UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

HABILIDADES SOCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN LOS ADOLESCENTES

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de Magíster en Orientación Psicológica Educativa

Autora: Melany Vanessa Pérez Corona
Tutor: Alirio Heli Ortiz

San Cristóbal, enero de 2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana Melany Vanessa Pérez Corona, para optar al Grado de Magíster en Orientación Psicológica Educativa, cuyo título es: Habilidades sociales para el fortalecimiento de la comunicación en los adolescentes, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los un treinta días del mes de octubre del año dos mil catorce.

Alirio Heli Ortiz
C.I. 5.655.199

DEDICATORIA

A mi amado esposo Johan Romero que ha sido el impulso durante toda mi maestría y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría calma y consejo en todo momento; este gran logro es para ti.

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mis logros: Papá (Hermes) y Mamá (Elena)

A mis amados hijos (Kelly, Yeremy, Cristal) y, a mi sobrina Oriana, por ser la fuente de mi motivación e inspiración para superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi hermana Milanyela, que aunque no esté presente en este mundo terrenal, es y será siempre mi ejemplo a seguir y sé que desde el cielo estás muy orgullosa de este gran logro, te quiero y siempre estarás en nuestros corazones

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser principio de amor y sabiduría, por la fe que ha sembrado en mí, lo que hizo posible la sensibilización hacia esta labor como lo es la profesión docente, llenándome de inteligencia, voluntad y armonía.

Al profesor Alirio Ortiz por su tiempo, apoyo, sabiduría y paciencia, por su enseñanza a lo largo de toda mi tesis que aparte de mi tutor fue mi guía y amigo.

A la Universidad Católica del Táchira, por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios de pre grado y postgrado para lograr mis más grandes metas.

Al colegio Nuestra Señora del Carmen, por su colaboración y disposición al momento de realizar mis trabajo de campo y culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A la E.B Aristides Garbiras, por permitirme realizar mis prácticas docentes y así palpar la realidad de mi maestría.

ÍNDICE GENERAL

pp

APROBACIÓN DEL TUTOR…….. ii
DEDICATORIA…… iii
AGRADECIMIENTO…….. iv
LISTA DE CUADROS…… vii
LISTA DE GRÁFICOS…… viii
RESUMEN…… ix

INTRODUCCIÓN……..... 01
Identificación y Justificación del Objeto de Estudio……. 01
Objetivos del Estudio…….. 11
Referente Teórico…… 11
Metodología…… 33

CAPÍTULOS

I HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS EN EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN ADOLESCENTES……...…… 48
Análisis de Resultados……..…….. 69

II COMPETENCIAS CONDUCTUALES EN EL MANEJO DE LAS HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS DENTRO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN DE LOS ADOLESCENTES……..……. 78
Análisis de Resultados……..…….. 87

IIICOMPETENCIAS COGNITIVAS PARA LA EJECUCIÓN DE CONDUCTAS SOCIALMENTE HABILIDOSAS EN LOS ADOLESCENTES…….……..……. 95
Análisis de Resultados……..…….. 102

IV PROPUESTA: PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICO EDUCATIVO BASADO EN EL DOMINIO DE LAS HABILIDADES SOCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN ADOLESCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN……..…….. 110
Presentación……. 110
Fundamentación Teórica…… 112
Factibilidad…… 117
Objetivo General de la Propuesta…… 121
Objetivos Específico de la Propuesta…….. 121

pp

Evaluación…….. 122
Plan Operativo……..…… 122

CONCLUSIONES…… 142
RECOMENDACIONES…… 143
REFERENCIAS 144
ANEXOS..... 150
A. Pantalla del Cálculo de la Muestra…… 151
B. Instrumento de Recolección de Datos…… 153
C. Protocolo de validación del instrumento……. 160

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Operacionalización de la Variable…….	38
2	Criterios de Interpretación para las Dimensiones del Estudio……..	44
3	Distribución de frecuencias para la dimensión Habilidades Sociales Básicas……..….	70
4	Resultado Global de la Dimensión Habilidades Sociales Básicas…..	76
5	Distribución de Frecuencias. Dimensión Competencias Conductuales.	88
6	Resultado Global de la Dimensión Competencias Conductuales……..	93
7	Distribución de Frecuencias. Dimensión Competencias Cognitivas ……..	103
8	Resultado Global de la Dimensión. Competencias Cognitivas……..…	107

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		pp.
1	Resultado Global de la Dimensión Habilidades Sociales Básicas…..	76
2	Resultado Global de la Dimensión Competencias Conductuales…….	93
3	Resultado Global de la Dimensión Competencias Cognitivas…….	108



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

HABILIDADES SOCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN LOS ADOLESCENTES

Autora: Melany Vanessa Pérez Corona
Tutor: Alirio Heli Ortiz
Fecha: Octubre 2014

RESUMEN

Estudio que se propuso como objetivo general el diseño un programa de orientación psicológico educativo dirigido al dominio de las habilidades sociales para el fortalecimiento de la comunicación en adolescentes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen, en San Cristóbal, estado Táchira. Bajo la metodología de proyecto factible, se apoyó en una investigación de campo ubicado en el nivel descriptivo; se cubrieron las fases de diagnóstico, factibilidad y diseño. Se utilizó como instrumento un cuestionario contentivo de 41 ítems, con cinco alternativas de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces casi nunca, nunca, previamente validado y sometido a confiabilidad, que se aplicó a una muestra de 39 adolescentes estudiantes de cuarto año de educación media en el referido colegio, seleccionados de una población de 67 sujetos. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva sobre la base de frecuencias, porcentajes y establecimiento de patrones deliberados para su interpretación, la presentación se hizo a través de cuadros y gráficos. Los resultados permitieron determinar que los adolescentes, en una proporción del 53,8% y 20,6% poseen, respectivamente, un mediano o bajo dominio de las habilidades sociales básicas; asimismo 51,3% y 17,9% muestran respectivamente un mediano o bajo manejo de las competencias conductuales y, finalmente, un 43,6% y 5,6% muestran un dominio mediano o poco acertado de las competencias cognitivas. Los datos obtenidos a partir de tal diagnóstico permitieron determinar la necesidad del diseño de un programa de orientación dirigido a estos adolescentes basado en las habilidades sociales para fortalecer la comunicación, el cual efectivamente se diseña y se presenta estructurado en talleres en los que se abordan aspectos teórico- prácticos dirigidos a lograr este dominio. Dicho programa plantea objetivos, contenidos, estrategias, recursos, tiempo estimado y evaluación.

DESCRIPTORES. Programa, habilidades sociales, comunicación, adolescentes.

INTRODUCCIÓN

Identificación y Justificación del Objeto de Estudio

La adolescencia constituye una etapa de la vida del ser humano en la que se suceden una serie de cambios no solo en lo físico y biológico, sino en lo psicológico, social, emocional, en definitiva, representa el período vital en el cual se conjugan toda una serie de factores que repercutirán en el establecimiento de una personalidad definida una vez entrado el individuo en la adultez, por lo cual resulta determinante considerar el grado de desempeño social como un elemento de vital trascendencia en lo que es su desarrollo integral.

Papalia, Olds y Felman[1] (2002), caracterizan la adolescencia como el período siguiente a la infancia, que comienza aproximadamente a los diez años y culmina una década más tarde, luego que el individuo logre circular por tres períodos que comprenden: (a) la adolescencia temprana, desde los diez a los trece años (b) intermedia, desde los catorce a los diecisiete años y (c) tardía que abarca desde los dieciocho hasta los veinte años aproximadamente. Agrega el autor, que durante esta etapa se incorporan cambios internos, entre los más importantes, la búsqueda de identidad, a partir de la subjetivización de los sentimientos, actitudes, capacidades, en una evidente superación de la etapa de dependencia propia de la edad infantil, lo que le permitirá abrir y preparar el camino para desempeñarse de modo conveniente y de acuerdo con las normas que la sociedad le impone una vez adentrado en la vida adulta, realidad que se circunscribe dentro de lo que se han llamado las habilidades sociales, en tanto supone la capacidad del sujeto para adentrarse en un mundo evidentemente social como el contemporáneo.

Las habilidades sociales, de acuerdo con Auquín[2] (2009) representan

[1]Papalia Diane, Olds Wendkos y Fedman Duskin (2002). Desarrollo Humano. Madrid: Editorial Kapelusz.
[2] Auquín. Nora. (2009). Habilidades Sociales. España: Publicaciones de la Universidad de Córdoba.

"…un compendio de recursos de los que se valen los individuos para lograr un desempeño." (p. 23). Asegura esta autora que los niños y adolescentes socialmente hábiles son, por ejemplo, desinhibidos, simpáticos y cordiales. Agrega que este grupo de sujetos son los que invitan a otros a compartir sus juegos y son capaces de defender sus pertenencias y sus ideas de manera firme, pero cordial, hacen amigos con facilidad, son compasivos, locuaces, expresan sus emociones sin dificultad, disfrutan de los deportes en equipo y de los programas sociales, como los cumpleaños. Son populares y buscados para compartir juegos. Este estilo habilidoso de relacionarse se describe como asertivo, pues son individuos dispuestos a hacer valer sus puntos de vista sin caer en polémicas o episodios conflictivos con los demás.

Es pertinente expresar que la adolescencia exige del sujeto la decisión de adentrarse en el mundo social, por lo cual deberá asumir actitudes que le permitan aceptar a los demás y ser aceptados. Para ello, se precisa del dominio de una serie de habilidades sin las cuales ese camino le resultará infructuoso y que tiene que ver con la capacidad de comunicación e interacción con el entorno del cual forma parte, la capacidad para comunicarse a través de la palabra y de los gestos, así como también adentrarse en todo aquello que implique el contacto con los demás, de cuya efectividad depende la posibilidad de aceptar a los otros como también ser aceptado, mostrándose receptivo ante las circunstancias en las que se desenvuelvan las relaciones en el sentido de reconocer a todos quienes serán sus interactuantes.

Como señala Sáez[3] (2006), una de las características más resaltantes de la adolescencia es que estos sujetos "…buscan siempre actuar como los demás adolescentes, estar con ellos e identificarse plenamente con sus modos de actuar" (p. 45). Este hecho facilita, por tanto, el contacto y deja ver la capacidad

[3] Sáez, Irene (2006). Entendamos al adolescente. Caracas: Publicaciones del Ministerio del Poder Popular para la Salúd, UNICEF, OPS, OMS.

de socialización como un aspecto natural en esta población. Según la misma autora, la adolescencia conforma una etapa de la vida con grandes repercusiones en la consolidación de la personalidad, por lo cual se hace necesario de los adultos, entre quienes es necesario considerar a los padres y los docentes, una especial atención de manera que este tránsito a la adultez le otorgue las experiencias que se requieren para el alcance de su plenitud y trascendencia.

Ahora bien, aclara Sáez (ob. cit), también caracteriza a esta población la presencia de constantes variaciones del estado de ánimo por lo cual: "…en ocasiones se muestra contento, alegre, eufórico, entusiasta, pero, de pronto se torna sólo, o malhumorado, siendo estos momentos oportunidades para trastocar los adelantos que en materia de socialización haya podido tener" (p. 45). Al interpretar lo señalado, se requiere de este sujeto una capacidad especial para mantenerse en equilibrio y de esa manera establecer adecuados canales de interacción con los demás, herramienta que se logra obtener a partir del manejo de las habilidades sociales.

En función de lo anterior, se tiene que la adolescencia representa un período de grandes emociones y es precisamente esa característica la que hace a este individuo cargado de energías que de no ser canalizadas adecuadamente pudieran atentar en contra de un adecuado desempeño social, por lo cual es papel de la familia y de la escuela propiciar un adecuado clima de convivencia con el cual fomentar el manejo de las habilidades sociales como parte del desarrollo integral de este sujeto.

Ahora bien, si se asume la adolescencia como un período vulnerable, ello también representa un punto de análisis a la hora de considerar su susceptibilidad ante ciertos episodios y que le conducen a posibles alteraciones o desequilibrios en el manejo de su personalidad, hecho que, como señala Sáez[4] (2006), convierte a este sujeto en un individuo de riesgo social. Para esta autora, la adolescencia es la etapa de más gratas

[4] Sáez, Irene. (2006). Ob cit.

emociones pero también es un período en el que se entrecruzan un sin número de circunstancias que ponen en peligro su salud integral, en lo que el componente social resulta ser uno de los más propensos a desequilibrios. Sugiere la autora que al presentarse ciertas condiciones en su medio ambiente o dentro de sí mismo, ello le predispone a la toma de acciones que ponen en riesgo, inclusive, su integridad física, apareciendo como consecuencia las conductas de rebeldía, agresividad, baja tolerancia a las frustraciones, el alcoholismo, la drogadicción y una alteración en lo que son sus habilidades sociales.

Zambrano[5] (2010), refiere respecto de la adolescencia y las características que involucran su personalidad que,

> …durante este período el individuo se muestra susceptible de las influencias que ejerce sobre la población en general las comunicaciones, la televisión, el internet; de donde los jóvenes son objeto de procesos transculturizantes, lo que explica en parte la aparición y aprendizaje de mensajes de agresividad, xenofobia, segregacionistas, así como otros temas que de alguna manera han influyen para el permanente alejamiento de los valores de convivencia social, por lo cual es muy posible l inserción en el mundo alejado de las buenas relaciones pero si cargado de agresividad y otros modos que denotan debilidades en la interacción con los demás. (p. 24)

Es así como, dice este autor, hoy día los adolescentes se interesan más por los elementos ligados a la moda que por mantener adecuados canales de comunicación, amistad, compañerismo, entre otros principios propias de la efectiva convivencia, de donde han surgido igualmente las pandillas, los grupos y otras maneras de interacción que dejan en entredicho la capacidad para manejarse con base en un efectivo dominio de las habilidades sociales.

[5] Zambrano, Omar. (2010). Juventud y Valores. Mérida: Editorial venezolana.

Lo anterior, ha sido observado por la autora del presente estudio, en escenarios donde hacen presencia grupos de adolescentes, tal es el caso de la Unidad Educativa Nuestra Señora del Carmen, ubicada en la ciudad de San Cristóbal, estado Táchira, en donde los alumnos, principalmente aquellos estudiantes del cuarto y quinto año de educación media, evidencian algunas conductas de permiten suponer algunas debilidades en los aspectos ligados a las habilidades sociales, expresadas en la presencia de grupos antagónicos rivales por razones sociales, políticas, raciales, deportivas a partir de lo cual han surgido episodios de agresividad, malos tratos, distanciamiento, rivalidades, actitudes todas ligadas al bajo manejo de las habilidades sociales.

Se observan en este grupo de estudiantes, por ejemplo, la omisión de conductas ligadas a la cortesía y buenas conductas, evidenciadas en la dificultad de algunos de ellos para saludar a los demás, principalmente los adultos de la Institución o incluso sus mismos compañeros, les cuesta seguir instrucciones y escucharlas en algunas actividades de rutina como hacer la fila o cada vez que se hace un cambio de clase, en la espera de turno para participar, entre otros hechos que permiten considerar el escaso valor que otorgar estos jóvenes a la comunicación como elemento básico de las relaciones que deben mantenerse dentro del escenario educativo.

Resulta también común en este grupo de estudiantes, y así lo ratifican los docentes en conversaciones informales con la autora del presente estudio, las fallas en la comunicación, la conformación de grupos dentro del aula de clase y también entre estudiantes de varias secciones, que generan entre compañeros presiones de diferente naturaleza, algunas inclusive dirigidas a generar inquietud en otros adolescentes o grupos, dificultades para la negociación o resolución de conflictos lo que a su vez genera dificultades en la comunicación, elemento trascendental cuando de valorar a

eficacia de los grupos se trata, aspectos todos que dan pie para considerar un escaso dominico en el manejo de las habilidades sociales básicas.

Se tiene entonces, en función de lo anterior, que la autora de este estudio ha sido testigo presencial de actitudes tales como (a) agresión verbal entre adolescentes, inclusive en ocasiones entre adolescentes y adultos/ docentes de la institución, (b) segregación de algunos adolescente por incompatibilidad de caracteres; (c) negación en el suministro de colaboración o acción mediadora para aquellos alumnos que muestran deficiencias en su desempeño académico; (d) sugerencias a otros estudiantes de no aceptar ciertas amistades por razones nada convincentes; entre otras actitudes ante las cuales el personal docente y directivo se ha mostrado poco efectivo en su control y dominio.

Adicional a lo anterior, se observan estudiantes que muestran señales de individualismo expresado en maneras de pensar y actuar de manera independientes pero dejando de lado o no dar cabida a la opinión de otros adolescentes manteniéndose en tal sentido ajeno a las normas generales; falta de asertividad evidenciado en aquellos adolescentes que expresan sus desacuerdos a partir de conductas de agresividad verbal o física en algunos casos y quienes, en otros casos, se muestran en extremo pasivos durante la interacción con los demás, todo lo cual influye para que se observen debilidades en el manejo de las relaciones interpersonales dentro del grupo de estudiante en general con repercusiones en el manejo de la autoestima de una importante proporción de estos sujetos.

Todo lo anterior permite a la autora del presente estudio, también considerar la existencia de debilidades en el manejo de las habilidades sociales básicas relacionadas, específicamente con la incapacidad de estos estudiantes, entre otros aspectos, para resistir la presión de sus pares, resolver problemas, negociar, seguir instrucciones y establecer conversaciones de forma adecuada sin que ello suponga el establecimiento de conflictos o la generación de estados de ansiedad que repercutan desfavorablemente en su manejo como ser social.

Sobre las causas por las cuales pudiera estarse desarrollando esta situación, las mismas pudieran enmarcarse dentro de una perspectiva amplia y compleja la cual merece ser estudiada en profundidad. En primera instancia, pudiera atribuirse esta situación a la falta de formación escolar de estos alumnos en lo que respecta al manejo de los principios básicos de convivencia en donde las habilidades sociales representan un determinante factor. En tal sentido se observa dentro de la institución como los docentes se limitan al manejo de estrategias dirigidas al desarrollo de los objetivos académicos pero poco interés se presta a la instrumentación de actividades pedagógicas, intra o extra aula que contribuyan con el desarrollo personal de los alumnos, tan necesarios durante esta etapa de la adolescencia.

Igualmente esta situación pudiera deberse a las conductas que cada adolescente trae del hogar muchas veces condicionadas por la posición económica y con ello la tergiversación de valores humanos y de convivencia lo que contribuye a que disminuyan la efectividad en las relaciones interpersonales. En este sentido se tiene que, en la institución convergen estudiantes provenientes de diferentes clases sociales, lo que promueve la creación de sub grupos en quienes se manejan diferentes intereses muchas veces contrastantes con los demás grupo permitiendo la aparición de rivalidades que en nada benefician el fortalecimiento de las interacciones.

Otro aspecto también preocupante que pudiera influir en la situación planteada está dada en los factores de orden social, en donde pudiera mencionarse, en primer lugar, el seguimiento que hacen los adolescentes de los modelos vistos en la televisión o de personajes con influencia política en donde la vejaciones e insultos representa el día a día con la respectiva carga de aprendizaje social, pues es bien sabido que a partir de estos medios se desprenden una serie de situaciones que los adolescentes optan por imitar en tanto se convierten muchas veces en modelos que orientan su comportamiento. Así también puede mencionarse como elemento promotor

de los bajos niveles de habilidades sociales en los estudiantes, el apego de estos jóvenes a los medios informáticos de donde se desprenden otros males sociales, entre el bullyng informático, factor que atenta contra la estabilidad emocional de aquellos estudiantes susceptibles a este tipo de acoso.

En vista de lo planteado anteriormente, la autora del estudio, al tomar en cuenta el rol del docente en cuanto al apoyo social y emocional que debe prestar a todo adolescente, se propuso estudiar la posibilidad de diseñar un programa de orientación psicológica educativa para el fortalecimiento de las habilidades sociales dentro del proceso de comunicación en el adolescente.

Tal iniciativa se justifica considerando que las habilidades sociales representan las herramientas que garantizan la posibilidad de una convivencia efectiva entre los individuos. Estas habilidades expresadas en la capacidad de interacción entre los seres humanos permiten a los individuos desempeñarse en los ambientes donde deba insertarse de una manera exitosa. Ello es especialmente cierto en la época de la adolescencia, período vital del ser humano en que se entrecruzan una serie de eventos que hacen susceptible a esta persona de asumir conductas de agresividad, desprendimiento y otras que afectan su desempeño social, en la medida que sus habilidades social se muestren disminuidas, lo que trae consigo debilidades en el afrontamiento de las diversas situaciones que se generan en la permanente interacción con las demás personas, tanto sus propios compañeros como con los adultos.

Lo más preocupante de esta situación, es que existe conciencia de que cada día las situaciones que marcan la baja operatividad en el manejo de las relaciones sociales aumentan y es deber de la Institución Educativa velar por su atención de manera que puedan aminorarse tales circunstancias y así poder avanzar en el restablecimiento de la sana convivencia entre los

adolescentes, en donde el dominio de las habilidades sociales y la comunicación efectiva se muestra determinante.

El estudio reviste entonces importancia, porque a partir del mismo se precisa concretar acciones que tiendan a disminuir riesgos de bajo nivel interacción entre los adolescentes a partir de la consolidación de canales de comunicación efectiva con base en el manejo de las habilidades sociales.

Así mismo, se tiene que el estudio representa un aporte desde el punto de vista teórico, si se toma en cuenta el compendio de temas tratados y revisados, vinculados con la problemática que dio lugar al mismo y que pudiera servir de consulta a otros investigadores y/o personas interesados en el tema.

Desde un punto de vista práctico, se aspira con el estudio aportar herramientas dirigidas a procurar un enfoque amplio de la problemática, en donde el adolescente sienta que existe una intención y compromiso definido para actuar en conjunto en pro de lograr los cambios y objetivos deseados, en cuanto a su desarrollo integral y el manejo efectivo de las relaciones sociales.

Como aporte metodológico, el estudio buscó establecer un proceso de obtención de datos basados en procedimientos científicos bien definidos, con lo cual se aspira dar la debida validez y credibilidad a sus resultados, de manera que pueda servir de punto de análisis para futuros investigadores.

Además, de concretarse a partir de este estudio y de la propuesta resultante la práctica de las habilidades sociales, ello tendrá un efecto positivo en tanto facilitará las interacciones de estudiante - profesor y estudiante - estudiante en el ambiente escolar, generándose un clima de diálogo basado en el respeto y la confianza, sobre la base de la formación de estudiantes con sólidas habilidades para relacionarse con el entorno y más felices consigo mismos y con las demás personas que los rodean.

En definitiva, se muestra importante buscar consolidar en los adolescentes el dominio de las habilidades sociales, en tanto ello le otorga herramientas para interactuar, eleva su autoestima, su nivel de socialización y cortesía y les aporta herramientas para ser asertivos con las personas que los rodean; a la vez les otorga elementos dirigidos a la prevención y manejo de conflictos, por lo cual propicia la construcción de vínculos sociales.

Como respuesta a los planteamientos hasta ahora formulados se estableció como meta de trabajo, el diseño de un programa de orientación psicológico educativo para el fortalecimiento de la comunicación con base en el dominio de las habilidades sociales en adolescentes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen, para lo cual se consideró las siguiente interrogante como guía de formulación del estudio:

¿Qué elementos pudiera contemplar el diseño un programa de orientación psicológico educativo dirigido al dominio de las habilidades sociales para el fortalecimiento de la comunicación en adolescentes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen?

Tal interrogante, fue sistematizada en razón de las siguientes interrogantes:

¿Qué manejo de las habilidades sociales básicas realizan los adolescentes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen?

¿Cómo pudiera describirse la manera en que los adolescentes del estudio expresan el componente conductual como parte del manejo de las habilidades sociales básicas en su proceso de comunicación?

¿Cuál es la aplicación que hacen los adolescentes del estudio del componente cognitivo de las habilidades sociales dentro del proceso comunicativo?

¿Qué factibilidad existe para el desarrollo de un programa de orientación psicológico educativo dirigido al dominio de las habilidades

sociales para el fortalecimiento de la comunicación en adolescentes?

Objetivos del Estudio

Objetivo General:

Diseñar un Programa de Orientación Psicológico Educativo para el dominio de las habilidades sociales para el fortalecimiento de la comunicación en adolescentes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen.

Objetivos Específicos:

Diagnosticar el manejo de las habilidades sociales básicas por parte de los adolescentes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen.

Indagar la manera en que los adolescentes del estudio expresan el componente conductual como parte del manejo de las habilidades sociales básicas en su proceso de comunicación.

Identificar la aplicación que hacen los adolescentes del estudio del componente cognitivo de las habilidades sociales dentro del proceso comunicativo.

Establecer la factibilidad del programa de orientación psicológico educativo dirigido a los adolescentes de 4to y 5to año de la Unidad Educativa Colegio del Carmen para el dominio de las habilidades sociales en busca del fortalecimiento de la comunicación.

Referentes Teóricos

El comportamiento interpersonal, dentro de la formación integral juega un papel importante en el desenvolvimiento de cualquier individuo. Puede decirse sin lugar a dudas que es sobre la habilidad que muestre el sujeto para interactuar con los demás, como se garantiza el pleno desarrollo de su proceso socializador, en donde las habilidades sociales resultan ser un concepto condicionante de dicho comportamiento. Al enfocar dicho concepto, vale decir las habilidades sociales, debe señalarse que el mismo implica la capacidad del individuo de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables, a su vez, representa la posibilidad que tienen las personas de interactuar de manera armoniosa y hasta afectiva, evitando con ello las respuestas de ansiedad, agresividad o desagrado, premisa especialmente válida cuando se trata de valorar su presencia en la población adolescente.

Este término, de relativa reciente aparición, ha marcado pauta para el desarrollo de investigaciones que buscan valorar, promover, estimular o reforzar las relaciones entre los seres humanos, sea cual sea el ámbito en que se desenvuelvan; así, en el caso del presente estudio, se plantea su análisis a la luz de los comportamientos de los adolescentes, por lo que, en este apartado, se exponen algunos argumentos teóricos que respaldan la intencionalidad de la investigación, con miras a promover acciones que tiendan a consolidar este aspecto dentro de un grupo poblacional específico, en razón de lo cual se inserta lo relacionado con los antecedentes del tema y su fundamentación teórica propiamente dicha.

Así, respecto de los antecedentes que según Arías[6](2005), “Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan

[6] Arias, Fidias. (2005).El proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Mérida, Venezuela. Editorial Episteme•.

alguna vinculación con el problema en estudio" (p. 38-39), se tienen algunas iniciativas, las cuales se mencionan a continuación.

En el nivel Internacional, pueden mencionarse a Camacho y Camacho[7] (2005), en España, quienes realizaron un estudio con los objetivos de indagar sobre déficit en habilidades sociales en adolescentes así como crear un programa de intervención en función a los resultados obtenidos en dicha investigación. Para ello, y debido a la importancia, que consideraron tienen las habilidades sociales en el desarrollo psicológico de las personas, realizaron una revisión teórica a través de todas definiciones, estudios y autores que han trabajado en este campo para después asumir su propia investigación. En cuanto a la investigación, propiamente dicha, se buscó hacer una comparación retrospectiva con una investigación realizada por Bas Ramallo en 1996. Por ello, aplicaron a la muestra, la prueba Inventario de auto manifestaciones en la interacción social para jóvenes (AIS-J1) realizada por dicho autor y aplicada en su investigación, además de la prueba Listado de situaciones y habilidades sociales, aportación al tema y fruto de la labor de los investigadores. Los autores concluyeron, entre otros aspectos, que los adolescentes se muestran particularmente susceptibles a mostrar debilidades en lo que tiene que ver con el desarrollo de las habilidades sociales por razones derivadas de su natural personalidad. En función de los datos obtenidos en la investigación y con base en programas de intervención en habilidades sociales de autores como Peers o Michelson entre otros, estas autoras crearon el Programa de Intervención de Habilidades Sociales en Adolescentes. El programa consta de catorce sesiones no cerradas, flexibles a las necesidades impuestas por el curso de las sesiones y la particularidad de los sujetos de cada grupo.

Sarrías y Vélez[8] (2009), desarrollaron su investigación sobre una población de 349 estudiantes con edades entre los 8 y 12 años

[7] Camacho, Cristina y Camacho, Martha. (2005).*Habilidades sociales en adolescencia: un programa de intervención.Revista Profesional Española de Terapia Cognitivo-Conductual. Nro. 3 pp. 1-27*

[8]Sarrías, Kheiny Vélez, Johan. (2009). Habilidades sociales y rendimiento académico. Documento en línea. Disponible: htpp/www.habilidadessociales.rgm.htlm.

matriculados en diferentes escuelas de 4 municipios colombianos y en donde se encontraron conductas relacionadas con la agresividad, el ausentismo escolar y el bajo rendimiento escolar en un 13% de dicha población; las cuales fueron asociadas a un bajo nivel de desarrollo de habilidades sociales en tanto estos niños mostraron un bajo nivel de comunicación efectiva con los demás integrantes de los grupos estudiados. Este estudio, desarrollado bajo un enfoque cuantitativo descriptivo, permitió a sus autores relacionar los niveles de interacción de los niños con los bajos niveles de habilidad social, por lo cual sus recomendaciones se basan en la instrumentación de técnicas de modificación de conducta, razón por la cual se asume dicha iniciativa como soporte del presente estudio.

Garrido[9] (2010), investigó acerca de los factores generadores de conductas asociadas a las habilidades sociales, tanto en déficit como en exceso, en jóvenes de educación secundaria de la provincia de La Rioja, municipio autónomo de España. Para ello se tomaron como referencia la desmotivación y el déficit de asertividad, sobre una muestra de 290 adolescentes entre 12 y 17 años, en quienes sus docentes reportaron la presencia de comportamientos reiterados sobre lo cual se presumían diversos diagnósticos relacionados con dichas conductas. Sobre el total de jóvenes evaluados a través de las técnicas e instrumentos que cada especialista (psicólogo, médico, psicopedagógico, trabajador social), los resultados indican que el 32%, 92 alumnos, pudieron ser realmente diagnosticados con alguna condición que ameritaba una atención especializada mientras que el resto solo requería de un proceso de atención individualizada dentro del aula de clase, lo que permitió concluir la presencia de debilidades en el manejo de las habilidades sociales; hecho que motivó al autor del estudio para el diseño de un programa de entrenamiento en habilidades sociales desde el aula para el manejo de manifestaciones

[9]Garrido, Manuel. (2010). factores generadores de conductas asociadas a las habilidades sociales. Trabajo de grado,. Documento en línea. Disponible: ww.habilidadessocialestesis.investiga.com.rev.

conductuales adecuadas entre los estudiantes, en donde se incluyó la utilización de técnicas cognitivo conductuales como estrategias dirigidas a orientar a los jóvenes que mostraron déficit en sus habilidades sociales, de manera que puedan favorecer las relaciones interpersonales como paso previo al mejoramiento de su desempeño integral incluyendo lo académico.

Quintero[10](2010), desarrolló su propia investigación con la finalidad de constatar si los adolescentes internados en el "Centro Honrar la Vida", logran mejorar su desempeño conductual en el manejo se situaciones interpersonales como también mejorar las habilidades comprendidas dentro del programa A.S.S.E.T, a partir de la participación de los mismos en el entrenamiento en habilidades sociales implementado a través de módulos de enseñanza, que incluyen básicamente ejercicios prácticos a tal fin. La muestra quedó conformada por ocho adolescentes varones, cuyas edades están comprendidas entre los 11 y 16 años, los cuales han sido internados, con derechos vulnerados, en su mayoría y algunos transgresores legales, inimputables. Dentro del marco teórico se profundizó sobre las habilidades sociales, surgimiento de las corrientes, tendencias, posturas de distintos autores, niveles de evaluación etc. También se abordó el tema adolescencia, haciendo hincapié en su desarrollo social y, finalmente, se desarrolló el tema institucionalización y algunos aspectos legales de interés al estudio. En lo que respecta al trabajo de campo se realizó una descripción pormenorizada y específica de la implementación del entrenamiento en habilidades sociales propiamente dicho, tomando como referencias principal esa tal fin, la implementación del Programa A.S.S.E.T, que consta de ocho habilidades a entrenar y la parte práctica y ejercitación, a los autores Michelson, L; y Caballo, V. luego de desarrollado el programa se concluye que se han evidenciado cambios notorios, según lo informado por el personal del centro,

[10]Quintero, Pablo. (2010). Entrenamiento de habilidades Sociales en adolescentes Institucionalizados. Trabajo de grado publicado en la red. Documento en línea: Disponible: http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/146/tesis-479-entrenamiento.pdf.

en la conducta de los jóvenes, lo que es confirmado además por el equipo técnico del lugar. Lo mismo sucedió con las ocho habilidades entrenadas donde las mejoras obtenidas por los jóvenes fueron notorias en líneas generales comparando el pre y post entrenamiento, lo que nos habla del impacto positivo y la aceptación que tiene en estas poblaciones este tipo de intervenciones.

En el nivel Nacional se destaca el estudio realizado por Zambrano[11], (2010) quien presentó una investigación de tipo descriptiva, de campo, donde los resultados del estudio evidenciaron que los alumnos presentan conductas de agresividad física y verbal en el ámbito escolar. La población la constituyó 14 docentes y 52 alumnos de la II etapa del turno de la mañana de la E.B. "Pablo Suárez" ubicada en la ciudad de Turmero, en el estado Aragua y recomienda que se debe tomar en cuenta los lineamientos dirigidos al docente para minimizar la agresividad en los niños de dicho plantel, pues ella significa un déficit en las habilidades sociales que influye en el manejo de la clase y dentro de ello en el desempeño tanto del niño agresor como del agredido. Se recomienda a los docentes utilizar reforzamientos a través de recompensas, alabanzas, atención y castigos operativos, estimular la creatividad, iniciativa, darles libertad de emitir opiniones valorarlos para fomentar nuevas conductas, siendo estas algunas técnicas recomendadas desde el punto de vista del entrenamiento en habilidades sociales.

