión, sentimos frustración. Esto hará probablemente que no volvamos a contar nuestros problemas a esa persona.

Las personas empáticas se caracteriza por:

- Se preocupan por los problemas de los demás.
- Son capaces de captar la comunicación no verbal de los otros: el tono de voz, la expresión gestual, las microexpresiones...
- Tienen feedback social: Son capaces de mostrar a los demás que han captado sus sentimientos.
- Son capaces de escuchar (que no es lo mismo que oír).
- Comprenden los motivos de las conductas de los demás y de esta manera son capaces de respetarlas.

En palabras de Gandhi: "las tres cuartas partes de las miserias y malos entendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista"

<http://saberpsicologia.com/articulos/habilidades-sociales/que-es-la-empatia/2023>.

2.2.10. Interacción digital

Antes de 1960, menciona Trejos (2010) las computadoras y sus aplicaciones eran estrictamente secuenciales. Las interacciones entre el humano y estas se limitaban a cargar o indicar la fuente de los datos de entrada (tarjetas o cintas magnéticas), dar las órdenes de inicio de ejecución del programa y recoger las hojas impresas para llevárselas a quienes usarían los reportes.

La tecnología evolucionó, se usaron pantallas de rayos catódicos y teclados Qwerty como interfaces con las computadoras. Se inventaron dispositivos como el mouse y el stylus entre los pioneros.

Comenzó una búsqueda porque los seres humanos usemos la tecnología de manera más eficaz y eficiente. El diseño de la interacción es el estudio de la forma en que los seres humanos podemos utilizar los dispositivos interactuando con ellos, particularmente los medios digitales como las computadoras, teléfonos móviles, agendas digitales, videojuegos y otros.

En tales interacciones no todo es visible: hay “puntos de toque”, comportamientos, navegaciones, respuestas y retroalimentaciones involucradas en la interacción entre el ser humano y el producto o servicio. El usuario construye un modelo mental, aprovecha metáforas, manipula objetos, llegando incluso a hacer gestos que son interpretados por los componentes de interfaz externa del artefacto digital.

Con la evolución de las telecomunicaciones y las redes sociales, ahora los medios digitales permiten la interacción entre seres humanos uno a uno, uno a muchos y muchos a muchos, y a una escala global.

Todas estas posibilidades pueden ser diseñadas: elementos, contenidos, interconexiones, flujos y vistas pueden ser planeados antes de su construcción; pueden usarse prototipos, evaluaciones e iteraciones para aproximar y mejorar las características de los medios digitales en diseños centrados en el usuario.

2.2.11. Participación social

La participación social no alude a un concepto consensualmente definido sino más bien a un concepto en constante cambio y mutación que difiere según el contexto en el que se encuentre. En su forma más básica alude a aquellas iniciativas sociales en las que las personas toman parte consciente en un espacio, posicionándose y sumándose a ciertos grupos para llevar a cabo determinadas causas, que dependen para su realización en la práctica, del manejo de estructuras sociales de poder, es decir, mantienen un estatus de decisión que reside en la participación misma (Baño, 1998).

Delgado (2017) define La Participación Social como la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos, programas y actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad.

La Participación Social es un legítimo derecho de los ciudadanos y no una concesión de las instituciones.

<https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/participacion-social>

Según Herrera (2008), Cuando se habla de Participación social se habla de relaciones entre diferentes personas, grupos o asociaciones que toman parte en una actividad o concurso persiguiendo unos objetivos comunes. Se puede distinguir diferentes grados de participación social, desde la participación más activa, lo cual implica una cuantiosa dedicación en esfuerzo y tiempo, pasando a un grado de participación totalmente pasiva, como por ejemplo el mero ejercicio del derecho al voto, y más al extremo nos encontraremos con la apatía, que implica una total indiferencia por todas las actividades.

2.2.12. Competencias participativas

Según Bisquerra (2004), las competencias se definen por ser un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar diversas actividades con un cierto nivel de eficacia. En el marco de esta definición general de competencias se pueden distinguir diferentes tipos de competencias; las competencias técnicas o especializadas, relacionadas con los conocimientos especializados, las destrezas y las habilidades; las competencias metodológicas, las cuales están relacionadas con la aplicación de los conocimientos a situaciones concretas y con la flexibilidad; las competencias participativas, integradas por capacidades

Interpersonales para la comunicación, la cooperación y la participación conjunta, dotando al individuo de capacidad coordinadora, de organización, de persuasión, para la toma de decisiones, de asumir responsabilidades y de liderazgo; y las competencias personales o sociales, las cuales hacen referencia a los valores y las actitudes, a la sociabilidad, a los modos de conducta y al hecho de tener una imagen realista de sí mismo (Echeverría, 2005; Echaburu, 2004; Ginés Mora, 2002).

2.2.13. Entorno universitario

Del latín universitas, la universidad es una institución de enseñanza superior formada por diversas facultades y que otorga distintos grados académicos. Estas instituciones pueden incluir, además de las facultades, distintos departamentos, colegios, centros de investigación y otras entidades.

Dentro de la construcción de significados por parte de los jóvenes, la universidad adquiere un sentido de apropiación muy particular: el estatus del lugar donde es socialmente aceptable la adquisición de conocimientos (...); vinculadas al servicio de la sociedad.

Toro Fuenmayor (2005, citado por serrano, 1998, p.6) señala que:

“La universidad, como cuna y expresión de la actividad intelectual creadora, está llamada a desempeñar un papel preponderante en la lucha por una nueva ética, que rijan las relaciones entre los individuos y entre los pueblos”

La universidad tradicional crea en nuestra sociedad un contexto de reflexión, investigación y estudio, donde el alumno va logrando con ello un cambio en su manera de deliberar, un alto nivel de reflexión en cuanto a los cambios que ella necesita, gracias a los conocimientos adquiridos para el área profesional para la cual fue formado. Por ende, el profesional egresado podía conectarse también con la sociedad no solo con el respectivo reconocimiento social, sino también con la problemática social.

(...) La universidad en la actualidad busca el conocimiento y participa de alguna forma en la formación de la conducta del profesional, en sus funciones de educación e investigación, ella ha tenido una precisa relación con la sociedad formando los profesionales que ésta precisaba para su servicio, pero también ha desarrollado tradicionalmente a sus dirigentes.

Hoy en día la universidad tiene un desafío muy grande: debe instruir a jóvenes, para implantar en el mercado laboral, para que se entreguen a la colectividad actuando con capacidad y la disciplina necesaria para la que fueron preparados y para que sean regentes probos a sí mismos y a la comunidad a la que pertenecen.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Habilidades sociales

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria.

2.3.2. Habilidades

Las habilidades son estructuras psicológicas del pensamiento que permiten asimilar, conservar, utilizar y exponer los conocimientos. Se forman y desarrollan a través de la ejercitación de las acciones mentales y se convierten en modos de actuación que dan solución a tareas teóricas y prácticas.

2.3.3. Habilidades comunicativas

son aquellas capacidades que tenemos para comunicarnos con los demás y con nosotros mismos. Por ejemplo, la capacidad de escuchar, de empatizar, de comprender el mensaje del otro, de hablar, de argumentar, de transmitir, de leer, de escribir. Es importante desarrollar las habilidades comunicativas para poder expresar de forma efectiva lo que pensamos, sentimos y queremos.

2.3.4. Interacción social

Se entiende como el vínculo que existe entre las personas y que son fundamentales para el grupo, de tal forma que sin ella la sociedad no funcionaría.

2.3.5. Empatía

Es la habilidad de ponerse en el lugar de otra persona, conectar con ella, entenderla, escucharla de manera activa, comprenderla y más que todo, que esa comprensión sea percibida y sentida por la otra persona.

2.3.6. Interacción digital

Estudio de la forma en que los seres humanos podemos utilizar los dispositivos interactuando con ellos, particularmente los medios digitales como las computadoras, teléfonos móviles, agendas digitales, videojuegos y otros, comportamientos, navegaciones, respuestas y retroalimentaciones involucradas en la interacción entre el ser humano y el producto o servicio.

2.3.7. Participación social

Aquellas iniciativas sociales en las que las personas toman parte consciente en un espacio, posicionándose y sumándose a ciertos grupos para llevar a cabo determinadas causas, que dependen para su realización en la práctica.

2.4. Hipótesis general

Existe un bajo nivel de manifestación de las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de La Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco 2019.

2.5. Hipótesis específicas

H.E.1.

Es bajo el nivel de Interacción social que se manifiesta en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

H.E.2.

Es mínima la manifestación de Empatía en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

H.E.3.

La manifestación de la Interacción digital en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco es medianamente activa.

H.E.4.

La participación social de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco se manifiesta Medianamente participativa.

