



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN**

TESIS

**COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DE LOS DOCENTES EN LAS
HABILIDADES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD
DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA DEL PERÚ SEDE
AREQUIPA, AÑO 2017**

PRESENTADO POR:

ABOG. HERNÁN PEDRO CHÁVEZ SOSA

ASESOR:

DR. VALERIO TEODORO TICONA APAZA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA
SUPERIOR E INVESTIGACIÓN**

MOQUEGUA – PERÚ

2021

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Definición del problema	
1.2.1 Problema general	1
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.4 Justificación e importancia.....	21
1.4.1 Justificación	21
1.4.2 Importancia	22
1.5 Variables	23
1.5.1 Variable independiente: Competencias comunicativas.....	23
1.5.2. Variable dependiente: habilidades sociales.....	23
1.6.1 Hipótesis general.....	24
1.6.2 Hipótesis específicas	24
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 Antecedentes del estudio.....	27
2.1.2 Estudios a nivel nacional.....	30
2.2 Bases teóricas de las variables	32
2.2.1 Teorías vinculadas a la competencia comunicativa	32
A. Enfoques de la competencia	32
a) Enfoque conductista	32
b) El enfoque genérico.....	32
c) Enfoque cognitivo	33
d) Enfoque socio-constructivo.....	33
B. Concepto de competencias	34
C. Concepto de comunicación	37
2.2.2 Teorías relacionadas a las habilidades sociales	65
C. Concepto de habilidades sociales	69
2.3 Marco conceptual.....	81
2.3.1 Competencias.....	81
2.3.2 Comunicación	81
CAPÍTULO III.....	83
MÉTODO	83
3.1 Tipo de la investigación	83
3.2 Diseños de investigación.....	83
3.3 Población.....	84
3.3.1 Población 84	

3.3.2	Muestra	85
3.3.3	Muestreo	85
3.4	Técnicas e instrumentos	86
3.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	86
3.4.2	Descripción del instrumento	87
3.4.3	Validación y confiabilidad.....	88
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	90
3.5.1	Técnicas de procesamiento	90
3.5.2	Análisis de datos	91
CAPÍTULO IV		92
RESULTADOS.....		92
4.1.	Presentación	92
4.2	Contrastación de la Hipótesis.....	130
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes de las habilidades sociales.....	72
Tabla 2 Clasificación de las habilidades sociales según Arnold P. Goldstein.....	73
Tabla 3 Clasificación de las habilidades sociales, según Trianes (1998)	74
Tabla 4 Determinación de la población	84
Tabla 5 Determinación de la muestra.....	85
Tabla 6 Según Oseada (2011) la medición de la confiabilidad.....	88
Tabla 7 Alpha de Cronbach: competencias comunicativas.....	89
Tabla 8 Alpha de Cronbach: Habilidades Sociales.....	90
Tabla 9 Competencias comunicativas.....	92
Tabla 10 Competencias comunicativas verbales.....	94
Tabla 11 Comunicación verbal en conversaciones	95
Tabla 12 Comunicación verbal en eventos	96
Tabla 13 Relaciones interpersonales	97
Tabla 14 Escucha activa.....	98
Tabla 15 Competencias comunicativas no verbales.....	99
Tabla 16 Fijación de mirada.....	100
Tabla 17 Expresión facial al interactuar.....	101
Tabla 18 Postura al interactuar con un interlocutor	102
Tabla 19 Habilidades sociales	103
Tabla 20 Habilidades sociales básicas	104
Tabla 21 Prestar atención a la persona que le está hablando	105
Tabla 22 Hablar con los demás estudiantes	106
Tabla 23 Agradecer cuando es ayudado por un compañero	107
Tabla 24 Habilidades sociales avanzadas	108
Tabla 25 Pedir ayuda cuando tenga alguna dificultad	109
Tabla 26 Expresar sus ideas dentro del grupo.....	110
Tabla 27 Pedir disculpas cuando es pertinente	111
Tabla 28 Utilizar la persuasión como una forma de convencer a los otros.....	112
Tabla 29 Habilidades sociales relacionadas a los sentimientos	113
Tabla 30 Expresar lo que siente	114
Tabla 31 Demostrar afecto hacia otros.....	115
Tabla 32 Reconocer sus logros	116
Tabla 33 Reconocer los logros de sus compañeros.....	117
Tabla 34 Habilidades sociales alternativas a la agresión	118
Tabla 35 Compartir con otros alumnos.....	119
Tabla 36 Buscar llegar a un acuerdo	120
Tabla 37 Resolver conflictos de manera pacífica	121
Tabla 38 Habilidades sociales para hacer frente al estrés	122
Tabla 39 Mostrarse contento por haber participado de un trabajo en grupo.....	123
Tabla 40 Identificar situaciones en que se siente avergonzado.....	124
Tabla 41 Tener iniciativa para tomar decisiones y autonomía.....	125
Tabla 42 Habilidades sociales de planificación	126
Tabla 43 Proponer ideas significativas	127
Tabla 44 Tomar decisiones	128
Tabla 45 Organizar y prepararse para realizar una actividad.....	129