Peña[12] (2010), en su trabajo titulado programa de orientación conductual dirigido a los docentes para atender niños con conductas no operativas, llevó a cabo un estudio que se enmarcó en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por treinta y nueve (39) docentes

[11]Zambrano, Orlando. (2010), Conductas agresivas y habilidades sociales en alumnos de la segunda etapa de educación básica. Trabajo de grado no publicado. Valencia: Universidad de Carabobo..

[12]Peña, Isabel. (2010). Programa de orientación conductual dirigido a los docentes para atender niños con conductas no operativas. Trabajo de grado no publicado. Barquisimeto: CIPPSV.

que laboran en la educación primaria en la unidad educativa "José Leonardo Chirinos" ubicado en el Municipio Iribarren del Estado Lara. Esta investigación sirvió para determinar la necesidad que tienen los docentes de dicha institución orientación para la atención de las conductas no operativas derivadas del déficit que presentan un importante número de alumnos en cuanto al desarrollo de las habilidades sociales. Luego de un proceso de recolección de información a partir de encuestas y entrevistas el autor llegó a la conclusión de que los alumnos en quienes se evidencia signos de baja autoestima, y manejo poco asertivo de la comunicación, tales conductas que evidencian un bajo nivel de habilidad social se observa un escaso control de las emociones por lo cual se requiere un entrenamiento en habilidades sociales, argumento que sirvió a este autor para proponer un programa de orientación dirigido estos docentes.

En el ámbito Regional, Molina[13] (2007), desarrolló una investigación dirigida a diseñar un conjunto de lineamientos de orientación para el manejo de comportamientos sociales en situaciones escolares por parte de los adolescentes de séptimo grado de educación media de la Unidad Educativa, Colegio Santa Mariana de Jesús de la población de Capacho, Estado Táchira. Se desarrolló un trabajo de campo, ubicado en el nivel descriptivo, sobre una población de 37 adolescentes a quienes se les aplicó un cuestionario contentivo de 46 ítems de lo cual se determinó como conclusión que los adolescentes muestran debilidades en el manejo de las habilidades sociales relacionadas con el área cognitiva, asertividad y las estrategias de afrontamiento en cuanto a las percepciones, auto afirmaciones, creencias, expresión de deseos, sentimientos, contacto ocular, seguridad en sí mismo, volumen de voz, uso de instrucciones apropiadas. De allí que la autora del estudio diseña un conjunto de lineamientos de orientación para

[13]Molina, Zully. (2007). Molina, Z. (2007). Lineamientos de orientación para el manejo de comportamientos sociales en situaciones escolares por parte de los adolescentes de séptimo grado de educación básica de la Unidad educativa, Colegio Santa Mariana de Jesús de la población de Capacho, estado Táchira. Trabajo de grado no publicado. San Cristóbal: CIPPSV

el manejo de comportamientos sociales en situaciones escolares, planteamiento que tiene relación con el presente estudio en tanto aborda el tema de algunas habilidades sociales enfocadas en la investigación.

Al analizar los antecedentes descritos, se observa en los mismos una clara intención de los estudiosos del tema por reconocer el concepto de las habilidades sociales básicas como elemento favorecedor de las relaciones entre los seres humanos, con especial énfasis en la etapa adolescente, por lo cual se consideraron relevantes para la presente investigación. Así, se observa en tales iniciativas el interés de los autores por el mejoramiento de las condiciones en las cuales se desarrollan los procesos de socialización de la población adolescente a partir del manejo de elementos claves relacionados con las maneras como estos establecen los niveles de interacción dentro de los grupos a los que pertenecen, iniciativas de las cuales surgen conceptos claves relacionados con el tema que se asumieron como guía y soporte en el presente estudio.

Ahora bien, una vez presentados algunos antecedentes relacionados con la investigación desarrollada, se considera pertinente plantear los referentes teóricos que permiten introducir el tema que llama la atención en el estudio.

Las habilidades sociales configuran un tema suma importancia pues ellas representan el ingrediente esencial para garantizar adecuados niveles de interacción entre las personas, principalmente entre los adolescentes. Según Petrucci[14] (2009); dicho concepto hace alusión a "…un conjunto de comportamientos que nos permiten actuar adecuadamente en el espacio social en que debemos desarrollarnos. Tiene que ver con el desarrollo de ciertas competencias que nos permiten insertarnos eficazmente en uno o varios entornos sociales determinados" (p. 15), planteamiento que deja clara la idea de que cada individuo debe tener especial cuidado en la

[14] Petrucci, Ricarde. (2009).(2002). Habilidades sociales en la infancia y la adolescencia: evaluación y tratamiento". Ed. Martínez Roca. Barcelona.

consolidación de cada una de esas habilidades con lo cual estará garantizando la posibilidad de ser aceptado en su medio a la vez que facilitarse el aceptar a todos aquellos que con él pretendan interactuar.

Con base en lo anterior, la autora del presente estudio considera que las habilidades sociales representan aquellos comportamientos que el individuo debe emitir para desempeñarse ampliamente en un medio tan exigente desde el punto de vista colectivo como el contemporáneo. Es evidente que las personas que presentan un buen uso de las habilidades sociales se desenvuelvan mejor dentro de su entorno y las personas que no las utilizan o presentan déficit en su manejo pueden confrontar dificultades, específicamente en lo que respecta a las posibilidades de interacción con los demás y a su propio desarrollo personal, por lo cual se requiere su fomento desde edades tempranas, siendo la adolescencia un período en el cual este tema pudiera tener una mayor trascendencia debido a la vulnerabilidad que en tal sentido muestra este grupo poblacional.

Auquín[15] (2009), refiere respecto de las habilidades sociales que estas representan las"…aptitudes que permiten un desempeño cabal de los individuos… los niños y adolescentes socialmente hábiles son, por ejemplo, más desinhibidos, simpáticos y cordiales que el resto de la población" (p. 67), planteamiento que permite asumir esta edad como un fase de la vida importante de atender en aquellos casos en que existen factores que pudieran alterar tal posibilidad de desarrollo, siendo esta una responsabilidad de los adultos que rodean al adolescente.

Al interpretar en referencia, se tiene que los adolescentes están siempre dispuestos a compartir sus juegos y son capaces de defender sus pertenencias y sus ideas de manera firme pero cordial, hacen amigos con facilidad, son compasivos, locuaces, expresan sus emociones sin dificultad, disfrutan de los deportes en equipo y de los programas sociales, como los

[15]Auquín. Nora (2009). Ob cit.

cumpleaños. Son populares y buscados para compartir juegos. Este estilo habilidoso de relacionarse se describe como asertivo, pues son individuos dispuestos a hacer valer sus puntos de vista sin caer en polémicas o episodios conflictivos con los demás.

En razón de lo anterior, González, Vargas y Cortese[16] (2009) concuerdan en señalar que la familia, los docentes, los líderes, los grupos de pertenencia, los psicólogos y aquellos profesionales que pueden aportar a otros seres humanos técnicas y principios que permitan vivir mejor, tanto en la esfera personal como en la colectiva, tienen una gran responsabilidad en el sentido de estimular a cada niño y a cada joven hacia un manejo adecuado de las habilidades sociales; como ellos mismos lo indican, "…estas aptitudes en los adolescentes representan la garantía de sobrevivencia social, con importantes repercusiones en lo que significa su propia personalidad" (p. 23). De esa manera, se tiene que los agentes perfectos para motivar y estimular las habilidades sociales son la familia y los docentes debido a que son quienes interactúan la mayor parte del tiempo con los ellos, lo que favorece un resultado provechoso tanto para la comunidad en general como para el individuo como tal.

Ahora bien, cuando se habla de habilidades, es necesario considerar que dicho concepto implica que una persona es capaz de ejecutar una conducta; una persona habilidosa socialmente es aquella que, según Monasterios[17] (2010), es capaz de manejar la relación interpersonal sobre la base de la cordialidad y sin complicaciones ni conflictos, es decir, sus comportamientos sociales están libres de actitudes de destrucción. El término habilidad puede entenderse como destreza, diplomacia, capacidad, competencia, aptitud. Su relación conjunta con el termino social revela, por tanto, una serie de acciones de uno con los demás y de los demás para con uno, lo que significa un intercambio social sobre los

[16]González Alvaro, Vargas Leo yCortese Pedro. (2009). Contexto escolar y familiar y el desarrollo social del adolescente. México: editorial Uthea.

[17]Monasterios, Andrés. (2010). Habilidades sociales y desarrollo personal. Documento en línea. Disponible: htpp//www.habilidadessociales.rgv.htlm

patrones de la cordialidad y la aceptación, como también de un clima de afectividad que permite consolidar la amistad y/o cualquier relación que pretenda establecerse.

De acuerdo con el mismo autor, la habilidad para el manejo de las habilidades sociales, supone una serie de factores que involucra la capacidad de ejecutar la conducta, la conducta en sí, el resultado y lo favorable de ésta. La capacidad de ejecutar la conducta implica realizar una acción que se revierte en la posibilidad de construir hechos y se traduce en la persona en lo que constantemente se les llama actos. De alguna manera, ello implica y considera al ser humano como partícipe de actos propios o una voluntad de acciones. La acción de la persona se determina en una o varias conductas interpersonales relacionadas entre sí, es decir el intercambio, siendo la conducta empleada un medio para alcanzar una meta que intenta resolver el conflicto entre el yo y la circunstancias o viceversa.

Explica el autor que la habilidad social debe imaginarse dentro de un recuadro determinado pues en ello debe tomarse en cuentas las marcadas diferencias que establece cada país, donde existen sistemas comunicativos distintos y particulares a partir de los cuales se tipifica su cultura en cuanto a los hábitos, las costumbres, los valores que su idiosincrasia crea con el pasar de los años, influenciada por las situaciones externas, más en la actualidad cuando la globalización representa un fenómeno con influencia planetaria. Aun así, dice este autor en referencia, es preciso aclarar que cuando se habla de habilidades sociales, es necesario tomar en cuenta el contexto socio cultural en que se desenvuelve el individuo, aspecto que tanto padres como docentes deben tomar en cuenta puesto que los niveles de interacción que pueden darse entre los adolescentes varían, inclusive entre los distintos grupos de una misma comunidad.

Ahora bien, aun con lo anterior, es pertinente aclarar que las habilidades sociales no tienen una definición única y determinada, puesto que existe una confusión conceptual a este respecto, ya que no hay consenso por parte de la comunidad científica; sin embargo pueden ser definidas según sus principales características, y éstas son que las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y por tanto, pueden ser enseñadas) que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas (implica tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que tienen lugar, así como criterios morales), y orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (consecución de objetos materiales o refuerzos sociales) o auto refuerzos. No en vano, también son conductas asociadas a los animales, puestas de manifiesto en las relaciones con otros seres de la misma especie. En el caso de las personas, estas dotan a la persona que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende, manteniendo su autoestima sin dañar la de las personas que la rodean. Estas conductas se basan fundamentalmente en el dominio de las habilidades de comunicación y requieren de un buen autocontrol emocional por parte del individuo. En tal sentido, Caballo[18] (2002): sostiene que:

> La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p. 45)

La impresión del autor plantea un enfoque integral respecto del tema en referencia pues en el mismo se incluyen aspectos inherentes al comportamiento del individuo, pero a la vez sus impresiones y manera de enfocar las

[18] Caballo, Vicente. (2002) Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. España: Ed. Siglo XXI.

interacciones dejando entrever la posibilidad de actuar frente a los demás con respeto de las opiniones y acciones de los demás pero también haciendo valer el derecho de ser aceptado y respectado por los demás.

Ahora bien, para abordar el constructo habilidad social resulta importante tener en cuenta la definición de interacción social en donde e pertinente analizar la diferencia entre intercambio e interacción, la cual estriba en que el primero se refiere a un trueque entre objetos y personas mientras que en segundo se refiere a una acción mutua o de reciprocidad; dicho de otro modo, la acción se desarrolla entre varias personas, lo cual da la posibilidad de una retroalimentación, de esa manera, el concepto de habilidad social se inserta en el ámbito de lo recíproco y en el continuo de la acción del uno sobre el otro y de éste sobre aquel. La interacción fundamenta la respuesta del otro en una combinación de la acción iniciada; de manera que la habilidad social no termina sin la acción del otro, es decir, la habilidad social supone beneficios para ambos implicados.

Plantear entonces el concepto de habilidades sociales en función de las relaciones entre adolescentes implica estar claro en lo que respecta a dicho concepto como tal, pero también estar consciente de los elementos que configuran la personalidad de estos sujetos, es decir, se precisa valorar y entender lo que es la naturaleza del adolescente como sujeto en formación. De esa manera, se plantea la necesidad tener presente aquellos conceptos ligados a la adolescencia**,** en donde se requiere una toma de conciencia respecto a la naturaleza de este período trascendental en la vida del ser humano, los cambios psicológicos, las características de su pensamiento y otros detalles que pudieran servir de punto de apoyo para comprender la calidad de las relaciones establecidas por estos sujetos y la capacidad en el manejo de las habilidades sociales, que en algunos momentos pudieran estar alteradas debido a la vulnerabilidad de su personalidad.

Al respecto, se tiene que la adolescencia debe entenderse como una etapa de alto contenido en el sentido de que significa un avance determinante del desarrollo personal, alejado de la infancia pero cercano a la adultez, intransferible dentro de lo que se considera el esquema del desarrollo biopsicosocial del ser humano. Abarca un largo período de la vida que comprende por lo general, como plantea Sáez[19] (2006), de los diez o doce hasta los diecinueve o veinte años de edad, lo cual concuerda con su período académico correspondiente a la educación secundaria. Esta es la época que separa lo que había en el mundo infantil y brinda al individuo un horizonte de posibilidades existenciales que podrá hacer suyas, en la medida en que sus familias y la misma sociedad les guíe y le apoyen para que poco a poco, con voluntad y responsabilidad, experimente la existencia, en el ámbito de las interacciones sociales, y de cuyo manejo, pueden derivarse momentos de crisis que en algún momento generan acciones poco deseadas, entre ellas las circunscritas en el ámbito de las habilidades sociales.

La adolescencia, sugiere la autora en referencia, implica un período rápido de crecimiento y maduración, debido a esto, durante los tres o cuatro primeros años de esta etapa, las niñas parecen madurar mucho más rápido, aunque debe reconocerse que los varones le superan aproximadamente a la edad de los diecisiete años, fenómeno que aunque se suceda de tal manera, en todo caso, permite a ambos convertirse en hombres y mujeres, con facultades de alta proyección a lo que será su vida adulta, por lo cual se consideran físicamente tan grandes como sus padres y tan capaces como ellos de procrear sus propios hijos, aun así, esta etapa de desarrollo se convierte en un período de alta vulnerabilidad ya que las dificultades para alcanzar las metas, la baja tolerancia a la frustración, la baja autoestima y otras competencias enmarcadas dentro de las habilidades sociales pueden

[19] Irene Sáez. (2006). Ob Cit.

traer como consecuencia que el adolescente se considere poco digno y decida tomar acciones de desapego, introversión, agresividad u otras que en nada benefician su presente y futuro como ser social.

Gessen[20] (2001), expresa que la adolescencia representa "…el período de vida cuyas características esenciales son los cambios corporales y la adaptación al entorno… durante esta fase el potencial biológico se enfrenta al sociocultural, esperándose de tal interacción la presencia de individuo sano, capaz de manejar situaciones, tolerar frustraciones y con una actitud asertiva en su conducta" (p. 22), argumento que se identifica con lo planteado en el presente estudio, en donde se analizan las habilidades sociales como características propias de un individuo, en este caso adolescente, equilibrado y hábil para desempeñarse en un medio en donde se hace imprescindible el contacto con las demás personas.

Respecto dela adolescencia, es necesario entonces señalar que los cambios biológicos, físicos, emocionales, sociales de esta etapa pueden llegar a ser muy preocupantes para algunos jóvenes, en especial para aquellos que no encuentran un ambiente socio cultural favorable, que en nada beneficia el fomento y desarrollo de sus habilidades sociales, por lo cual, sus acciones se van volcando hacia un bajo nivel de socialización, lo que a su vez repercute en una baja tolerancia a la frustración, con la consecuente inducción a acciones no deseables, con consecuencias en ocasiones extremas, tales es el caso de la actitud delincuencial, antisocial; incluso señala este autor, en casos extremos acciones de aislamiento con consecuencias de cualquier naturaleza, inclusive, el gesto suicida.

De hecho, la adolescencia es una interrupción de la tranquilidad del crecimiento, que desde el punto de vista psico emocional se empieza por una ruptura subjetiva, por una crisis existencial, que acompaña a las manifestaciones corporales, que sorprende tanto al que las sufre como a las personas que lo

[20] Gessen. Vladimir. (2002). Realidad social del adolescente. Caracas: Greco

rodean. En esta etapa de la vida tiene que realizarse un difícil y delicado proceso de individualización – separación; es decir, se pasa de la dependencia familiar del niño, a la búsqueda de la libertad personal del joven, factor este que se considera un elemento al que debe prestársele atención, razón por la cual se justifica el manejo o fomento permanente de las habilidades sociales como componente del desarrollo integral del joven, de manera que, ni la escuela ni el hogar, deberán dejar de lado este aspecto y, por el contrario, generar estrategias que permitan consolidar la personalidad del joven a partir del desarrollo de tales habilidades.

En este mismo orden de ideas Franco[21] (2012), señala que el adolescente ya no es un niño, pero no es todavía un adulto. De esta ambigüedad que vive este sujeto así como de las transformaciones y cambios físicos que está viviendo se logra complejo mundo de procesos psicológicos en los que éste se ve inmerso. De estos procesos pueden resumirse los siguientes:

> …el adolescente cada vez toma una mayor conciencia de sí mismo. Existe en el sujeto un rechazo aparente de los modelos infantiles. Los modelos parentales son suplantados por los de héroes, ídolos o hasta los padres de sus amigos. Se configura un alto apego, solidaridad y fidelidad a los compañeros de donde surgen el grupo, pandilla. Es posible la aparición de perturbaciones o conflictos emocionales- afectivos encadenados con la rapidez de las transformaciones internas y externas. El adolescente muestra con energía así como también con lucidez natural y franca, actitud crítica hacia los demás, principalmente adultos… no obstante se sentirse en no pocas ocasiones solo, único, incomprendido, por ello puede llegar a encerrarse en sí mismo… también la pulsión sexual se muestra con potencia, lo que se muestra riesgoso en los casos en que carecen de información suficiente sobre la sexualidad. (p. 61).

[21] Franco, Edmundo. (2012). Los adolescentes. Sus intereses y sus problemas. Guía para padres y docentes. Pamplona, España: Editorial EUNSA.

Visto de tal manera, la adolescencia se convierte en el período vital de mayor relevancia en la consolidación del futuro de este sujeto, en tanto, deberá salir airoso de una lucha tanto consigo mismo como con el entorno, por lo cual la acción del medio social se convierte en una fuente rica de estímulos de cuya calidad depende precisamente, su avance decidido hacia una adultez sólida y equilibrada, argumento sobre el cual se requiere considerar el estímulo en el dominio de las habilidades básicas como fundamental.

Más directamente relacionado con la temática que envuelve el presente estudio, se encuentra el aspecto relacionado con el desarrollo social de los adolescentes, en donde Franco[22] (2012) plantea que estos sujetos muestran actitudes propias de la edad, las cuales condicionan el desarrollo de sus habilidades sociales en la medida que sean adecuadamente canalizadas por los adultos significativos. Así se tienen entre tales actitudes: (a) la emancipación familiar, la cual hace que el adolescente busque ampliar su círculo social en detrimento de la identificación familiar sin que ello implique, necesariamente un desapego o distanciamiento afectivo; (b) establecimiento de lazos estrechos con el grupo de compañeros; (b) asociación en bandas de adolescentes, bien con objetivos de amistad, de trabajo, de deporte o, en casos, con intenciones delincuenciales.

Ahora bien, al retomar el tema de las habilidades sociales en relación con los comportamientos de la población adolescente, merece ser destacado como unos de los autores de mayor proyección en este aspecto a León[23] (2005), quien establece como elemento de análisis las habilidades básicas, acompañadas de las competencias conductuales y las competencias cognitivas las cuales serán desarrollados en detalle en los capítulos I, II y II de este mismo trabajo de

[22] Franco, Edmundo. (2012). Ob cit.

[23] León. Benito. (2006). "Elementos mediadores en la eficacia del Aprendizaje Cooperativo: "Entrenamiento previo en habilidades Sociales y Dinámica de Grupos". Anales de psicología. Pp 105-112.

investigación, y sobre las cuales interesa referir algunas aspectos esenciales que los autores plantean en el siguiente sentido:

En primer lugar, las Habilidades Sociales se adquieren primordialmente a través del aprendizaje, el cual puede darse mediante observación, imitación, ensayo y también información, hecho necesario de tomar en cuenta cuando de en instrumentar programas dirigidos a orientar su adquisición y dominio se trata.

En segundo lugar, las habilidades sociales, incluyen comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos, aspecto igualmente necesario de tomar en cuenta si se considera la necesidad de lograr que los adolescentes logren interacciones que permitan garantizar una adecuada y eficaz comunicación con las demás personas.

En tercer lugar, las habilidades sociales suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas, aspecto que pudiera asumirse como premisa fundamental en tanto representa, per se, una habilidad del individuo para establecer canales de interacción y comunicación con el menor riesgo posible de abrigar nivel de ansiedad alguno.

Adicional a lo anterior se tiene, en cuarto lugar, que las habilidades sociales son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada y su práctica está influida por las características del medio. Es decir, factores tales como la edad, sexo y el estatus del receptor afectan la conducta social del sujeto.

Los déficits y excesos de la conducta social pueden ser especificados y objetivados a fin de intervenir, argumento que justifica el objetivo planteado en el presente estudio, en cuanto a la posibilidad de generar acciones que promuevan el dominio de este componente del desarrollo personal, en este caso a partir de un programa de orientación.

Ahora bien, como teorías de soporte en la presente investigación, se acuerda mencionar, en primer lugar, los argumentos de la teoría de

aprendizaje social de Bandura (citado en Bes[24] 2006) la cual plantea que se aprende observando las conductas de otras personas y las consecuencias de estas conductas. En cuanto a las habilidades sociales, es posible entonces considerar que gran parte de estas aptitudes se aprenden, en el caso del adolescente, de los modelos familiares, amigos, programas televisivos, además, que se refuerza ante el constante interactuar con las demás personas, de manera que, si este sujeto interactúa en un ambiente en el que se practiquen acciones enmarcadas dentro de lo que son las habilidades sociales, ese ambiente se convertirá en un elemento favorecedor en la internalización, dominio y práctica permanente de las habilidades sociales como elemento favorecedor de la comunicación y de las relaciones interpersonales en general.

Vale decir entonces, que esta teoría representa una postura cuyos fundamentos influyen de manera poderosa, según el autor en referencia, en la toma de decisiones y cambios de comportamientos deseables de la gente. Este modelo ayuda a explicar y comprender la conducta de las personas, aunque fundamentalmente es un modelo útil de intervención. La Teoría se representa a partir del siguiente esquema:

Persona ----------> Conducta ----------> Resultados

Expectativas..... Resultados

Auto-eficacia..... Resultados

Dicho paradigma se explica de la siguiente manera: Una persona realiza una conducta y observa unos resultados. Según este autor, lo que motiva la iniciación y el mantenimiento de una conducta está condicionado fundamentalmente por dos variables. Una de ellas, son las expectativas que se tenga de resultados. A la hora de realizar o no una conducta, la persona va a considerar los incentivos o beneficios que resultarán tras la realización

[24]Bes, Miche. (2006). La investigación en el proceso de instrucción formal en grupos multilingües de español. Universitat Pompeu Fabra.

de la conducta. Este es un condicionante muy importante, por lo que siempre deben presentarse los beneficios o ganancias para la persona y no sólo los perjuicios que evitará. Así, en el caso que ocupa la presente investigación, se precisa de los adolescentes la toma de conciencia de los beneficios que para su integridad personal, trae manejarse de modo socialmente adecuado, para lo cual cuenta con una herramienta útil como es el dominio de los elementos de las habilidades sociales, herramienta de gran utilidad cuando se trata de evitar conductas no deseadas, por ejemplo la agresividad entre otras que obstaculizan o limitan la interacción con los demás.

Relacionado con lo anterior, Bandura[25] (1976), plantea dentro de su teoría una variable de suma importancia también relacionada con las habilidades sociales como es la autoeficacia, contemplada implícitamente en cada una de las dimensiones asumidas, vale decir, las habilidades sociales básicas, así como las competencias cognitivas y conductuales. Dicho concepto hace alusión a la percepción de la persona de si va a ser capaz o no de realizar una acción. No solo es importante, explica este autor, que el individuo piense que si realizar una conducta le va a reportar beneficios, sino que también, y casi más determinante, es si la persona se cree capaz o no de hacerlo. Ya hay suficiente evidencia que establece el valor de la autoeficacia como uno de los mayores determinantes de la conducta. Es decir, al trabajar sobre éxitos, la persona, en este caso el adolescente, busca situaciones en las que realiza conductas que garanticen el éxito. El aumento paulatino de la complejidad de los encargos hace que la autoeficacia vaya aumentando.

Otro concepto importante destacado dentro de la teoría del Aprendizaje Social, es el modelaje, en donde el autor en referencia sostiene que cuando un individuo ve que alguien de condiciones parecidas a las suyas ha sido capaz de hacer algo que él se está planteando hacer, ello aumenta la confianza de él

[25]Bandura Albert. (1976). Psicología Social. México: Mc Grw Hill Editores.

mismo, es decir “Si fulanito o fulanita de tal ha sido capaz, yo también seré capaz” (p. 5), planteamiento posible de asumir por el adolescente, quien puede ver reflejadas sus intenciones en los otros sujetos de su mismo grupo etáreo, de su entorno o, inclusive personajes famosos que han logrado alcanzar éxitos estando en sus mismas condiciones y que mantienen un comportamiento aprobado socialmente.

Bandura[26] (1976) también habla dentro de su teoría, del Aprendizaje Recíproco o Determinismo Recíproco, concepto que hace alusión a los cambios de comportamiento de un sujeto como resultado de su interacción con el medio ambiente, involucra al individuo y a aquellas personas con las que tiene contacto; trabaja para cambiar el medio ambiente, si es permitido, su capacidad de interacción se halla en relación directa con el conocimiento y habilidades para influir en el comportamiento, se provee información y capacitación acerca de la acción, incluye asimismo las creencias acerca de resultados posibles producto de la acción, planteamientos igualmente válidos cuando se trata de explicar el dominio de las habilidades sociales.

También, se tiene como teoría de soporte del estudio y del programa propuesto el enfoque cognitivo conductual que según Villar y Posada[27] (2003) asume como principio que el cambio de la conducta está al servicio del cambio cognitivo y el objetivo final es producir un profundo cambio filosófico más que una simple disminución de la conducta, para lo cual los autores citan a Beck, quien demostró que algunas conductas no aceptadas socialmente de las personas estaban condicionadas por un contenido negativo de las cogniciones, es decir, pensamientos automáticos, sobre el sujeto mismo, el mundo y el futuro. Este autor, hace hincapié en las influencias que el pensamiento ejerce sobre el comportamiento social, aunque desde el inicio, admite que no toda la vida social puede explicarse por el pensamiento. Por otra parte, el pensamiento de un

[26]Bandura Albert. (1976). Psicología Social. México: Mc Grw Hill Editores.
[27]Villar, Francisco. y Posada, Ernet. (2003). Psicología evolutiva. Valls Universitat Rovira.

individuo refleja sus sistemas de interpretación del mundo, un conjunto de creencias, supuestos y reglas subyacentes que por lo general no son plenamente conocidas por las personas.

La práctica de la teoría cognitivo-conductual combina en diversos grados principios provenientes de múltiples líneas de investigación. Dado el carácter científico de la teoría cognitivo-conductual se nutre sencillamente de la investigación psicológica contemporánea. En este sentido, no es una escuela psicológica, sino que se caracteriza mejor como un marco metodológico. No importa tanto el origen de las hipótesis sino el que ellas hayan pasado por la prueba empírica que exigen los criterios metodológicos.

La intervención con base en el enfoque cognitivo-conductual se estructura en tres pasos: (a) el primero contempla la evaluación cuidadosa del caso, se refiere al momento de formular hipótesis explicativas acerca de los problemas que trae la persona y trazar los objetivos del tratamiento, que en el presente estudio, estaría dado en las debilidades que pudieran mostrar los adolescentes respecto del dominio de las habilidades sociales; (b) estas hipótesis conducen a la segunda fase, la intervención propiamente dicha, el empleo de técnicas orientadas al logro de los objetivos planteados, planteada en este estudio a partir del programa propuesto y su aplicación y; (c)finalmente, la tercera fase, el seguimiento consiste en la evaluación, basado en este caso, en el monitoreo igualmente contemplado como parte de la aplicación de programa de orientación y la realización de los ajustes necesarios para el mantenimiento de los cambios.

En suma, el método cognitivo-conductual constituye un movimiento contemporáneo de integración mucho más amplio que un paquete de técnicas. Posee lineamientos éticos y bases filosóficas y metodologías determinadas, acordes a la precisión y especificidad de las ciencias del comportamiento.

Una tercera teoría de soporte tiene que ver con el conductismo, la cual es una teoría mecanicista que describe la conducta observada como respuesta predecible ante la experiencia; centra el aprendizaje esta teoría en el condicionamiento clásico y el operante. El primero fundamentado en el paradigma estímulo-respuesta y el segundo en el estímulo-respuesta-consecuencia. La teoría en mención, da aporte a la educación lo cual se fundamenta según Lladó (citado en Guerrero y Flores[28] 2009): "… en la importancia de controlar y manipular los eventos del proceso educativo para lograr en el alumno la adquisición o la modificación de conductas a través de la manipulación; dichos cambios conductuales son el aprendizaje de conductas, habilidades o actitudes" (p. 322).

El principio central de este modelo, de acuerdo con el autor en referencia, radica en que "…la conducta de los individuos es regulada por sus consecuencias" (p. 23). De allí que se incluye como concepto clave, el refuerzo, equivalente a "…toda consecuencia de una conducta que sea capaz de incrementar la probabilidad de su ocurrencia a futuro" (p. 23). De allí que el refuerzo positivo implica para el sujeto que emite la conducta una recompensa, mientras que caso contrario, un refuerzo negativo implica la remoción de un estímulo aversivo.

Así también, como opuesto a refuerzo, se entiende por castigo, de acuerdo con el mismo autor, a "…toda consecuencia de una conducta que sea capaz de disminuir la probabilidad de su presentación futura". Este aspecto deberá ser atendido con suma prudencia cuando se trata de adolescencia, pues como ya se ha señalado, esta es una etapa de rebeldía, en la que un castigo mal aplicado pudiera generar comportamiento alejados del deber ser.

[28]Luisa Guerrero y Laylet Flóres, L: (2009). Teorías de Aprendizaje. Caracas: Editorial Greco.

Metodología

El estudio se desarrolló bajo los planteamientos establecidos dentro de la modalidad de proyecto factible, conceptuado por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador[29] (UPEL, 2005) como "...un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías o procesos" (p. 7), definición que se identifica con el objetivo general asumido en la investigación a partir de cual se buscó el diseño de un programa de orientación psicológico educativo dirigido al dominio de las habilidades sociales para el fortalecimiento de la comunicación en adolescentes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen.

De acuerdo con la fuente en referencia, el proyecto factible puede tener soporte en un estudio de campo, documental o ambas modalidades, en consecuencia, en la investigación se asumió tal lineamiento como apoyo o insumo para lograr el diseño de la propuesta. Dicho estudio de campo se desarrolló en el nivel descriptivo bajo un diseño transversal, prospectivo y se ubicó dentro del paradigma cuantitativo.

El estudio se planteó de campo por cuanto la finalidad fue recabar datos primarios acerca del problema que dio origen al mismo. En tal sentido, Sierra[30] (2001) sostiene que este tipo de investigación "…estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural". (p. 75), opinión que fue asumida en el presente estudio en el que se buscaron datos directamente en el sitio donde se estaba sucediendo el fenómeno.

Por su parte, se tiene que el estudio de campo se ejecutó dentro del nivel descriptivo, por cuanto se requería diagnosticar el manejo de las

---

[29]Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2005).Manual de Trabajos de grado de maestría y tesis doctorales. Caracas: publicaciones UPEL.

[30] Sierra, Restituto. (2001). Métodos Cuantitativos de Investigación. España: Editorial Paraninfo.

habilidades sociales básicas por parte de los adolescentes, así como también describir la manera en que los adolescentes del estudio expresan el componente conductual como parte del manejo de las habilidades sociales básicas en su proceso de comunicación y también identificar la aplicación que hacen los adolescentes del componente cognitivo de las habilidades sociales dentro del proceso comunicativo, aspectos ya descritos como parte de los objetivos específicos 1 al 3.

Lo anterior, con base en los planteamientos de Méndez[31] (2008) quien expresa que en este "Segundo nivel de conocimiento. Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables" (p. 43), aspecto que se identifica con lo sucedido en la presente investigación en a que se buscó identificar el comportamiento de los adolescentes en lo que respecta específicamente al manejo de las habilidades sociales básicas.

El carácter transversal y prospectivo del estudio se asumió en atención a los planteamientos de Canales, Alvarado y Pineda[32] (2005), quienes sostienen que la transversalidad hace referencia al "…estudio de "…las variables simultáneamente en determinado momento…" (p. 136), tal como sucedió en esta experiencia investigativa. Asimismo, el estudio prospectivo implica su desarrollo según vayan ocurriendo los fenómenos, postura también asumida en el presente estudio.