2.6. Operacionalización de variables.

2.6.1. Variables de Estudio(v. de caracterización)

HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIONALES

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIONALES	Conjunto de conductas y capacidades que nos permiten interactuar, comunicar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Para comunicarnos con los demás y con nosotros mismos debemos comprender el mensaje del otro, hablar, argumentar, transmitir, leer, escribir. Es importante desarrollar las habilidades comunicativas para poder expresar de forma efectiva lo que pensamos, sentimos y queremos.	Interacción social	-Sonreír -Saludar -Cortesía -Amabilidad	-Técnica nº 01. Encuesta - Instrumento nº 01 Cuestionario. - Técnica nº 02. Observación - Instrumento nº 02. Ficha de observación
		Empatía	Escuchar de verdad -Comprensión -Ayuda emocional -Identificarse con el otro -Ser solidario	
		Interacción digital	Búsqueda de información -Chatear -Ocio, entretenimiento -Difusión multimedial	
		Participación social	-Sociabilidad -Organización -Persuasión -Liderazgo -Representación	
Entorno universitario	La universidad como institución de enseñanza superior formada por diversas facultades y que en cuyo ambiente se propicia interrelaciones académicas	Ambiente social	-Actitudes y motivaciones hacia el entorno -Participación en actividades	
		Condiciones internas	- Posibles situaciones personales de ansiedad. - Determinados rasgos de personalidad. - Motivaciones -Responsabilidad	

2.7. Definiciones operacionales

VARIABLE DE ESTUDIO Y CARACTERIZACIÓN:	
HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIONALES	
Definición conceptual	Definición operacional
<p>“un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1993). Las habilidades sociales y de comunicación pueden servir, por tanto para una adecuada comunicación con los sujetos que tenemos frente a nosotros.</p>	<p>-Conjunto de conductas y capacidades que nos permiten interactuar, comunicar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Los datos sobre como comunicarnos con los demás y poder expresar de forma efectiva lo que pensamos, sentimos y queremos se obtuvo mediante la encuesta cuyo cuestionario está dividido según las dimensiones consideradas.</p>
<p>ENTORNO UNIVERSITARIO</p> <p>La universidad como institución de enseñanza superior formada por diversas facultades y que en cuyo ambiente se propicia interrelaciones académicas con los aspectos Ambiente social y Condiciones Internas.</p>	<p>-Se tomará en cuenta en la aplicación de la encuesta los aspectos Ambiente social y Condiciones internas. Dentro del aspecto Ambiente social se consideró las dimensiones Interacción social y empatía de la Variable de estudio. En el aspecto Condiciones internas se tuvo en cuenta las cualidades Interacción digital y Participación social de la Variable en mención en la aplicación del cuestionario.</p>

CAPITULO III

3.1. MARCO METODOLOGICO

3.1.1. Nivel y Tipo de investigación

En cuanto al Nivel de profundidad del conocimiento, la metodología usada en nuestra investigación es de Tipo DESCRIPTIVO por cuanto describe las características y propiedades de un hecho, en este caso HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIONALES como única variable de estudio, y El Entorno universitario como variable de caracterización inmersos en él.

3.1.2. Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde a un diseño NO EXPERIMENTAL, podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables de estudio para determinar su efecto. Se eligió el diseño NO EXPERIMENTAL TRANSECCIONAL DESCRIPTIVO porque no se aplicará un estímulo a la muestra ni se manipulará deliberadamente la variables de estudio solo se observará el fenómeno en su ambiente natural para después analizarlo.

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Esquema:

M	O
---	---

M = Muestra de estudio

O= Información (observación) recogida de la muestra.

3.1.3. Universo, población y muestra

• Población

La población considerada para nuestra investigación son todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social y de la Escuela Profesional de Sociología de la UNHEVAL Huánuco. Es decir, 328 estudiantes matriculados durante el año 2020.

• Muestra

Se utilizó la Muestra No Probabilística. Por conveniencia: Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen y Manterola-2017). En el caso del presente estudio, por las circunstancias delicadas de la cuarentena (covid-19) nos convino tomar dos secciones de estudiantes de la Facultad de Ciencias sociales, uno de la Escuela profesional de Sociología y otro de Ciencias de la Comunicación Social, los cuales respondieron al cuestionario de manera virtual.

- **Selección de la muestra**

La muestra de presente trabajo de investigación se caracteriza por ser “No probabilístico”. En el caso del presente estudio, por las circunstancias delicadas de la cuarentena (covid-19) tomamos dos secciones de estudiantes de la Facultad de Ciencias sociales, uno de la Escuela profesional de Sociología (44 alumnos) y otro de Ciencias de la Comunicación Social, (35 alumnos) como sujetos para nuestro estudio.

- **Muestreo.**

Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población".(MATA et al, 1997:19) Los criterios que se tomó en cuenta para el presente estudio son:

- **Criterios de inclusión:**

Se consideraron a todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social y Sociología matriculados el año 2020 (Isemestre) mujeres y hombres de los ciclos en curso para que sea parte de la investigación.

- **Criterios de exclusión:**

Se consideraron a aquellos estudiantes que pese a estar registrados en el sistema de matriculados no asisten formalmente. También se excluyeron a los estudiantes del último ciclo académico por encontraron en situación de prácticas pre-profesionales.

En ese sentido, el número total de nuestra muestra de estudio se redujo a 79 estudiantes entre mujeres y varones.

3.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección y tratamiento de datos

Entre las técnicas e instrumentos para recoger y almacenar información tanto bibliográficas como hemerográficas dentro del marco teórico tomamos en cuenta Fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, entre otros, así como:

- Técnica nº 01. Encuesta
- Instrumento nº 01 Cuestionario.

CAPITULO IV

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÒN

4.1.1. Procesamiento de datos

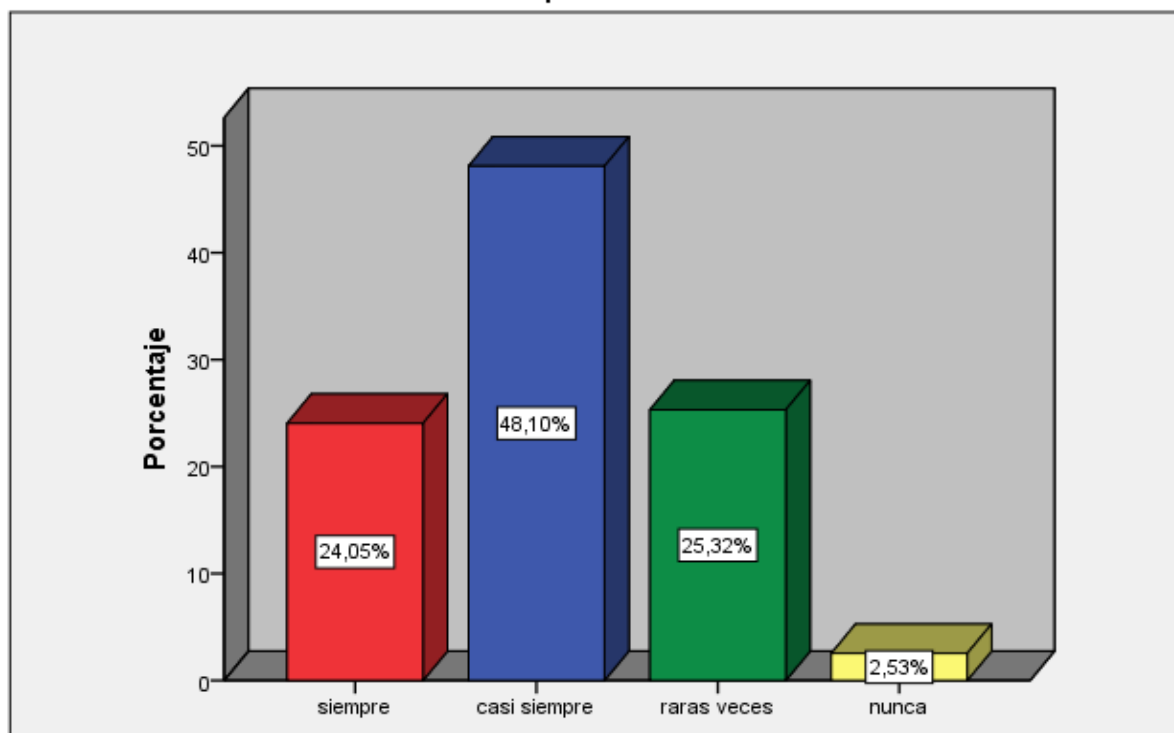
Los datos recogidos como consecuencia de la encuesta se procesaron a través de cuadros estadísticos y gráficos. Expresando los resultados en términos numéricos y porcentuales por la variable de estudio y las variables de caracterización y sus indicadores, para su análisis e interpretación y arribar luego a las conclusiones finales.