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tasa de Admisión de la Carrera de Derecho 2017 – 2019	4
Figura 2. Alumnos de derecho (presenciales) matriculados 2014 – 2019.....	4
Figura 3. Alumnos de derecho (Semi presenciales) matriculados 2017 – 2019.....	5
Figura 4. Ranking de egresados totales en los años 2014 – 2019 Acumulado.....	6
Figura 5. Número de egresados de Contabilidad 2014 – 2019.....	7
Figura 6. Número de egresados de Ingeniería de Sistemas e Informática 2014 – 2019.....	7
Figura 7. Número de egresados de Administración de Negocios Internacionales 2014 – 2019.....	8
Figura 8. Número de egresados de Ingeniería Industrial 2014 – 2019.....	8
Figura 9. Número de egresados de Administración de Empresas 2014 – 2019.....	9
Figura 10. Número de egresados de Derecho 2014 – 2019.....	9
Figura 11. Egresados de Maestría de la Universidad Tecnológica del Perú 2014 – 2019.....	10
Figura 12. Incremento de ventas netas en millones de soles 2015 – 2018.....	11
Figura 13. Gastos Administrativos 2015 – 2018.....	11
Figura 14. Utilidad Operativa 2015 – 2018.....	12
Figura 15. Utilidad Neta 2015 – 2018.....	12
Figura 16. Total Activo no Corriente 2015 – 2018.....	13
Figura 17. Patrimonio 2015 – 2018.....	13
Figura 18. Total Activo 2015 – 2018.....	14
Figura 19. Rentabilidad de Ventas (%) 2015 – 2018.....	14
Figura 20. Rentabilidad de Patrimonio (%) 2015 – 2018.....	15
Figura 21. Rentabilidad de Inversión (%) 2015 – 2018.....	15
Figura 22. Relación entre Ventas Netas y Utilidad Neta.....	16
Figura 23. Relación entre Ventas Netas y Activo Total.....	17
Figura 24. Relación entre Rentabilidad Neta y Patrimonio.....	17
Figura 25. Competencias comunicativas.....	93
Figura 26. Competencias comunicativas verbales.....	94
Figura 27. Comunicación verbal en conversaciones.....	95
Figura 28. Comunicación verbal en eventos.....	96
Figura 29. Relaciones interpersonales.....	97
Figura 30. Escucha activa.....	98
Figura 31. Competencias comunicativas no verbales.....	99
Figura 32. Fijación de mirada.....	100
Figura 33. Expresión facial al interactuar.....	101
Figura 34. Postura al interactuar con un interlocutor.....	102
Figura 35. Habilidades sociales.....	103
Figura 36. Habilidades sociales básicas.....	104
Figura 37. Prestar atención a la persona que le está hablando.....	105
Figura 38. Hablar con los demás estudiantes.....	106
Figura 39. Agradecer cuando es ayudado por un compañero.....	107
Figura 40. Habilidades sociales avanzadas.....	108
Figura 41. Pedir ayuda cuando tenga alguna dificultad.....	109
Figura 42. Expresar sus ideas dentro del grupo.....	110
Figura 43. Pedir disculpas cuando es pertinente.....	111
Figura 44. Utilizar la persuasión como una forma de convencer a los otros.....	112
Figura 45. Habilidades sociales relacionadas a los sentimientos.....	113
Figura 46. Expresar lo que siente	114
Figura 47. Demostrar afecto hacia otros.....	115
Figura 48. Reconocer sus logros.....	116
Figura 49. Reconocer los logros de sus compañeros.....	117
Figura 50. Habilidades sociales alternativas a la agresión.....	118
Figura 51. Compartir con otros alumnos.....	119
Figura 52. Buscar llegar a un acuerdo.....	120
Figura 53. Resolver conflictos de manera pacífica.....	121
Figura 54. Habilidades sociales para hacer frente al estrés.....	122
Figura 55. Mostrarse contento por haber participado de un trabajo en grupo.....	123