Finalmente, se tiene que el estudio se planteó bajo el paradigma cuantitativo, seleccionado de acuerdo con el criterio de la autora quien consideró que esta forma resultaba adecuada con la intención plasmada en el objetivo general y los objetivos específicos. Para ello, se tomaron en

31 Méndez, L. (2005). Metodología de la Investigación en las Ciencias Sociales. México: Editorial Trillas.
32 Canales Francisca, Alvarado Eva de, Pineda, Eli. (2005). Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud. Caracas: publicaciones de la Organización Mundial de la Salud.

cuenta las opiniones de Taylor y Bodgan[33](1996), quienes expresan que este paradigma permite realizar mediciones y predicciones exactas del comportamiento regular de grupos sociales. Su búsqueda principal consiste en "…explicar causas de los fenómenos, confrontar teorías y praxis, detectar discrepancias, analizar estadísticamente, establecer conexiones y generalizaciones, abstracciones". (p. 123), tal como sucedió en el presente estudio en el que se planteó la posibilidad de determinar conclusiones para sugerir propuestas con base en los resultados generales obtenidos a partir de las opiniones mayoritarias, estadísticamente hablando, de los sujetos que formaron parte de la investigación.

Diseño de la Investigación

La estrategia metodológica que siguió el desarrollo del estudio, de acuerdo con los planteamientos de la UPEL, para efectos de la naturaleza de proyecto factible, se dio en función de tres fases esenciales: diagnóstico, factibilidad, diseño.

Fase de Diagnóstico

A través de esta fase se realizó el diagnóstico o análisis de la situación actual, con base en la descripción de dominio de las habilidades sociales básicas y la aplicación de las competencias conductuales y cognitivas de las habilidades sociales dentro del proceso comunicativo, específicamente e estudiantes pertenecientes a la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen, ubicado en la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira. En función de lo anterior, se tomaron en cuenta los aspectos relacionados con: sujetos de estudio, operacionalización de la variable, técnica e instrumento de recolección de datos, análisis de los datos; puntos que se exponen a continuación.

[33]Taylor, Steven y Bodgan, Robert. (1996). Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

Población y Muestra

Según Piñango[34](2010) la población: "Se refiere al conjunto de elementos que van a ser objeto de estudio o grupo de personas, entidades, instituciones, sobre quienes tendrá efecto los resultados y las conclusiones" (p. 45). Así, la población que formó parte del estudio la integraron el total de 67 estudiantes de cuarto año de educación media en la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen, de la ciudad de San Cristóbal en el estado Táchira.

En cuanto a la muestra, entendida por el mismo autor en referencia como una parte de la población global, obtenida con la finalidad de inferir propiedades de la totalidad de la población; se tiene que la misma se calculó con apoyo en el paquete estadístico Stast, propuesto por Hernández, Fernández y Baptista[35] (2007), de donde se obtuvo, para un 10% de margen de error, el equivalente a 39 sujetos que conformarían la muestra. (Ver Anexo A, pantalla de cálculo de la muestra).

Para la selección de los sujetos que conformarían la muestra se utilizó un procedimiento de aleatorización bajo la aplicación de la técnica de números aleatorios también propuesta por el autor en referencia. Para ello, a cada adolescente se le asignó un código numérico, en razón de lo cual se establecieron números del 1 al 67, luego de lo cual se introdujeron los datos respectivos, y con ello conocer cuáles eran los sujetos que en definitiva formarían parte de la investigación.

Operacionalización de la Variable

Para efectos de la presente investigación se asumió como variable

[34]Piñango, Lucia. (2010). PIÑANGO, L. (2010). Metodología. Trabajos y Proyectos Escolares. Mérida: Editorial Piancu.

[35]Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2007). Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

única de investigación, habilidades sociales básicas en adolescentes, asumida con base en los planteamientos teóricos que sirvieron de sustento, tras lo cual se le definió como el conjunto de actitudes interactivas de los adolescentes con las que logran una adecuada comunicación con los demás y que se expresan en función de sus habilidades básicas, competencias conductuales y competencias cognitivas

Dicha variable fue operacionalizada, a fines de procurar el diagnóstico de la situación actual, tal como se muestra en el cuadro 1, presentado a continuación.

Cuadro 1
Variable dela Investigación

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Habilidades sociales en adolescentes	Representan el conjunto de actitudes interactivas de los adolescentes con las que logran una adecuada comunicación con los demás y que se expresan en función de sus habilidades básicas, competencias conductuales y competencias cognitivos	Habilidades Básicas	Feedback	1,2,3,4,5
			Resistir presión de pares	6,7,8
			Resolución de problemas	9,10
			Negociación	11,12
			Seguir instrucciones	13,14,15
			Conversación	16,17
		Competencias conductuales	No verbales	18,19,20,21
			Paralingüísticos	22,23,24,25
			Verbales	26,27,28,29
		Competencias cognitivas	Habilidades de percepción	30,31,32
			Objetivos y Motivación	33,34,35,
			Constructos personales	36,37
			Expectativas	38,39
			Locus de Control	40
			Autocontrol	41

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

La Técnica utilizada fue la encuesta, conceptuada según Hurtado[36](2007), como aquella que "Implica preguntar a las unidades de estudio o a las fuentes para obtener la información que se requiere. Las preguntas son estructuradas, pre codificadas y están establecidas de antemano… no se hace necesario el contacto verbal". (p. 87). Ello se

[36]Hurtado, Jaqueline. (2007). Metodología de la investigación holística. Caracas: Fundación Sipal.

identifica con lo sucedido en la presente investigación, en la que la autora diseñó un instrumento con preguntas cerradas las cuales fueron respondidas por los estudiantes, sin la presencia de la investigadora.

Dicha técnica se desarrolló a partir de la aplicación de un cuestionario de respuesta cerrada, tipo escala de estimación, conceptuada por Ruiz[37] (2002) como un instrumento usado en la investigación en la que "…cada reactivo o pregunta consta de un número fijo de escogencias o alternativas de respuesta… el sujeto opta por aquella respuesta que se identifica con la frecuencia en que según su criterio ejecuta o sucede lo solicitado" (pp. 147-148). A tal fin, en el presente caso, el instrumento estuvo conformado por: (a) carta de presentación dirigida a los sujetos de estudio, adolescentes estudiantes de educación media, en la que se explica el propósito de la investigación; (b) sección de instrucciones para responder el instrumento, (c) inventario de preguntas, 41 en total, las cuales tienen cinco opciones de respuesta: Siempre (S), Casi Siempre (CS) A Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N). (Ver Anexo B).

Dicho cuestionario, el cual exigía de los respondientes solo una alternativa de respuesta en función de su propio punto de vista, valoró los objetivos específicos 1 al 3, en los que se diagnosticó el dominio de las habilidades sociales básicas así como las Competencias conductuales y cognitivos de dichas habilidades.

Validación del Instrumento: Al tomar en cuenta que, como señalaRuiz[38] (2002), la validez se centra en determinar "…la exactitud con que pueden hacerse medidas significativas y adecuadas con un instrumento, en el sentido de que mida realmente el rango que pretende medir. (p. 57), se tiene que este proceso se llevó a cabo mediante la técnica de juicio de expertos, consistente, según refiere el autor mencionado, en presentar el

[37]Ruiz, Carlos. (2002) Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su diseño y validación. Caracas: Ediciones CIDEG, c.a.
[38]Ruiz, Carlos. (2002). Loc. Cit.

instrumento preliminar a un grupo de profesionales conocedores del tema en estudio, así como también de procedimientos metodológicos, a fin de que generaran las impresiones a que diera lugar de manera que pueda garantizarse la obtención de los datos que realmente se requerían.

Para lograr lo anterior, se seleccionaron tres profesionales expertos, uno en metodología de la investigación y dos profesionales de la orientación con experiencia en la temática que originó la presente investigación, quienes emitieron juicios en lo referente a: (a) mejorar la redacción de algunos ítemes; (b) eliminar algunos ítemes que se consideraron redundantes; (c) chequear pertinencia de los ítemes con algunos indicadores. Una vez desarrollado el proceso anterior, se hicieron las modificaciones que fueron consideradas pertinentes en revisión reflexiva entre la autora de la investigación y su tutor, de donde resultó el instrumento definitivo. (Ver anexo C, formato utilizado para solicitar validación del instrumento).

Confiabilidad del Instrumento. Según Ruiz[39] (2002), la confiabilidad hace alusión a la posibilidad de "…determinar hasta dónde los resultados de un instrumento de medición son estables a través del tiempo, cuando éste ha sido utilizado varias veces con los mismos sujetos y bajo las mismas condiciones de aplicación" (p. 57).En este mismo sentido, Hernández, Fernández y Baptista[40] (2007), agregan que para estimar este parámetro se opta por la aplicación de una prueba piloto "...a personas con características semejantes a la muestra o población objetivo de la investigación" (p. 262). Así, para este proceso se tomaron 10estudiantes con características similares a las de los sujetos de esta investigación, pertenecientes a un plantel de semejantes condiciones.

Previo a este proceso se planteó la codificación de los ítems, asignándoles un valor numérico, atendiendo los planteamientos de los

[39]Ruiz, Carlos. (2002). Loc. Cit.

[40]Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2007). Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

precitados autores para quienes la codificación "...es necesaria para poder cuantitativamente analizar los datos". (p. 262).

Una vez aplicada la prueba piloto se procedió a organizar los instrumentos para tabular la información, para ello se diseñó una matriz de doble entrada donde se vació toda la información obtenida de las mujeres encuestadas. Luego se calculó el Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach aplicando la siguiente fórmula:

$$Ó = \frac{K}{K - 1} \cdot \left(1 - \frac{õ\ Si^2}{St^2}\right)$$

donde:

K = Número de ítems

õ Si^2 = Sumatoria de las varianzas de cada ítem

õ St^2 = Sumatoria de la varianza total de la escala.

Desarrollado el referido procedimiento, con apoyo del paquete estadístico computarizado SPSS, se obtuvo un coeficiente de 0,91, considerado de acuerdo con Ruiz[41] (2002), de magnitud muy alta, resultado que dio pie para decidir la aplicación definitiva del instrumento.

Procedimiento para la Recolección de Datos

Para cumplir con este proceso, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Entrevista con el director del plantel objeto de estudio, con la finalidad de explicarle el motivo de la investigación y solicitar la colaboración necesaria.

[41]Carlos Ruíz. (2002). Ob. Cit.

2. Entrevista con el grupo de estudiantes, con el objeto de informarles acerca del estudio; a la vez solicitar la debida colaboración para su efectivo desarrollo.

3. Aplicación del instrumento diseñado.

4. Finalmente, se recopilaron y tabularon los datos a fin de realizar los análisis estadísticos pertinentes.

Procesamiento y Análisis de la Información

Luego de aplicado el instrumento a los sujetos de investigación, se inició la tabulación de las respuestas, los datos fueron vaciados en matriz de doble entrada previamente diseñada. Seguidamente se elaboraron cuadros descriptivos con las frecuencias simples y relativas de las respuestas de las docentes encuestadas, datos que se utilizaron para la representación gráfica de los resultados del estudio con base en cada indicador, dimensión y la variable en forma global.

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, al igual que el análisis, complementado éste con los aspectos teóricos que sustentaron la investigación, lo que permitió contrastar lo expresado por diversos autores y los resultados obtenidos en las respuestas emitidas por los sujetos de estudio.

Como apoyo para el procesamiento de los datos recolectados se utilizó el paquete estadístico computarizado STAST, propuesto por Hernández, Fernández y Baptista[42] (2007) en su texto de Metodología de la Investigación, en aquellos casos en que se requirió. Así, para el procesamiento de los datos y determinar las habilidades sociales básicas, así como las competencias cognitivas y conductuales en los sujetos de estudio se procedió de la siguiente manera:

1. Tras la aplicación del instrumento, se elaboró una matriz de datos en

[42]Roberto Hernández, Carlos Fernández, Pilar Baptista. (2007). Ob. Cit.

donde se transcribieron las respuestas dadas por los adolescentes del estudio en cada pregunta. Tales resultados se representaron a partir de: (a) cuadros descriptivos de resultados con frecuencias y porcentajes; (b) resultados globales de cada dimensión en los mismos términos de frecuencia y porcentaje y; (c) gráficos de barras para presentar los resultados de cada dimensión.

2. El análisis de resultados se desarrolló en función de lo planteado en los objetivos específicos1 al 3, para lo cual se sectorizaron los resultados por dimensiones. La interpretación se realizó con base en las frecuencias y los porcentajes de respuesta. Para lograr lo anterior, se asumieron valores para cada ítem que medía las dimensiones de cuatro (4) a cero (0) puntos según la respuesta conveniente fuera Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca o Nunca o viceversa (Ver Final del Anexo B, Matriz de Resultados). Como paso siguiente se dio valor a cada dimensión, ubicando los sujetos (adolescentes), del estudio en las categorías: alto dominio, mediano dominio o bajo dominio de las habilidades sociales básicas, para el caso del objetivo específico 1;manejo altamente adecuado, manejo medianamente adecuado o manejo poco adecuado de las Competencias conductuales en el caso del objetivo específico 2 y; acertado, medianamente acertado o poco acertado manejo del componente cognitivo en el caso del objetivo específico 3; según cada sujeto participante en el estudio obtuviese entre el 76% y 100%, 50% y 75% y 0% y 49% respectivamente de la puntuación total posible en cada categoría, escala que fue tomada de manera arbitraria, en atención a las recomendaciones de Sierra[43] (2001), quien señala que "…el investigador puede determinar parámetros de interpretación particulares a su estudio en función de la ponderación que acuerde otorgar al desempeño de los sujetos en cada aspecto observado…" (p. 145).

3. A fin de ilustrar la descripción anterior, se presenta el siguiente ejemplo: en cuanto a la dimensión habilidades sociales básicas, se tenían

[43]Restituto Sierra. (2001). Ob cit.

17ítemes, lo cual daría un total máximo de 68 puntos, si el encuestado respondiera en forma conveniente, y un mínimo de cero (0) puntos si todas sus respuestas resultaren desfavorables. En caso que un participante en la investigación obtuviese, en razón de sus respuestas, una puntuación entre 52 y 68 puntos (76%-100%) se consideró con dominio de las habilidades sociales básicas; si obtuviese entre 34 y 51 puntos (50%-75%) se consideró con mediano dominio de las habilidades sociales básicas; y si obtenía puntajes entre 0 y 33 puntos (0%-49%), se consideró con poco dominio de las habilidades sociales básicas.

Los mismos criterios de análisis se asumieron para las siguientes dimensiones asumidas en la investigación, en función del número de ítemes que contenía cada una, producto de ello surgió la siguiente tabla, la cual sirvió de guía para la interpretación de resultados tal como se presentan en los capítulos I al III.

Cuadro 2
Criterios de Interpretación para las Dimensiones del Estudio

DIMENSIONES	Nro. Ítems	Puntajes (Mínimo-Máximo)	CATEGORÍAS (0%-50%)	(51%-75%)	(76%-100%)
Habilidades Sociales Básicas	17	00-68	Bajo Domino 00-33	Mediano Dominio 34-51	Alto Dominio 52-68
Competencias Conductuales	12	00-48	Manejo Poco Adecuado 00-23	Manejo Medianamente Adecuado 24-36	Manejo Altamente Adecuado 37-48
Competencias Cognitivos	13	00-52	Manejo Poco Acertado 00-25	Manejo Medianamente Acertado 26-39	Manejo Altamente Acertado 40-52

Nota: Cálculos estadísticos realizados con base en los criterios de análisis según sugerencia de Arkin y Colton[44]

[44]Herbert Arkin y Robert Colton. (1999). *Métodos estadísticos*. México: Editorial Continental.

Fase de Factibilidad

En esta fase de la investigación se tomaron en consideración los elementos que hacen posible la propuesta, una vez determinada su necesidad en función de los resultados del estudio. Tales elementos se contemplaron en función de las Competencias: social, institucional, económica, técnica, legal.

Factibilidad Social

Se dio con base en el análisis de las necesidades de mejoramiento del desarrollo personal de los adolescentes e este caso respecto del dominio de las habilidades sociales como elemento favorecedor de las relaciones interpersonales en este caso de plantel objeto de estudio, pero con una proyección hacia grupos de semejantes características, tomando en cuenta que los hallazgos de esta investigación pudieran ser un reflejo de la realidad que se vive con esta población en la actualidad.

Factibilidad Institucional

Esta se dio en razón de la disposición de las autoridades del plantel que sirvió de marco para el desarrollo de la operación de campo y donde se determinó la necesidad de la propuesta. Igualmente otorga factibilidad institucional las inquietudes demostradas por los sujetos de investigación que participaron como respondientes del instrumento en el sentido del deseo de participar en el desarrollo de una posible propuesta dirigida al dominio de las habilidades sociales como elemento favorecedor de la comunicación.

Factibilidad Económica

Para analizar la factibilidad económica se tomaron en cuenta las posibles fuentes de financiamiento, con lo que pudiera cubrirse los gastos ocasionados durante el desarrollo de la propuesta. De esa manera se planteó la posibilidad de establecer un equilibrio entre el aporte de la investigadora, la Sociedad de Padres y Representantes de la institución objeto de estudio y también de las autoridades del plantel, instancias de las cuales, en entrevistas informales, expresaron su disponibilidad para contribuir con los gastos que ocasione la propuesta, siempre y cuando se haga efectiva la misma.

Factibilidad Técnica

Estuvo determinada en primer lugar, en razón del aval que otorgaron profesionales expertos en el tema de investigación y especialistas en planificación y metodología en cuanto a la conformación técnica y metodológica de la investigación; en segundo lugar, en la posibilidad de contar con el personal profesional necesario para el adecuado desarrollo del estudio y, en tercer lugar, en la disponibilidad de recursos audiovisuales que puedan ser utilizados para llevar a efecto la propuesta y su relación con la posible programación.

Factibilidad Legal

Se determinó con base en la aplicabilidad de algunos artículos contentivos en las diversas leyes y políticas venezolanas, que sustentarían el desarrollo de la propuesta, entre ellas, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Educación (1999), Ley de Protección del Niño y del Adolescente (1998); instrumentos sobre los cuales

se estudió su relación con la consumación de los objetivos planteados en la investigación, por tanto su aplicabilidad para cubrir la necesidad sentida a partir del trabajo de operación de campo realizado.

Fase de Diseño

El diseño de la propuesta se realizó de acuerdo con los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico otorgado por los estudiantes adolescentes y tiene como componente esencial el dominio de las habilidades sociales como elemento favorecedor de la comunicación.

La propuesta se presenta en el Capítulo V, para la misma se tomaron en cuenta los siguientes elementos para su conformación: presentación, fundamentación teórica, factibilidad, objetivos generales y específicos, evaluación, plan operativo. Esta última parte se estructuró de la forma siguiente: (a) objetivo, contenido, estrategias, recursos y tiempo.

CAPÍTULO I
HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS EN EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN ADOLESCENTES

Las habilidades sociales representan, como ya se ha dado a entender en el presente estudio, el conjunto de comportamientos eficaces en situaciones de interacción con los demás, con lo cual la persona, en este caso, el adolescente, hace frente a todo aquello que supone su mundo social, necesario de consolidar precisamente durante esta etapa de desarrollo vital, en la que el contacto con los demás constituye una de las principales metas, siendo el grupo de iguales los sujetos con los que se hace más evidente esta intención y, en consecuencia, los principales estímulos para adentrarse en el mundo de las relaciones sociales, considerándose la comunicación como el elemento fundamental.

Ahora bien, las habilidades sociales constituyen como concepto, un constructo en el cual los diversos autores han considerado enfocarle desde distintas ópticas, por lo cual resulta un tanto complicado asumir una postura que identifique a cada uno de ellos, razón por la cual en el presente estudio, se ha considerado pertinente el enfoque surgido a partir del Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en Inglés, citado en Quintero[45], 2010), toda vez que el mismo maneja una visión desde la óptica de la población adolescente sobre la cual busca estimular y desarrollar lo concerniente a las habilidades sociales y, además de ello, contempla una serie de elementos en los que se involucra directamente el componente comunicación, constructo de particular interés en el presente estudio.

Así, en lo que respecta a las habilidades sociales, asumidas en esta investigación como aspecto fundamental en razón de su correspondencia

[45]Quintero, Pablo (2010). *Entrenamiento de habilidades sociales en adolescentes institucionalizados.* Trabajo de grado publicado. Mendoza, Argentina: Universidad del Aconcagua.

con el elemento comunicacional, a través de dicho programa se consideran un conjunto de ellas que resumen en: "…(a) feedback, habilidad que se enfoca desde el punto de vista de dar feedback positivo, dar feedback negativo, y aceptar el feedback negativo; (b) resistencia a la presión de los pares, (c) resolución de problemas, (d) negociación, (e) seguir instrucciones, (f) conversación". (p. 21).

Respecto del ***feedback,*** el mismo es entendido, de acuerdo con Andrade[46] (2012), como una palabra de origen inglés que hace alusión a la retroalimentación o respuesta otorgada por un individuo a determinado pedido o acontecimiento y que supone una reacción que pudiera darse en positivo o en negativo. Desde el punto de vista psicológico, este autor señala que tal término hace referencia a:

> "…una crítica constructiva y un `tratamiento´ que puede ayudar a que las vendas, que nos hacen creer que los demás nos ven como nosotros nos vemos, caigan de nuestros ojos y a que así todos podamos ser más eficaces e inteligentes socialmente sabiendo lo que hacemos mal para poder corregirlo (p. 12)

Visto de tal manera, se interpreta la impresión del autor como la posibilidad de que el sujeto, en este caso el adolescente, se muestre receptivo ante las críticas que los demás puedan hacer sobre su comportamiento o manera de pensar, previo análisis de las razones que pudieran existir para considerar adecuadas tales expresiones, evitando la posibilidad de conflicto con las personas que lo refieren, para asumirlo como una forma de evaluarse y tomar decisiones respecto de los aspectos sobre los cuales considere pertinente asumir cambios que favorezcan su desempeño social. Aunque pudiera también agregarse a lo anterior, la posibilidad de que el adolescente se permita internalizar las reacciones o respuestas de los demás a partir de las cuales se estimulen los aspectos

[46] Andrade, Luis. (2012). *Significados.* Documento en línea. Disponible: http://www.hablaespañola.significados.expresiones/anglosajonas/inglesas.masinfor/feedback/

positivos, bien que provengan de sus pares bien que provengan de cualquier adulto.

Willians[47] (2007), sostiene que otorgar y recibir feedback representa una manera de consolidar las relaciones interpersonales por ende la comunicación con los demás. Para el mencionado autor, "…ello constituye un incentivo para avanzar en su desarrollo como habilidad social, pues cuando se aprende a recibir los elogios, pero también las críticas, también se a valorar las cosas que se hacen bien y las que hacen mal" (P. 61). Este autor enfoca el llamado feedback positivo o de apoyo, y el negativo o correctivo, ante lo cual hace hincapié en la necesidad de que las personas aprendan a manejar, inicialmente, la primera opción en aquella o aquellas personas con las que interactúan o que tienen relación de alguna naturaleza, lo cual les otorgará la autoridad para hacer creíble el contenido de la segunda opción en el momento que la deba generar.

En correspondencia con el autor anterior, Arteaga[48] (2012), refiere que la mayoría de los individuos no prestan atención cuando las personas a su alrededor actúan de la manera que les agrada, mientras que cuando no actúan de la forma como se desea, prestan hacia ellos una atención especial y rápidamente critican su conducta, hecho que requiere ser reflexionado de manera que se procure una actuación dirigida a consolidar el feedback positivo como habilidad social básica.

Así, respecto del feedback positivo, esta habilidad contiene mucho de las Competencias básicos de otras habilidades sociales. Según refiere García[49](2001),a partir de ésta el adolescente adquiere la destreza para agradecer y hacer un cumplido a alguien. De manera que, dice este autor:

---

[47] Willians Richard. (2007). *¿Qué tal lo hago?. Los secretos del Feedback.* Barcelona, España: Editorial Alienta.

[48] Arteaga, Eduardo. (2012). *Proceso socializados del niño y del adolescente.* Caracas: publicaciones de la UPEL.

[49] García, Rodrigo (2001). Habilidades Sociales. Mendoza, Argentina: Publicaciones de la Universidad de Covadonga. Facultad de Psicología.

"…cuando una persona, agradece a otro por algo, o muestra aprecio por algo que haya hecho, la persona a quien se agradeció, en el futuro mostrará una mayor cercanía" (p. 12). Es decir, cuando alguien recibe un cumplido, esa persona se muestra más dispuesta a tratar bien a quien dio el feedback positivamente y a buscar su compañía. Así, el adolescente que aprende a agradecer y a hacer cumplidos a otros, estará ganando en lo que respecta al desarrollo de sus habilidades sociales, por lo cual es probable que sea tratado más positivamente y este hecho facilita el manejo de una comunicación más efectiva.

En efecto, tal como señala Gaia Education[50] (2012), el feedback positivo permite "…afirmar, aceptar o aprobar el comportamiento o las acciones de otras personas… puede ayudar a mejorar nuestras relaciones, aumentar la confianza de la gente, favorecer la motivación y, en general, a hacer las cosas más fáciles y divertidas para todos" (p. 21), planteamiento que justifica entonces la necesidad de que los adolescentes asuman estas acciones dentro de su dinámica social, como una manera de favorecer la comunicación y las relaciones en general, tanto con sus iguales como también con el resto de individuos con quienes deban interactuar.

Sugiere, en todo caso la fuente en referencia, que para el suministro del feedback positivo, se requiere una actitud sincera por parte del ofertante, por lo cual el sujeto debe estar convencido de que desea celebrar el hecho que el aporte de la persona a la que se le otorga el reconocimiento, ha logrado enriquecer la relación que pueda existir y que, por tanto, la intención de reconocerlo no tiene como trasfondo el obtener alguna prebenda a cambio.

Un segundo aspecto dentro del manejo del feedback, lo constituye de acuerdo con el Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en Inglés, citado en

[50] Gaia education. (2012). *El arte de la comunicación compasiva.* Documento en línea. Disponible: http://www.selba.org/EspTaster/Social/Comunicacion/DarFeedbackPositivo.html

Quintero[51], 2010), el dar feedback negativo, habilidad también denominada feedback correctivo y que requiere de una mayor destreza de manera que logre causar el efecto que se desea en la persona y no que se exponga al conflicto entre el emisor y el receptor del feedback como sucede muchas veces, pues no todas las personas están preparadas para su otorgamiento como tampoco no todas las personas están preparadas para recibirlo.

Lozano[52] (2006), sostiene que el "…feedback negativo es cualquier cosa que transmita una reacción negativa con respecto al comportamiento, carácter, sentimientos, motivos o cualquier otra característica de una persona o a los efectos que esa persona ha producido…" (p. 67). Vale decir entonces, dicho concepto hace alusión a la posibilidad que tiene la persona, en este caso el adolescente, de emitir su punto de vista respecto de la actitud de otra persona, la cual se aleja de lo aceptable, por lo cual se busca que esa persona muestre una actitud más favorecedora de los niveles de interacción y/o comunicación.

El autor sostiene que, la persona que asume una reacción negativa hacia otra, debe ventilar la posibilidad o no de comunicarla y, más importante aún, determinar el cómo comunicarla dado el caso que decida hacerlo, opción ante la cual se precisa asumir una forma de pensamiento que le permita predecir los efectos potenciales de darlo, de lo cual depende el éxito de la acción en el sentido de mantener una adecuada relación social con la persona aludida.

Para lograr lo anterior, el mismo autor en referencia sugiere, en el caso de que se asuma la opción se suministrar el feedback negativo, que la persona se acerque al sujeto aludido mostrando una postura en calma, no amenazadora, previo al suministro de la percepción de la situación y

[51] Quintero, Pablo. (2010). Ob cit.
[52] Lozano, José. (2006). *Avances en Salud Mental Infanto-juvenil.* Sevilla, España: Moserrat Gómez de Terreros editores.

abriendo el compás para preguntar a la otra persona su propia percepción a la vez que sugiriendo los cambios que se considere pertinentes.

En función de lo anterior,Salama[53] (2008), plantea algunas sugerencias dirigidas a otorgar el feedback negativo, también llamado crítica constructiva, a fin de evitar la reacciones de odio o cualquier sentimiento negativo surgido en aquellas personas a quienes les cuesta aceptar los errores y a recibir cualquier tipo de comentario en este sentido:

Plantearlo de modo poco frecuente, pues cuando las personas viven en escenarios llenos de críticas y quejas, tienden a esforzarse menos en mejorar, puesto que sabe que no importa lo que hagan, el resultado será negativo. Igualmente en este sentido es importante tomar en cuenta que ya el individuo sujeto de este tipo de mensaje, en lo posible, haya sido objeto de un suficiente número de feedbacks positivos.

Administrar el feedback negativo, tomando en cuenta que los cambios en el comportamiento son más fáciles de alcanzar cuando éste es proporcionado en dosis pequeñas. Este planteamiento supone la pertinencia de manejar mensajes cortos muy específicos, de manera que pueda darse la posibilidad de interpretar adecuadamente el mensaje emitido cada vez a la vez que se evita una reacción desfavorable de la persona aludida.

Identificar la raíz del problema, de manera que si se permite que la persona que recibe el feedback negativo explique las razones que dieron origen a una conducta o decisión determinada, habrá una mayor oportunidad de que sea él mismo quien descubra los orígenes de su error, así como, las posibles soluciones. Este aspecto resulta especialmente válido, en tanto se busca el análisis crítico de la persona objeto del feedback, por lo cual se requiere la menor intervención posible, de manera que se produzca un auténtico proceso de autoevaluación.

[53]Salama, Diego. (2008). Consejos para dar feedback. Documento en línea. Disponible: http://www.diegosalama.com/2008/07/15/consejos-para-dar-feedback/

Nunca utilizar el feedback negativo como medio de desahogo, pues como explica Salama[54] (2008), todas las personas tienen días difíciles por lo cual puede emerger la necesidad de explotar de vez en cuando, pero si se utiliza el feedback negativo como medio de desahogo, ello supone enunciar los errores a las personas para aliviar la propia frustración, ante lo cual lo que se logrará será generar resentimientos y conductas de resistencia pasiva.

Se entiende entonces, en función de las sugerencias planteadas por el autor mencionado, que el suministro del feedback negativo, representa un aspecto al cual deberá prestarse especial atención toda vez que, por un lado, no todas las personas que lo suministran poseen la habilidad suficiente para ello, por lo cual la crítica constructiva pudiera aparecer como un cuestionamiento generador de mayores discrepancias y, por otro lado, no todas las personas están en disposición de aceptar las opiniones que sobre su comportamiento genere otra persona lo que igualmente puede contribuir a la aparición de conflictos.

Ahora bien, adicional al otorgamiento del feedback negativo, se requiere del adolescente su preparación para recibir ese mismo feedback, como habilidad social básica dirigida a lograr adecuados canales de comunicación con su entorno, tanto con sus padres y demás adultos significativos con quienes deberán mantener relaciones armónicas aun con las limitaciones derivadas de las características propias de la edad adolescente, como también con los demás adolescentes, sujetos con los cuales buscan identificarse.

En tal sentido, Salama[55] (2003), refiere que esta habilidad incluye, principalmente, "…la capacidad para escuchar críticas sin molestarse, por lo cual la persona se obliga a escuchar atentamente el feedback, pedir permiso para exponer su punto de vista y apoyarse en hechos" (p. 3). Es importante para los adolescentes demostrar que pueden aceptar feedback negativo sin enojarse o irse de la situación, porque así pueden presentar una imagen madura a los

[54]Salama, Diego. (2008). Loc. Cit.
[55]Salama, Diego. (2008). Loc. Cit.

adultos y a los demás adolescentes, lo que aumenta el agrado con el que las personas, especialmente los adultos escuchan la postura del adolescente.

De acuerdo con el autor mencionado "…el feedback negativo suele percibirse como amenazante y por ende tiende originalmente a desmotivarnos. Sin embargo el feedback negativo es fundamental para que podamos superarnos y evolucionar" (p. 2), opinión sobre la cual se requiere la reflexión del adolescentes en tanto ello le otorga la oportunidad de valorar la manera en que se interactúa con los demás.

Considera el mismo autor en referencia que recibir críticas no suele ser agradable, no obstante, se requiere de las personas, en este caso los adolescentes, estar abierto a opiniones bien intencionadas como insumo para discernir acerca de la manera de mejorar sus niveles de comunicación e interacción con los demás, lo que se convierte en una habilidad social importante en el establecimiento de adecuados canales de comunicación con los demás.

Por su parte, Arcas[56] (2004), plantea que, "Incluso un feedback negativo es preferible a la ausencia de feedback" (p. 4), por lo cual el adolescente debería estar preparado para que mantenga abierta la opción de mostrarse receptivo a toda aquella opinión o crítica que provenga de sus interactuantes, luego de lo cual se planteará la valoración de tal mensaje y en función de ello asumir decisiones respecto de los aspectos que considere necesario modificar.

En función de lo anterior, el mismo autor en referencia señala que la persona, en este caso el adolescente, debe mostrar la disposición para recibir feedback negativo, razón que permite considerar su importancia en cuanto a lograr de este sujeto, posturas que permitan elevar su capacidad para mostrarse asertivo en el manejo de las relaciones interpersonales, tanto con sus padres

[56] Arcas, Jesús. (2004).*Feedback o retroalimentación. Herramientas del Coaching.* http://www. jesusarcas. com/01d6f794210bf430b/01d6f7948008cd701/01d6f7948008e3207/index.html.

como con los demás adultos en los que se encuentran los docentes, pero asimismo con los demás adolecentes.