CUADRO N° 01 Al relacionarme con los demás sonrió de modo natural y espontáneo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	19	24,1	24,1	24,1
	casi siempre	38	48,1	48,1	72,2
	raras veces	20	25,3	25,3	97,5
	nunca	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia*

GRAFICO N° 01 Al relacionarme con los demás sonrió de modo natural y espontáneo



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

INTERPRETACION

- Sobre **LAS HABILIDADES DE INTERACCIÓN SOCIAL** tomamos en cuenta las relaciones de los estudiantes con su entorno, amigos, parejas o colegas de estudio. En ese sentido se optó por el cuestionamiento personal, es decir, en primera persona con la afirmación: “Al relacionarme con los demás sonrió de modo natural y espontáneo”, lo que arrojó las siguientes respuestas. Un 48.10% respondieron CASI SIEMPRE, un 24.05% dijeron SIEMPRE, mientras 25.32% marcaron RARAS

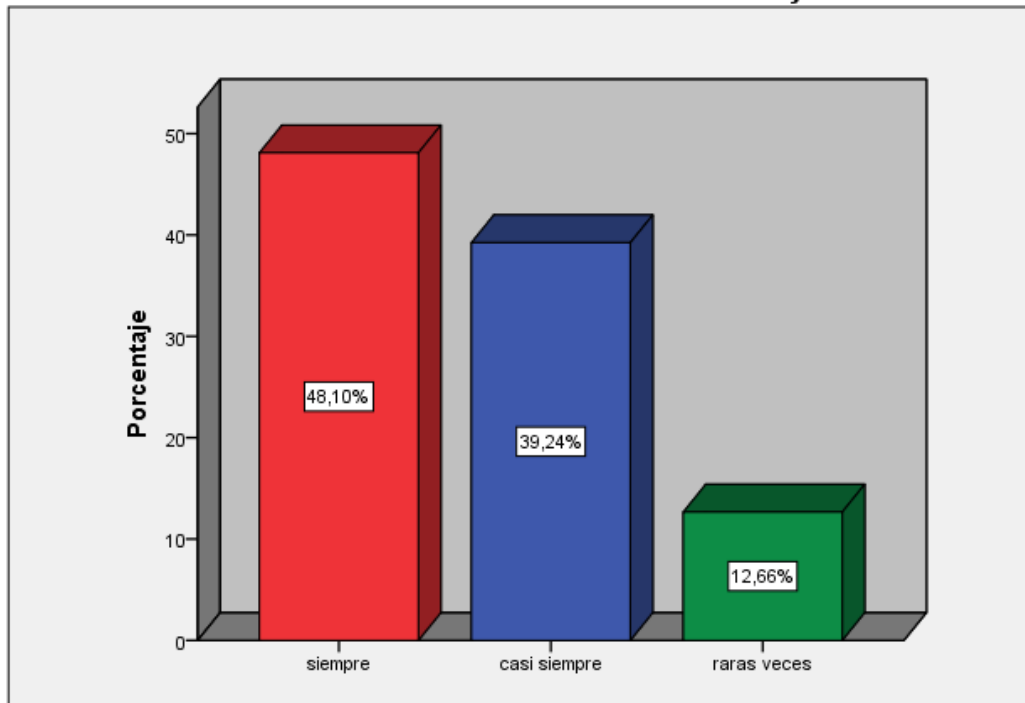
VECES y finalmente un 2,53% respondieron NUNCA. Se puede apreciar pues, que la gran mayoría, sumados SIEMPRE Y CASI SIEMPRE, en mas de 72% muestran naturalidad y espontaneidad en sus expresiones de relación con los demás. Se entiende por la naturaleza de la edad de los sujetos.

CUADRO N° 02 Me saludo con los demás de manera cortés y amable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido siempre	38	48,1	48,1	48,1
casi siempre	31	39,2	39,2	87,3
raras veces	10	12,7	12,7	100,0
Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

GRÁFICO N° 02 Me saludo con los demás de manera cortés y amable



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

INTERPRETACION

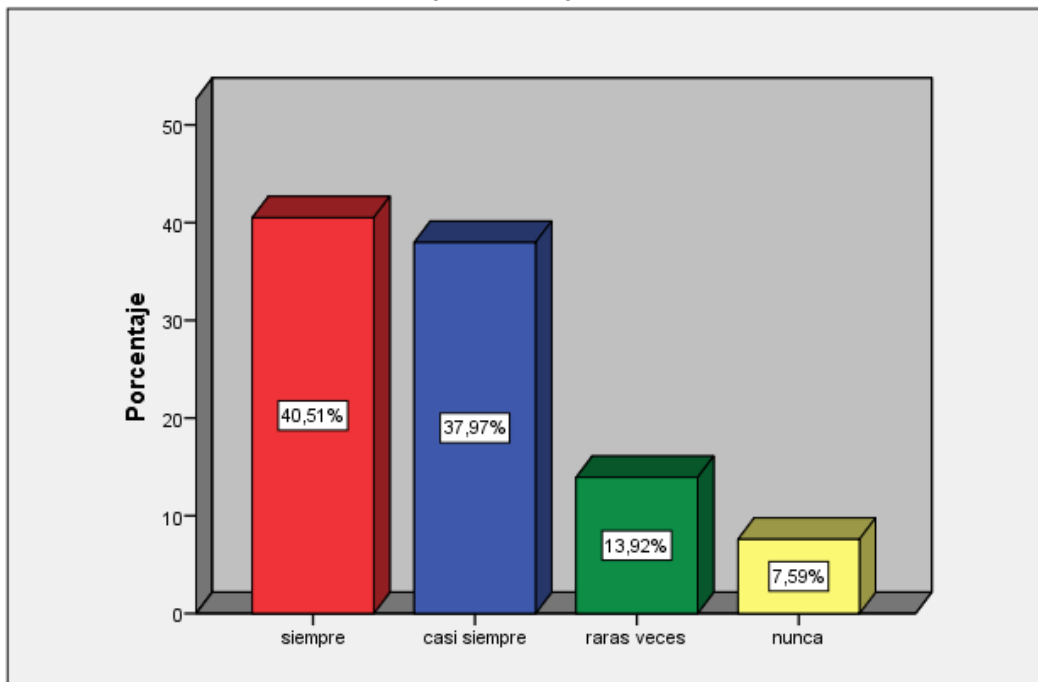
- Respecto a las expresiones de saludo de manera cortés y amable (como forma de interacción social), tenemos que un 48.10% eligieron SIEMPRE. Un 39.24% manifestaron que CASI SIEMPRE tienen esa actitud y un 12,66% RARAS VECES lo expresan. Se puede pues apreciar en estos últimos, que 10 de 79 encuestados no muestran estas habilidades sociales.

CUADRO N° 03 Me comporto tal como soy, de modo sincero, justo, sin ser impulsivo ni pasivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido siempre	32	40,5	40,5	40,5
casi siempre	30	38,0	38,0	78,5
raras veces	11	13,9	13,9	92,4
nunca	6	7,6	7,6	100,0
Total	79	100,0	100,0	

*FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia*

GRAFICO N° 03 Me comporto tal como soy, de modo sincero, justo, sin ser impulsivo ni pasivo



*FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia*

INTERPRETACION

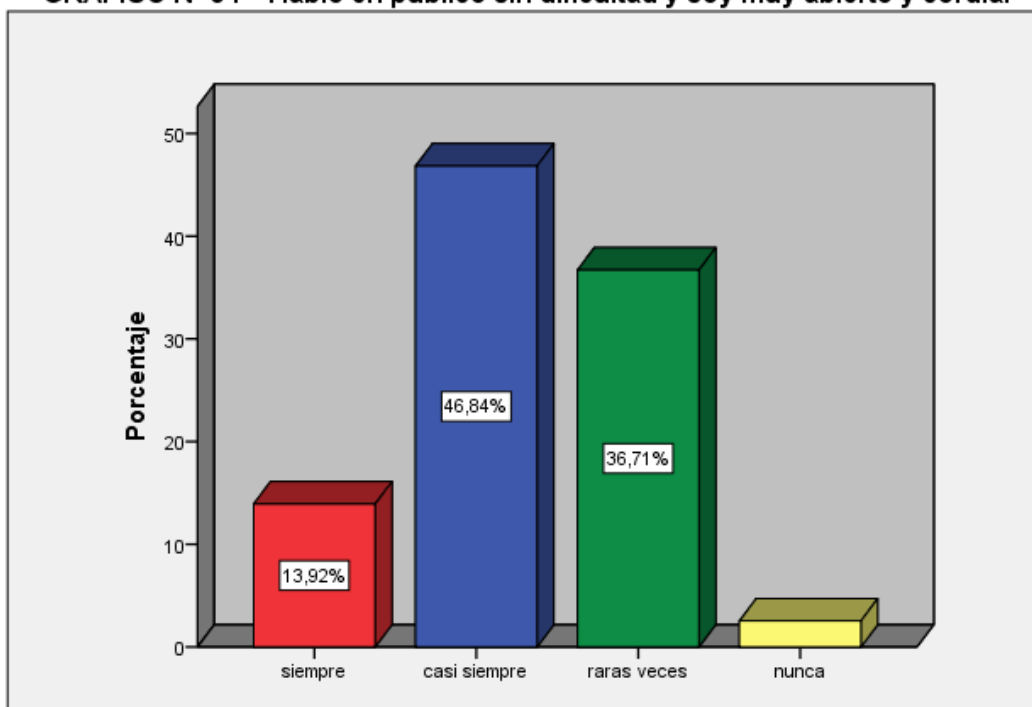
- Ante la frase “Me comporto tal como soy, de modo sincero, justo, sin ser impulsivo ni pasivo” tenemos que un 40,51% respondieron SIEMPRE. Un 37,97% CASI SIEMPRE frente a un 13,92% y 7,59% RARAS VECES Y NUNCA. Resulta interesante estos resultados pues denota en gran medida que, pese a tener claro, como regla de conducta el saludar amablemente, a veces resulta mejor guardarse moderadamente dichas expresiones.

CUADRO N°04 Hablo en público sin dificultad y soy muy abierto y cordial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	11	13,9	13,9	13,9
	casi siempre	37	46,8	46,8	60,8
	raras veces	29	36,7	36,7	97,5
	nunca	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

GRAFICO N° 04 Hablo en público sin dificultad y soy muy abierto y cordial



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

INTERPRETACION

- Ante la idea de Hablar en público sin dificultad y de manera abierta, apenas un 13,92% respondieron SIEMPRE, un 46,84% de manera precavida respondieron CASI SIEMPRE y un 36,71% dijeron RARAS VECES . Se puede distinguir entonces de manera contundente que la gran mayoría de nuestros encuestados tiene dudas respecto a la seguridad que deben mostrar al enfrentarse a un público y compartir sus conocimientos o experiencias.

CUADRO RESUMEN: HABILIDADES DE INTERACCIÓN SOCIAL

	PREGUNTAS/criterios	Siempre	Casi siempre	Raras veces	Nunca
01	Al relacionarme con los demás sonrío de modo natural y espontáneo	24.05%	48.10%	25.32%	2,53%
02	Me saludo con los demás de manera cortés y amable	48.10%	39.24%	12,66%	--
03	Me comporto tal como soy, de modo sincero, justo, sin ser impulsivo ni pasivo	40,51%	37,97%	13,92%	7,59%
04	Hablo en público sin dificultad y soy muy abierto y cordial	13,92%	46,84%	36,71%	--

INTERPRETACION

En el cuadro de resumen se aprecia claramente que las muestras de Habilidades de Interacción social que los estudiantes expresan cotidianamente como el saludar o sonreír con la gente son divergentes en relación a las muestras exteriores de sus habilidades sociales, como el hablar en público, lo que conlleva

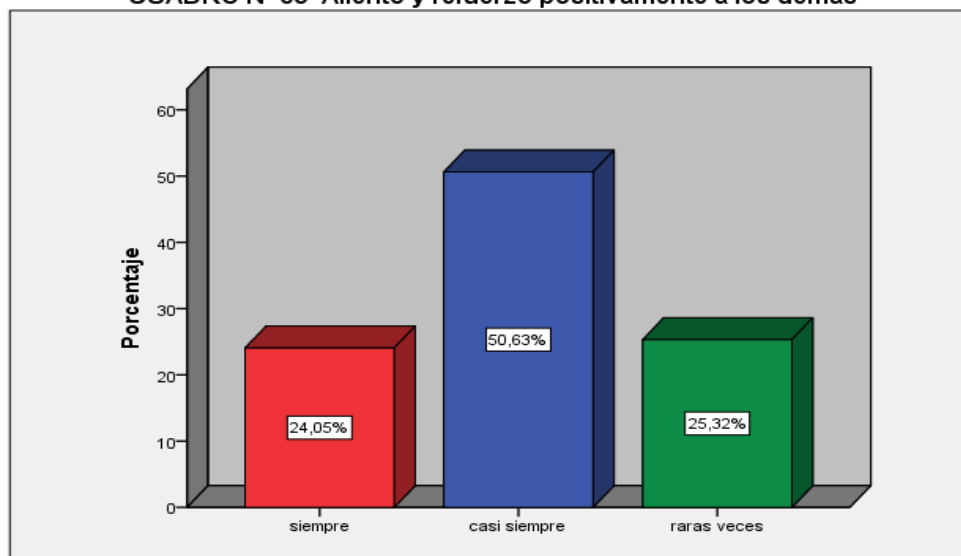
a un desenvolvimiento inseguro en el Ambiente social del Entorno universitario. Esto se corrobora en la pregunta 03 donde los resultados muestran una postura intermedia en su comportamiento social. Ni impulsivos ni pasivos. Se denota pues cierto nivel de inseguridad en dichas posturas que debieran de mejorarse por las características del perfil profesional de ambas Escuelas profesionales (Ciencias de la Comunicación y Sociología)

CUADRO N° 05 Aliento y refuerzo positivamente a los demás

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido siempre	19	24,1	24,1	24,1
casi siempre	40	50,6	50,6	74,7
raras veces	20	25,3	25,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

CUADRO N° 05 Aliento y refuerzo positivamente a los demás



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

➤ **INTERPRETACION**

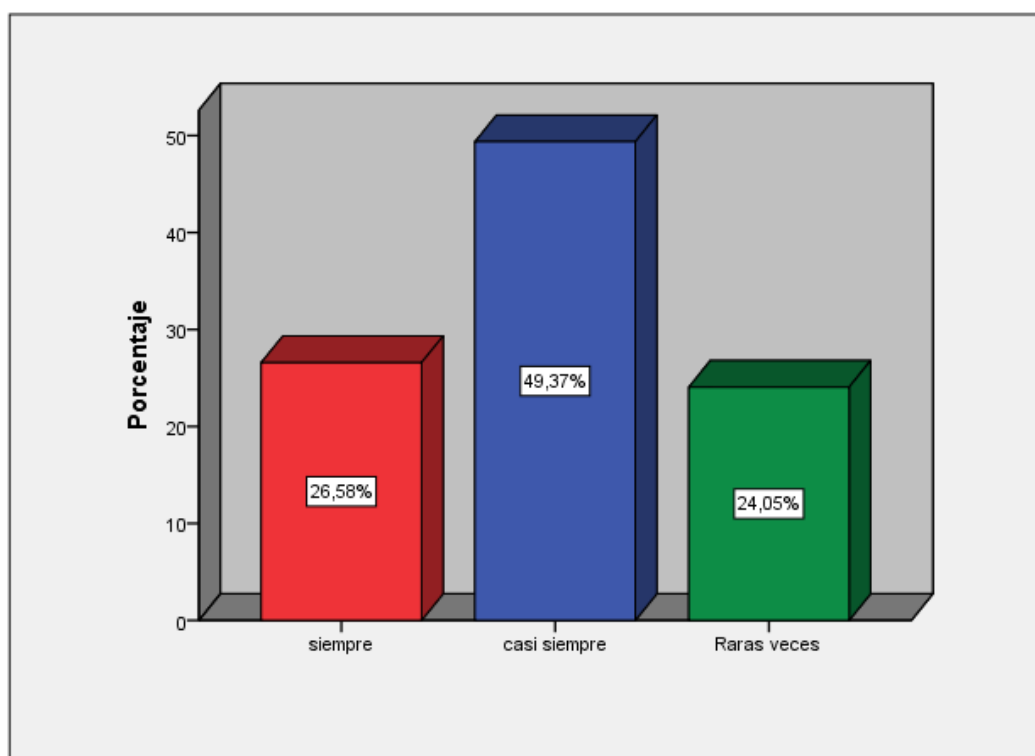
La frase que dentro de la dimensión Empatía, refiere “Aliento y refuerzo positivamente a los demás” muestra los siguientes resultados: un 50,63% cumplen CASI SIEMPRE con esta expresión. Un 25,32% RARAS VECES refuerza positivamente a los demás y un 24,05% se identifica con la frase. Se entiende pues que ante una situación de respuesta empática en beneficio de terceros, apenas un tercio del total de encuestados tienen la certeza de brindar apoyo a los demás.

CUADRO N° 06 Mantengo sin dificultad cualquier conversación pues me interesa la opinión de los demás

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido siempre	21	26,6	26,6	26,6
casi siempre	39	49,4	49,4	75,9
Raras veces	19	24,1	24,1	100,0
Total	79	100,0	100,0	

*FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia*

GRAFICO N° 06 Mantengo sin dificultad cualquier conversación pues me interesa la opinión de los demás



*FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia*

➤ **INTERPRETACION**

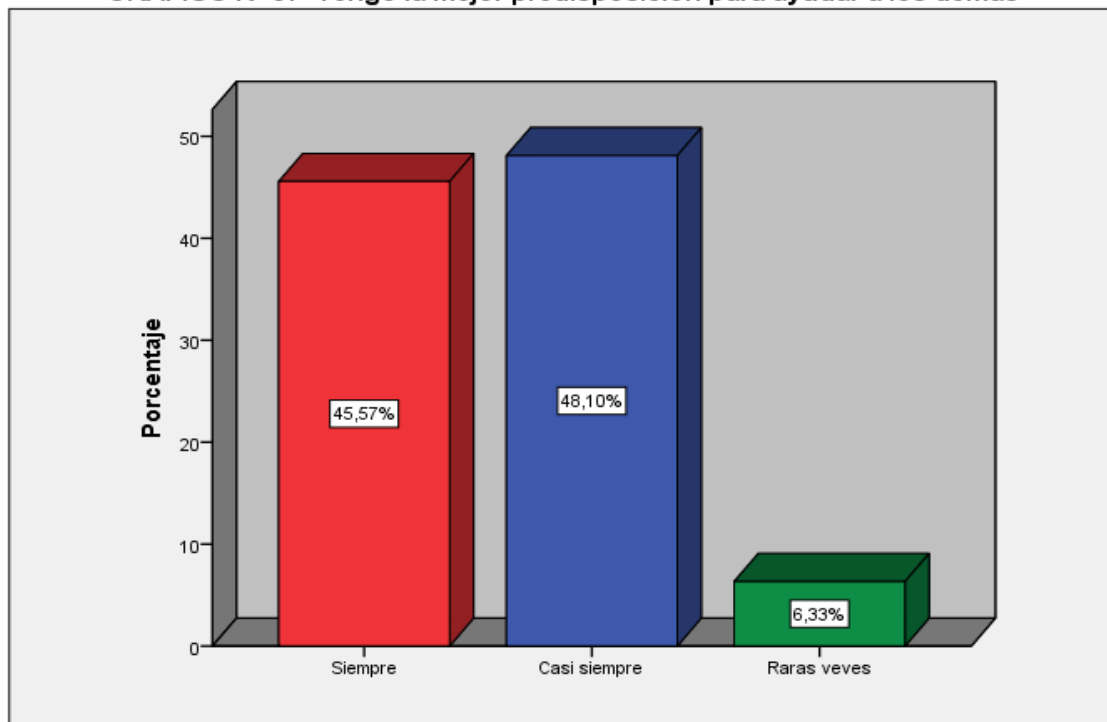
➤ Ante la idea de “Mantener sin dificultad cualquier conversación por el interés de la opinión ajena” existe un bajo índice de 26,58% que SIEMPRE está dispuesto escuchar a los demás. Un 49,37% cree con cierta duda que CASI SIEMPRE tendría ese interés y un 24,05% respondieron que RARAS VECES lo harían. Se puede distinguir entonces de manera contundente que menos de la mitad de los encuestados, no tendría dudas en brindar un apoyo a los demás frente a la gran mayoría que casi siempre o raras veces lo haría.