Una nueva habilidad necesaria de analizar en el presente punto, la plantea el Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en Inglés, citado en Quintero[57], 2010), como ***resistir la presión de pares*** y representa para estos autores una de las habilidades de más difícil dominio en tanto implica desprenderse o luchar desde el punto de vista verbal, con quienes más se identifican, precisamente los demás adolescentes. Explican estos autores que, por ejemplo, muchas veces los adolescentes no quieren participar en actos delincuenciales, pero son presionados a hacerlo por sus amigos, o cuando los demás adolescentes buscan que les acompañen a alguna actividad que no es de su agrado, momento ante los cuales se requiere tener la contundencia necesaria para expresar su deseo de no participar, aunque ello pueda significar el disgusto de los demás adolescentes.

Los autores sostienen que, frecuentemente, resulta difícil para los adolescentes rehusarse de realizar alguna actividad a la cual han sido conminados por sus grupos de iguales, toda vez que ello implica la posibilidad de ser apartado del grupo mientras representa una situación en la que no desean verse inmersos. Para eso, sugieren que el entrenamiento en esta habilidad incluye pasos simples, como por ejemplo, decir no, dar una razón por la que no se participará en la actividad, y sugerir actividades alternativas. Estos pasos pueden permitirle al adolescente resistir la presión de sus amigos y al mismo tiempo, seguir conservando la amistad. Como ya se señaló, esta es una de las habilidades más importantes para enseñar a adolescentes para que puedan evitar actividades ilegales.

Greenwood[58] define la presión de los pares como la coacción "…del

[57] Quintero, Pablo. (2010). Ob cit.

[58] Greenwood, Rebeca. (2011). *Suelta a Nuestros Hijos: Pasos para liberar a sus hijos de las malas influencias.* New York: Editorial Casa Creación.

grupo de iguales para emprender cierta acción, adoptar ciertos valores o conformarse de otro modo para ser aceptado" (p. 65), planteamiento que supone entonces, la existencia de una presión por parte del entorno del adolescente para realizar acciones las cuales no considera adecuado o que no responde a sus necesidades o intereses, a lo que pudiera acceder en la medida que carezca de estrategias que le permitan afrontar tal circunstancia.

Agrega la autora mencionada, que es durante la adolescencia cuando se muestra más evidente esta intención de los adolescentes por presionar a sus iguales, por lo cual cada joven deberá ganar habilidades para poder hacer frente a ello y de esa manera evitar caer en situaciones no deseables como el alcohol, las drogas, las prácticas sexuales no controladas, pensamiento suicidas y hasta comportamientos delictivos todo lo cual conforma un espectro de posibilidades que el adolescente debe aprender a esquivar, máxime en la era contemporánea en la que se vive, donde cada día pareciera que aumentan las influencias negativas y la presión hacia los adolescentes, ante las cuales estos sujetos, por naturaleza propia se tornan propensos debido a que en ellos se hace evidente la necesidad de aceptación, aprobación y pertenencia.

En lo anterior está de acuerdo González[59] (2011), para quien durante la adolescencia "…se viven experiencias altamente conflictivas, las cuales se requiere afrontar como mecanismo de aprendizaje social; una de ellas es la presión de grupo" (p. 2). Ello supone entonces un elemento influyente en el análisis de cualquier estudio sobre situaciones no deseadas en este grupo de sujetos, como por ejemplo el consumo de drogas, en las que los amigos se convierten en el principal elemento persuasivo y motivador.

Ahora bien, es necesario considerar que esta presión de los pares no necesariamente se da en los aspectos negativos del comportamiento, por lo

[59] González, Gabriel. (2011). *Presión social durante la adolescencia*. Documento en línea. Disponible: http://apol.fundacionmapfre.org/14524/presion-social-en-la-adolescencia/

cual, como señala el autor en referencia, es importante tomar en cuenta que tales acciones pudieran darse igualmente para el desarrollo de conductas aceptadas en el grupo de iguales, donde un adolescente tiene que repetir determinados comportamientos para ser aceptado, lo cual igualmente requiere ser analizado por el mismo adolescente, en tanto, a si las presiones recibidas forman parte de su esquema de principios y valores, ante lo cual pudiera entonces ceder, sintiéndose satisfecho por la decisión asumida.

En todo caso, alerta este autor, no siempre las interacciones de los adolescentes con sus iguales se dan como deberían darse, por lo cual se precisa buscar que desarrollen estrategias de asertividad, comunicación y firmeza de carácter, lo cual supondrá, posiblemente, un distanciamiento del grupo de iguales y una presión adicional, lo que puede convertirse en acoso, situación a la que deberá estar atento, para hacer frente en solitario o pedir ayuda.

Es decir, de acuerdo con el mismo González[60] (2011), "…se requiere de la escuela, de la familia y de la sociedad, manejar estrategias que permitan al adolescente actuar tal cual es, sin hacerse daño a sí mismo ni a los demás, evitando ser coaccionado o coaccionar" (p. 3). Se trata por tanto, de acuerdo con la cita, de aprender a comunicarse, de ser asertivo y de potenciar todas las capacidades para no centrarse en las deficiencias, o lo que sus iguales piensan que le falta, sino mostrar todo lo que es capaz de hacer sin necesidad de expresarse como el resto del grupo. Procurar desarrollar una personalidad firme, cediendo en temas poco importantes pero teniendo el valor de oponerse a situaciones peligrosas. En esencia, se requiere del adolescente la capacidad para decir que no a lo que no conviene.

Coleman y Hendry[61] (2003) sostienen, respeto de la presión de los padres que:

[60] González Gabriel. (2011). Loc. Cit.
[61] Coleman, Jhon y Hendry, Leo (2003). *Psicología de la adolescencia.* Madrid: ediciones Morata.

> …los grupos de iguales resultan vitales para que los adolescentes logren adquirir destrezas relacionadas con las relaciones interpersonales. Estos grupos permiten internalizar normas generales de comportamiento por quienes se sienten identificados; por ello es común la aparición de las presiones a las que una importante proporción de adolescentes acceden pues ello condiciona el ingreso y permanencia en el grupo, meta social para estos sujetos quienes aspiran a distanciarse de sus padres como acción fundamental durante esta etapa vital. (p. 72)

Lo anterior representa entonces, una situación de riesgo para los adolescentes, pues no siempre las presiones se ejercen con miras a favorecer el desarrollo de actitudes socialmente aceptadas o de comportamientos lícitos, sino que, en oportunidades tales maneras de querer conducir a los pares, se conducen por aminos diferentes al deber ser, de donde surgen la pandillas, los sub grupos, las tribus y otros tipos de organizaciones, cada una con diferentes manera de enfocar las normas y valores con diferente grado de dominio. De allí que se hace necesario que los adolescentes adquieran la capacidad para rechazar aquellas presiones que se encuentran fuera del marco de sus valores y tradiciones, a fin de lograr establecer una personalidad sólida y pertinente con los planteamientos que tiene asociados a su proyecto de vida.

Una tercera habilidad social básica a desarrollar se basa, de acuerdo con el Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en Inglés, citado en Quintero[62], 2010),en la ***resolución de problemas,*** en donde, el autor explica que los adolescentes, con frecuencia, confrontan problemas que ameritan soluciones buenas y efectivas, pero muchos de ellos no pueden alcanzarlas. Tal habilidad consiste en "…figurarse diferentes soluciones a una dificultad, evaluar lo positivo y lo negativo de cada solución, estimar los resultados más

[62] Quintero, Pablo (2010). Ob. cit.

deseables y elegir la solución que lleve a esos resultados" (p. 18). De esa manera, es posible suponer que este resulta ser un procedimiento que permite a los adolescentes decidirse por soluciones que los ayuden a ser personas más independientes y responsables. Esta habilidad también les permite decidir que otra habilidad es necesaria en una situación dada.

Para Minsa[63] (2005), la resolución de problemas consiste en "…una serie de habilidades que facilitan en los individuos remediar las desavenencias de manera pacífica, a partir de la negociación con el otro para encontrar soluciones que beneficien a ambas partes" (p. 10). En razón de ello se tiene que, cuando se trata de la etapa adolescente, principalmente, estos problemas pueden presentarse de manera muy frecuente, inclusive todos los días, y los motivos pueden ir desde lo trivial hasta lo trascendental; vale decir, los conflictos pueden implicar desacuerdo, malentendido o diferencia de opiniones y creencias entre los sujetos que pudieran involucrarse en el mismo. En consecuencia, los conflictos forman parte de la dinámica escolar, familiar o social de los adolescentes, por lo cual se hace necesario que este sujeto gane habilidades para lograr superar tales episodios por difícil que parezcan, para así evitar la aparición de comportamientos agresivos o el simple rompimiento de las relaciones interpersonales.

A tal efecto, la autora en referencia plantea algunas posibilidades para la resolución de problemas, ante lo cual la primera opción lo representa la vía endógena, consistente, en la negociación, concepto éste contemplado en sí mismo como una nueva habilidad social de la cual se hablará más adelante. Ello, como alternativa preferente a lo que se supone es la confrontación, la cual, si bien pudiera contribuir a la solución del problema, también puede traer el riesgo de la profundización del conflicto en la medida que se pierda la capacidad de llegar a acuerdo.

[63]Minsa, Elizabeth. (2005). *Manual de Habilidades Sociales en Adolescentes Escolares*. Perú: Editorial Mesa redonda.

Agotada la vía endógena, se hace pertinente, interpretando a Minsa[64] (2005), recurrir a la vía exógena, en donde, se tiene la mediación, el arbitraje o la justicia. En el caso del presente estudio, las dos primeras opciones pueden canalizarse a través de terceras personas, tales como docentes, padres, amigos y en, la tercera opción, estaría dada, en las autoridades del plantel o de la comunidad.

Independiente de las vías señaladas, la autora en referencia recomienda a los adolescentes tener claro que los problemas o conflictos, no necesariamente tienen por qué ser asumidos como algo negativo y tampoco debe confundirse con violencia, pues la existencia de estos episodios se convierte en no pocas ocasiones en tensiones positivas que motivan el progreso y la creatividad. De allí que estos sujetos deberán estar preparados para asumir posturas que les permita enfrentar la contradicción como una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento colectivo. Se precisa tener en cuenta la necesidad de asumir las situaciones buscando darle solución a través de cualquier vía, evitando ignorar el conflicto, demorando su atención o respondiendo agresivamente.

Surge entonces, a partir de la resolución de problemas una nueva habilidad social, la ***Negociación***, que como señala Marka[65] (2011), es una de las características esenciales de la persona asertiva, vale decir, aquella que busca interactuar haciendo valer sus derechos sin generar ansiedad en sus interactuantes, por lo cual, como dice este autor "Si el mundo fuera perfecto y todos fuéramos asertivos, la negociación y el compromiso serían mucho más frecuentes" (p. 2), planteamiento que deja clara la necesidad de lograr acuerdos entre las personas, en este caso los adolescentes, a partir del manejo de habilidades sociales, como una manera de evitar la profundización de los

[64]Minsa, Elizabeth. (2005). Loc. Cit..

[65]Marka, Ursula. *Cómo tratar con personas difíciles*. Documento en línea. Disponible: http://www. inteligencia-emocional.org/cursos-gratis/como-tratar-personas-dificiles/dar_y_recibir_cumplidos. htm

conflictos y por ende el rompimiento o resquebrajamiento de las relaciones interpersonales, por ende, la interrupción del proceso comunicacional.

La autora en referencia sostiene que para poder negociar en cualquier situación, es importante comprender a la otra persona, en tanto está claro que todos los involucrados en el conflicto tienen los mismos derechos a opinar, por lo cual sugiere algunas recomendaciones dirigidas a lograr una verdadera negociación:

> …demostrar a la otra parte que se tiene interés en el manejo de la negociación, demostrar preocupación y comprensión de los puntos de vista ajenos, no temer en pedir explicaciones, conservar la calma aun cuando la otra persona pierda su control, buscar relajarse si se tiene conciencia de la pérdida del autocontrol, a partir de la respiración profunda; buscar disponer de cualquier prueba que sea necesaria para respaldar el propio punto de vista, no permitir acusaciones u opiniones superfluas sobre el tema que se está tratando durante la conversación, considerar la posibilidad de proponer un compromiso. (p. 23)

Al analizar lo plateado en la cita anterior, se deja en evidencia que la negociación requiere del sujeto una sólida habilidad de interacción, pues además de lo que implica la conversación y discusión per se requiere preservar la calma acompañada de un equilibrio emocional, que permita lograr el objetivo de alcanzar la meta en cuanto a conservar la relación que se haya establecido a partir de un acuerdo que beneficie a las partes.

También respecto de la negociación Minsa[66], (2005), le plantea como"...la mejor vía para solucionar los conflictos" (p. 4), mientras que expone su filosofía en el siguiente término: "Negociar soluciones sin perdedor; todos ganan, todos ceden" (p. 4), planteamientos que dejan entrever la necesidad de que los adolescentes consoliden esta habilidad social como una manera de mantener adecuados canales de comunicación

[66] Minsa, Elizabeth. (2005). Loc. Cit.

con todos aquellos que forman parte de sus entornos, tanto familiar como escolar y social.

Para lograr lo anterior, esta misma autora propone algunos pasos importantes de tomar en cuenta cuando se trata de plantear un proceso de negociación: (a) describir lo que cada parte quiere y siente, lo que exige la disposición de las partes por el diálogo asertivo; (b) intercambiar las razones de cada posición, hecho en el cual se pone de manifiesto la necesidad de oír y ser oído como herramienta basada en el diálogo asertivo; (c) comprender el punto de vista del otro, aspecto ligado al sentido empático que debe existir en todo proceso comunicacional, necesario de asumir inclusive en una situación de conflicto, en tanto contribuye a darle un sentido constructivo a la experiencia, (d) buscar opciones en las que ambos se beneficien, lo que permite darle un tratamiento equitativo a la circunstancia sobre la cual ese establece la negociación; (e) llegar a un acuerdo equilibrado, aspecto que tiene que ver con el planteamiento filosófico expuesto por la autora en cuanto a que en una negociación consensuada, nadie pierde todos ganan y que da lugar a la última fase, (f) finalización o cierre, en donde se aspira a que las partes se muestren conformen con los acuerdos establecidos.

Otra habilidad social contemplada dentro del Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en Inglés, citado en Quintero[67] , 2010), está referida a ***seguir instrucciones***, la cual, como su nombre lo indica, supone reconocer y llevar a cabo instrucciones, lo que conduce a interacciones más placenteras entre los adolescentes y sus padres principalmente, pero con aplicación también en el caso de las interacciones con los docentes y que, combinada con la negociación, contribuye a que puedan evitar conflictos. Minsa[68], plantea que seguir instrucciones constituye:

[67] Quintero, Pablo. (2010). Ob. Cit.
[68] Minsa, Elizabeth. (2005). Loc. Cit

> …una habilidad, además de una herramienta que los adolescentes necesitan consolidar, tanto para lograr la plena armonía con sus padres como con el entorno, en el presente y también en el futuro, en tanto les convierte en personas solidarias, colaboradoras y empáticas. (p. 3).

Es decir, seguir instrucciones representa una forma de ser obediente ante las figuras de autoridad, en este caso, los padres y también con los docentes dentro de la institución educativa, hecho que además contribuirá a que el adolescente, una vez entrado en la edad adulta, consolide una personalidad basada en el manejo de actitudes en favor de los demás, necesaria de considerar cuando de valorar la habilidades sociales trata. De allí que, por un lado los padres están en el deber de cultivar en sus hijos esta habilidad y, por otro lado, los adolescentes están en la obligación de asumir estas acciones como parte de su comportamiento habitual.

Baltazar[69] (2010), sostiene que cuando se trata de la etapa adolescente, "…el cumplimiento de instrucciones es una de las habilidades de más difícil tratamiento, ya que es un período de la vida caracterizado por la rebeldía, el deseo de emancipación y de una actitud oposicionista a todo aquello que implica autoridad, sumisión o acatamiento" (p. 13). De allí que para muchos padres representa motivo de preocupación y una fuente permanente de conflictos familiares, actitud que también tiene que enfrentar el docente, pues dentro del escenario educativo es común encontrar jóvenes que se revelan en contra sus profesores, llegando a molestarse cuando se les indica lo que deben hacer.

Agrega el autor que, en el nivel de sus pares, aunque con menos frecuencia, los adolescentes evidencian igualmente dificultades en el manejo de esta habilidad dirigida a seguir instrucciones, siendo una actitud marcada por las preferencias de amistad o de grupo, lo que supone una disposición selectiva en cuanto a las personas con las que este sujeto prefiere establecer

[69] Baltazar, José. (2010). Los adolescentes y sus valores. Bogotá: Editorial San Pablo.

niveles de interacción en las que puede esté inmersa la posibilidad de seguir instrucciones, situaciones que se pueden observar en las actividades grupales tales como los deportes, la recreación, las responsabilidades académicas, entre otras.

Con base en lo anterior, el autor sostiene la necesidad de que el adolescente muestre la apertura de cara a lo que significa el seguimiento de instrucciones como habilidad social, de cuya efectividad surgen beneficios en el crecimiento personal de este sujeto, pues seguir instrucciones, antes que una postura de debilidad o sometimiento constituye una oportunidad para lograr aprendizajes nuevos, realizar correctamente las cosas y de manera individual; además de ayudar a los demás en la realización de tareas y la consumación de objetivos.

En este sentido, el mismo autor en referencia señala algunas recomendaciones con la cuales consolidar la habilidad social dirigida al seguimiento de instrucciones: "…escucha con atención la instrucción para hacerlo del modo solicitado, pregunta cada cosa sobre la que tengas dudas, decide cumplir la instrucción y hazlo saber a la persona que emite las instrucciones, realiza la instrucción lo más fiel posible" (p. 14).

Una última habilidad social básica es asumida en función de los planteamientos del Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en Inglés, citado en Quintero[70], 2010), está relacionada con la ***conversación***, a través de la cual "…la persona demuestra la apertura que se requiere para presentarse ante otras personas, iniciar una conversación y mantenerla, adquirir la destreza para realizar preguntas" (p. 22); todo ello, en el caso del adolescente, permite a este sujeto el fomento de adecuadas relaciones con sus padres, con otras personas y, de modo particular, con los demás adolescentes. De manera que, manejar adecuadamente situaciones relacionadas con la conversación permite al adolescente sentirse

[70]Quintero, Pablo. (2010). Ob. Cit.

cómodo en situaciones de interacción social, necesarias para consolidar adecuadas relaciones interpersonales y avanzar en la búsqueda de intereses comunes.

De acuerdo con Alcedo[71] (2008), la conversación implica la interacción entre dos o más personas de quienes se espera la alternancia en el manejo de las palabras y los mensajes, opinión que supone un proceso interactivo en el que cada uno toma la palabra para producir un intercambio, con el respectivo proceso de dar y recibir. La operatividad en el manejo de la conversación depende de diversos factores entre los cuales pueden mencionarse: la relación en la profundidad de la conversación y la madurez de los interactuantes, el lenguaje utilizado por cada uno, el estado emocional, sus intereses y necesidades, todo lo cual favorece o entorpece dicho proceso interactivo.

Para la misma autora en referencia, un elemento dentro de la conversación lo representa la posibilidad de presentarse ante otra u otras personas, en donde refiere que el adolescente requiere hacer frente, de manera autónoma e independiente, a diversas situaciones en su vida cotidiana en las que es necesario el contacto con otras personas, tales como visita a centros o locales comerciales, entrada a cines y demás espectáculos, consultas médicas, escenarios educativos diversos y muchas otras, hecho que le obliga a presentarse ante la o las personas que le atenderán o le servirán, momento que, aunque parezca cotidiano y sencillo, representa para no pocos jóvenes, un episodio generador de estrés debido a la baja habilidad desarrollada para enfrentarlo con normalidad.

De esa manera, dice Alcedo[72], se requiere del adolescente: "…la inclusión en acciones educativas que le permitan entrenarse en la conducción adecuada dentro de acciones interactivas permanentes en las que domine el factor

[71] Alcedo, Nela. (2008). Comunicación Asertiva. Santiago de Chile:
[72] Alcedo, Nela. (2008). Ob Cit.

comunicación…" (p. 39).Lo anterior tiene entonces cabida en el marco del presente estudio, si se toma en cuenta que la timidez representa una característica muy generalizada en las personas y los adolescentes no son la excepción. Para ello, se requiere, en primer lugar, el procurar una imagen corporal que genera agrado y confianza en las demás personas basada en una postura erguida, sin apuros y con toda la naturalidad posible.

Un segundo elemento dentro de lo que conforma la conversación está dado en función dela capacidad para iniciar la misma, aspecto que requiere, de acuerdo con Benaiges[73] (2013), "…la capacidad y el esfuerzo para atreverse a hacerlo, ello por cuanto la mayor dificultad que muestran las personas se deriva de la falta de voluntad para integrarse a un grupo, máxime cuando éste es desconocido" (p. 2).Pudiera agregarse a lo anterior que, al considerar y tomar la decisión de iniciar una conversación, es importante tener en cuenta las características del grupo poblacional al que pertenece esa persona, pues no es lo mismo que el adolescente inicie una conversación con un individuo de su mismo grupo etáreo que con un adulto mayor, posibilidades antes las cuales deberá estar atento a considerar la naturaleza de los mensajes que facilitarán la entrada y mantenimiento del diálogo.

Así, en cuanto al mantenimiento de la conversación, es preciso considerar que los adolescentes, al igual que las demás personas, deben mostrarse empáticos, humildes, buscando indagar en la persona con la que se habla cuáles son sus intereses, sin predisposición de ninguna naturaleza, de manera que puedan sentarse las bases para la prosecución de la relación en encuentros futuros. En este sentido, Benaiges[74] (2013), recomienda tomar en cuenta que "…la mayor parte de las personas se muestra esquiva

[73] Benaiges, Domenec. (2013). "Como iniciar una conversación". *Revista digital Verdadera Seducción.* Página en línea. Disponible: http//http://revista-digital.verdadera-seduccion.
[74] Benaiges, Domenec. (2013). "Como iniciar una conversación". *Revista digital Verdadera Seducción.* Página en línea. Disponible: http//http://revista-digital.verdadera-seduccion.

con aquellas personas que se muestran vanidosas, presumidas o súper razonables" (p. 2). Con base en lo anterior, se hacer necesario evitar hacerse parecer a este tipo de persona, optando por el contrario, por el buen estado de ánimo y el esfuerzo permanente por mantenerse relajado.

Importante también en el mantenimiento de la conversación la capacidad para aclarar dudas respecto de lo conversado, ante lo cual resulta pertinente la formulación de preguntas. Al respecto Oviedo[75] (2011), refiere que para lograr un adecuado manejo de las conversaciones se requiere poner en valor la facultad para hacer preguntas, aspecto que reviste importancia en tanto permite a los interactuantes, obtener información que les permita seguir conversando y de esa manera consolidar esta habilidad social básica. Independientemente de la naturaleza de la pregunta, este autor considera que las mismas propician, además de la obtención de información, un mayor acercamiento y conocimiento de las personas con las que se conversa.

Es así como los adolescentes deben tener presente los procesos interactivos relacionados con la conversación como herramientas dirigidas a contribuir con el desarrollo de sus habilidades sociales, ello en cada ambiente donde deba interactuar, vale decir, la familia, la escuela, la comunidad y dentro de ésta muy especialmente cuando se trata de los intercambios con los demás adolescentes, con quienes los procesos comunicaciones reviste la mayor trascendencia para estos sujetos, debido a su característica y deseo particular de asociarse a sus pares con quienes las relaciones resultan ser en extremo imprescindibles.

En definitiva, las habilidades sociales básicas planteadas en el presente capítulo representan todo un compendio de comportamientos y actitudes que, desarrollados de manera eficaz en los adolescentes, contribuyen a consolidar la comunicación como elemento favorecedor de su desarrollo

[75] Oviedo, Marcos. (2011). Escuchar y hablar. Secretos de la conversación. Caracas: Editorial Greco.

integral. De hecho, la comunicación representa un medio, inclusive de supervivencia y de entendimiento, pues no se concibe en la actualidad, en un mundo multipolar y globalizado, individuos que hagan vida separados del resto de la sociedad, por lo cual, para alcanzar el nivel de comunicación deseado se muestra pertinente hacer hincapié en el manejo efectivo de las habilidades sociales.

Análisis de los Resultados

Desarrollado, desde el punto de vista teórico los elementos que conforman la primera dimensión del estudio **Habilidades Sociales Básicas,** se plantea su análisis a la luz de los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los sujetos de estudio, estudiantes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen, de la ciudad de San Cristóbal, los cuales se muestran a partir del cuadro siguiente en el que se aprecian tales resultados en términos de frecuencia y porcentaje, ítem por ítem, como paso previo al resultado categorizado presentado en función de los criterios ya señalados en el punto referido a la metodología.

Cuadro 3

Distribución de Frecuencias.Dimensión Habilidades Sociales Básicas

ITEMES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	Nro-%	Nro-%	Nro-%	Nro-%	Nro.-%
FEEDBACK					
1. Me cuesta agradecer a algunas personas cuando me hacen un favor	02-5.1%	05-12.8%	10-25.6%	10-25.6%	12-30.8%
2. Se me dificulta decir las cosas que me disgustan a las demás personas.	02-5.1%	06-15.4%	16-41%	12-30.8%	03-7.8%
3. Cuando siento que alguien me trata como no merezco prefiero callarme para evitar problemas	05-12.8%	03-7.8%	16-41%	06-15.4%	09-23.1%
4. Me cuesta soportar cuando alguien me hace alguna crítica al punto que me molesto	05-12.8%	05-12.8%	10-25.6%	08-20.5%	11-28.2%
5. He tenido problemas con mis padres cada vez que me hacen algún reclamo	04-10.3%	07-17.9%	10-25.6%	12-30.8%	06-15.4%
RESISTIR PRESIÓN DE LOS PARES					
6. Cuando no deseo asistir con mis compañeros a alguna actividad les digo que no cuenten conmigo aun sabiendo que a ellos no les gustaría	02-5.1%	06-15.4%	10-25.6%	07-17.9%	14-35.9%
7. He ganado enemigos entre mis compañeros porque me quieren presionar a hacer lo que ellos quieren	10-25.6%	04-10.3%	04-10.3%	07-17.9%	14-35.9%
8. Cuando algunos de mis amigos me invita a algo que no quiero hacer busco proponerle otra actividad que si sea de mi agrado	14-35.9%	02-5.1%	12-30.8%	04-10.3%	07-17.9%
RESOLUCIÓN DEPROBLEMAS					
9. Cuando tengo alguna dificultad busco hallar un camino entre varias alternativas	16-41%	10-25.6%	08-20.5%	01-2.6%	04-10.3%
10. Se me hace difícil solucionar mis problemas si no es con ayuda de otra persona.	05-12.8%	02-5.1%	10-25.6%	05-12.8%	17.43.6%
NEGOCIACIÓN					
11. Cuando tengo problemas con otra persona pierdo fácilmente la calma	06-15.4%	05-12.8%	08-20.5%	10-25.6%	10-25.6%
12. Me cuesta ponerme de acuerdo con la persona con quien se me presenta alguna contradicción	03-7.8%	06-15.4%	21-53.8%	02-5.1%	07-17.9%
SEGUIR INSTRUCCIONES					
13. Me molesta que a mi edad quieran obligarme a cumplir con los deberes de la casa, pues ya no soy un niño.	06-15.4%	01-2.6%	15-38.5%	05-12.8%	12-30.8%
14. Me molesta que mis compañeros de clase o mis amigos me den instrucciones diciéndome lo que debo hacer	02-5.1%	07-17.9%	18-46.2%	07-17.9%	05-12.8%
CONVERSACIÓN					
15. Se me dificulta mantener una conversación con mis padres, situación más frecuente desde que estudio bachillerato.	07-17.9%	11-28.2%	07-17.9%	04-10.3%	10-25.6%
16. Cuando converso con mis docentes siento que ellos me presionan por lo cual evito seguir conversando	04-10.3%	04-10.3%	10-25.6%	06-15.4%	15-38.5%
17. Me agrada conversar con mis compañeros pues ellos son quienes mejor me comprenden	22-56.4%	04-10.3%	10-25.6%	02-5.1%	01-2.6%

Fuente: Instrumento Aplicado.

Se tiene entonces en el cuadro 3. el resultado de la primera dimensión **Habilidades Sociales Básicas**, indagada a partir los ítems 1 al 17. Allí se

observa, datos del primer indicador, *feedback,* del cual se conoció, a través del ítem 1. que la mayoría de adolescentes, el 30.8%, respondió que nunca le cuesta agradecer a algunas personas cuando le hacen un favor, lo que sumado al 25.6% que dijo casi nunca suman una tendencia favorable en la consideración del ítem, aunque es importante tomar en cuenta el 25.6% que reconoce que tal circunstancia le sucede a veces, así como también el 12.8% y el 5.1% que reconoce sucederle casi siempre o siempre respectivamente.

En el ítem 2, el 30.8% de los adolescentes participantes en la investigación coinciden en señalar que casi nunca se les dificulta decir las cosas que les disgustan a las demás personas, planteamiento ante el cual otro 7.8% dijo favorablemente que nunca les sucedía. No obstante, en este mismo ítem, 41% de los sujetos de estudio reconoce que a veces se les dificulta decir las cosas, 15.4% dijo que casi siempre y 5.1% que siempre, lo que marca una tendencia desfavorable en la consideración del ítem por parte de los adolescentes.

Respecto de si los adolescentes prefieren callarse para evitar problemas cuando sienten que alguien le trata como no merecen, aspecto indagado a través del ítem 3. la tendencia de las respuestas se inclina hacia lo desfavorable si se toma en cuenta que 41% de adolescentes dijo que a veces tomaban tal opción, 7.8% dijo que casi siempre y 12.8% dijo que siempre, hecho que contrasta con el 15.4% que dijo casi nunca y el 23.1% que coincidió en señalar la opción nunca como respuesta ante el planteamiento formulado.

Por su parte, en el ítem 4, la mayoría de sujetos, el 28.2%, dijo que nunca les cuesta soportar cuando alguien les hace alguna crítica al punto que molestarse, lo que sumado al 20.5% que dijo casi nunca sentir esta situación representa un 46.2% de estudiantes en quienes se observa una consideración favorable, inferior en todo caso al restante grupo representado por aquellos que viven esta situación a veces, 25.6%, casi siempre 12.8% o, siempre 12.8%.

Finalmente, dentro del mismo indicador, el ítem 5. Permitió conocer que 30.8% de los adolescentes, coincide en señalar que casi nunca han tenido

problemas con sus padres cada vez que le hacen algún reclamo, mientras que 15.4% refieren que nunca les ha pasado tal episodio, lo cual se muestra favorable, No obstante, 25.6% reconoce que esto les pasa a veces, 17.9% que les pasa casi siempre y 10.3% dice que siempre.

El segundo indicador, *resistir presión de los pares,* permite observar situación semejante a la evidenciada en el indicador anterior. Así, en este caso se tiene que la mayoría de adolescentes, el 35.9%, dijo en el ítem 6 que nunca les sucede que, cuando no desean asistir con sus compañeros a alguna actividad les dicen que no cuenten con su presencia aun sabiendo que a ellos no les gustaría, planteamiento ante el cual 17.9% dijo que casi nunca les dicen esto, lo cual supone una actitud desfavorable, en tanto que, solo un 5.4% dijo que esta acción la tomaban siempre y un 15.4% casi siempre.

Del ítem 7 se conoció que 35.9% de los adolescentes coincidió en señalar que nunca han ganado enemigos entre sus compañeros porque le quieren presionar a hacer lo que ellos quieren, planteamiento ante el cual 17.9% dijo que casi nunca les ha pasado tal cosa y que marca una tendencia favorable en cuanto a la consideración del ítem, en el cual, no obstante, debe tenerse presente el 10.3% que señaló que esto les ha pasado a veces, 10.3% dijo que a veces y 25.6% dijo que siempre.

En el ítem 8, la mayoría se inclina por aquellos adolescentes, el 35.9% que dijo que siempre les sucede que, cuando algunos de sus amigos les invita a algo que no quieren hacer buscan proponerle otra actividad que si sea de su agrado, proporción que representa una tendencia favorable y que se suma al 5.1% que dijo casi siempre. Aun con lo anterior, la realidad encontrada señala que 30.8% de los adolescentes algunas veces hacen tal acción, 10.3% lo hace casi nunca y el 17.98% no lo hace nunca.

Del indicador *resolución de problemas,* los resultados refieren que la mayoría de adolescentes, 41% siempre que tienen alguna dificultad buscan hallar un camino entre varias alternativas, hecho al que debe sumarse, como dato

satisfactorio, el 25.6% que dijo que esto lo hacían casi siempre, aunque también resulta pertinente mencionar aquel grupo de sujetos que se muestran alejados del deber ser y que lo constituyen el 20.5% que señaló a veces plantearse esta acción, el 2.6% que dijo casi nunca y el 10.3% que dijo nunca.

Asimismo, en el ítem 10, perteneciente al mismo indicador, solución de problemas, se conoció que 43.6% de los sujetos encuestados coincidió en señalar que nunca se les hace difícil solucionar sus problemas si no es con ayuda de otra persona, aspecto considerado favorable junto con el 12.8% que dijo casi nunca. Contrariamente, en este mismo ítem, 25.8% señaló la alternativa a veces, 5.1% casi siempre y 12.8% dijo que siempre; grupos de sujetos en quienes se haría necesario orientarles en la habilidad para la resolución de problemas.

Un nuevo indicador, *negociación* fue analizado en el cumplimiento de este primer objetivo del estudio. En este sentido, puede verse como, el 25.6% de adolescentes dijo que nunca, cuando tienen problemas con otra persona, pierden fácilmente la calma, aspecto positivo para efectos del presente estudio máxime si se analiza junto con el otro 25.6% que dijo casi nunca. Ahora bien, al igual que se ha presentado en los ítems hasta ahora analizados, una importante proporción de estos sujetos respondió desfavorablemente el ítem cuando señalaron que a veces pierden la calma, el 20.5%; casi siempre 12.8% y siempre 15.4%.