CUADRO N° 07 Tengo la mejor predisposición para ayudar a los demás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	36	45,6	45,6	45,6
	Casi siempre	38	48,1	48,1	93,7
	Raras veces	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

GRAFICO N° 07 Tengo la mejor predisposición para ayudar a los demás



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

CUADRO RESUMEN: HABILIDADES DE EMPATÍA

	PREGUNTAS/criterios	Siempre	Casi siempre	Raras veces	Nunca
05	Aliento y refuerzo positivamente a los demás	24,1%	50,6%	25,3%	--
06	Mantengo sin dificultad cualquier conversación pues me interesa la opinión de los demás	26,6%	49,4%	24,1%	--
07	Tengo la mejor predisposición para ayudar a los demás	45,6%	48,1%	6,3%	--

➤ INTERPRETACION

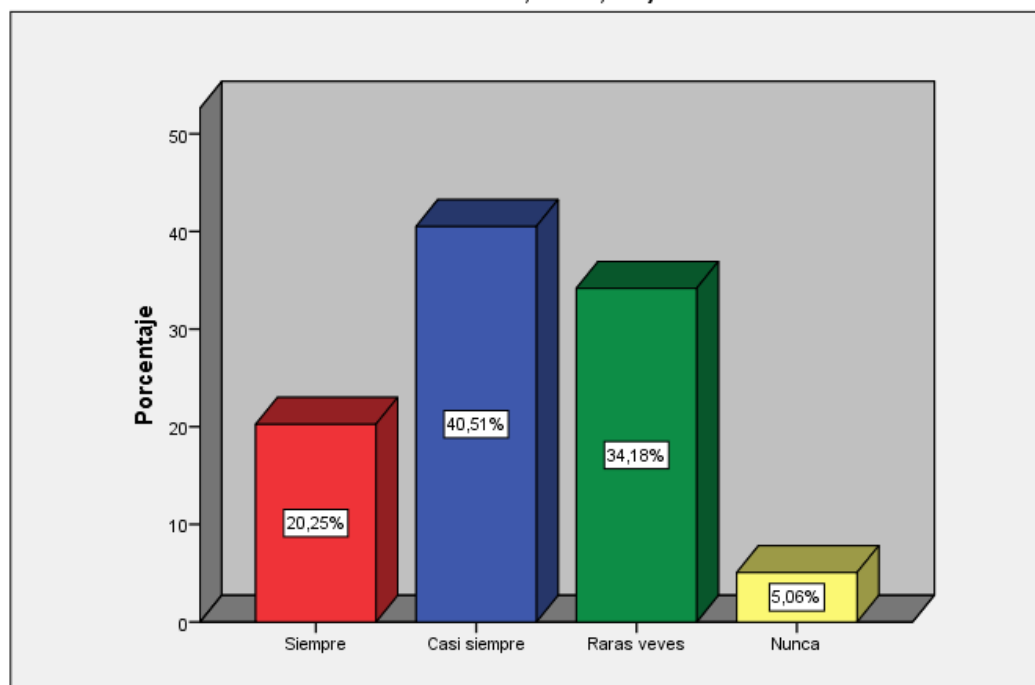
Sobre los resultados de la segunda Dimensión: Habilidades de empatía, podemos inferir que los estudiantes de ambas carreras profesionales (Sociología y Ciencias de la comunicación) responden de manera dubitativa, lo cual se expresa en los datos del cuadro Resumen. En las expresiones que denotan acción de apoyo hacia los demás, los porcentajes son bajos en la alternativa SIEMPRE (Criterios 05 y 06) y contrariamente en el tercer criterio(07) aumenta el porcentaje a 45,6% ante la expresión SIEMPRE “Tengo la mejor predisposición para ayudar a los demás”, que contrariamente, no es una expresión que denote acción.

CUADRO N° 08 Tengo buena iniciativa para formar grupos virtuales (Whatsapp, Facebook, foros, etc)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	20,3	20,3	20,3
	Casi siempre	32	40,5	40,5	60,8
	Raras veces	27	34,2	34,2	94,9
	Nunca	4	5,1	5,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

GRAFICO N° 08 Tengo buena iniciativa para formar grupos virtuales (Whatsapp, Facebook, foros, etc)



➤ **INTERPRETACION**

➤ Ante la expresión “Tengo buena iniciativa para formar grupos virtuales (Whatsapp, Facebook, foros, etc)”, respondieron SIEMPRE en un 20.25%. CASI SIEMPRE 40.51%, RARAS VECES, un 34,18% y finalmente un 5.06% manifestaron NUNCA haber tenido dicha iniciativa. Puede entenderse, que apenas la cuarta parte de los encuestados tienen, de manera

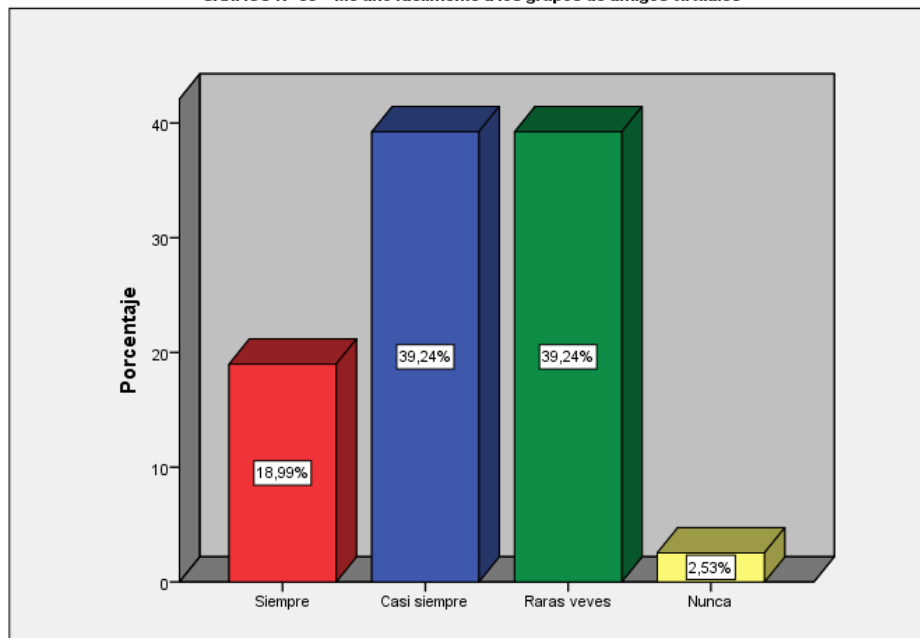
contundente y SIEMPRE, el interés de crear grupos virtuales. Cuando alguien tiene la consigna, la certeza y seguridad del emprendimiento profesional que lo direcciona hacia ese fin, lo manifiesta en todo momento, sin camuflar sus respuestas.