Adicionalmente, se conoció del ítem 14, que 53.8%, de los adolescentes encuestados algunas veces les cuesta ponerse de acuerdo con la persona con quien se les presenta alguna contradicción, hecho que, sumado al 15.4% que dijo casi siempre y el 7.8% que dijo siempre, marca una tendencia desfavorable en la consideración del ítem aunque, favorablemente, ante esta misma proposición, 5.1% dijo que casi nunca les sucede esto y el 17.9% dijo que nunca.

Del indicador *seguir instrucciones* se conoció que, al 38.5% de los adolescentes algunas veces les molesta que quieran obligarles a cumplir con los deberes de la casa, lo que supone considerar que estos sujetos dejan entrever la escasa voluntad de sumisión a lo que es la autoridad dentro del grupo familiar,

por lo cual tal proporción de sujetos posee un punto de vista desfavorable, al igual que el 15.4% que dijo siempre y el 2.6% que dijo casi siempre. Contrariamente, 30.8% dijo que esto no les sucedía nunca y 12.8% dijo que casi nunca, grupos estos en quienes se aprecia una disposición favorable en la consideración del planteamiento formulado.

El ítem 14. también perteneciente al indicador seguir instrucciones, permitió conocer que, al 46.2% de los adolescentes, algunas veces les molesta que sus compañeros de clase o sus amigos les den instrucciones diciéndoles lo que deben hacer, hecho que, junto con el 17.9% que dijo casi siempre y el 5.1% que dijo siempre marca una tendencia alejada del deber ser en tanto, el seguir instrucciones no significa grado alguno sumisión ante otra persona, sino más bien una posibilidad de aprender y de compartir con los demás, por lo cual se plantea como parte de las habilidades sociales.

El último indicador dentro de la dimensión habilidades sociales básica, la *conversación*, permitió conocer, específicamente en el ítem 15. que un 28.2% de los sujetos de estudio reconoce que casi siempre se les dificulta mantener una conversación con sus padres, situación más frecuente desde que estudian bachillerato, vale decir, durante su edad adolescente, aspecto en el cual, desfavorablemente 17.9% dijo que esto les sucedía siempre y un idéntico porcentaje dijo que algunas veces, todo lo cual deja entrever la presencia de una de las características más comunes en los adolescentes como es la rebeldía o el oposicionismo, principalmente dentro de su grupo familiar.

Adicional a lo anterior, se tiene el resultado del ítem 16. en el cual 38.5% de los adolescentes, dijo que cuando conversan con sus docentes sienten que ellos le presionan por lo cual evitan seguir conversando, aspecto que, igualmente, deja evidencia de una característica propia de esta edad en donde la mayor satisfacción respecto de las relaciones interpersonales, resultan ser aquellas que se establecen con sus iguales.

Lo anterior, puede corroborarse cuando se analiza el resultado del ítem

17.en el que 56.4% de estos jóvenes dijo que siempre les agrada conversar con sus compañeros pues, a su manera de ver, ellos son quienes mejor le comprenden planteamiento ante el cual 10.3% dijo que este agrado lo sentía casi siempre y 25.6% dijo que algunas veces, hecho que en todo caso, supone una mayor disponibilidad de los padres para establecer relaciones interpersonales con otros adolescentes antes que con sus progenitores, inclusive que con sus docentes.

Vistos los resultados de este primer objetivo específico del estudio pudiera inferirse que las tendencias en las respuestas se encuentran en semejante proporción, entre aquellos adolescentes que muestran un adecuado dominio de las habilidades sociales básicas y quienes pudieran ubicarse en niveles de mediano o bajo de desarrollo. Cabe entonces, en función del resultado hasta ahora expresado, recordar los planteamientos de Auquín[76] (2009) quien, haciendo referencia a las habilidades sociales, señala que las mismas representan "…un compendio de recursos de los que se valen los individuos para lograr un desempeño." (p. 23). De esa manera, cuando se trata de valorar este compendio de habilidades, se requiere tomar en cuenta la habilidad del adolescente para lograr niveles adecuados de interacción con las demás personas, principalmente con otros adolescentes a partir del otorgamiento del feedback, resistiendo la presión de los pares o demás adolescentes, buscando la resolución de problemas, negociando, siguiendo instrucciones y estableciendo modos adecuados de conversación.

En función de lo anterior para continuar con el análisis de la primera dimensión del estudio, se presentan el siguiente cuadro y gráfico, en los que se precisa con más detalle el resultado categorizado de dicha dimensión, asumido en función de los criterios de análisis planteados en el capítulo introductorio, específicamente lo relacionado con la metodología seguida para la investigación.

[76] Auquín. Nora. (2009). Habilidades Sociales. España: Publicaciones de la Universidad de Córdoba.

Cuadro 4
Resultado Global de la Dimensión. Habilidades Sociales Básicas

Habilidades Sociales Básicas	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo dominio (0-33 puntos)	08	20.6%
Mediano dominio (34-51 puntos)	21	53.8%
Adecuado dominio (52-68 puntos)	10	25.6%

FUENTE. Instrumento Aplicado.

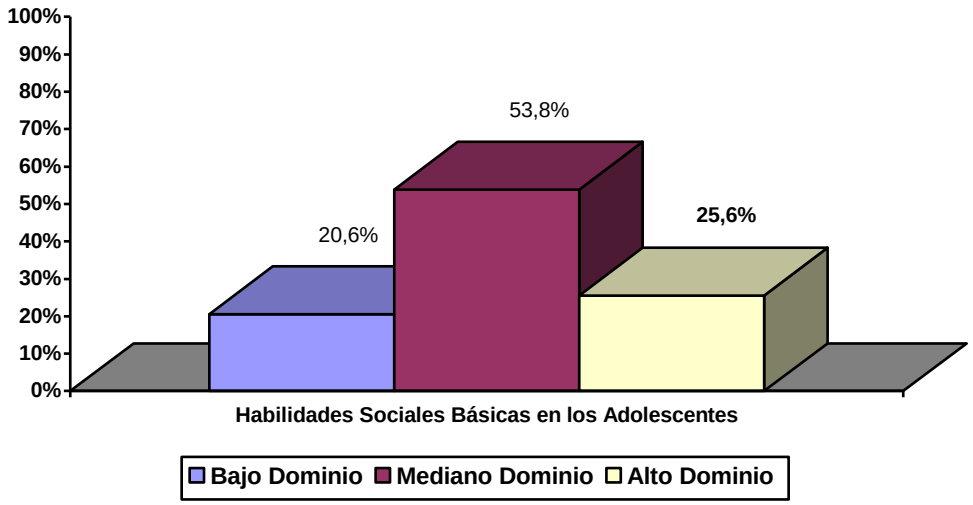


Gráfico 1: Resultado Global de la Dimensión Habilidades Sociales Básicas en los Adolescentes. Datos tomados del cuadro 4

De acuerdo con lo que expresan el cuadro 4 y gráfico 1. se tiene que la mayoría de los adolescentes, 53.8%, se ubican en el renglón de mediano dominio en el manejo de las habilidades sociales básicas, relacionadas con el feedback, resistir presión de los pares, resolución de problemas, negociación,

seguir instrucciones y conversación, mientras que en menor proporción se encuentran aquellos adolescentes que pudieron ser ubicados en el renglón de bajo dominio con un 20.6%, así como quienes dejan entrever un alto dominio de tales habilidades y que representan el 25.6%.

Lo anterior, no se muestra favorable del todo si se considera que el deber ser estaría centrado en lograr que los adolescentes desarrollen las capacidades para adentrarse en el mundo de las habilidades sociales, de manera que ello pueda abrir el camino para lograr una adecuada comunicación con todas aquellas personas que conforman su entorno social, comenzando por su hogar, hasta abarcar el escenario educativo y comunitario, estos últimos de mayor relevancia pues en allí encuentra interés por relacionarse con individuos con quienes mantienen sólidos canales de convivencia, interacción y comunicación, como son los demás adolescentes.

Con base en tal resultado se muestra pertinente considerar como una necesidad, la posibilidad de generar accione que busquen consolidar estimular en los adolescentes de estudio, el manejo efectivo de las habilidades sociales básicas como elemento favorecer de la comunicación.

En función de la realidad hallada en el escenario del estudio, cabe recordar algunos de los autores asumidos como soporte en la investigación, entre ellos, Caballo[77] (2002), para quien el sujeto socialmente habilidos o desarrolla una serie de destrezas dentro de un contexto interpersonal para comunicar sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos, en relación directa con el escenario donde se desenvuelve, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

[77]Caballo, Vicente. (2002). Ob cit.

CAPÍTULO II

COMPETENCIAS CONDUCTUALES EN EL MANEJO DE LAS HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS DENTRO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN DE LOS ADOLESCENTES

La comunicación representa el punto de partida en todo aquello que implica la relación entre dos o más personas, de manera que resulta imposible concebir la interacción si los individuos que buscan relacionarse obvian este importante recurso, el cual no solo supone el diálogo sino también la forma y el contexto en que se desarrolla. En el caso de los adolescentes, la comunicación es una herramienta necesaria de manejar adecuadamente pues de ello depende la calidad de las interacciones que pueda establecer con cada una de las personas con las que deba mantener contacto circunstancial o permanente.

Por su parte, Arribas[78] (2010), señala que "…la comunicación permite abrir el cofre de los conflictos y poder solucionarlos a través de negociaciones y acuerdos entre las partes…"(p. 12), planteamiento que permite establecer su correspondencia con aquello que contempla las habilidades sociales, ya analizadas en el capítulo anterior, por lo cual pudiera decirse que la comunicación es, en esencia, el elemento básico necesario de tener presente cuando de consolidar cada una de las habilidades sociales básicas se trata.

La autora en referencia incluye dentro del proceso comunicacional tres elementos claves, a los que llama pilares de la comunicación: emisor, mensaje y receptor, los cuales deben funcionar correctamente. De esa manera, el emisor del mensaje debe saber cómo conseguir que eso que dice sea entendido de manera correcta, a su vez, la persona que recibe la información debe preocuparse de no mezclar sus emociones y sus miedos

[78] Arribas, Amaia. (2010). La comunicación en la empresa y en las organizaciones. Barcelona, España: Bosch Comunicación.

con el mensaje que está recibiendo para tratar de entender qué es lo que se le está queriendo decir, de manera que el mensaje sea entendido con la real intención. Lo anterior, por cuanto es habitual que los problemas de comunicación se creen a partir de malas interpretaciones o de mensajes ambiguos, por lo cual, si se desea establecer una buena comunicación, lo primero que se debe tomar en cuenta es preocuparse por entender perfectamente lo que la persona quiere trasmitir.

Al respecto Satir[79], (1998), señala que la comunicación se ha considerado tradicionalmente como:

> …un proceso simbólico y transaccional, es decir, un trayecto en donde la conducta verbal y no verbal funcionan como símbolos creados, los cuales permiten compartir significados, interactuar al mismo tiempo que profundizar en el conocimiento propio y de otras personas. (p. 12)

Se entiende de la apreciación anterior que, para que exista comunicación se hace necesaria la presencia de al menos dos individuos, cada uno con las mismas posibilidades y derecho de emitir sus puntos de vista así como también con el deber de prestar la debida atención, única manera de hacer nutritiva la experiencia comunicacional, la cual no sólo se produce por efecto de la palabra dicha sino también del conjunto de manifestaciones corporales que complementan y hacen posible dicho proceso. Aunque esta autora hace referencia al concepto de comunicación dentro del ámbito familiar, no obstante su aplicabilidad está dada dentro de los demás contextos en que se desenvuelvan las personas, en este caso los adolescentes, en quienes se hace necesario el manejo de experiencias que les permita consolidar esta herramienta para lo cual se muestra pertinente la orientación en el manejo de la habilidades sociales.

En efecto, autores como Zaldívar[80] (2010), señalan que: “El ser humano,

[79] Satir, Virginia. (1998). Relaciones familiares en el núcleo familiar. México: editorial Pax.

[80] Zaldívar, David. (2010). La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales. Documento en Línea. Disponible en:http://www.monografias.com/trabajos25/comunicacion/comunicacion.shtm

por su condición de individuo social, se muestra predispuesto a mantener relaciones interpersonales y de comunicación desde que nace, por lo que su supervivencia y desarrollo está vinculada con esas relaciones sociales y comunicativas" (p. 3). Esta manera de enfocar la comunicación permite suponer la necesidad de que todas las personas, desde la más temprana edad posible, consoliden un conjunto de habilidades sociales que les facilite entablar adecuados canales de comunicación, de manera que logren abrirse camino en un mundo cada vez más dependiente de las relaciones con el entorno.

Ahora bien, la comunicación no se limita a las palabras, en ella también tiene influencia el lenguaje del cuerpo así como también las expresiones, la comunicación no verbal que es mucho más poderosa que la verbal y es necesario que exista una congruencia entre las palabras y lo que se comunica con el cuerpo para que generar una comunicación efectiva, hecho este que se muestra en estrecha relación con los planteamientos ya señalados para el manejo de las habilidades sociales.

Para Villadot[81] (2008) la comunicación: "…es un vocablo que etimológicamente supone el compartir algo, poner en común, es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. Supone entonces, el intercambio verbal de un pensamiento o idea" (p. 15). Es decir, la comunicación es un acto donde participan de manera consciente e inconsciente manifestaciones diversas, no sólo porque se dicen o se interpretan cosas con las palabras que expresan o se oyen, sino porque el lenguaje es también una manera de expresión que está relacionada con los sentimientos y las emociones, inclusive, el permanecer en silencio o el uso de diferentes tonos de voz o entonación pueden aportar significados más allá de las palabras, aspecto necesario de tomar en cuenta siempre que se considere el estudio de la comunicación como elemento que se fortalece a partir del adecuado manejo de

[81] Villadot, Mamuel. (2008). Lengua y Comunicación Intergrupal. España: Editorial UOC.

las habilidades sociales que, en el presente capítulo se enfocan como parte del llamado componente conductual.

Al asumir que la comunicación es la base de toda relación humana y que todos los seres son capaces de comunicarse, no obstante habrá que preguntarse de qué manera lo hacen y cuál es el lenguaje que utilizan, puesto que éste es fundamental para interrelacionarse con los demás; es decir, se habla y se atiende. En tal sentido, el precitado autor señala que: "…a partir de la comunicación se pretende captar, comprender, sintonizarse con lo que la otra persona está queriendo decir, no sólo a través de sus palabras, sino también por medio de su cuerpo, sus actitudes, miradas, e incluso, por medio de sus silencios" (p. 31). En esta impresión del autor, igualmente se encuentra plasmado el manejo de las habilidades sociales, en lo que tiene que ver el componente conductual.

Al respecto, Trevithick[82] (2006) señala que el componente conductual dentro de lo que implican las habilidades sociales y la comunicación "…lo representa aquellas afirmaciones que pueden manifestar participantes del proceso comunicativo, acordes o adaptadas al medio o contexto social donde se desenvuelven" (p. 62). Lo anterior pudiera ser equivalente entonces, a señalar que son aquellas destrezas, adicionales a la palabra, que permiten al individuo, interactuar con las demás personas, por lo cual es preciso asegurar que, ningún adolescente podrá desarrollar actividades de carácter social sin que intervenga un proceso de comunicación, el cual proporcionará relaciones interpersonales y personales que pueden construir aprendizajes; además sirvan a los estudiantes para cambiar y mejorar conductas y actitudes.

Aldape[83] (2008), por su parte, señala que "…el componente conductual dentro de las habilidades sociales y la comunicación supone el ingrediente por

[82]Trevithick, Pamela. (2006). Habilidades de Comunicación en la intervención social. España: Editorial Narcea.

[83] Aldape, Teodoro. (2008). *Desarrollo de las Competencias para la Comunicación y la habilidad social.* España: Libros en Red.

medio del cual los individuos logran establecer adecuadas relaciones interpersonales llegando, inclusive, a ejercer influencia en los demás" (p. 18). De allí que, en el caso de los adolescentes específicamente, a partir de este componente estos sujetos podrán producir cambios en su entorno social, sin que ello suponga actitudes de dominación. Vale decir, por tanto, que tomar en cuenta el elemento conductual como parte del dominio de las habilidades sociales permite asumir la importancia del poder que ejerce la palabra acompañada de los gestos y el comportamiento de las personas siempre que se establece algún tipo de comunicación, sea esta una simple conversación, bien cuando se maneja el feedback, se expone a la presión de las demás personas, se resuelven problemas, se negocia o se siguen instrucciones.

Es así como García[84] (2001), señala que "En esencia, al hablar delas Competencias conductuales como aspectos esenciales del dominio de las habilidades sociales básicas supone la reconocer la posibilidad de expresión motora, en tanto son aspectos observables y evaluables en lo que respecta a frecuencia, intensidad y duración" (p. 65), opinión que se muestra en correspondencia con los planteamientos del autor anterior en el sentido de otorgar valor adicional a los mensajes más allá de lo meramente expresado a través de la palabra.

Ahora bien, de acuerdo con el Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en inglés, citado en Quintero[85], 2010), las Competencias conductuales dentro de las habilidades sociales se descomponen en: no verbales, paralingüísticos y verbales.

Respecto de las Competencias ***no verbales***, según la fuente en referencia, los mismos hacen alusión, como su nombre lo indica, a la comunicación no verbal, vale decir, el empleo de conductas motoras que le

[84] García, Rodrígo (2001). Habilidades Sociales. Mendoza, Argentina: Publicaciones de la Universidad de Covadonga. Facultad de Psicología. Ob Cit.
[85] Quintero, Pablo (2010). Ob. cit.

permiten a la persona, en este caso el adolescente, realzar o apoyar el contenido del mensaje verbal que emite. Este aspecto también es llamado Competencias analógicos de la conversación. Al respecto es importante recordar que las conductas no verbales deberán guardar congruencia con el contenido del mensaje verbal emitido, o comunicación digital.

Silva y otros[86] (2005) señalan que el componente no verbal "…es aquel que no utiliza palabras; es el más espontáneo y más difícil de ocultar o enmascarar, a través de ella suelen transmitirse sentimientos" (p. 58). Por ello, es un aspecto fundamental en un proceso de interacción. Además, este componente se manifiesta de manera constante, por tanto va a ser el reflejo de la expresión más coherente del sujeto, no sólo se simbolizan, sino que se expresa lo más profundo de sí mismo a través de gestos, movimientos, coloración de la piel, entre otros.

Por su parte, Hernández[87] (2012) menciona que el mensaje gestual puede indicar lo opuesto al mensaje oral, bajo esta circunstancia comenta el autor que se le puede dar más importancia al gesto que a la palabra. De allí la importancia, que el adolescente sea orientado para que logre congruencia entre lo que dice y como lo expresa, pues las Competencias no verbales transmiten la mayor parte de la información y están unidos a las palabras, tienen particularidades propias década cultura y comprende los signos no lingüísticos como: la mirada, las sonrisa, postura corporal y gestos corporales.

La mirada: que para el autor en referencia representa un indicador activo de escucha, de que se presta atención a las personas con quienes se interactúa y se emplea para regular los turnos de la palabra entre dos o más interlocutores. Se considera que si la persona que habla mira más, es más persuasiva y segura de sí misma. No obstante, la mirada excesivamente prolongada puede resultar intimidatoria y desadaptativa.

[86] Silva, Alfredo y otros. (2005). Comunicación. México: trillas.

[87] Hernández. Luis (2012). Comunicación y Socialización. Documento en línea. Disponible: htpp//www.psicologia comunicacional.linkedin.com/jobs2/view

García[88] (2001), refiere que cuando se sostiene una conversación"…es importante mirar a la persona, sin desviar la mirada hacia otras personas o lugares de modo que se evite la impresión de impaciencia o desinterés, pues ello es una muestra de mala educación y desconsideración hacia quien habla" (p. 53). Lo señalado por este autor puede dar pie a considerar que el sujeto que interactúa posee un déficit en el manejo de sus habilidades sociales, siempre que su comportamiento de base en diálogo o comunicación con la ausencia de contacto visual, aspecto en el que se requiere del adolescente la reflexión necesaria de modo que pueda generar un nivel adecuado de interacción.

La sonrisa: de acuerdo con Hernández[89] (2012), este aspecto es considerado como un indicador de habilidad social a la vez que se correlaciona positivamente con ella. Representa esta expresión el signo característico de las emociones positivas y agradables, aunque no siempre es así. La sonrisa tiene un elevado valor comunicativo, debido a que se puede utilizar con muchos objetivos. En general, la sonrisa es el signo característico de las emociones positivas y agradables, aunque no siempre es así, pues tiene diversas utilidades, tales como: (a) regular una conversación, (b) como gesto de cortesía; (c) disimular emociones negativas tales como: ira, tristeza, enfado, disgusto o miedo; (d) expresar turbación o vergüenza; entre otras.

La expresión facial: representa otro componente conductual de las habilidades sociales, importante de tener en cuenta, pues el rostro se comporta como una de las partes del cuerpo más expresiva y compleja en la comunicación no verbal. La cara, es a juicio del autor en referencia, el segmento más observado mientras las personas interactúan. El rostro influencia sobre las actitudes que se toman hacia los demás, ya que refleja el estado emocional del sujeto a través de los movimientos de la boca, los ojos y las cejas.

Para el mismo autor, esta expresión facial, permite tener indicios acerca

[88]García, Rodrigo. (2001), Ob Cit.
[89]Hernández, Luis. (2012). Ob Cit.

de la medida en que se está comprendiendo lo que se está diciendo; indica igualmente si hay sorpresa, alegría, tristeza, si se está de acuerdo o en desacuerdo con lo que se está diciendo. Lo importante es que las expresiones faciales tengan relación con el mensaje que se desea transmitir. Así, expresiones como: asentir con la cabeza, gesticular, posición de las cejas, entre otros representan gestos que transmiten información sobre las emociones y juegan un papel importante en la interacción.

Postura corporal: representa la acción que adopta el cuerpo cuando se está frente al interlocutor y se encuentra motivada por razones ligadas al estado de ánimo o cuando se quiere expresar algo, de manera que la postura asumida transmite ciertas actitudes y sentimientos. El grado de relajación o tensión es expresado a través de la postura corporal adoptada. Por ejemplo: los músculos tensos en cualquier parte del cuerpo expresan ansiedad, la posición asimétrica de las piernas una cierta relajación muscular.

La distancia/proximidad: La distancia con los demás constituye una destreza social, depende de las normas o convenciones sociales en las que se interactúa, y además, el grado de intimidad con la persona determinará cuál es la distancia socialmente adecuada. Así por ejemplo, el retroceso del cuerpo denota un posible rechazo hacia el interlocutor;

Un segundo aspecto dentro de las Competencias conductuales ligados a la habilidades básicas lo representan las Competencias ***paralingüísticos***, relacionados, según García[90] (2001), con aquellos parámetros de la voz que intervienen en la comunicación verbal. Tales Competencias afectan al contenido del mensaje verbal, de tal modo que pueden contradecirlo. Tales Competencias tiene que ver con:

Latencia: definida de acuerdo con el autor mencionado en el párrafo

[90] García, Alfredo. (2001). Elementos de la Comunicación paralingüística. Documento en línea. Disponible: http://www.fes-web.org/uploads/files/modules/congress/10/grupos-trabajo/ponencias/12.pdf

anterior, como "…el tiempo que transcurre entre el final de la frase que emite un interlocutor y el comienzo de otra por parte de otro interlocutor…" P. 12). La latencias muy cortas, generalmente, se asocian a conversaciones muy animadas y a discusiones, mientras que, contrariamente, las latencias largas se suelen dar en conversaciones pasivas, vale decir, aquellas en las que, al menos, una de las personas que habla no expresa con claridad sus ideas. Asimismo, una respuesta rápida e impulsiva sería indicadora de agresividad.

Volumen: en este sentido, el autor menciona que estos cambios en el volumen de voz tienen, buscan lograr que los demás puedan escuchar lo que se dice. Pero, lo cierto es que en muchas ocasiones el volumen de voz empleado no se ajusta a las necesidades reales. Explica este autor que, un volumen muy bajo de voz transmite actitudes de sumisión, tristeza, o timidez mientras que la voz muy elevada puede indicar, según el contexto, seguridad, dominio, extraversión, persuasión, ira o tosquedad. El volumen moderado, por su parte, casi siempre se asocia a características positivas, como agrado, alegría.

Tono: representa, para García[91] (2001), "…la cualidad que se produce por la mayor o menor tensión de las cuerdas vocales, dando como resultado una voz más aguda o más grave" (p. 13). Se considera elemental, ya que diferentes tonos pueden cambiar completamente un mismo mensaje verbal, en la medida que quien lo emite lo maneje de manera sarcástica o convincente. Además, una misma sentencia puede decirse cambiando el tono de manera que se haga hincapié en una palabra u otra, y variando así la intencionalidad del mensaje El autor recomienda el cambio de tono a lo largo de la conversación, en tanto ello permite dar mayor sensación de dinamismo y se puede hacer de las siguientes manera: (a) cambiando el tono en las palabras que interesa resaltar; (b) elevando el tono al final de las preguntas; (c) bajando el tono al final de las afirmaciones; (d) un tono monótono, que no cambia, por el contrario, es señal de aburrimiento y la monotonía.

[91]García, Alfredo. (2001). Ob. Cit.

Por último, se tienen las Competencias ***verbales***, en donde García[92] (2001), sostiene que se incluyen, como su nombre lo indica, aquellas Competencias conductuales relacionados con la emisión verba y también la clase de contenidos expresados. Aclara este autor que existen diferentes posturas teóricas en las que se incluyen determinados Competencias verbales según el objetivo de su evaluación o entrenamiento. En tal sentid, en el presente trabajo se asumen elementos con las habilidades sociales básicas propiamente y que tienen relación, por ejemplo, con Iniciar, mantener y terminar una conversación, aceptar una crítica justa, rechazar una crítica injusta, solicitar cambios de conducta, hacer preguntas, escucha activa, tomar decisiones.

Queda claro entonces que los elementos relacionados con las habilidades sociales básicas de acuerdo con el enfoque dado en el presente estudio, en tanto representan aspectos en los que está inmerso el proceso de comunicación, ameritan el manejo de elementos ligados al componente conductual como una forma de consolidar tales habilidades y de esa manera lograr que los adolescentes muestren un adecuado desempeño social.

Análisis de los Resultados

La segunda dimensión del estudio, fue valorada a partir de los ítems 14 al 25 y en el mismo se contemplaron los indicadores planta física, aula, material y mobiliario, relación docente alumno, relación alumno- alumno. Con base en lo anterior, se tiene el cuadro 5. En el cual se muestran tales resultados presentados en términos de frecuencia y porcentajes, obtenidos tras los procedimientos y criterios de análisis establecidos en el apartado introductorio del presente estudio.

[92]García, Alfredo. (2001). Ob Cit.

Cuadro 5
Distribución de Frecuencias.Competencias Conductuales

ITEMES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	Nro-%	Nro-%	Nro-%	Nro-%	Nro.-%
No Verbales					
18. Busco mirar a las quien hablo para demostrarle seguridad en lo que digo.	15-38.5%	08-20.5%	08-20.5%	05-12.8%	03-7.8%
19. Me cuesta sonreírle a personas con quien interactúo por primera vez.	10.25.6%	09-23.1%	04-10.3%	07-17.9%	09-23.1%
20. Cuando converso con otras personas evito hacer gestos con la cabeza o la cara para que no demostrar cómo me siento.	05-12.8%	06-15.4%	12-30.8%	18-46.2%	08-20.5%
21. Cuando converso con personas muy importantes siento me siento incómodo o nervioso por lo cual busco mantenerse lo más lejos posible.	06-15.4%	07-17.9%	11-28.2%	07-17.9%	08-20.5%
Paralingüísticos					
22. Cuando hablo con algunas personas siento que me demoro más de lo debido en responder ante sus preguntas inquietudes.	03-7.8%	05-12.8%	10-25.6%	13-33.3%	08-20.5%
23. Me doy cuenta que elevo el volumen de mi voz sin darme cuenta al hablar con ciertas personas.	03-7.8%	07-17.9%	07-17.9%	11-28.2%	11-28.2%
24. Procuro mantener un tono de voz adecuado de manera que la gente con quien hablo me perciba como una persona que habla sin doble sentido.	09-23.1%	09-23.1%	10-25.6%	07-17.9%	04-10.3%
25. Siento que soy congruente con lo que digo y la manera de decirlo cuando hablo con otra persona	13-33.3%	14-35.9%	07-17.9%	02-5.1%	03-7.8%
Verbales					
26. Cuando me incomodan las preguntas de alguien opto por abandonar la conversación	6-15.4%	04-10.3%	13-33.3%	07-17.9%	09-23.1%
27. Prefiero escuchar más que hablar cuando dialogo con otra persona	09-23.1%	08-20.5%	02-5.1%	10-25.6%	10-25.6%
28. Soy de las personas que me gusta iniciar las conversaciones	10-25.6%	07-17.9%	08-20.5%	07-17.9%	07-17.9%
29. Al conversar con alguien me cuesta hacer preguntas cuando no me ha quedado claro el mensaje que emite	06-15.4%	09-23.1%	12-30.8%	08-20.5%	04-10.3%

Fuente: Instrumento Aplicado.

Respecto de la dimensión, Competencias Conductuales, el cuadro anterior muestra sus resultados, iniciándose con el indicador *No Verbales,* del cual se conoció, a partir del ítem, 18. Que la mayoría de adolescentes, el 38.5%, siempre busca mirar a quien habla para demostrarle seguridad en lo que dice, aspecto que sumado al 20.5% que dijo casi siempre, indica una tendencia favorable en la consideración del planteamiento formulado, aunque no puede dejarse de lado el 20.5% que dijo algunas veces, el 12.8% que dijo casi nunca y el 7.8% que reconoce nunca mostrar esta acción no verbal.

En el ítem 19, perteneciente al mismo indicador en análisis, se tiene que el 25.6% de los estudiantes encuestados coinciden en señalar que siempre les cuesta sonreír a personas con quien interactúan por primera vez, planteamiento ante el cual 23.1% dijo que eso les sucedía siempre, lo que marca una tendencia no del todo favorable si se toma en cuenta que este gesto no verbal supone una actitud favorecedora del desarrollo de las habilidades sociales. En este ítem, no obstante, 23.1%, dijo que nunca le costaba reírse y el 17.9% casi nunca; segmentos que se consideran pertinentes cuando de favorecer la comunicación y por ende las habilidades sociales se trata.

Por su parte, en el ítem 20, el 30.8% de los adolescentes señaló que, cuando conversa con otras personas, algunas veces evitan hacer gestos con la cabeza o la cara para no demostrar cómo se sienten, resultado al que debe sumarse el 15.4% que dijo casi siempre y el 12.8% que señaló siempre, hecho que permite inferir una manera de actuar contraria a lo que supone la utilización de los gestos faciales y la expresión corporal como elemento no verbal facilitador de las habilidades sociales.

Finalmente, el ítem 21, último dentro del primer indicador, deja ver como la mayoría de sujetos, el 28.2%, señala que algunas veces, cuando conversan con personas muy importantes, se sienten incómodos o nerviosos por lo que buscan mantenerse lo más lejos posible, resultado que, sumado el 15.4% que dijo siempre y el 17.9% que dijo casi siempre, marca una tendencia desfavorable en

cuanto al manejo de la postura corporal como componente no verbal favorecedor del dominio delas habilidades sociales básicas.

En el segundo indicador, *paralingüísticos,* los resultados que se reflejan en el cuadro precedente dejan ver, específicamente en el ítem 22. que una proporción equivalente al 33.3% de los adolescentes casi nunca, al hablar con ciertas personas, sienten que se demoran más de lo debido en responder ante sus preguntas o inquietudes, aspecto en el cual 20.5% dijo que eso no les sucede nunca, grupo de sujetos éste sobre quienes puede considerarse una tendencia favorable. Se tiene, por otro lado, que en este mismo ítem como una 25.6% reconoce que esto les sucede a veces, 12.8% dijo que casi siempre u 7.8% que siempre, segmentos estos últimos que de alguna manera dejan ver una manera de comportarse alejada del deber ser, pues cuando se habla de competencias sociales lo ideal está dado en función de una conversación fluida.

En el mismo indicador, el ítem 23 preguntó a los adolescentes si se daban cuenta que elevaban el volumen de la voz sin darse cuenta al hablar con ciertas personas, planteamiento ante el cual, favorablemente, 28.2% de estos sujetos dijo que nunca les sucedía esto mientras un porcentaje idéntico dijo que casi nunca. En el mismo ítem 17.9% dijo que tal situación se les presentaba a veces mientras que el mismo porcentaje dijo que a veces y 7.8% dijo que siempre situación que coloca a este grupo de adolescentes desde una postura no favorable respecto del manejo de las habilidades sociales básicas.

El ítem 24 preguntó a los adolescentes si procuran mantener un tono de voz adecuado de manera que la gente con quien hablan les perciba como una persona que habla sin doble sentido. Ante ello, 23.1% dijo que siempre y otro 23.1% dijo que casi siempre lo que deja entrever actitudes favorables de cara a lo que significa le manejo de las habilidades sociales básicas. No obstante, 17.9%dijo que casi nunca, 10.3&% dijo que nunca y el 25.6% dijo que solo alunas veces lo cual deja entrever que la mayoría de los sujetos de estudio muestran cierto grado de dificultad en lo que tiene que ver con el manejo de las habilidades

sociales, en este caso, en el manejo de tono de la voz.

Dentro del mismo indicador, paralingüísticos, se tiene el resultado del ítem 25. En el que 35.9% dijo que casi siempre siente que es congruente con lo que dice y la manera de decirlo cuando habla con otra persona, aspecto en el que 33.3% adicional dijo que esto lo hace siempre, lo que permite considerar una mayoría significativa de jóvenes en quienes se observa un adecuado manejo del ítem. No obstante lo anterior, 17.9% dijo que lo planteado lo toma en cuenta a veces, 5.1% dijo que casi nunca y el 7.6% nunca.

Un nuevo indicador dentro de la dimensión en estudio, está referido a las Competencias *Verbales.* De este se conoció, a partir del ítem 26. Que la mayoría de adolescentes, el 33.3%, dijo que algunas veces, cuando le incomodan las preguntas de alguien optan por abandonar la conversación, planteamiento ante el cual 10.3% dijo que casi siempre y un 15.4% adicional condición en que esto les sucedía siempre, opciones de respuesta que en su totalidad permiten suponer modos de actuación de estos sujetos que poco contribuyen al manejo de las habilidades sociales básicas. Aun con lo anterior, se observa un importante 17.9% de que dijo que estos no les sucedía cas nunca y un 23.1% que consideró no sucederles por lo cual puede inferirse una postura identificada con el anejo efectivo de las habilidades sociales básicas.

Por su parte, en el ítem 27, también perteneciente al indicador verbales, el resultado indica que un 25.6% de los estudiantes dicen que casi nunca prefieren escuchar más que hablar cuando dialogan con otra persona, proporción que, sumada a un idéntico porcentaje que dijo nunca estilar esta forma de actuar, refleja una postura que se identifica con el deber ser del componente conductual favorecedor de las habilidades sociales.

Semejante al resultado anterior, el ítem 28 indica que 25.6% de los adolescentes señaló que son de las personas que siempre les gusta iniciar las conversaciones mientras que 17,9% dijo que esto lo consideran a veces lo que representa una postura que favorece el dominio de las habilidades básicas,

aunque debe señalarse que en este mismo sentido, la mayor proporción la representan aquellos adolescentes que esto lo hacen algunas veces, el 20.5%; casi nunca 17.9% o quienes nunca lo hacen, el 17.9%.

Finalmente, del ítem 29, se conoció que la mayoría de adolescentes, el 30.8%, dijo que algunas veces, al conversar con alguien les cuesta hacer preguntas cuando no les ha quedado claro el mensaje que emite, mientras que 20.5%% dijo que no lo hacía casi nunca y el 10.3% dijo que no lo hacía nunca, lo que permite suponer una tendencia en la población de estudio a considerar desfavorablemente el planteamiento expresado en el ítem.

Se observa, respecto de los resultados obtenidos en la dimensión componente conductuales, que los adolescentes muestran conductas que oscilan entre lo favorable y lo no favorable hecho que deja entrever que algunos de estos sujetos pudieran tener algunas debilidades en lo que respecta al dominio de las habilidades sociales básicas. Aun cuando en esta segunda dimensión se aprecia un mejor desempeño de los adolescentes, no obstante, se observa en los resultados que existe una tendencia en los sujetos en lo que tiene que ver con las dificultades en el manejo de los elementos ligados al componente no verbal, paralingüístico y verbal, lo que se convierte en un aspecto necesario de consolidar a fin de promover mejores niveles de comunicación entre estos adolescentes.

Cabe en tal sentido, retomar el planteamiento de Satir[93], (1998), quien expresa que la comunicación representa "…un proceso simbólico y transaccional… un trayecto en donde la conducta verbal y no verbal funcionan como símbolos creados, los cuales permiten compartir significados, interactuar al mismo tiempo que profundizar en el conocimiento propio y de otras personas". , por lo cual se precisa del adolescente, la internalización de modos de interacción en lo que pueda poner en valor el equilibrio entre lo que significa la expresión hablada o vocabulario y lo que implica la manera de hablar o decir las cosas.

[93] Satir, Virginia. (1998). Relaciones familiares en el núcleo familiar. México: editorial Pax.

En función de lo señalado, se presenta a continuación el cuadro 6 y gráfico 2, en los que se aprecian los resultados de esta segunda dimensión, esta vez categorizada según los criterios de análisis establecidos en la introducción del presente trabajo.

Cuadro 6
Resultado Global de la Dimensión Competencias Conductuales

COMPETENCIAS CONDUCTUALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manejopocoadecuado (1-23 puntos)	07	17.9%
Manejo mediamente adecuado (24-36 puntos)	20	51.3%
Manejo altamente adecuado (37-48 puntos)	12	30.8%

FUENTE. Instrumento Aplicado.

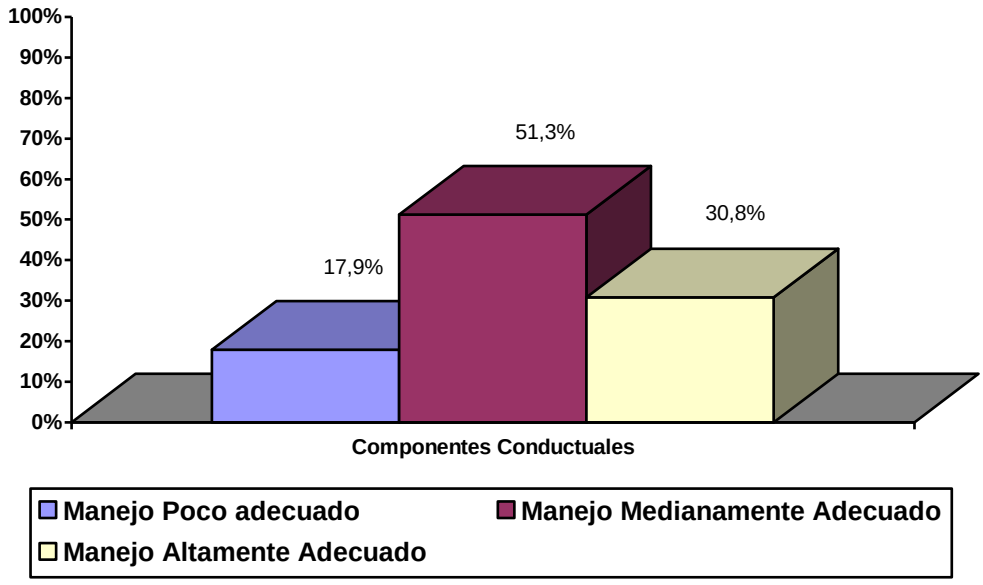


Gráfico 2: Resultado Global de la Dimensión Competencias Conductuales. Datos tomados del cuadro 6

El cuadro y gráfico anteriores, se muestras elocuentes respecto del resultado categorizado de la dimensión competencias cognitivas, pues en el mismo se aprecia que el mayor porcentaje de adolescentes, 51.3%, se ubicaron en el renglón de un manejo medianamente adecuado, lo que, sumado al 17,9% que se ubicaron en la categoría de poco adecuado supone una importante proporción de estos sujetos que requieren el fortalecimiento de las Competencias verbales, paralingüísticos y no verbales como factores facilitadores de las habilidades sociales.

Se observa también en el cuadro y gráfico precedentes, un 30,8% de estos adolescentes en quienes se logra apreciar un manejo adecuado de tales Competencias, o que significa que a este grupo de sujetos poco se les dificulta enfrentar situaciones sociales pues han avanzado en la consecución de las habilidades que les conduzca a consolidarlas, por ende, mantienen adecuados niveles de comunicación, tanto con sus iguales como con sus familias, los miembros de la comunidad académica a la que asisten y en todo ambiente en el cual deban interactuar.

Respecto de los resultados encontrados en esta segunda dimensión, se muestra pertinente recordar a Trevithick[94] (2006), quien hace alusión a las Competencias conductuales de las habilidades sociales básicas, como aquellas manifestaciones visibles que muestran las personas dentro un proceso comunicativo, acordes o adaptadas al medio ambiente o contexto social donde se desenvuelven, lo que equivale a señalar que son aquellas destrezas, adicionales a la palabra, que permiten al individuo, vale decir, al adolescente, interactuar con las demás personas, por lo cual es preciso asegurar que, ningún adolescente podrá desarrollar actividades de carácter social sin que intervenga un proceso de comunicación, el cual proporcionará relaciones interpersonales y personales que pueden construir aprendizajes; además sirvan a los estudiantes para cambiar y mejorar conductas y actitudes.

[94]Trevithick, Pamela. (2006). Habilidades de Comunicación en la intervención social. España: Editorial Narcea.

CAPÍTULO III

COMPETENCIAS COGNITIVAS DE LAS HABILIDADES SOCIALES DENTRO DEL PROCESO COMUNICATIVO DE LOS ADOLESCENTES

Es indudable que, para un adecuado desarrollo y manejo de las habilidades sociales básicas, el individuo, en este caso adolescente, debe poseer un repertorio cognitivo mínimo que le permita configurar un compendio de aptitudes que favorezcan su desempeño en todo aquello que tenga que ver con la discriminación de los escenarios en donde deba desenvolverse y la naturaleza de sus comportamientos en razón de las condiciones que le ofrezca cada uno de esos ambientes.

Vale decir entonces que, introducirse en el tema relacionado con las competencias cognitivas como factor que favorece el fortalecimiento o consolidación de las habilidades sociales, implica adentrarse en el estudio de los elementos que configuran el pensamiento de los individuos, sus impresiones, las maneras como perciben las posibilidades de comunicación con los demás para así avanzar hacia el manejo efectivo de las habilidades sociales, imprescindibles para el desarrollo de interacciones satisfactorias, hecho que contribuye al crecimiento personal, por ende a alcanzar el éxito.

Como señala Alcazar[95] (2012), "…hablar de competencias cognitivas implica la posibilidad de abarcar procesos complejos en el ser humano, entre ellos: captación de estímulos, su almacenaje en memoria para su posterior utilización en situaciones específicas" (P. 7). Este planteamiento, llevado al campo de las habilidades sociales en los adolescentes, permite asumir la pertinencia en la apertura hacia ese complejo mundo con base en lo que se percibe de cada entorno en complementariedad con lo que ha aprendido que debe ser su comportamiento para lograr la actuación que mejor se ajuste en

[95] Alcazar, José. (2012). Como interactuar y hacer amigos. Bogotá: editorial San Pablo.

razón de sus propias convicciones, pero también en razón de lo que la sociedad espera y exige.

Así también, de acuerdo con el Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en inglés, citado en Quintero[96] , 2010), para aprender ciertas habilidades sociales es necesario que el individuo disponga de suficientes recursos o destrezas cognitivas para adquirir y desarrollar estos aprendizajes, lo cual requiere, por un lado de sus capacidades intrínsecas derivadas de la inteligencia y la personalidad, y por otro lado, más determinante aun, de los aprendizajes obtenidos del medio social en que se desenvuelva, tal como ya se ha señalado en el punto relacionado con las teorías que explican el desarrollo de las habilidades sociales.

Caballo[97] (2000), por su parte señala que"…las competencias cognitivas son factores relacionados con los procesos mentales propios de las personas y la forma en que intervienen en el desarrollo de las habilidades sociales" (p. 41); igualmente hacen alusión a la manera en que las personas seleccionan las situaciones, para lo cual este autor les refiere como necesarias para consolidar las habilidades sociales, de manera que, cuando el individuo posee creencias o formas de pensar erróneas, ello puede entorpecer el manejo de adecuado de tales habilidades, aspecto que se hace necesario diagnosticar en los adolescentes para corregir en la medida que lo justifique.

Retomando en Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, se tiene que de acuerdo con este documento, las competencias cognitivas tienen que ver con la percepción que se tiene de los acontecimientos, por lo cual las expectativas, los objetivos que se pretendan, la motivación, son ejemplos de la mediación cognitiva que presenta todo sujeto ante cualquier situación. Algunas de las competencias cognitivas más relevantes para la ejecución de una

[96] Quintero, Pablo. (2010). Ob Cit.

[97] Caballo, Vicente. (2000). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales.* Madrid: editorial Siglo XXI.

conducta habilidosa socialmente, según dicho programa hacen referencia a:

Habilidades de percepción del ambiente de comunicación: de acuerdo con la fuente en referencia estas suponen "…saber discriminar, entre los distintos ambientes comunicativos, los elementos físicos y psicológicos que dan la interacción" (p. 66) y agrega que ello tiene que con el nivel de ajuste de la conducta que logre hacer la persona en razón de las diferentes características de poseen los ambientes donde esté inmerso. Así, se tiene, en el caso del adolescente, la habilidad que este sujeto puede lograr en cuanto a discriminar y manejarse socialmente en los diversos escenarios bien que estos sean formales, cálidos, privados, familiares, restrictivos, de distancia; aspecto que aunque pareciera elemental, no obstante, para muchos de estos sujetos representan circunstancias a las que no siempre responden o se manejan de la manera adecuada.

De allí que, es necesario que el adolescente gane competencias, lo más pronto a fin de que genere modos de interacción en donde tome en cuenta que, por ejemplo, el ambiente familiar representa una dinámica diferente a la que representa la escuela o el ambiente social. Tampoco es lo mismo la interacción que pueda procurar con sus docentes que la que pueda lograr ante los demás adolescentes, con personas poseedoras de cierto nivel intelectual o académico, alta jerarquía política o empresarial, como también una reconocida personalidad.

1. Objetivos y motivación. Quintero[98] (2010), refiere en este sentido que trazarse propósitos claros en cuanto a lo que se desea lograr con la interacción, así como también estar en disposición de obtener el feedback informativo que brinda el interlocutor, para cambiar la propia conducta y poder adecuarla a las características de la interacción, representan competencias cognitivas necesarios para que la persona se desenvuelva completamente ante situaciones de contacto social.

[98] Quintero, Pablo. (2010). Ob Cit

En efecto, motivarse representa un elemento de importancia vital en el desempeño de los individuos, con repercusiones positivas tanto para sí mismo como para el grupo al que pertenece, por lo cual, en la medida que el entorno en que se desempeña el adolescente le genere cierta expectativa de logro, en esa medida podrá mostrarse con mayor disposición para interactuar con base en el dominio de las habilidades sociales básicas.

Al respecto, Certo[99] (1992), define la motivación como el "…estado interno de la persona que lo induce a comportarse de una forma determinada, asegurando el logro de una meta" (p. 75). En otras palabras, la motivación describe por qué las personas se comportan en la forma como lo hacen, aspecto que al ser asociado con el desempeño del adolescente desde el punto de vista social, ello supondrá la presencia de argumentos que justifican su decisión de manejar interacciones, con quién hacerlo y la manera de hacerlo, teniendo claro que la calidad de tales interacciones estarán condicionadas por las experiencias de aprendizaje vividas y que tienen que ver con aspectos éticos, morales, legales u otros.

En función de lo anterior, Mc. Clelland (citado en Romero[100], 2006), ha estudiado e investigado la conducta motivacional, basándose en tres Competencias básicos: logro, afiliación y poder, conceptuados desde el punto de vista de "…las necesidades que todo individuo desea cubrir y que puede darles prioridad en función sus convicciones, pero que, en su totalidad pudieran ser asociadas a las habilidades básicas, en tanto les considere como oportunidades para su desarrollo" (p. 98). Así, es pertinente asumir que, cuando el ser humano, este caso adolescente, se relaciona con otras personas, existe una intención particular, siempre en atención a sus intereses y necesidades, por lo cual se requiere inculcar en este sujeto modos de comportamiento que resulten

[99]Certo, J. (1992). Comportamiento Organizacional. Madrid: Taller de Editores S.A.

[100]Romero, Olga. (1999). *Crecimiento Psicológico y Motivaciones Sociales*. Mérida- Venezuela. Ediciones Rogya C.A. Tercera Edición.

beneficiosos tanto para él como para sus interactuantes, en don el apego a los valores y demás sentimientos de buena fe resultan necesarios de asumir.

Constructos personales: Las personas realizan transformaciones cognitivas de los estímulos, las situaciones, los ambientes; centrándose en aspectos seleccionados de los mismos, el modo en que codifican y selectivamente atienden a las secuencias observadas, influye profundamente en lo que se aprende y, posteriormente, se puede hacer.

Respecto de lo anterior, Kelly (citado en García[101], 2001), tal concepto, es decir el constructo personal, representa el"…proceso primordial de organización a través del cual los individuos otorgan significado a su experiencia, a partir de la estructuración de la entrada de estímulos externos de acuerdo con los esquemas que se han ido configurando a lo largo del tiempo" (p 34). Agrega el autor que tal proceso de organización es de naturaleza dicotómica o polar, lo que equivale a decir que las personas clasifican las experiencias de acuerdo con dos categorías opuestas, como por ejemplo: "amable-antipático", "sensible-frío", "sociable-solitario", las cuales son cimentadas de forma particular y distinta por cada sujeto.

También Nery[102] (2013), hace alusión a los constructos personales enfocándole como una manera de auto aprendizaje, basado en los argumentos que la experiencia de cada persona otorgue. Así lo deja entrever este autor cuando sostiene que "…cada día, la experiencia influye para que consolidemos ciertos aspectos de nuestra visión de las cosas, revisemos algunos y abandonemos decididamente otros" (p. 44). Cabe entonces en este sentido destacar la importancia de que los adolescentes vivan experiencias que enriquezcan la manera de ver, tanto su mundo interior, como el que le rodea, para de ese modo consolidar modos de comportamiento que le permitan desempeñarse con la mayor seguridad posible, frente a sí mismo y frente a los demás.

[101] Ibidem.

[102] Antony, Nery. (2013). Teoría de los Constructos Personales. Documento en línea. Disponible: http://www.search.ask.com03&q=constructos+personales&tpr=6&ots=1432221549646 .

Expectativas: En este sentido se tiene que, los intereses presentes en los individuos respecto de sus habilidades sociales, guardan relación con el pronóstico que realiza sobre las consecuencias que se derivarán de su comportamiento. En este sentido, Caballo (citado en Torres[103]2011), dice que "…existe una relación significativa entre los pensamientos negativos y la baja habilidad social; aunque no está claro si una forma de pensar negativa produce una actuación social deficiente, o si una conducta social inadecuada es evaluada en forma negativa", por lo cual se requiere del adolescente el manejo de conductas asociadas a altos niveles de autoestima, seguridad en sí mismo y también de sus deseos de consolidarse como ser social.

También respecto de este término y su utilidad como parte de las competencias cognitivas de los adolescentes, Savarce[104] (2014), le refiere como un "…sentimiento de esperanza que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida" (p. 2). Al considerarle de tal manera, pudiera entonces considerarse que el adolescente deberá tener trazado argumentos que sustenten su proyección en lo que tiene que ver con los aspectos que desea enmarque su vida actual y futura, pues ello le permitirá establecer niveles de interacción que irán permitiendo alcanzar sus metas, en donde la interacción con los demás se muestra determinante. Estar convencido de lo anterior representa el inicio de ese camino y la puerta de entrada para la consolidación de las habilidades sociales.

Locus de Control: aspecto que tiene que ver, con la posibilidad de atribuir la causalidad de las consecuencias del comportamiento; es decir, si las causas de las consecuencias, relacionadas con los refuerzos o castigos, son percibidos por el sujeto como provenientes de los otros, atribuibles a otras personas o, internos, vale decir, atribuibles al mismo sujeto. Un ejemplo, dado por García

[103] Torres, Luis. (2011) Habilidades sociales. Manual de entrenamiento. Caracas: Publicaciones UCV.
[104] Savarce, Leonel. (2014). Habilidades sociales. Elementos para un mejor desempeño. Documento en línea. Disponible:
http://www.search.ask.com/habilidadessocialesyexpectativas&apn1432222588139

(Ob. cit), sería "`Los demás no me entienden´ (locus de control externo), o "no he sabido expresarme bien" (locus de control interno).". (p. 71).

En relación con el comportamiento social, adoptar un locus de control interno, brindará mayores posibilidades de cambio, debido a la creencia de que las consecuencias de la conducta se deben al propio accionar de la persona, más allá de las influencias externas; De esa manera dicho concepto hace alusión a la causalidad de las consecuencias del comportamiento; es decir, como señala Savarce[105] (2014), "…ello exige de la persona un proceso evaluativo en el sentido de lograr interpretar si en efecto, se requiere un esfuerzo por darse a entender o, por el contrario exigir una mejor explicación por parte del interlocutor" (p. 4). En todo caso, esta acción requiere un análisis objetivo de las razones que inducen a considerar una u otra respuesta, teniendo presente que no siempre se tiene la razón y que, al menos se requiere el respeto por las opiniones ajenas.

Autocontrol: este concepto implica, de acuerdo con Caballo (citado en Torres[106]2011), la capacidad de poder guiar el propio comportamiento de manera autónoma, sin necesidad de estar regidos por estímulos externos. La autorregulación del propio comportamiento requiere de ciertas habilidades o estrategias: (a) Auto instrucciones o auto verbalizaciones: órdenes o comentarios que el individuo se hace y mediante los cuales el propio sujeto impulsa, dirige o se prohíbe una conducta; (b) autobservación: el darse cuenta de lo que uno hace, dice o piensa. En exceso puede generar ansiedad; (c) Autoevaluación: atribuirle un valor al propio comportamiento. Se juzga la adecuación de la propia conducta.

También respecto del autocontrol, Savarce[107] (2014), señala que dicho concepto hace alusión a "…la habilidad que tienen las personas que hacen vida social, de dominar sus emociones, sus comportamientos así como también deseos y con ello obtener alguna recompensa" (p. 3). Agrega este

[105] Savarce, Leonel. (2014). Loc. Cit.
[106] Torres, Luis. (2011) Habilidades sociales. Manual de entrenamiento. Caracas: Publicaciones UCV.
[107] Savarce, Leonel. (2014). Loc. Cit.

autor que este autocontrol supone la capacidad de gestión eficiente del futuro, opinión que llevada al campo que involucra el presente estudio, deja entrever la posibilidad de los adolescentes de procurar u equilibrio alejado de toda tensión emocional o física en cada proceso interactivo y de esa manera lograr los ajustes y adaptación plena en los ambientes en que deba interactuar.

De manera general, una vez analizados los aspectos que explican las competencias cognitivas de los adolescentes como parte de las habilidades sociales, que en este aspecto tienen los adolescentes una importante herramienta a tomar en cuenta cuando se trata de consolidar su personalidad y de esa manera transitar hacia una vida adulta consustanciada con sus principios y convicciones pero también con pleno respeto de los demás.

La importancia en el fomento de estas competencias radica en que, como ya se ha señalado, la adolescencia representa una etapa de profundos cambios y durante este período suelen presentarse crisis emocionales necesarias de canalizar a fin de encauzar al joven hacia un modo eficiente de interacción social.

Análisis de los Resultados

La tercera y última dimensión del estudio, competencias cognitivas, fue valorada a partir de los ítemes 27 al 34 y en el mismo se contemplaron los indicadores habilidades de percepción en la que se contemplaron los ítemes 30al 32; objetivos y motivación, ítemes 33 a 35, constructos personales; expectativas ítems 38 y 39; locus de control ítem 40 y autocontrol, ítem 41.: Así se tiene el cuadro en el cual se muestran tales resultados presentados en términos de frecuencia y porcentajes, obtenidos tras los procedimientos y criterios de análisis establecidos en apartado introductorio del presente trabajo.

Cuadro 7
Distribución de Frecuencias. Dimensión Competencias Cognitivos

ITEMES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	Nro-%	Nro-%	Nro-%	Nro-%	Nro.-%
Habilidades de Percepción					
30. Me cuesta discriminar los ambientes donde estoy por lo cual en todos lados actúo de igual manera	08-20.5%	12-30.8%	10-25.6%	03-7.7%	06-15.4%
31. Siento que a mi familia poco le agrada la manera en que me comunico con las personas que visitan mi casa	10-25.6%	07-17.9%	07-17.9%	08-20.5%	07-17.9%
32. Tengo habilidad para percibir cuando las personas con quienes interactúo muestran intereses que no me convienen por lo cual buscó alejarme de ellos.	12-30.8%	10-25.6%	10-25.6%	03-7.7%	04-10.3%
Objetivos y Motivación					
33. Estoy dispuesto a escuchar a todo aquel que quiera hablarme siempre que la comunicación persiga algún objetivo.	21-53.8%	10-25.6%	08-20.5%	00-0%	00-0%
34. Cuando alguien me dice alguna crítica busco analizarla para cambiar mi conducta si fuera necesario	10-25.6%	08-20.5%	08-20.5%	07-17.9%	06-15.4%
Constructos Personales					
35. Cuando converso con las demás personas busco convencerlos de mis puntos de vista pues estoy seguro que tengo la razón.	09-23.1%	07-17.9%	05-12.8%	08-20.5%	10-25.6%
36. He tenido dificultades con algunas personas porque buscó imponer mis puntos de vista.	13-33.3%	12-30.8%	10-23.1%	05-12.8%	00-0%
Expectativas					
37. Siento que me atacan modos de pensar como "los demás no me entienden"	06-15.4%	06-15.4%	15-38.5%	07-17.9%	05-12.8%
38. Reconozco que carezco de habilidades para comunicarme con ciertas personas por lo cual evito acercármeles	03-7.7%	07-17.9%	12-30.8%	09-23.1%	08-20.5%
Locus de Control					
39. Busco evaluar con conciencia cuando las cosas salen mal, para determinar si los errores son atribuibles a mi persona o a otros.	13-30.8%	09-23.1%	10-25.6%	04-10.3%	04-10.3

Autocontrol					
40. Busco evaluar mi comportamiento ante los demás para definir en que debo cambiar	02-5.1%	03-7.7%	12-30.8%	10-25.6%	12-30.8%

Fuente: Instrumento Aplicado.

El cuadro precedente expresa los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento de recolección de datos a los adolescentes sujetos de estudio, en este caso respecto de la dimensión Componente Cognitivos. Allí se observa, en primer término el indicador *habilidades de percepción,* en el que los adolescentes, en una proporción del 30.5%, dijo que casi siempre les cuesta discriminar los ambientes donde están por lo cual en todos lados actúan de igual manera, lo que sumado al 20.5% que dijo siempre y el 25,6% que dijo algunas veces, marca una tendencia desfavorable en este grupo de sujetos en la consideración del ítem.

A su vez, en el ítem 31 los sujetos de estudio, en una proporción del 25.6%, refieren que siempre sienten que a sus familias poco les agrada la manera en que se comunican con las personas que visitan sus casas, resultado al que debe sumarse el 17.9% que dijo casi siempre y el 17.9% que dijo algunas veces para considerar que existe una mayoría de estudiantes en quienes se aprecia un manejo poco razonable de lo que implica esta competencia cognitiva. No obstante, un minoritario aunque importante grupo de adolescentes, 20.5% y 17.9% dijo respectivamente, que casi nunca o nunca tienen percepción, por lo cual se le considera ubicado dentro del deber ser.

No obstante el resultado anterior, dentro del mismo indicador habilidades de percepción, se tiene el ítem 32, en el cual 30,8%de los adolescentes que formaron parte del estudio dijeron, que siempre tienen habilidad para percibir cuando las personas con quienes interactúan muestran intereses que no les convienen por lo cual buscan alejarme de ellos, resultado que, al sumarle el 25.6% que dijo casi siempre ello supone una tendencia favorable, contrario al 25.6% que dijo poseer esta percepción solo algunas veces, así como también

el 7.7% que dijo casi nunca y el 10.3% que dijo nunca.

El segundo indicador dentro de la dimensión Competencias Cognitivos, fue denominada objetivos y motivación. Del mismo se conoció, a partir del ítem 33, que un 53.8% de los adolescentes, dijo que estaba dispuesto a escuchar a todo aquel que quiera hablarle siempre que la comunicación persiga algún objetivo, resultado que, sumado al 25.6% que dijo casi siempre deja entrever la disposición de estos sujetos para entablar comunicación con las demás personas, indicio que favorece el dominio de las habilidades sociales.

Por su parte, en el ítem 34, 25.6% de los sujetos de estudio coincidió en que siempre, cuando alguien les dice alguna crítica, buscan analizarla para cambiar su conducta si fuera necesario, hecho ante el cual un 20.5% dijo que estos lo hacen casi siempre, hecho que se muestra favorable para efectos de considerar el dominio de las habilidades sociales básicas en estos sujetos. No obstante, en este mismo ítem la tendencia, se muestra desfavorable si se toma en cuenta que 20.5% dijo que esta acción la toman solo algunas veces, 17.9% dijo que casi nunca y 15,4% dijo que nunca.

Un nuevo indicador dentro de la dimensión en análisis se conceptuó como *competencias cognitivas,* aspecto en el cual se tiene el resultado de ítem 35, que preguntó a los estudiantes si cuando están en un ambiente que se muestra tenso prefieren alejarme pues poco les gusta enfrentar situaciones embarazosas. Ante ello, 35.9% dijo que siempre tomaban esta acción y 25,6% dijo que casi siempre, resultados que se muestra favorable cuando de estimar las competencias cognitivas en el manejo de las habilidades sociales se trata.

Asimismo, en el ítem 36, que preguntó a los adolescentes si buscan indagar acerca de las costumbres y modos de ver de los amigos para tenerlos presentes cuando hablan con ellos, la mayoría de respuestas la representan quienes consideraron que esto lo realizan siempre con un 25.6% seguido de aquellos que refirieron hacer esto casi siempre.

En el indicador *constructos personales,* los resultados que muestra el ítem 37 indican que la mayoría de adolescentes, 25.6%, cuando conversan con las demás personas, nunca buscan convencerlas de sus puntos de vista pensando estar seguros que tienen la razón, planteamiento ante el cual 20.5% dijo que casi nunca lo estilan, razón suficiente para pensar que estos jóvenes muestran actitudes favorecedoras del desarrollo de las habilidades sociales. No puede considerarse la misma impresión en el grupo de estudiantes que señalaron las opciones siempre, el 23.1%; casi siempre, el 17,9% y algunas veces el 12.8%.

Por su parte en el ítem 38, la mayoría de estudiantes, el 33.1% dijo que siempre han tenido dificultades con algunas personas porque buscan imponer sus puntos de vista, aspecto en el que otro 30.8% dijo que casi siempre y que junto con quienes dijeron que algunas veces, el 23.1%, sugiere una tendencia casi absoluta de sujetos que buscan imponer sus puntos de vista, condición que, aunque se identifica con sus características como adolescentes, no obstante, deja entrever cierto nivel de debilidad en el manejo de lo que suponen las habilidades sociales básicas.

Respecto del indicador *expectativas*, el resultado del estudio deja ver como en el ítem 39, 38.5% de los adolescentes reconoce que algunas veces sienten que le atacan modos de pensar tales como: “los demás no me entienden”, hecho que, sumado al 15.4% que dijo casi siempre y el idéntico porcentaje que dijo algunas veces marca una tendencia desfavorable en la consideración del ítem.

No obstante, en el ítem 40, también del indicador expectativas, el resultado indica que el 30.8% algunas veces reconocen que carecen de habilidades para comunicarse con ciertas personas por lo cual evitan acercárseles, resultado que se muestra desfavorable máxime si se le suma el 17.9% que dijo algunas veces y el 7.7% que dijo siempre. No obstante lo anterior, un significativo 23.1% de estos mismos sujetos dijo que esto no les sucedía casi nunca y un 20.5% dijo que nunca les pasaba.

En el indicador *locus de control*, los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los adolescentes, 30.8%, dijo en el ítem 41, que siempre buscan evaluar con conciencia cuando las cosas salen mal, para determinar si los errores son atribuibles a su persona o a otros, planteamiento ante el cual 23,1% dijo que casi siempre lo que deja ver una actitud favorable de estos sujetos, aunque resulta necesario referir aquel grupo de adolescentes que dijo tomar esta acción solo algunas veces, el 25.6%; casi nunca el 10.3% y nunca el 10.3%, opciones que en conjunto suman un 46.2% de adolescentes que muestra actitudes alejadas del deber ser en lo que tiene que ver con el locus de control.

En el último indicador dentro de la dimensión Competencias Cognitivos, el *autocontrol,* los resultados indican que la mayoría de estudiantes conformada por el 30.8%, algunas veces buscan evaluar su comportamiento ante los demás para definir en qué deben cambiar, lo cual, sumado al 25.6% que dijo casi nunca y el 30.8% que dijo nunca se muestra desfavorable, en tanto ello supone una actitud que poco favorece el dominio de las habilidades sociales básicas.

Al analizar los resultados de la dimensión competencias cognitivas, puede observarse conductas en los adolescentes asociadas a ambos extremos, es decir, jóvenes que muestran actitudes asociadas al dominio de las habilidades sociales básicas, como también jóvenes que se muestran alejados del deber ser, pudiéndose también observar un mayor porcentaje en aquellos que se evidencia un mediano desempeño, tal como se aprecia en el cuadro y gráfico siguientes en los que se exponen los resultados de esta última dimensión en términos de categorización, tomando como punto de análisis los criterios ya descritos en el componente introductorio del presente trabajo.

Cuadro 8
Resultado Global de la Dimensión Competencias Cognitivos

COMPETENCIAS COGNITIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco acertados (0-25 puntos)	10	5.6%
Medianamente Acertados (26-39 puntos)	17	43.6%
Acertados (40-52 puntos)	12	30.8%

FUENTE. Instrumento Aplicado.