CUADRO N° 09 Me uno fácilmente a los grupos de amigos virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	19,0	19,0	19,0
	Casi siempre	31	39,2	39,2	58,2
	Raras veces	31	39,2	39,2	97,5
	Nunca	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

GRAFICO N° 09 Me uno fácilmente a los grupos de amigos virtuales



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

➤ **INTERPRETACION**

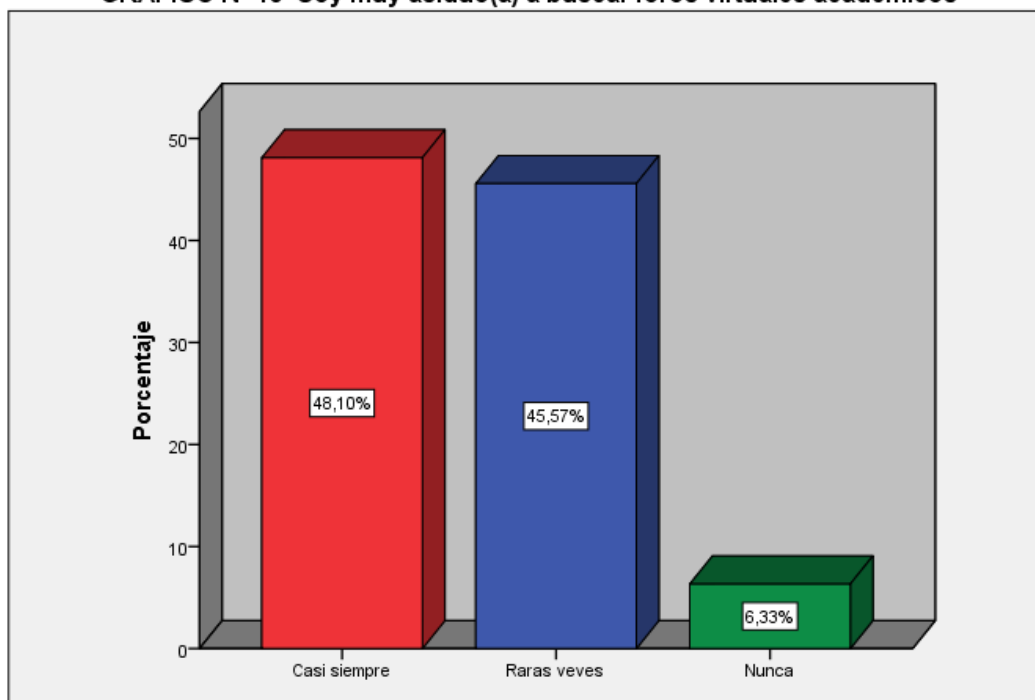
La respuesta , SIEMPRE “Me uno fácilmente a los grupos de amigos virtuales” con apenas 18.99% muestra la falta de convicción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales hacia el conocimiento de algunos rasgos de su carrera profesional, como por ejemplo la Empatía, dentro de las habilidades sociales, tenemos además, que un 39.24% mencionan que SIEMPRE y RARAS VECES podrían unirse fácilmente a los grupos de amigos virtuales y un 2.53% NUNCA lo haría. Se puede apreciar que existe en la mayoría de encuestados una baja consideración de empatía hacia los demás.

CUADRO N° 10 Soy muy asiduo(a) a buscar foros virtuales académicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	38	48,1	48,1	48,1
	Raras veces	36	45,6	45,6	93,7
	Nunca	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

*FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia*

GRAFICO N° 10 Soy muy asiduo(a) a buscar foros virtuales académicos



*FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia*

➤ **INTERPRETACION**

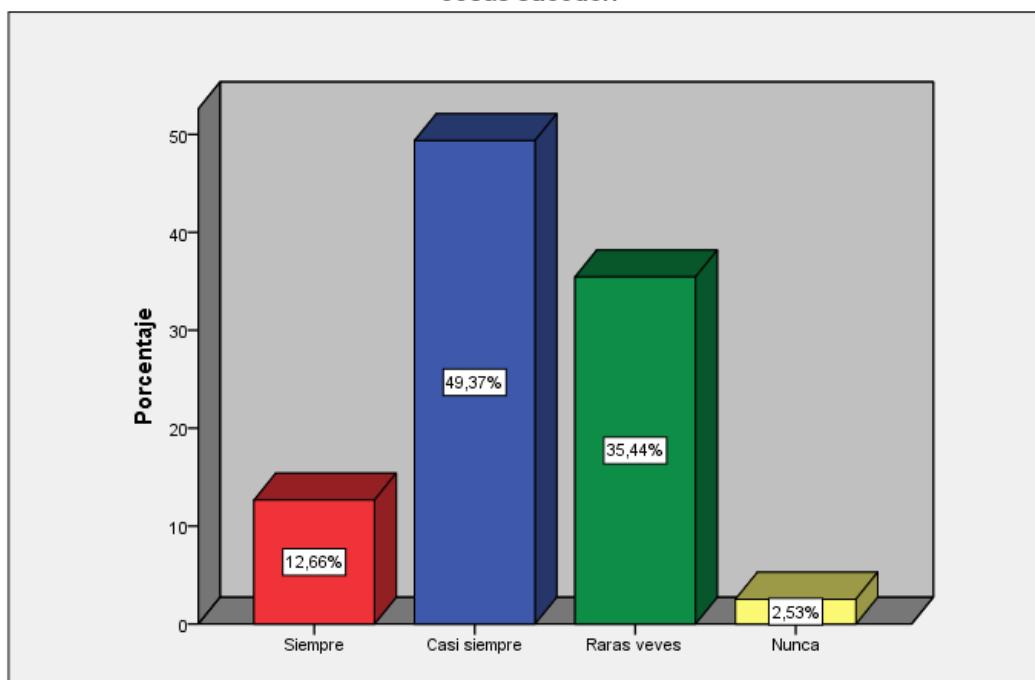
- Curiosamente, ante la inquietud manifiesta de los estudiantes como Habilidad de interacción digital, el procurar la búsqueda de foros académicos, observamos que la respuesta SIEMPRE desapareció, manifestando la mitad de encuestados, que CASI SIEMPRE lo realizan (48.10%) frente a un 45.57% que RARAS VECES buscan foros virtuales académicos y un 6.33% que NUNCA lo hace. En este caso las respuestas nos muestran que aproximadamente la mitad de los estudiantes de la facultad de Ciencias Sociales, de ambas escuelas profesionales se interesan en interactuar digitalmente con otras personas pero con motivos académicos.

CUADRO N° 11 Utilizo con efectividad mis contactos y mis redes para hacer que las cosas suceden

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	12,7	12,7	12,7
	Casi siempre	39	49,4	49,4	62,0
	Raras veces	28	35,4	35,4	97,5
	Nunca	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

GRAFICO N° 11 Utilizo con efectividad mis contactos y mis redes para hacer que las cosas suceden



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

INTERPRETACION

Ante la interrogante de “Utilizar con efectividad mis contactos y mis redes para hacer que las cosas sucedan”, un 12,66% respondieron que SIEMPRE lo hacen. Un 49.37% dijeron que CASI SIEMPRE lo hacen y un 35.44% que RARAS VECES lo hace. Esto denota que apenas un cuarto del total de estudiantes tienen la certeza en usar siempre las redes para establecer contacto con otras personas, aunque la mitad de estudiantes manifiesta que casi siempre lo hacen. Se puede concluir entonces que poco más de la mitad de encuestados prefiere usar las redes para relacionarse amicalmente o sentimentalmente.

CUADRO RESUMEN: HABILIDAD SOCIAL DE INTERACCIÓN DIGITAL.

	PREGUNTAS/criterios	Siempre	Casi siempre	Raras veces	Nunca
08	Tengo buena iniciativa para formar grupos virtuales (Whatsapp, Facebook, foros, etc)	20.3%	40.5%	34.2%	5.1%
09	Me uno fácilmente a los grupos de amigos virtuales	19.0%	39.2%	39.2%	2.5%
10	Soy muy asiduo(a) a buscar foros virtuales académicos	--	48.1%	45.6%	6.3%
11	Utilizo con efectividad mis contactos y mis redes para hacer que las cosas sucedan	12.7%	49.4%	35.4%	2.5%

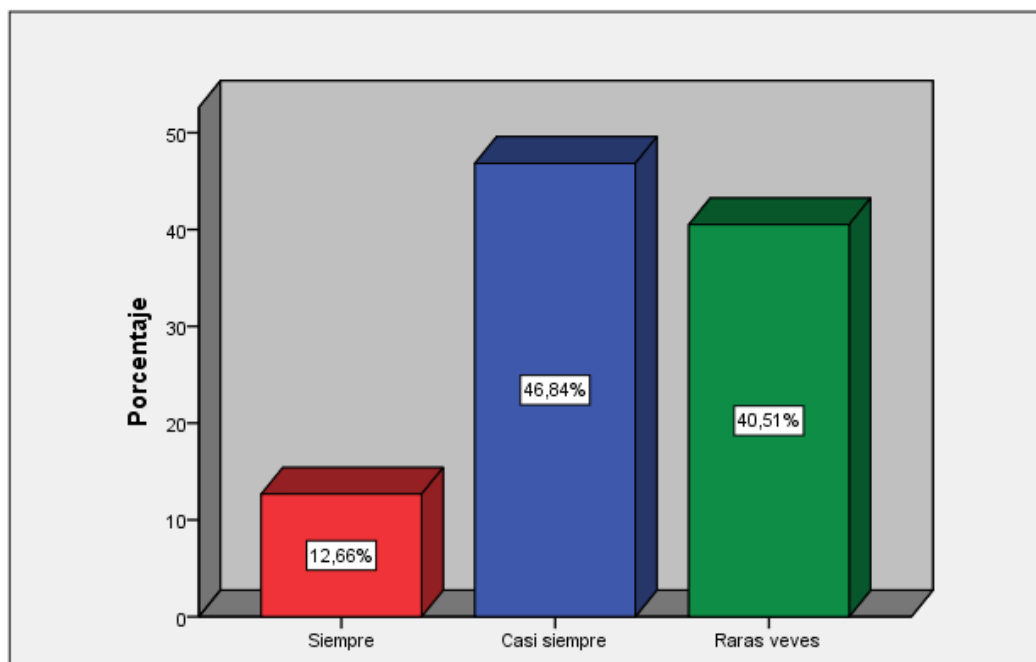
El CUADRO RESUMEN: HABILIDAD SOCIAL DE INTERACCIÓN DIGITAL nos muestra el predominio de respuestas intermedias (CASI SIEMPRE). Frente a las habilidades de carácter social donde habían respuestas mas seguras (SIEMPRE) en relación al contacto directo del estudiante con el entorno. En el aspecto de Condiciones Internas de interacción digital se muestra que no existe tanta predilección por el uso de las redes sociales como habilidad social y comunicacional.