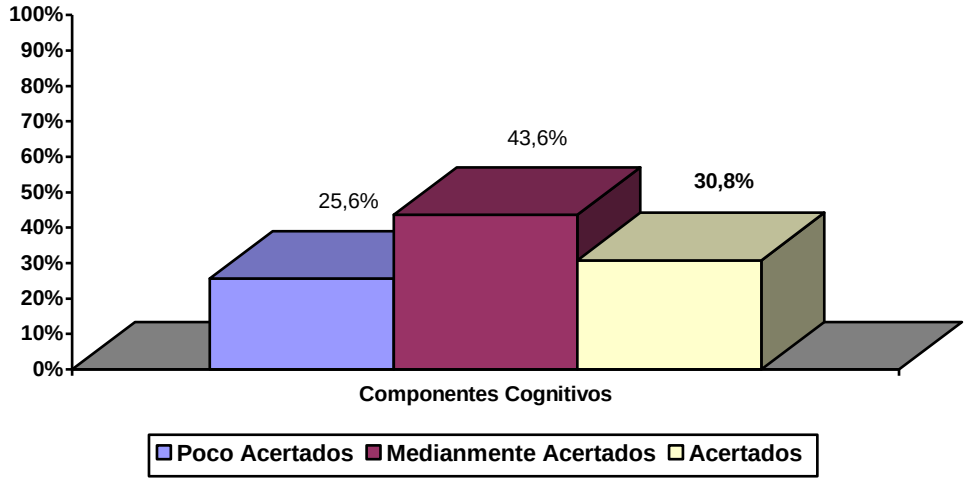


Gráfico 3: Resultado Global de la Dimensión Competencias Cognitivos.
Datos tomados del cuadro 8

El cuadro 8 y gráfico 3, muestran los resultados categorizados de la dimensión Competencias Cognitivos, de acuerdo con los criterios de análisis expuestos en el capítulo introductorio del presente estudio. Allí se observa que una mayoría de los adolescentes, el 43.6%, muestran un mediano nivel de acierto en cuanto a las habilidades de percepción, los objetivos y motivación, las competencias cognitivas, los constructos personales, las expectativas, el locus de control y la autoevaluación, proporción que sumada al 25,6% que se muestra poco acertados en este manejo, sugiere una alta tendencia de jóvenes en quienes se evidencia la necesidad de orientación a fin de propiciar un nivel de

pensamiento con una dirección mayormente dirigida a consolidar las habilidades sociales básicas por ende la comunicación con las demás personas.

Sobre la base del resultado obtenido en esta tercera dimensión del estudio, contemplada dentro del mismo objetivo tres, se considera pertinente recordar los planteamientos de algunos de los autores consultados y que de alguna manera de identifican con los hallazgos del estudio. Entre ellos cabe mencionar, en primer lugar, el Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en inglés, citado en Quintero[108] , 2010), soporte en el presente estudio y según el cual, para aprender ciertas habilidades sociales es necesario que el individuo disponga de suficientes recursos o destrezas cognitivas para adquirir y desarrollar estos aprendizajes, lo cual requiere, por un lado de sus capacidades intrínsecas derivadas de la inteligencia y la personalidad, y por otro lado, más determinante aun, de los aprendizajes obtenidos del medio social en que se desenvuelva, tal como ya se ha señalado en el punto relacionado con las teorías que explican el desarrollo de las habilidades sociales.

Asimismo, Caballo[109] (2000), refiere que las competencias cognitivas representan aquellos factores relacionados con los procesos mentales de las personas y la forma en que intervienen en el desarrollo de las habilidades sociales; hace también alusión este autor, a la manera en que las personas seleccionan las situaciones, las cuales les refiere como necesarias para consolidar las habilidades sociales, de manera que, cuando el individuo posee creencias o formas de pensar erróneas, ello puede entorpecer el manejo de adecuado de tales habilidades.

De manera general, una vez analizados los elementos considerados en los capítulos I, II y III, ello permite asumir que los adolescentes que conformaron la muestra del estudio, dejan entrever un manejo medianamente

[108]Quintero, Pablo. (2010). Ob Cit
[109]Caballo, Vicente. (2000). Ob Cit.

adecuado tanto de las habilidades sociales básicas como también de las Competencias conductuales y cognitivos, ello pudiera estar influyendo en el manejo de la comunicación, por lo cual se hace pertinente el diseño de un programa que permita a estos sujetos consolidar tales aspectos como un factor de primer orden para facilitar su desempeño social en general, lo cual se presenta como iniciativa de la autora de la investigación en el capítulo IV presentado a partir de la página siguiente.

CAPÍTULO IV

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICO EDUCATIVO BASADO EN EL DOMINIO DE LAS HABILIDADES SOCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN ADOLESCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

Presentación

La esencia de la labor docente consiste no solo en alcanzar los contenidos académicos para lograr que el estudiante avance hacia niveles superiores de escolaridad. Se requiere de este profesional en particular y de la escuela en lo general, preparar al estudiante para la vida, planteamiento que va más allá del logro académico para adentrarse en el crecimiento personal como insumo para lograr la trascendencia que como ser humano merece en atención a lo que puede hacer en beneficio propio pero también de los demás.

Para logar lo anterior, se precisa, especialmente durante la adolescencia, buscar que este sujeto se proponga como parte de su proyecto de vida, objetivos socialmente valiosos, tomar decisiones adecuadas y oportunas para alcanzarlos y ser capaces de avanzar en su auto realización, la cual no es posible si no logra establecer adecuadas relaciones con el entorno, en donde sus padres, sus docentes, los miembros de la comunidad donde vive y, principalmente, los demás adolescentes se convierten en los sujetos con los que se precisa aprender a interactuar, de manera que pueda desarrollar niveles de intercambio que faciliten un eficiente nivel de comunicación en donde entran en juego las llamadas habilidades sociales, como herramienta fundamental facilitadora de tales niveles de interacción.

En efecto, respecto de los adolescentes, se precisa tener en cuenta

que estos sujetos atraviesan una edad de profundos cambios, que tienen que ver con lo físico, psicológico, emocional y también lo social, por lo cual, las iniciativas dirigidas a buscar su desarrollo integral, deberán tener como norte el dominio de las habilidades sociales, elemento básico que contribuirá a alcanzar satisfactorios niveles de desarrollo personal- social y de esa manera consolidarse como un adulto con plenas facultades para abrirse paso en un mundo en el cual el contacto con los demás se torna imprescindible.

Como su nombre lo indica, las habilidades sociales tienen que ver con la capacidad que desarrollan los individuos para lograr la comunicación e interacción con las demás personas, ello traerá como consecuencia un favorable bienestar en lo personal, pues no puede concebirse hoy día, individuos que no dependan del mundo social para lograr, inclusive, su propia supervivencia, hecho que amerita entonces, la capacidad para consolidar la relación con las demás personas como requisito para alcanzar sus objetivos, pero también contribuir con las metas del colectivo.

Aunque no existe una definición consensuada entre los estudiosos del tema relacionado con las habilidades sociales, no obstante es preciso señalar que dicho concepto representa un conjunto de conductas aprendidas y que por lo tanto pueden ser enseñadas, las cuales reflejan las aptitudes de la persona para hacer frente a situaciones de interacción interpersonal que, además, deben ser socialmente aceptadas, por lo cual deberá estar regidas por elementos ligados a las regulaciones legales morales que rigen el contexto social en el que el individuo se desenvuelve.

En atención a lo anterior y con base en el soporte teórico que se orientó el estudio, se asumen como guía para el diseño de la propuesta de orientación, el enfoque dado por el Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas

en inglés, citado en Quintero[110], 2010), el cual establece un conjunto de ocho habilidades básicas, relacionadas de manera directa con la comunicación, lo cual justifica su selección. Tales habilidades, tal cual como se enfocaron en el capítulo I, en refieren a: (a) feedback, habilidad que en el referido programa se enfoca desde el punto de vista de dar feedback positivo, dar feedback negativo, y aceptar el feedback negativo; (b) resistencia a la presión de los pares, (c) resolución de problemas, (d) negociación, (e) seguir instrucciones, (f) conversación.

Fundamentación Teórica de la Propuesta

Por tratarse de comportamientos que las personas, en este caso adolescentes, muestran en situaciones de interacción social, las habilidades sociales constituyen respuestas específicas a las exigencias que plantean las situaciones sociales, lo que hace necesario desarrollar en las personas repertorios flexibles y variados de conductas sociales en vez de patrones rígidos y uniformes.

De acuerdo con Alonso[111] (2003), las habilidades sociales "…son comportamientos aprendidos que pueden mejorarse a través de experiencias de aprendizaje adecuadas, estas son la base delos programas dirigidos a lograr su orientación o entrenamiento" (p. 67). Lo anterior consiste fundamentalmente, de acuerdo con este autor, en observar a quienes ejecutan adecuadamente las conductas, practicarlas, corregirlas, irlas perfeccionando, recibir reforzamiento y practicar lo más posible en situaciones variadas y reales. Este proceso de desarrolla a veces en la vida cotidiana, pero las habilidades sociales también se pueden aprender.

Al hablar de la posibilidad de promover acciones que orienten en el dominio de las habilidades sociales, a lo que el autor referido llama el entrenamiento en habilidades sociales, señala que estas acciones tienen como

[110]Quintero, Pablo. (2010). Ob Cit.
[111]Alonso, Francisco. (2003). Habilidades Sociales en adolescentes. Madrid: Editorial Lea.

características y ventajas las siguientes: (a) están dirigidos a ampliar el repertorio conductual que tienen las personas, en este caso los adolescentes, lo que permite el desarrollo de habilidades nuevas y conductas alternativas; (b) se busca la colaboración activa de las personas que participan en los programas de orientación, lo que presupone su intención de cambiar, así como la aceptación y comprensión del procedimiento; (c) con los programas de orientación se busca el crecimiento personal; (d) entre sus ventajas se tiene, especialmente, aquellas referidas a la simplicidad, brevedad, flexibilidad y eficacia en la aplicación de las diversas técnicas, así como la posibilidad de su desarrollo en grupo, lo que suele potenciar esta eficacia, la simplicidad de las mismas,

Con base en lo hasta ahora señalado, se tiene que el programa que se propone tiene su fundamento en los planteamientos teóricos ya expuestos en los capítulos I al III, así como en la introducción de este estudio, específicamente en los referentes teóricos, en los cuales se analizan los argumentos que explican lo que supone el concepto de habilidades sociales básicas, así como las competencias cognitivas y conductuales que implica su dominio y las teoría que soportan el estudio.

Con base en tales argumentos se mencionan a continuación algunas técnicas que se incluyen como parte del programa dirigido a orientar a los adolescentes en el dominio de las habilidades sociales para el fortalecimiento de la comunicación, en el entendido de que las mismas constituyen solo una aproximación, que pudiera ser alimentada en la medida que la aplicación del programa lo sugiera:

1. Modelado: consiste, según Moles[112] (2004), en que una persona competente en las conductas objeto del entrenamiento las emita de forma adecuada en presencia de quienes van a ser entrenados y esta ejecución sea reforzada. En tal caso debe tenerse presente, respecto al modelo lo siguiente: (a) ser similar al observador en cuanto a factores sociales y grupo de referencia, (b)

[112]Juan Moles. (2004).Psicología Conductual. Caracas: editorial Alfa

que no sea excesivamente competente, y debe mostrar una actitud amistosa y cercana al observador; (c)su actitud ha de ir seguida de consecuencias positivas, es importante que se empleen varios modelos.

2. Ensayo conductual: según el autor en referencia, también llamado role playing o representación, consiste en practicar masivamente las conductas que son objeto de intervención para valorarlas y, en consecuencia, reforzarlas o no de forma consecuente. El ensayo conductual se puede realizar: (a) de forma real, es decir, basada en la práctica de conductas objetivo con otros interlocutores en una situación social real o simulada; (b) encubierta, vale decir, imaginando ejecutar las conductas objetivo en el contexto de entrenamiento o en la realidad.

3. Retroalimentación y moldeado, esta técnica es, de acuerdo con Moles[113] (2004),en realidad, parte inseparable del ensayo, suele realizarse inmediatamente después, o incluso de forma simultánea, ya que consiste en proporcionar información al adolescente del grado de competencia que ha mostrado en la ejecución de las habilidades sociales para que este pueda perfeccionarlas. Por tanto, se precisa llevarse a cabo de forma inmediata al ensayo conductual. Debe centrarse en las conductas objetivo sobre las que el sujeto tiene control.

4. Reforzamiento: el mismo autor en referencia le enfoca como una técnica que busca proporcionar consecuencias positivas al sujeto cuando éste haya emitido las conductas adecuadas o ha realizado alguna de las aproximaciones que se desea fortalecer. Según el tipo de reforzadores utilizados puede haber reforzamiento verbal y reforzamiento material. El reforzamiento se aplica de forma inmediata y contingente al comportamiento, y deben ser funcionalmente válidos, es decir, que sean importantes para los sujetos, adecuados a la situación. En esta técnica es necesario establecer y aplicar programas de reforzamiento específicos: paso progresivo de refuerzos

[113] Juan Moles. (2004). Loc. Cit

continuos a intermitentes, programas de reforzamiento ambiental y auto refuerzo.

5. Técnicas de reestructuración cognitiva: según Martín y Pean (citados en Bados y García[114] 2011), consiste en buscar concienciar al sujeto acerca de la importancia que tienen las creencias en cada uno, que cuando son irracionales saltan en forma de pensamientos automáticos ante cualquier estímulo problemático y hace sentirse mal al individuo. Para ello, se hace consciente la persona, por medio de auto registros, los pensamientos que va teniendo a lo largo de un tiempo establecido, por ejemplo 3 semanas, cada vez que se siente mal. Se Analizan estos pensamientos para detectar a que idea irracional corresponde cada uno de ellos. Con regularidad, una persona suele tener dos o tres ideas irracionales afincadas dentro de sí, por lo cual se debe analizar también en qué medida le están dañando haciéndole sacar conclusiones erróneas. Luego se plantea, elegir pensamientos alternativos a los irracionales. Argumentos que se contrapongan a los que normalmente hacen daño a la persona y que sean lógicos y racionales. Ahora bien, llevar a la práctica los argumentos racionales elegidos, ello implica insistir, ya que la persona está muy habituada a pensar de forma ilógica y los argumentos irracionales saltarán de forma automática, sin que la persona se haya dado casi cuenta.

6. Derechos asertivos: según los mismos autores en referencia, el entrenamiento en derechos asertivos busca que el sujeto, en este caso adolescente, tome conciencia que este concepto hace referencia a unos derechos no escritos que todas las personas poseen pero que muchas veces se olvidan a costa de la propia autoestima. Tales derechos no sirven para ultrajar a las demás personas, pero si para que cada persona se considere a

[114]Juan Bados e Imelda García. (2011).Taller de Habilidades Sociales. [Artículo en Línea]. Disponible en http//wwwpsicologia.com.

la altura de las demás. Tales derechos se contemplan en los siguientes términos:(a) ser tratado con respeto y dignidad; (b) tener y expresar los propios sentimientos y opiniones; (c) ser escuchado y tomado en serio; (d) juzgar las propias necesidades, establecer prioridades y tomar decisiones; (e) decir no sin sentir culpa; (f) pedir lo que se quiere, tomando en cuenta que también el interlocutor tiene derecho a decir que no; (g) derecho a cambiar; (h) cometer errores; (i) pedir información y ser informado; (j) obtener aquello por lo que se pague; (k)ser independiente; (l) decidir qué hacer con las propiedades, cuerpo, tiempo, entre otras, mientras no se violen los derechos de las otras personas; (m) tener éxito; (n) gozar y disfrutar; (o) al descanso, aislamiento, siendo asertivo; (p) superarse, aun superando a los demás.

7. Aserción encubierta, relacionada con la anterior, esta técnica ayuda a reducir la ansiedad emocional a través del desarrollo de dos habilidades: la interrupción del pensamiento y la sustitución del pensamiento. La primera consiste en concentrarse en los pensamientos no deseados y después de experimentarlos durante un breve período detener y "vaciar" la mente. Se utilizan varios procedimientos para interrumpir los pensamientos desagradables: la orden de "stop", algún ruido fuerte, tirar de una goma elástica puesta en la muñeca, pellizcarse, entre otros. La detención del pensamiento constituye una respuesta positiva que se sigue con pensamientos sustitutivos de tranquilidad, relajación, afirmaciones de auto aceptación, que en definitiva son recompensas, siendo ésta la segunda habilidad.

8. Respiración, técnica sencilla que consiste en inhalar profundamente y permitir que los pulmones absorban la mayor cantidad de oxígeno posible, lo que permite aliviar la tensión que se genera tras relaciones o encuentros no deseados.

9. Relajación progresiva: representa una técnica de relajación profunda, la cual se basa en la premisa de que la ansiedad que experimenta

una persona se traduce en pensamiento y actos que generan tensión muscular, por lo cual, si se hace desaparecer la tensión, también desaparece la ansiedad.

10. Generalización de las Habilidades Sociales: consiste en asegurar que las habilidades sociales aprendidas en las sesiones se apliquen en situaciones distintas a aquellas en las que se produjo el entrenamiento. Es imprescindible seguir aplicando los entrenamientos, repitiendo de forma masiva los ensayos en diferentes situaciones y con diferentes personas, tanto en el contexto del entrenamiento como en situaciones reales.

Factibilidad de la Propuesta

En función de los resultados del estudio previo, se puede determinar la factibilidad de la propuesta, desde los puntos de vista: social, institucional, económico, técnico, legal.

Factibilidad Social

Esta dada en función de la necesidad que tienen los adolescentes de asumir esta etapa como una período de grandes transformaciones, de significativas experiencias, pero también como la oportunidad de prepararse para adentrarse en el mundo adulto con la mayor disposición posible a partir de un estilo y proyecto de vida consolidado, en donde no puede dejarse de lado el componente relacionado con las habilidades sociales, pues ello representa a herramienta básica para alcanzar el reconocimiento que cada persona merece.

De ese modo, se precisa asumir la posibilidad cierta de que un programa como el que se diseña, represente para este sector poblacional, una herramienta de ayuda en sus intenciones de mostrarse socialmente aceptados, lo que contribuirá al crecimiento personal, familiar, académico y

laboral, por tanto, pudiera darse por descontado el apoyo que los adolescentes del estudio a su planteamiento y consolidación en la práctica.

Factibilidad Institucional

Este factor institucional se da en función de dos razones principales:

Por un lado, la disponibilidad manifiesta del personal directivo de la institución objeto de estudio, profesionales interesados en mantener altos los niveles de asistencia académica de los alumnos, ante lo cual se muestran atentos a generar procesos que contribuyan al crecimiento personal de los alumnos como parte de la formación integral que se propicia en dicho plantel, siendo ésta una oportunidad para consumar tales objetivos. Según testimonios de este personal, conocidos a partir de encuentros informales con la investigadora, se logró determinar tal disposición.

Por otro lado, existe igualmente la disponibilidad del grupo de estudiantes dentro del plantel que sirvió de escenario para la investigación, manifestado también a partir de entrevistas informales sostenidas con la investigadora en donde se mostraron interesados en extremo, de incorporarse al desarrollo del programa, conscientes de que el mismo les será de utilidad en el manejo de su propia dinámica, tanto en el plantel como también en su hogar y vida social en general.

Es decir, aun cuando no se planteó dentro del instrumento la posición del personal directivo ni de los estudiantes beneficiarios del programa, respecto de la posibilidad de desarrollar el programa, no obstante, se pudo conocer, a partir de las interacciones permanentes que la investigadora, quien a su vez figura como docente activa dentro de la misma institución, con cada uno de los miembros de este personal y de los directivos, la aprobación absoluta en el manejo de la idea que sustenta la propuesta,

razón por la que se considera su viabilidad desde el punto de vista institucional.

Factibilidad Económica

Al tomar en cuenta el punto anterior respecto de la factibilidad institucional, se logró concretar, por parte de la misma dirección del plantel, la asignación los recursos necesarios para el desarrollo del programa, aspecto que le otorga plena factibilidad desde el punto de vista económico. Dichos recursos están dados en función de la posibilidad de otorgar en calidad de préstamo los recursos audiovisuales (video Beam, retroproyector, equipo de sonido, televisor, VHS) con los que cuenta la institución, así como también patrocinar algunos gastos adicionales, principalmente en lo que respecta a la papelería y otros gastos menores.

Factibilidad Técnica

Establecida por la disposición de la investigadora, en su condición de futura Orientadora, además de docentes de la institución objeto de estudio, con el perfil profesional adecuado para ejercer algunas acciones de promoción del programa. Igualmente se tiene adelantado, el contacto con otros especialistas, también pertenecientes a la institución, específicamente un profesional de la Psicología.

.

Factibilidad Legal

En razón de la naturaleza del estudio y el sector poblacional a quien va dirigido, se tiene que la factibilidad legal del programa propuesto se

establece en función de los instrumentos legales vigentes en Venezuela y que sustentan la acción formativa del estudiante venezolano, entre ellos, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Educación (2009), Ley Orgánica de Protección del Niño y del Adolescente (Lopna, 1998)., y el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente.

Con base al fundamento legal de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), se destaca, en su artículo 103, que "La educación es un derecho humano y un deber social...Es un servicio público y está fundamentada al respecto de todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad", artículo que puede interpretarse en función de la posibilidad que tienen todos los venezolanos de ser beneficioso permanente de los servicios educativos a que pueda tener acceso y por cualquier vía posible, lo cual por cierto, no solo abarca el componente académico, son también lo que corresponde al desarrollo personal.

En cuanto a la Ley Orgánica de Educación (LOE, 2009), este instrumento legal da soporte a una propuesta como la planteada al establecer, en el apartado correspondiente a la Competencias del Estado Docente, a partir del artículo 6, que

> El Estado, a través de los órganos nacionales con competencia en materia Educativa, ejercerá la rectoría en el Sistema Educativo. En consecuencia:
>
> 1. Garantiza:
>
> a. El derecho pleno a una educación integral, permanente, continua y de calidad para todos y todas con equidad de género en igualdad de condiciones y oportunidades, derechos y deberes.

De manera que, cuando se señala el derecho de una educación integral y de calidad, ello supone entonces la viabilidad de cualquier iniciativa dirigida a promover tal propósito, tal como se plantea en la presente propuesta.

En concordancia con los instrumentos señalados, la Ley Orgánica de Protección del Niño y del Adolescente (1998), plantea en su artículo 53, el derecho a la educación. Ante lo cual señala que “Todos los niños y adolescentes tienen derecho a la educación. Asimismo, tienen derecho a ser inscritos y recibir educación en una escuela, plantel o instituto oficial, de carácter gratuito y cercano a su residencia.

Con base en lo anterior, puede decirse que la propuesta que se plantea tiene plena pertinencia a la vez que un sustento legal en los instrumentos jurídicos mencionados, lo que le otorga la factibilidad requerida para su ejecución.

Objetivo General del Programa

Ofrecer a los estudiantes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen, fundamentos teóricos y prácticos que les permitan consolidar el dominio de las habilidades sociales para el manejo adecuado de la comunicación.

Objetivos Específicos

1. Propiciar la integración total de los participantes al programa.

2. Concienciar a los participantes beneficiarios del programa respecto de la fase vital relacionada con la adolescencia, características de esta etapa, cambios biológicos y psicológicos, rol en la sociedad actual.

3. Analizar el concepto de habilidades sociales e identificar su relación como facilitador de la comunicación en los adolescentes.

4. Reconocer el nivel de desempeño individual en lo que tiene que ver con el manejo de las habilidades sociales en relación con la comunicación.

5. Dar a conocer algunas técnicas cognitivo conductuales dirigidas a lograr el dominio de las habilidades sociales como herramientas que fortalecen la comunicación.

6. Incentivar a los participantes a incorporarse en el manejo práctico de las técnicas cognitivo conductuales para el dominio de las habilidades sociales a fin de fortalecer la comunicación con las demás personas tanto en el ámbito escolar como familiar y comunitario.

7. Participar en el proceso de evaluación del programa estableciendo su propio compromiso de cambio.

Evaluación

El programa será evaluado al final de las jornadas a través de un instrumento especialmente diseñado.

Igualmente se tomará en cuenta las observaciones, sugerencias y comentarios de los participantes durante el desarrollo de cada jornada.

Plan Operativo de la Propuesta

En las páginas siguientes se exponen el esquema para el desarrollo de la propuesta.

TALLER 1

ADOLESCENCIA: ETAPA DETERMINANTE EN MI VIDA

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
1. Propiciar la integración total de los participantes al programa.	1.1. Integración total de los participantes.	1.1.1. Recibimiento: Durante esta primera fase del programa se hará la presentación de los participantes y de la facilitadora. Cada participante recibirá una escarapela de identificación. 1.1.2. Dinámica de entrada: "Objeto viajero" (Anexo 1), actividad que se realizará con la finalidad de obtener un clima de receptividad frente al programa. 1.1.3. Planteamiento de expectativas por parte de los participantes. Cada participante señalará lo que aspira lograr con su incorporación al programa y la facilitadora procesará la información escribiendo en una hoja de papel bond cada iniciativa. 1.1.4. Presentación del programa: la facilitadora dará a conocer el contenido del programa, entregará a cada participante un esquema del mismo y abrirá un compás de tiempo para analizarle y aclarar dudas respecto de su desarrollo.	**HUMANOS:** Facilitadora Participantes **MATERIALES:** Material fotocopiado Papel bond Programas	2 horas.

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
		1.1.4. Establecimiento de normas: Por iniciativa de los participantes se redactarán las normas que regirá el desarrollo del programa, la cuales serán igualmente registradas en una hoja de papel y colocadas en sitio visible.		
RECESO				30 Min
2. Concienciar a los participantes beneficiarios del programa respecto de la fase vital relacionada con la adolescencia, características de esta etapa, cambios biológicos y psicológicos, rol en la sociedad actual.	2.1. La adolescencia. Características. Cambios Físicos y Psicológicos. El adolescente en la sociedad actual	**NOTA DE ENTRADA:** Este objetivo será desarrollado por la facilitadora con apoyo de un licenciado en Psicología. (Por definir) 2.1.1. Estrategia: Lluvia de Ideas: Los participantes expresarán las creencias, temores, inquietudes, actitudes que tienen respecto de la etapa adolescente. Los facilitadores irán registrando las opiniones de los estudiantes a fin de aclarar, a partir de sus intervenciones, los aspectos que sean necesarios. 2.1.2.Técnica: Panel: Tanto la facilitadora como el profesional psicólogo, harán sus debidas exposiciones respecto del tema relacionado con la adolescencia, haciendo hincapié en aspectos como: Concepto, características, fases, edades, inquietudes de los adolescentes y otros aspectos que sea		2 HORAS.

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
		Necesario aclarar en razón de los elementos que llamaron la atención de las intervenciones de los adolescentes. . En una segunda fase de la intervención se tratará el tema relacionado con la calidad de vida del adolescente: factores de riesgo de salud, alimentación, aspecto emocional, sexualidad, vida de familia, vida social: alcohol, drogas, otros; aspectos estéticos: peso, contextura física, cuidados específicos, tabúes, creencias. Técnica: Preguntas y Respuestas: Los participantes solicitarán al panel, aclarar aquellos aspectos que consideren importantes y en los que presenten dudas. Dinámica de Cierre: El ciego y el Lazarillo. (Anexo 2). La jornada culmina invitando a los participantes para la próxima jornada.		

TALLER 2

HABILIDADES SOCIALES Vs. COMUNICACIÓN

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
3.Analizar el concepto de habilidades sociales e identificar su relación como facilitador de la comunicación en los adolescentes	3.1. Habilidades Sociales. Concepto. Elementos. Relación con la comunicación.	3.1.1. Dinámica de Entrada: Dramatización. Los participantes, divididos en dos grupos, realizarán roles en los cuales se pongan en evidencia elementos relacionados con las habilidades sociales en general y con los aspectos facilitadores de la comunicación. GRUPO A: Este grupo dramatizará diferentes habilidades básicas: Manejo del feedback, Resistir presión de pares, Resolución de problemas, Negociación Seguir instrucciones, Conversación. GRUPO B: Este grupo dramatizará acciones relacionadas con los Competencias conductuales: No verbales, Paralingüísticos, Verbales; así como también con las Competencias Cognitivos: Habilidades de percepción Objetivos y Motivación Competencias cognitivas 3.1.2. Análisis de las acciones dramatizadas: Los participantes hallarán diferencias y semejanzas entre ambas intervenciones. Posteriormente cada participante señalará	**HUMANOS:** Facilitadora Participantes **MATERIALES:** Material fotocopiado Láminas Retroproyector	90 Min.

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
		Qué habilidades y/o Competencias le cuesta manejar y cuáles no. También se indagará acerca de qué habilidades se muestran más ausentes en las relaciones entre adolescentes y de qué manera influye ello en los niveles de comunicación. . Las intervenciones serán registradas por la facilitadora para el desarrollo del tema relacionado con las habilidades sociales en adolescentes.		
RECESO				30 Min
		3.1.3. Técnica: Lluvia de Ideas: la facilitadora invitará a las participantes a expresar de qué manera perciben el concepto de habilidades sociales. La facilitadora registrará aquellos conceptos que merezcan ser tratados en su exposición. 3.1.4. Técnica: Exposición: La facilitadora disertará acerca del concepto de Habilidades Sociales desde los diversos enfoques teóricos, haciendo hincapié en el enfoque dado por el Programa de Habilidades Sociales para Adolescentes Asset, (A Social Skill Program for Adolescent, por sus siglas en Inglés) ya trabajado en los capítulo I y II de este estudio.		2:30 horas

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
		3.1.5. Preguntas y Respuestas. 3.1.6. Dinámica: “Dibujando al dictado”. (Anexo 3), con la cual se estimula el feedback como primera habilidad social en estudio. 3.1.7. Análisis de la dinámica anterior, en función de los siguiente indicadores: ¿realizaron el dibujo de prisa?, ¿cómo les pareció la actividad?, ¿alguno vio el dibujo de modelo?,. ¿Qué dificultades presentaron?, Asociar las respuestas en función de los planteamientos relacionados con las habilidades sociales y la comunicación.		

TALLER 3

CÓMO ESTÁN MIS HABILIDADES SOCIALES

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
4. Reconocer el nivel de desempeño individual en lo que tiene que ver con el manejo de las habilidades sociales en relación con la comunicación.	4.1. Manejo de las Habilidades Sociales y comunicación. Desempeño individual.	4.1.1. Dinámica de Entrada: "Barreras de la comunicación" (Anexo 4) 4.1.2. Discusión de la actividad anterior. Los participantes expresarán sus opiniones acerca de la dinámica y su relación con el manejo de las habilidades sociales. 4.1.3. Técnica Exposición: La facilitadora disertará nuevamente acerca de las habilidades sociales como componente dirigido a mantener adecuados niveles de comunicación y como estrategia individual para mantener las relaciones con los demás. 4.1.4. Técnica: Preguntas y Respuestas. Los participantes plantearán sus dudas mientras la facilitadora aclarará e invitará a pensar en el desempeño que cada uno hace de las habilidades sociales a fin de desarrollar la siguiente actividad.	**HUMANOS:** Facilitadora Participantes **MATERIALES:** Material fotocopiado Láminas Retroproyector	90 Min.
RECESO				20 Min

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
		4.1.5.Evaluación: Los participantes escribirán en una hoja que será suministrada por la facilitadora, su evaluación respecto de lo que ha sido su desempeño en el manejo de las habilidades sociales básicas, catalogando de bueno, regular o malo tal manejo, señalando a la vez que como cataloga el proceso comunicativo con sus compañeros. 4.1.6. Plenaria: Los participantes, de manera voluntaria y espontánea, a solicitud de la facilitadora, expondrán el resultado de su propia evaluación, en lo que tiene que ver con la relación entre las habilidades sociales y la comunicación. 4.1.7. Feedback: los participantes intervinientes recibirán de sus compañeros y de la facilitadora comentarios que complementen su intervención.		

TALLER 4

CÓMO DOMINAR LAS HABILIDADES SOCIALES Y FORTALECER LA COMUNICACIÓN

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
5.Dar a conocer algunas técnicas dirigidas a lograr el dominio de las habilidades sociales como herramientas que fortalecen la comunicación	5.1. Técnicas cognitivo conductuales para lograr el dominio de las habilidades sociales y la comunicación.	5.1.1.Dinámica de Entrada: "todo cambia" (Anexo 5) 5.1.2. Comentario: la facilitadora comentará la dinámica anterior como elemento dirigido a lograr de los participantes la disposición para asumir los cambios que considere pertinentes en lo que respecta al dominio de las habilidades sociales y con ellas la comunicación. 5.1.3. Técnica Exposición: La facilitadora disertará acerca de algunas técnicas dirigidas a lograr el dominio de las habilidades sociales. Las técnicas a explicar serán las siguientes: modelado, ensayo conductual, retroalimentación y moldeado, reforzamiento, reestructuración cognitiva, derechos asertivos, patrones irracionales de pensamiento. Cada uno manejado en la fundamentación teórica del programa. 5.1.4. Preguntas y Respuestas. Los participantes plantearán sus dudas mientras la facilitadora	**HUMANOS:** Facilitadora Participantes **MATERIALES:** Material fotocopiado Láminas Retroproyector	90 Min.

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
		Aclara e invita a poner en práctica tales técnicas.		
RECESO				20 Min
OBJETIVO	**CONTENIDO**	**ESTRATEGIAS**	**RECURSOS**	**TIEMPO**
		5.1.5. Declaración de Voluntad: Se invitará a los participantes a que expresen su disposición para someterse en los meses siguientes al majeo práctico de las técnicas dirigidas a consolidar las habilidades sociales como herramienta dirigida a fortalecer la comunicación, siempre que se presenten situaciones relacionadas con el tema. Para el planteamiento de lo señalado en este punto, los participantes redactarán una declaración colectiva en la que se establezca el compromiso del grupo de cara a lo que será la instrumentación de las técnicas planteadas, así como de otras que surjan y que puedan contribuir a consolidar el objetivo planteado.		

JORNADA PERMANENTE

ME ENTRENO EN EL DOMINIO DE HABILIDADES SOCIALES

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
6. Incentivar a los participantes a incorporarse en el manejo práctico de las técnicas cognitivo conductuales para el dominio de las habilidades sociales a fin de fortalecer la comunicación con las demás personas tanto en el ámbito escolar como familiar y comunitario.	6.1. Entrenamiento en habilidades sociales. .	6.1.1. Esta jornada, de frecuencia permanente tiene la finalidad de desarrollar mini talleres en los que se buscará el seguimiento en la aplicación de cada técnica, con el fin de lograr que los participantes logren consolidar su manejo, a la vez que evalúen la efectividad de cada una como estrategia dirigida a consolidar el dominio de las habilidades sociales y con el ellas los niveles de comunicación con las demás personas. 6.1.2. Para lograr lo anterior, se desarrollarán mini talleres, cada uno con la finalidad de orientar en el conocimiento teórico de la técnica, dos por jornada, y el establecimiento de los elementos que favorecerán su manejo en las situaciones de interacción social. 6.1.3.A partir del segundo mini taller, los participantes darán testimonio de las acciones desarrolladas para la internalización y práctica de las técnicas manejadas en la sesión anterior, así como su efectividad en el logro de los objetivos, es	**HUMANOS:** Facilitadora Participantes **MATERIALES:** Material fotocopiado Láminas Video Beam	45 Min por taller.