CUADRO N° 12 Siento que por instinto se lo que debo hacer o decir para influir en los demás

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	10	12,7	12,7	12,7
Casi siempre	37	46,8	46,8	59,5
Raras veces	32	40,5	40,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

*FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia*

GRAFICO N° 12 Siento que por instinto se lo que debo hacer o decir para influir en los demás



INTERPRETACION

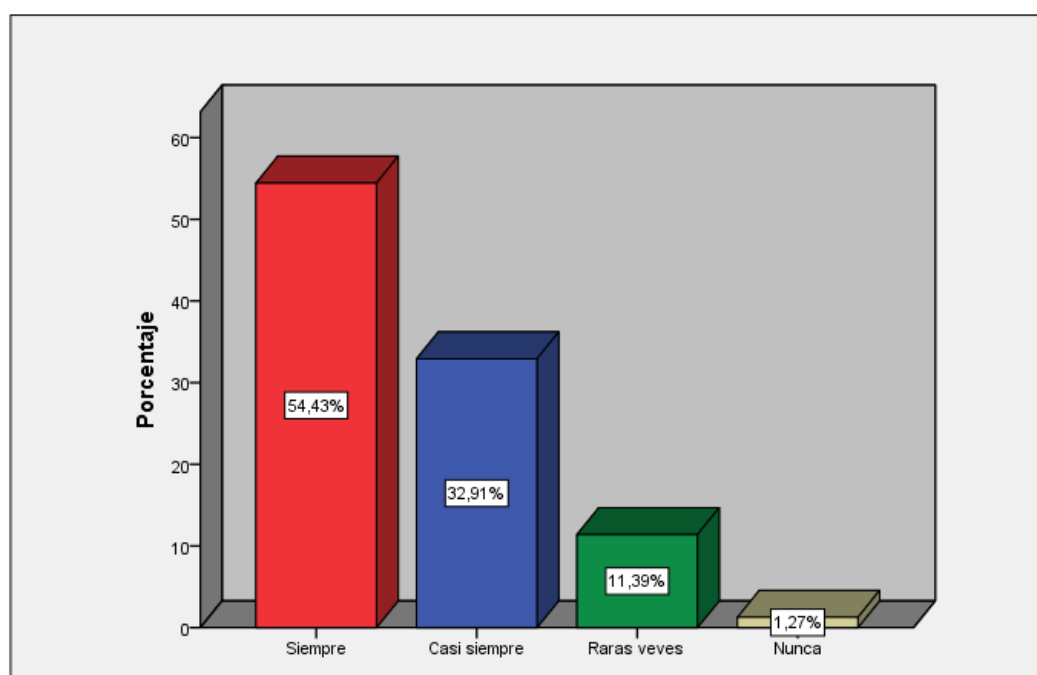
- Ante la expresión “Siento que por instinto se lo que debo hacer o decir para influir en los demás”, un 12,66% respondieron que SIEMPRE lo hacen. Un 46.84% CASI SIEMPRE , mientras que un 40.51% eligieron responder RARAS VECES. Esto nos muestra la certeza de los estudiantes encuestados en preservar sus condiciones internas de participación social. Es decir, si bien es cierto se muestran capaces de asumir roles de influencia sobre los demás, mantienen aún la reserva, tal vez por instinto de preservación en ser tan expresivos.

CUADRO N° 13 Presto mucha atención a las expresiones faciales de las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	43	54,4	54,4	54,4
	Casi siempre	26	32,9	32,9	87,3
	Raras veces	9	11,4	11,4	98,7
	Nunca	1	1,3	1,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

GRAFICO N° 13 Presto mucha atención a las expresiones faciales de las personas



➤ INTERPRETACIÓN

➤ Ante la frase aplicada "Presto mucha atención a las expresiones faciales de las personas" la posición de los estudiantes encuestados esta vez fue la siguiente: 54.43% respondieron SIEMPRE, un 32.91% respondieron CASI SIEMPRE y un 11.39% dijeron RARAS VECES, y finalmente apenas un 1.27% respondieron NUNCA. Se puede concluir pues de manera

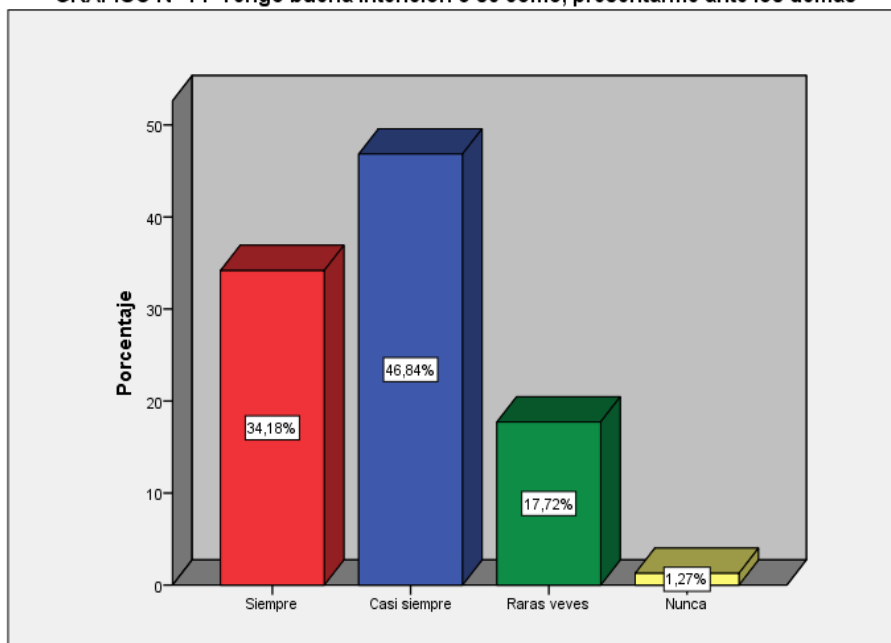
categoría y corroborar que el instinto de conservación y preservación de sus condiciones internas en los encuestados es latente. Antes de actuar amicalmente, a favor o en beneficio de alguien, quieren estar seguros de poder confiar en ellos y prestan mucha atención al lenguaje no verbal que expresan los gestos faciales de la gente y poder así desarrollar sus habilidades sociales.

CUADRO N° 14 Tengo buena intención o sé cómo, presentarme ante los demás

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	27	34,2	34,2	34,2
Casi siempre	37	46,8	46,8	81,0
Raras veces	14	17,7	17,7	98,7
Nunca	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta a estudiantes de Ciencias de la Comunicación social y Sociología
Elaboración propia

GRAFICO N° 14 Tengo buena intención o sé cómo, presentarme ante los demás



➤ Finalmente, ante la expresión “Tengo buena intención o sé cómo presentarme ante los demás” que expresa ciertamente una habilidad social de condición interna de los estudiantes, se distingue este aspecto en sus respuestas. Un 34.18% respondieron que SIEMPRE saben como presentarme ante los demás. Un 46.84% respondieron CASI SIEMPRE y un 17.72% que RARAS VECES se fijan en ese detalle. Se puede entender entonces que en su mayoría los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales se sienten confiados en sus habilidades de carácter interno para desenvolverse socialmente.

RESUMEN: HABILIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

	PREGUNTAS/criterios	Siempre	Casi siempre	Raras veces	Nunca
12	Siento por instinto que sé lo que debo hacer o decir para influir en los demás	12.7%	46.8%	40.5%	--
13	Presto mucha atención a las expresiones faciales de las personas	54.4%	32.9%	11.4%	1.3%
14	Tengo buena intención o sé cómo presentarme ante los demás	34.2%	46.8%	17.7%	1.3%

INTERPRETACIÓN

Resumiendo finalmente los resultados de la dimensión Participación Social, podemos inferir que respecto a sus

habilidades sociales de carácter personal o interno (54.4%), (34.2%) se muestran en alerta, más en Prestar atención a las expresiones faciales de las personas y en saber cómo presentarse ante los demás, que en mostrarse seguros de sí mismos. No se observa en las habilidades que tienen directa relación con su entorno. Solo 12.7% traducen en sus respuestas que SIEMPRE por instinto saben lo que deben hacer o decir para influir en los demás.

4.1.2. Discusión

- En la tesis titulada “ Las habilidades comunicativas en estudiantes de la especialidad contabilidad y finanzas: una propuesta de actuación”, de Daylin Yera Jacomino. Cuba 2011, se mostraron los siguientes resultados:
 - Las habilidades comunicativas complementan la formación integral del futuro profesional de la especialidad Contabilidad y Finanzas.
 - Desarrollar una cultura para la comunicación y las relaciones interpersonales no es una opción, sino una condición indispensable para la formación de estos futuros licenciados con elevada profesionalidad.
 - Es muy importante para los estudiantes valorar su comportamiento comunicativo, así como reconocer las insuficiencias y zonas de éxito en el área de la comunicación interpersonal pues este es el primer paso para desarrollar habilidades en esta esfera.

-Es necesario implementar acciones que favorezcan el desarrollo de saberes básicos vinculados a las habilidades comunicativas en estudiantes de Contabilidad y Finanzas.

- Frente a estas conclusiones, nuestro estudio resalta la Interacción social que existe en un entorno académico, donde la gente y sobre todo los estudiantes universitarios expresan sus habilidades sociales y comunicacionales como saludar, o sonreír de manera natural y emotiva a los demás, pero también allí, pueda existir inseguridad en sus expresiones por el Predominio de su instinto de preservación, y no tener la seguridad de mostrarse empáticos con su entorno y que a la larga esto lo afecte profesionalmente.
- Asimismo, nuestra propuesta investigativa se centra en demostrar que las manifestaciones de Interacción digital en los estudiantes, también expresan un interés moderado en relación al contacto del estudiante con el entorno. Las Condiciones Internas de los estudiantes respecto a la interacción digital se demuestra que no existe tanta predilección por el uso de las redes sociales como habilidad social y comunicacional. Esta se presenta moderada.

4.1.3. Conclusiones

- Podemos determinar que el nivel de manifestación de las habilidades sociales y Comunicacionales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de La Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco- 2019 es relativamente Bajo, lo cual se traduce en el predominio CASI SIEMPRE de posturas intermedias. Por ejemplo, seguros en su Interacción social con la gente(saludar, sonreír) e inseguros en sus habilidades comunicativas(hablar en publico por ejemplo). Predomina su instinto de preservación, antes que tener seguridad de mostrarse empáticos con su entorno. Muestran también un interés moderado en interactuar digitalmente con la gente, además de mostrarse en alerta ante el entorno social antes que desarrollar sus habilidades participativas.
- Observamos que es bajo el nivel de Habilidades de Interacción social que los estudiantes expresan cotidianamente, como el saludar o sonreír con la gente, lo cual en relación a las muestras exteriores de sus habilidades sociales, como el hablar en público, lo lleva a un desenvolvimiento inseguro en el Ambiente social del Entorno universitario. Se denota pues cierto nivel de inseguridad en posturas que debieran denotar características más sociables por los rasgos de ambas Escuelas profesionales.
- En relación a la manifestación de Empatía en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, predomina el instinto de preservación

ya que en los criterios que denotan acción en apoyo hacia los demás, no se muestra interés, aunque se observa mejor predisposición para ayudar a los demás, que contrariamente, no es una expresión que revele acción.

- Respecto a las manifestaciones de Interacción digital en los estudiantes, estos también expresan un interés moderado en relación al contacto del estudiante con el entorno. En el aspecto de Condiciones Internas de interacción digital se demuestra que no existe tanta predilección por el uso de las redes sociales como habilidad social y comunicacional.
- Sobre La participación social de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, no se observa respuestas que denoten habilidades en directa relación con su entorno. Se muestran en alerta, más en Prestar atención a las expresiones faciales de las personas y en saber cómo presentarse ante los demás, que en mostrarse seguros de sí mismos.

4.1.4. Sugerencias o Recomendaciones

- Se sugiere a los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, y Sociología, considerar el otorgar más tiempo en el desarrollo de actividades de interacción social que refuercen, además de los conocimientos de los estudiantes, sus habilidades sociales y comunicacionales y esto les permita adoptar posturas más seguras de beneficio personal y académico.
- Sugerimos también a los docentes de la Facultad Fomentar en los docentes el desarrollo de actuaciones preventivas para la mejora de una convivencia más sociable que promueva la interacción y participación de los estudiantes en el aula.
- Es muy importante que las autoridades universitarias tomen en cuenta el revalorar el comportamiento y habilidad comunicativa en los estudiantes universitarios en general, así como reconocer las insuficiencias existentes y resaltar las áreas de éxito en su desenvolvimiento comunicacional e interpersonal, pues este es el primer paso para desarrollar otras habilidades en esta esfera.
- Sugerimos a los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social y Sociología tomar en cuenta las conclusiones del presente estudio en beneficio del conocimiento y manejo de técnicas que conlleven, a desarrollar sus habilidades comunicacionales y sociales en las áreas de Interacción social,

empatía, interacción digital y participación social que resultarán de beneficio en el ejercicio de su profesión.

- Recomendamos asimismo, a la Facultad de Ciencias Sociales desarrollar permanentemente actividades culturales, artísticas y encuentros inter escuelas profesionales que permitan expresar en mayor medida la participación pública de los estudiantes.

BIBLIOGRAFIA

- Sánchez G. (2018) ¿Qué son las habilidades sociales?. Portada » Bienestar » Desarrollo personal ». extraído de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Contenido_tiposcom.htm(2015)comunicación; líderes. extraído de <http://www.cca.org.mx/>
- Hernández Sampieri Roberto (2006) Metodología de la investigación México: McGrawHill interamericana editores S. A.
- Claudet C. (2018) Habilidades Sociales y Rendimiento Académico en Estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Callao 2,018.
- Alanoca N. (2015) Manifestación de las habilidades sociales en estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA- puno-2015. Universidad Nacional del Altiplano / repositorio institucional UNA-Puno.
- Yera D.(2011) Las habilidades comunicativas en estudiantes de la especialidad contabilidad y finanzas: una propuesta de actuación

Cuadernos de Educación y Desarrollo. Extraido de <http://www.eumed.net/rev/ced/28/dyj.htm>.

- Tamayo y Zorrilla (2017) Desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes del primer año de secundaria del área de comunicación, en una institución educativa privada de Lima. Universidad Marcelino Champagnat.
- Hernández y De La Rosa.(2017) Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras. Apuntes de Psicología Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental, Vol. 35, número 2, págs. 93-104. Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba,
- Reyna G. (2014) Habilidades comunicativas en estudiantes universitarios: Viejas problemáticas y nuevos retos. Docencia Universitaria, Volumen 15, pags 49- 67
- Goleman, D.(1999): La inteligencia emocional, pp116, Grupo editorial ZETA, Argentina, 1999.
- Armas N (2003). Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa: Evento Internacional Pedagogía, La Habana: MINED.
- Rodríguez O. (2018) Las habilidades comunicativas en el proceso enseñanza-aprendizaje de la educación

superior. Extraído de

<https://www.monografias.com/trabajos99/habilidades>

- Huertas R. (2016) Habilidades sociales de los estudiantes de 4 años de la I.E.I. N° 001 maría concepción Ramos Campos - PIURA, 2016. Universidad de Piura.
- Valdes I.(S.F) Habilidades comunicativas. Extraido de www.monografias.com/trabajos53/habilidades-comunicativas.
- Perlaza V.(2018) ¿Cuál es la importancia de las habilidades comunicativas: escuchar, leer, hablar y escribir?. Extraido de <https://medium.com/@vivianaperlazaabadia/>.
- Equipo Docente en ABP. Facultad de Psicología. Habilidades sociales y de Comunicación. Extraido de <https://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/07/Habilidades-sociales-comunicacion>.
- Trejos I. (2010) Interacción digital. Extraido de <https://www.clubdeinvestigacion.com/interaccion-digital/>

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Encuesta dirigida a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Adaptado de : *Encuesta aplicada a estudiantes de la Universidad del Altiplano-Puno(2015) sobre habilidades básicas de interacción.*

Objetivo: Obtener información para la realización de la investigación sobre “HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIONALES EN EL ENTORNO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN-HUANUCO”

Instrucciones:

Sr (a)De manera confidencial, sírvase contestar o marcar con una X la respuesta que usted considere pertinente, la seriedad de la información que usted proporcione permitirá realizar un trabajo de investigación de excelente calidad.

CUESTIONARIO

SOBRE LAS HABILIDADES DE INTERACCIÓN SOCIAL

- 1.- Al relacionarme con los demás sonrió de modo natural y espontáneo
a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca
- 2.- Me saludo con los demás de manera cortés y amable
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca
- 3.- Me comporto tal como soy, de modo sincero, justo, sin ser impulsivo ni pasivo
a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca
- 4.- Hablo en público sin dificultad y soy muy abierto y cordial
a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

SOBRE HABILIDADES DE EMPATÍA

- 5.- Aliento y refuerzo positivamente a los demás
a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca
- 6.- Mantengo sin dificultad cualquier conversación pues me interesa la opinión de los demás
a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

7.- Tengo la mejor predisposición para ayudar a los demás

- a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

SOBRE HABILIDADES DE INTERACCIÓN DIGITAL

8.- Tengo buena iniciativa para formar grupos virtuales (Whatsapp, Facebook, foros, etc)

- a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

9.- Me uno fácilmente a los grupos de amigos virtuales

- a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

10.- Soy muy asiduo(a) a buscar foros virtuales académicos

- a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

11.- Utilizo con efectividad mis contactos y mis redes para hacer que las cosas suceden

- a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

SOBRE HABILIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

12.- Siento que por instinto se lo que debo hacer o decir para influir en los demás

- a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

13.- Presto mucha atención a las expresiones faciales de las personas

- a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca

14.- Tengo buena intención o sé cómo, presentarme ante los demás

- a) Siempre b) Casi siempre c) Raras veces d) Nunca