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
		Decir, en el dominio de las habilidades sociales. 6.1.4. Los participantes que lo deseen podrán exponer en cada mini taller sus experiencias, para de esa manera buscar mejorar la manera de actuación en aquellos estudiantes que pudieren haber presentado dificultades para el manejo de las técnicas.		

EVALUACIÓN

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	RECURSOS	TIEMPO
7. Participar en el proceso de evaluación del programa estableciendo su propio compromiso de cambio.	10.1. Evaluación del programa.	10.1. En una jornada, convocada solo con fines evaluativos, los participantes emitirán en un instrumento suministrado por la facilitadora sus inquietudes y opiniones respecto del programa. 10.1.2. Los participantes, establecerán su compromiso de cambio en función de los temas tratados y la permanencia en el manejo de las acciones que permitan consolidar las habilidades sociales. 10.1.3. Los participantes, a voluntad propia, compartirán sus compromisos. 10.1.4. Dinámica de Cierre. Canción Todo Cambia. (Anexo6)		90 Min.

MATERIAL DE APOYO: ANEXO 1

OBJETOS VIAJEROS

Este dinámica se desarrolla como actividad de entrada tomando en cuenta que el grupo participante, ya se conoce lo suficiente. Su objetivo se centra en mejorar la cooperación entre todos los participantes

Definición:

Cada participante echará una de sus pertenencias en un saco para, posteriormente, ir sacando uno por uno y reconocer a quién pertenece. Una vez reconocido, deberá ponérselo a su compañero.

Materiales:

Un saco o una bolsa de basura grande para meter los objetos. Un antifaz o una media que cubra la cara del ladrón. Espacio: se podrá realizar tanto en la clase como en el patio.

Instrucciones:

Cada participante debe entregar su objeto y esperar a que alguien lo vuelva a sacar para recuperarlo. Todos deben mantenerse en su sitio hasta que llegue su turno. El facilitador comentará a los participantes que están muy cansados y que deben ir a descansar. Por esto se quitarán los accesorios que tienen puestos e invitará a los demás a que también se lo quiten. Cada participante, echará su objeto en un gran saco, el cual se sacará del círculo con el objetivo de que “un ladrón” se los lleve sin el conocimiento previo de ello. Uno de los animadores saldrá al rescate del objeto alcanzando al ladrón. Aprovechando que ha recuperado el saco, la facilitadora sacará uno de los objetos y deberá buscar a su dueño para entregárselo. El que lo haya recuperado será el encargado de sacar el próximo objeto y repetir la acción anterior. Así sucesivamente.

MATERIAL DE APOYO: ANEXO 2

CIEGO Y EL LAZARILLO

Ejercitación tanto de movilidad, las emociones y novedoso

PROCEDIMIENTO:

Los participantes formaran dos filas paralelas de sillas encaradas de parejas, luego se preguntaran y responderán estas interrogantes en un minuto: ¿Qué ves de nuevo en mí forma de ser? Se les sugiere que sean sinceros, abiertos, comunicativos y que escuchen con interés a su compañero que no se limiten a decirle que es simpático, sino que le señalen conductas prácticas donde se ha visto su bondad y sus capacidades intelectuales, artísticas, deportivas, etc. Transcurrido el tiempo prefijado, se intercambian de nuevo de parejas en el mismo orden hasta que el primero llegue al final de la hilera.

PROCESAMIENTO:

Se evalúa el ejercicio, ¿le ha gustado?, ¿nos conocemos mejor a nosotros mismos? ¿Sabía cada uno que poseía las cualidades que le han expresado?

MATERIAL DE APOYO: ANEXO 3

DIBUJANDO AL DICTADO

Tipo de Habilidad a desarrollar: Feedback

Desarrollo:

Los alumnos divididos en pareja. Cada una de las parejas recibe una hoja en blanco y un lápiz. En cada pareja uno de los participantes toma en lápiz y la hoja de papel, y al otro participante se le dará un dibujo con formas geométricas (para todo igual).

Cada participante que tiene el dibujo tendrán que ir describiéndole al que está con la hoja y el lápiz, cómo es el dibujo, para que estos lo vayan dibujando sin poder verlo. Quienes están dibujando no podrán preguntar nada. Una vez terminen se comparará los dibujos desarrollados con el original.

Materiales:

Dibujo. (1 copia por pareja),

Bolígrafo o lápiz.

MATERIAL DE APOYO: ANEXO 4

LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO:

Manejar la comunicación a través de diferentes modelos

PROCEDIMIENTO:

Se seleccionara cuatro participantes y cada uno de ellos debe dramatizar los diferentes modelos de comunicación.

Aplacador: éste participante debe hablar de manera a congraciarse, tratando de complacer, de disculparse, nunca está en desacuerdo en ninguna manera.

Acusador: así mismo este participante encuentra fallas, es un dictador, el que manda.

Súper razonable: el participante es exageradamente correcto y razonable, y no demuestra ningún sentimiento.

Irrelevante: éste hará o dirá cosas que tengan poca relación con lo que digan o hagan los demás.

PROCESAMIENTO:

¿Cómo se sintió?

¿Es usted así?

MATERIAL DE APOYO: ANEXO 6

QUIÉN SOY YO

OBJETIVO:

Que la persona empiece a hacer conciencia de sí misma.

PROCEDIMIENTO:

Se le facilitara a cada participante el cuestionario para que termine las frases incompletas:

Mi personaje favorito es:
Si pudiera tener un deseo, sería:
Me siento feliz cuando:
Me siento triste cuando:
Una pregunta que tengo sobre la vida es:
Me enojo cuando:
La fantasía que más me gustaría tener es:
Un pensamiento que habitualmente tengo es:
Cuando me enojo yo:
Cuando me siento triste yo:
Cuando tengo miedo yo.
Me da miedo cuando:
Algo que quiero, pero me da miedo pedir, es:
Me siento valiente cuando:
Me sentí valiente:
Amo a:
Me veo a mi mismo (a):
Algo que hago bien es:
Estoy preocupado (a):
Lo mejor de ser yo es:
Si fuera anciano
Necesito
Deseo:

MATERIAL DE APOYO: ANEXO 6

TODO CAMBIA

I

CAMBIA LO SUPERFICIAL
CAMBIA. TAMBIÉN LO PROFUNDO
CAMBIA EL MODO DE PENSAR
CAMBIA TODO EN ESTE MUNDO
CAMBIA EL CLIMA COMO LAS ALGAS
CAMBIA EL PASTO A SU REBAÑO
Y ASÍ COMO TODO CAMBIA
QUE YO CAMBIE NO ES EXTRAÑO

II

CAMBIA EL MAS FINO BRILLANTE
DE MANO EN MANO SU BRILLO
CAMBIA EL NIDO EL PAJARILLO
CAMBIA EL SENTIR UN AMANTE
CAMBIA EL RUMBO EL CAMINANTE
AUNQUE ESTO LE CAUSE DAÑO
Y ASÍ COMO TODO CAMBIA
QUE YO CAMBIE NO ES EXTRAÑO
CAMINA, TODO CAMBIA

III

CAMBIA EL SOL EN SU CARRERA
CUANDO LA NOCHE SUBISTE
CAMBIA LA PLANTA Y SE VISTE
DE VERDE LA PRIMAVERA
CAMBIA EL PELAJE LA FIERA
CAMBIA EL CABELLO EL ANCIANO
Y ASÍ COMO TODO CAMBIA
QUE YO CAMBIE NO ES EXTRAÑO

IV

PERO NO CAMBIA MI AMOR
POR MÁS LEJOS QUE LO ENCUENTRE
Y EL RECUERDO NI EL DOLOR
DE MI PUEBLO Y DE MI GENTE
Y LO QUE CAMBIO AYER
TENDRÁ QUE CAMBIAR MAÑANA
ASÍ COMO CAMBIO YO
EN ESTA TIERRA LEJANA
CAMBIA, TODO CAMBIA (BIS 4)

PERO NO CAMBIA MI AMOR (SE REPITE TODA LA ESTROFA)

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio se concluye lo siguiente:

La mayoría de los adolescentes del estudio muestran un mediano dominio en el manejo de las habilidades sociales básicas, relacionadas con el feedback, resistir presión de los pares, resolución de problemas, negociación, seguir instrucciones y conversación, aspecto que no se muestra favorable del todo si se considera que el deber ser estaría centrado en lograr que los adolescentes desarrollen las capacidades para adentrarse en el mundo de las habilidades sociales, de manera que ello pueda abrir el camino para lograr una adecuada comunicación con todas aquellas personas que conforman su entorno social, comenzando por su hogar, hasta abarcar el escenario educativo y comunitario, estos últimos de mayor relevancia pues en allí encuentra interés por relacionarse con individuos con quienes mantienen sólidos canales de convivencia, interacción y comunicación, como son los demás adolescentes.

En lo que respecta a los componente conductuales, los resultados del estudio se muestran semejantes a lo planteado en el párrafo anterior pues en este caso, la mayor proporción de estos sujetos dejan entrever un manejo medianamente adecuado en lo que respecta a las Competencias verbales, paralingüísticos y no verbales como factores facilitadores de las habilidades sociales, hecho que sugiere la necesidad de instrumentar mecanismos que permitan consolidar tales Competencias como una forma de consolidar las habilidades sociales y por ende la interacción con los demás a partir de una adecuada comunicación tanto con sus iguales como con sus familias, los miembros de la comunidad académica a la que asisten y en todo ambiente en el cual deban interactuar.

En cuanto a los resultados de la dimensión competencias cognitivas, puede observarse conductas en los adolescentes asociadas a ambos extremos, es decir, jóvenes que muestran actitudes asociadas al dominio de las habilidades sociales, como también jóvenes que se muestran alejados del deber ser, pudiéndose también observar un mayor porcentaje en aquellos que se evidencia un mediano desempeño. No obstante, la mayoría de los adolescentes, muestran un mediano nivel de acierto en cuanto a las habilidades de percepción, los objetivos y motivación, los constructos personales, las expectativas, el locus de control y la autoevaluación, tendencia que evidencia la necesidad de orientación a fin de propiciar un nivel de pensamiento con una dirección mayormente dirigida a consolidar las habilidades sociales, por ende la comunicación con las demás personas.

Los resultados expuestos, junto con el análisis de los factores institucional, social, técnico, legal, otorgan factibilidad a la posibilidad de diseñar un programa de orientación psicológico educativo dirigido a consolidar el dominio de las habilidades básicas en los jóvenes participantes de la investigación.

Recomendaciones

La autora del estudio propone, con base en los resultados obtenidos lo siguiente:

Dar cuenta de los resultados obtenidos a las autoridades del plantel, a fin de generar mecanismos de reflexión que permitan asumir una actitud crítica como mecanismo que permita asumir los mecanismos que permitan mejorar la situación hallada.

Con base en lo señalado, se asume como iniciativa el diseño de un programa de orientación psicológico educativo dirigido a lograr el dominio de las habilidades sociales para alcanzar mayores niveles de comunicación entre los adolescentes y entre éstos y los distintos ambientes donde se desempeñan, el cual se recomienda aplicar en cada institución.

En razón del programa planteado, resulta conveniente la instrumentación de un estudio de tipo longitudinal, a fin de conocer su efectividad a largo plazo, valorado a partir de la consolidación de las habilidades sociales en los jóvenes del estudio, con proyección a otros grupos de jóvenes en los que pudieran estarse presentando situaciones semejantes a la hallada en el presente trabajo de investigación.

REFERENCIAS

Alcazar, José. (2012). Como interactuar y hacer amigos. Bogotá: editorial San Pablo.

Alcedo, Nela. (2008). Comunicación Asertiva. Santiago de Chile.

Aldape, Teodoro. (2008). Desarrollo de las Competencias para la Comunicación y la habilidad social. España: Libros en Red.

Alonso, Francisco. (2003). Habilidades Sociales en adolescentes. Madrid: Editorial Lea.

Andrade, Luis. (2012). Significados. Documento en línea. Disponible: http://www.hablaespañola. significados. expresiones/ anglosajonas /inglesas. masinfor/feedback/

Arcas, Jesús. (2004). Feedback o retroalimentación. Herramientas del Coaching. http://www. Jesus arcas. com /01d6f794210bf430b/01d6f7948008cd701/01d6f7948008e3207/index.html.

Arkin, Herbert y Colton, Robert. (1999). Métodos estadísticos. México: Editorial Continental.

Arteaga, Eduardo. (2012). Proceso socializados del niño y del adolescente. Caracas: publicaciones de la UPEL

Auquín. Nora. (2009). Habilidades Sociales. España: Publicaciones de la Universidad de Córdoba.

Bados, juAN, García, Imelda. (2011). Taller de Habilidades Sociales. [Artículo en Línea]. Disponible en http//wwwpsicologia.com.

Baltazar, José. (2010). Los adolescentes y sus valores. Bogotá: Editorial San Pablo.

Bandura Albert. (1976). Psicología Social. México: Mc Grw Hill Editores.

Benaiges, Domenec. (2013). “Como iniciar una conversación”. Revista digital Verdadera Seducción. Página en línea. Disponible: http//http://revista-digital.verdadera-seduccion.

Bes, Miche. (2006). La investigación en el proceso de instrucción formal en grupos multilingües de español. Universitat Pompeu Fabra.

Caballo, Vicente. (2002) Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. España: Ed. Siglo XXI.

Camacho, Cristina y Camacho, Martha. (2005). Habilidades sociales en adolescencia: un programa de intervención. Revista Profesional Española de Terapia Cognitivo-Conductual. Nro. 3 pp. 1-27.

Canales Francisca, Alvarado Eva de, Pineda, Eli. (2005). Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud. Caracas: publicaciones de la Organización Mundial de la Salud.

Certo, J. (1992). Comportamiento Organizacional. Madrid: Taller de Editores S.A.

Coleman, Jhon y Hendry, Leo (2003). Psicología de la adolescencia. Madrid: ediciones Morata.

Franco, Edmundo. (2012). Los adolescentes. Sus intereses y sus problemas. Guía para padres y docentes. Pamplona, España: Editorial EUNSA.

Hernández. Luis (2012). Comunicación y Socialización. Documento en línea. Disponible: htpp//www.psicologia comunicacional.linkedin.com/jobs2/view

García, Alfredo. (2001). Elementos de la Comunicación paralingüística. Documento en línea. Disponible: http://www.fes-web.org/uploads/files/modules/congress/10/grupos-trabajo/ponencias /12.pdf

García, Rodrigo (2001). Habilidades Sociales. Mendoza, Argentina: Publicaciones de la Universidad de Covadonga. Facultad de Psicología.

Gaia education. (2012). El arte de la comunicación compasiva. Documento en línea. Disponible: http://www.selba.org/EspTaster/Social/Comunicacion/ DarFeedbackPositivo.html

Garrido, Manuel. (2010). factores generadores de conductas asociadas a las habilidades sociales. Trabajo de grado,. Documento en línea. Disponible: www.habilidadessocialestesis.investiga.com.rev.

Gessen, Vladimir (2002). Realidad social del adolescente. Caracas: Greco

González Alvaro, Vargas Leo y Cortese Pedro. (2009). Contexto escolar y familiar y el desarrollo social del adolescente. México: editorial Uthea.

González, Gabriel. (2011). *Presión social durante la adolescencia*. Documento en línea. Disponible: http://apol.fundacionmapfre.org/14524/presion-social-en-la-adolescencia/

Greenwood, Rebeca. (2011). Suelta a Nuestros Hijos: Pasos para liberar a sus hijos de las malas influencias. New York: Editorial Casa Creación

Gutierrez, Claudia (2008). Estrategias de mejoramiento de habilidades sociales en infantes de tres años del Colegio Montessori British School. Trabajo de grado publicado en la red. Disponible: http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/handle/10818/1452?mode=full

Guerrero, Luisa y Flóres, Laylet: (2009). Teorías de Aprendizaje. Caracas: Editorial Greco.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2007). Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hurtado, Jaqueline. (2007). Metodología de la investigación holística. Caracas: Fundación Sipal

León. Benito. (2006). "Elementos mediadores en la eficacia del Aprendizaje Cooperativo: "Entrenamiento previo en habilidades Sociales y Dinámica de Grupos". Anales de psicología. Pp 105-112.

Lozano, José. (2006). Avances en Salud Mental Infanto-juvenil. Sevilla, España: Moserrat Gómez de Terreros editores.

Marka, Ursula. Cómo tratar con personas difíciles. Documento en línea. Disponible: http://www. inteligencia-emocional.org/cursos-gratis/como-tratar-personas-dificiles/dar_y_recibir_cumplidos. Htm

Méndez, L. (2005). Metodología de la Investigación en las Ciencias Sociales. México: Editorial Trillas.

Minsa, Elizabeth. (2005). Manual de Habilidades Sociales en Adolescentes Escolares. Perú: Editorial Mesa redonda

Molina, Zully. (2007). Molina, Z. (2007). Lineamientos de orientación para el manejo de comportamientos sociales en situaciones escolares por parte de los adolescentes de séptimo grado de educación básica de la Unidad educativa, Colegio Santa Mariana de Jesús de la población de Capacho, estado Táchira. Trabajo de grado no publicado. San Cristóbal: CIPPSV

Moles, Juan (2004). Psicología Conductual. Caracas: editorial Alfa

Monasterios, Andrés. (2010). Habilidades sociales y desarrollo personal. Documento en línea. Disponible: htpp//www.habilidadessociales.rgv.htlm.

Nery, Anthony. (2013). Teoría de los Constructos Personales. Documento en línea. Disponible: http://www.search.ask.com03&q=constructos+personales&tpr=6&ots=1432221549646 .

Oviedo, Marcos. (2011). Escuchar y hablar. Secretos de la conversación. Caracas: Editorial Greco

Papalia Diane, Olds Wendkos y Fedman Duskin (2002). Desarrollo Humano. Madrid: Editorial Kapelusz.

Peña, Isabel. (2010). Programa de orientación conductual dirigido a los docentes para atender niños con conductas no operativas. Trabajo de grado no publicado. Barquisimeto: CIPPSV.

Petrucci, Ricarde. (2009). (2002). Habilidades sociales en la infancia y la adolescencia: evaluación y tratamiento". Ed. Martínez Roca. Barcelona.

Piñango, Lucia. (2010). PIÑANGO, L. (2010). Metodología. Trabajos y Proyectos Escolares. Mérida: Editorial Piancu.

Quintero, Pablo. (2010). Entrenamiento de habilidades Sociales en adolescentes Institucionalizados. Trabajo de grado publicado en la red. Documento en línea: Disponible: http://bibliotecadigital.uda.edu.ar /objetos_digitales/146/tesis-479-entrenamiento.pdf.

Romero, Olga. (1999). *Crecimiento Psicológico y Motivaciones Sociales*. Mérida-Venezuela. Ediciones Rogya C.A. Tercera Edición.

Ruiz, Carlos. (2002) Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su diseño y validación. Caracas: Ediciones CIDEG, c.a.

Sáez, Irene (2006). Entendamos al adolescente. Caracas: Publicaciones del Ministerio del Poder Popular para la Salúd, UNICEF, OPS, OMS.

Salama, Diego. (2008). Consejos para dar feedback. Documento en línea. Disponible: http://www. diegosalama.com/2008/07/15/consejos-para-dar-feedback/

Sarrías, Khein y Vélez, Johan. (2009). Habilidades sociales y rendimiento académico. Documento en línea. Disponible: htpp/www.habilidadessociales.rgm.htlm.

Satir, Virginia. (1998). Relaciones familiares en el núcleo familiar. México: editorial Pax.

Savarce, Leonel. (2014). Habilidades sociales. Elementos para un mejor desempeño. Documento en línea. Disponible: http://www.search.ask.com/habilidadsocial yexpectativas&apn1432222588139

Sierra, Restituto. (2001). Métodos Cuantitativos de Investigación. España: Editorial Paraninfo.

Silva, Alfredo y otros. (2005). Comunicación. México: trillas.

Taylor, Steven y Bodgan, Robert. (1996). Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

Torres, Luis. (2011) Habilidades sociales. Manual de entrenamiento. Caracas: Publicaciones UCV.

Trevithick, Pamela. (2006). Habilidades de Comunicación en la intervención social. España: Editorial Narcea.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2005). Manual de Trabajos de grado de maestría y tesis doctorales. Caracas: publicaciones UPEL.

Villadot, Mamuel. (2008). Lengua y Comunicación Intergrupal. España: Editorial UOC.

Villar, Francisco. y Posada, Ernet. (2003). Psicología evolutiva. Valls Universitat Rovira.

Willians Richard. (2007). ¿Qué tal lo hago?. Los secretos del Feedback. Barcelona, España: Editorial Alienta.

Zaldívar, David. (2010). La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales. Documento en Línea. Disponible en:http://www.monografias.com/trabajos25/comunicacion/comunicacion.shtm

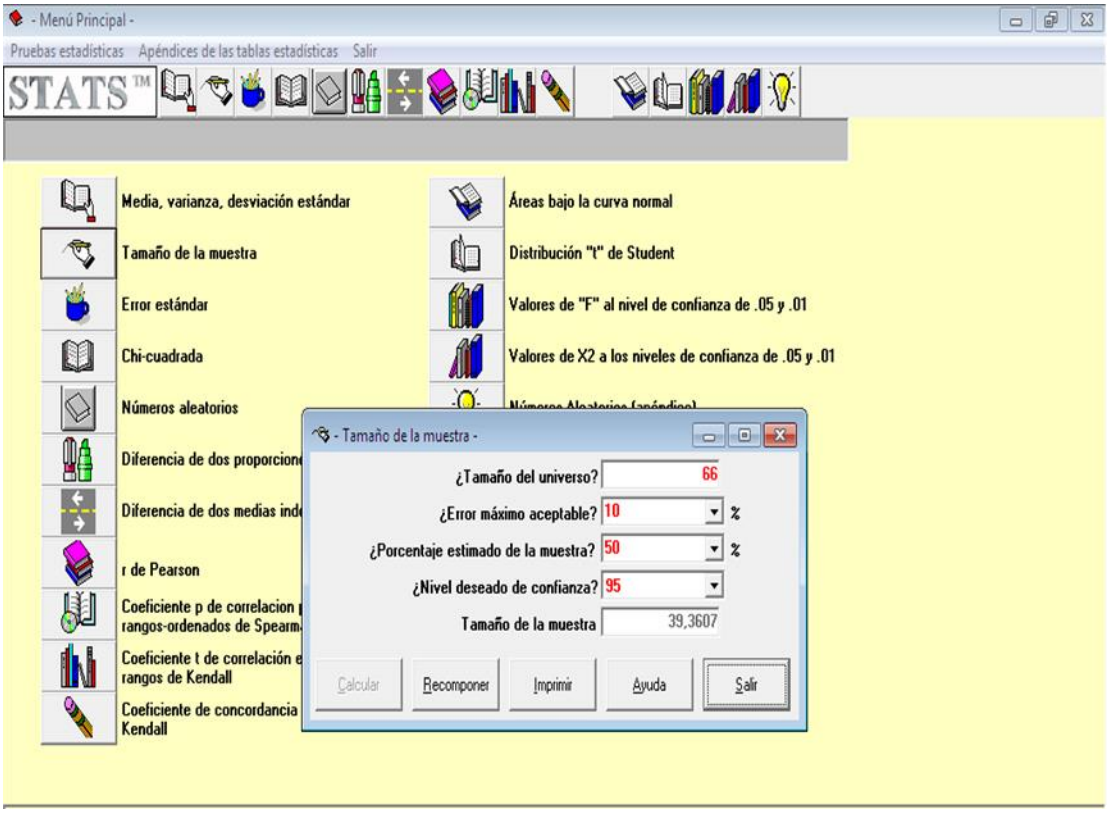
Zambrano, Omar. (2010). Juventud y Valores. Mérida: Editorial venezolana

Zambrano, Orlando. (2010), Conductas agresivas y habilidades sociales en alumnos de la segunda etapa de educación básica. Trabajo de grado no publicado. Valencia: Universidad de Carabobo..

ANEXOS

ANEXO A

PANTALLA DEL CÁLCULO DE LA MUESTRA



ANEXO B:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN PSICOLOGICA EDUCATIVA

ENCUESTA DIRIGIDA A ADOLESCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

INSTRUCCIONES

A continuación usted encontrará una serie de situaciones relacionadas con su nivel de interacción con las personas que le rodean. Para responder el cuestionario lea cuidadosamente cada planteamiento y marque con una "X", el recuadro que mejor refleje su inclinación, de acuerdo a la siguiente escala:

1. Siempre. (S)
2. Casi Siempre (CS)
3. A Veces (AV)
4. Casi Nunca (CN)
5. Nunca (N)

Ejemplo:

ITEMES	1 (S)	2 (CS)	3 (AV)	4 (CN)	5 (N)
1. Siento temor de hablar con el director del plantel			X		

Recuerde que se le agradece altamente su sinceridad en las respuestas.

ITEMES		1 (S)	2 (CS)	3 (AV)	4 (CN)	5 (N)
01	Me cuesta agradecer a algunas personas cuando me hacen un favor					
02	Se me dificulta decir las cosas que me disgustan a las demás personas.					
03	Cuando siento que alguien me trata como no merezco prefiero callarme para evitar problemas					
04	Me cuesta soportar cuando alguien me hace alguna critica al punto que me molesto					
05	He tenido problemas con mis padres cada vez que me hacen algún reclamo					
06	Cuando no deseo asistir con mis compañeros a alguna actividad les digo que no cuenten conmigo aun sabiendo que a ellos no les gustaría					
07	He ganado enemigos entre mis compañeros porque me quieren presionar a hacer lo que ellos quieren					
08	Cuando algunos de mis amigos me invita a algo que no quiero hacer busco proponerle otra actividad que si sea de mi agrado					
09	Cuando tengo alguna dificultad busco hallar un camino entre varias alternativas					
10	Se me hace difícil solucionar mis problemas si no es con ayuda de otra persona.					
11	Cuando tengo problemas con otra persona pierdo fácilmente la calma					
12	Me cuesta ponerme de acuerdo con la persona con quien se me presenta alguna contradicción					
13	Me molesta que a mi edad quieran obligarme a cumplir con los deberes de la casa, pues ya no soy un niño.					
14	Me molesta que mis compañeros de clase o mis amigos me den instrucciones diciéndome lo que debo hacer					
15	Se me dificulta mantener una conversación con mis padres, situación más frecuente desde que estudio bachillerato.					
16	Cuando converso con mis docentes siento que ellos me presionan por lo cual evito seguir conversando					
17	Me agrada comunicarme con mis compañeros pues ellos son quienes mejor me comprenden					
18	Busco mirar a quien hablo para demostrarle seguridad en lo que digo.					

ITEMES		1 (S)	2 (CS)	3 (AV)	4 (CN)	5 (N)
19	Me cuesta sonreírles A aquellas personas con quien interactúo por primera vez.					
20	Cuando converso con otras personas evito hacer gestos con la cabeza o la cara para que no demostrar cómo me siento.					
21	Cuando converso con personas muy importantes me siento incómodo o nervioso por lo cual busco mantenerse lo más lejos posible.					
22	Cuando hablo con algunas personas siento que me demoro más de lo debido en responder ante sus preguntas inquietudes.					
23	Me doy cuenta que elevo el volumen de mi voz sin darme cuenta al hablar con ciertas personas.					
24	Procuro mantener un tono de voz adecuado de manera que la gente con quien hablo me perciba como una persona que habla sin doble sentido.					
25	Siento que soy congruente con lo que digo y la manera de decirlo cuando hablo con otra persona					
26	Cuando me incomodan las preguntas de alguien opto por abandonar la conversación					
27	Prefiero escuchar más que hablar cuando dialogo con otra persona					
28	Soy de las personas que me gusta iniciar las conversaciones					
29	Al conversar con alguien me cuesta hacer preguntas cuando no me ha quedado claro el mensaje que emite					
30	Me cuesta discriminar los ambientes donde estoy por lo cual en todos lados actúo de igual manera					
31	Siento que a mi familia poco le agrada la manera en que me comunico con las personas que visitan mi casa					
32	Tengo habilidad para percibir cuando las personas con quienes interactúo muestran intereses que no me convienen por lo cual buscó alejarme de ellos.					
33	Estoy dispuesto a escuchar a todo aquel que quiera hablarme siempre que la comunicación persiga algún objetivo.					
34	Cuando alguien me dice alguna crítica busco analizarla para cambiar mi conducta si fuera necesario					
35	Busco indagar acerca de las costumbres y modos de ver de mis amigos para tenerlos presentes cuando hablo con ellos					

ITEMES		1 (S)	2 (CS)	3 (AV)	4 (CN)	5 (N)
36	Cuando converso con las demás personas busco convencerlos de mis puntos de vista pues estoy seguro que tengo la razón.					
37	He tenido dificultades con algunas personas porque busco imponer mis puntos de vista.					
38	Siento que me atacan modos de pensar como “los demás no me entienden”					
39	Reconozco que carezco de habilidades para comunicarme con ciertas por lo cual evito acercármeles					
40	Busco evaluar con conciencia cuando las cosas salen mal, para determinar si los errores son atribuibles a mi persona o a otros.					
41	Busco evaluar mi comportamiento ante los demás para definir en qué debo cambiar					

Gracias por su Colaboración

MATRÍZ DE RESULTADOS DEL INSTRUMENTO

ITEMES	(S)	(CS)	(AV)	(CN)	(N)
01	0	1	2	3	4
02	0	1	2	3	4
03	0	1	2	3	4
04	0	1	2	3	4
05	0	1	2	3	4
06	4	3	2	1	0
07	4	3	2	1	0
08	4	3	2	1	0
09	4	3	2	1	0
10	0	1	2	3	4
11	0	1	2	3	4
12	0	1	2	3	4
13	0	1	2	3	4
14	0	1	2	3	4
15	0	1	2	3	4
16	0	1	2	3	4
17	4	3	2	1	0
18	4	3	2	1	0
19	0	1	2	3	4
20	0	1	2	3	4
21	0	1	2	3	4
22	0	1	2	3	4
23	0	1	2	3	4
24	4	3	2	1	0
25	4	3	2	1	0

26	0	1	2	3	4
27	4	3	2	1	0
28	4	3	2	1	0
29	0	1	2	3	4
30	0	1	2	3	4
31	0	1	2	3	4
32	4	3	2	1	0
33	4	3	2	1	0
34	4	3	2	1	0
35	4	3	2	1	0
36	0	1	2	3	4
37	0	1	2	3	4
38	0	1	2	3	4
39	0	1	2	3	4
40	4	3	2	1	0
41	4	3	2	1	0

ANEXO C

PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

San Cristóbal, Enero de 2014

Ciudadano(a):

_____

Presente.-

Reciba usted un saludo cordial y respetuoso en ocasión de solicitarle su valiosa colaboración referida a la validación de un instrumento dirigido a estudiantes de educación media, anexo, con el cual pretendo recoger información que me permita diseñar un programa de orientación psicológico educativo dirigido al dominio de las habilidades sociales para el fortalecimiento de la comunicación en adolescentes de la Unidad Educativa Colegio Nuestra Señora del Carmen.

El instrumento que se somete a su consideración como especialista, ha sido diseñado para que se tomen como criterios: claridad en la redacción, pertinencia, coherencia de ítems. Para ello, se anexan los objetivos de estudio, operacionalización de variables y una guía para validar el instrumento.

En espera de contar con su amplio profesionalismo, experiencia y receptividad, le anticipo mi más sincero agradecimiento, al tiempo que sabré aceptar sus sugerencias.

Atentamente,

Melany Vanessa Pérez Corona
ASPIRANTE A MAGISTER

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA

DATOS DEL VALIDADOR

Datos Personales:

Apellidos y Nombres: _____

Cédula de Identidad: _____

Dirección: _____

Datos Profesionales:

Estudios Realizados:

Pregrado: _____

Postgrado: _____

Datos Laborales:

Institución donde trabaja: _____

Dirección: _____

Cargo que desempeña: _____

Experiencia Laboral: _____

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA EDUCATIVA

GUÍA PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

Claridad en la redacción de ítems
Pertinencia de los ítems
Coherencia de los ítems

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan una serie de aspectos para someterlos a su consideración, a un juicio respecto a cada ítem en cuestión.

1. Aspectos a evaluar:
   a. Claridad en la redacción de los ítems.
   b. Pertinencia de los ítems.
   c. Coherencia de los ítems.

2. Se establecen tres alternativas:

(3) Totalmente de acuerdo:	El ítem debe quedar incluido en el instrumento.
(2) De acuerdo:	El ítem debe quedar incluido en el instrumento, previa revisión y modificación.
(1) En Desacuerdo:	El ítem debe excluirse del instrumento.

INSTRUMENTO

- (3) Muy de acuerdo.
- (2) De acuerdo.
- (1) En Desacuerdo.

No.	Claridad			Pertinencia			Coherencia		
	3	2	1	3	2	1	3	2	1
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									
21.									
22.									
23.									
24.									
25.									
26.									
27.									

28.									
29.									
30.									
31.									
32.									
33.									
34.									
35.									
36.									
37.									
38.									
39.									
40.									
41.									
42.									

OBSERVACIONES GENERALES

FIRMA DEL VALIDADOR

C.I. _____