Figura 56. Identificar situaciones en que se siente avergonzado.....	124
Figura 57. Tener iniciativa para tomar decisiones y autonomía.....	125
Figura 58. Habilidades sociales de planificación.....	126
Figura 59. Proponer ideas significativas.....	127
Figura 60. Tomar decisiones.....	128
Figura 61. Organizar y prepararse para realizar una actividad.....	129

RESUMEN

En el contexto educativo global cada vez es fundamental el fortalecimiento de las competencias comunicativas; la presente corresponde a un trabajo de investigación cuyo propósito fue establecer la influencia de las competencias comunicativas de los docentes en las habilidades sociales de los estudiantes de la ED-UTP-A, año 2017

Referente al método, corresponde a la investigación de tipo no experimental. Diseño no experimental, transeccional correlacional causal. El muestreo es no probabilístico. La muestra se constituye por 84 alumnos de los últimos ciclos académicos (del décimo al doceavo ciclo académico) de la ED-UTP-A. El instrumento utilizado fue el cuestionario.

PALABRAS CLAVES: Competencias comunicativas, competencias comunicativas verbales, competencias comunicativas no verbales, habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas.

ABSTRACT

In the global educational context, the strengthening of communicative competences is fundamental; so the purpose of this research work was to determine the influence of communicative skills of teachers in the social skills of students in the study unit, year 2017

Regarding the methodology, the type of research is non-experimental. The design of non-experimental research, causal correlational transection. The sampling is not probabilistic. The sample was constituted by 84 students of the last academic cycles (from the tenth to the twelfth academic cycle). The sample will be constituted by the students of the study unit. The instrument used was the questionnaire.

KEYWORDS: Communication skills, verbal communication skills, non-verbal communicative skills, basic social skills, advanced social skills.

INTRODUCCIÓN

El docente universitario es un protagonista importante dentro del sistema educativo, instrucción – aprendizaje, siendo crucial el poseer suficientes competencias para movilizar en forma efectiva tal proceso, una de esas competencias es la comunicativa, que de desarrollarlo hace más asertiva las relaciones interpersonales, la interacción, social, se disminuye los conflictos, etc.;

Es evidente que, si los docentes poseen adecuadas competencias comunicativas, como las verbales y no verbales, entonces los alumnos fortalecerán sus habilidades sociales. Tal relación es tan crucial, perentoria y necesario para que haya un ambiente socioeducativo efectivo, para que sus resultados sean satisfactorios.

Hoy, en Perú, la mayoría de las universidades públicas se encuentran en procesos de autoevaluación rumbo a la acreditación; por lo que es un hecho que incluye docentes con competencias pertinentes para relacionarse en forma efectiva con los alumnos, así como sus colegas y sus autoridades. La competencia comunicacional tiene un carácter principalmente estratégico, individual y colectivamente, representando un requisito para iniciar relaciones saludables y productivas, que dentro de la jurisdicción de las entidades educativas contribuyen a mantener el ambiente educativo, por tal motivo, todo ello depende de su gente (autoridades educativas, docentes, alumnos, etc.), de sus capacidades, de sus competencias, así como de sus competencias y de sus actitudes, la efectividad que se genere en la comunicación que se basa en la interacción de sus integrantes, dentro del proceso y las destrezas como comprender, procesar, ponderar y valorar la interacción

necesaria en las relaciones socioeducativas. La competencia comunicativa es la suma de varias competencias y sub-competencias denominadas dimensiones. La competencia comunicativa constituye el dominar comunicarse dentro de un área del conocimiento y saber aplicarlo; Los conocimientos implican saberes, el aplicar destrezas, cualidades y valores con el propósito de comunicarse eficientemente en un contexto determinado, de acuerdo con sus necesidades y propósitos.

Así como también, es preciso indicar que la baja o nula habilidad social puede perjudicar gravemente el vínculo entre los miembros de la colectividad universitaria. Indudablemente la presencia a nivel suficiente coadyuvaría al logro de un ambiente fuese más respirable.

El presente Informe de investigación considera los capítulos siguientes:

CAPÍTULO I: Presenta el problema de la investigación, que considera la descripción de la realidad problemática, la definición del problema, los objetivos de la investigación, la justificación o importancia de la investigación, las variables, las hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO II: Presenta el marco teórico, que incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, de acuerdo a las variables de estudio, así como también el marco conceptual.

CAPÍTULO III: Presenta el método, que incluye el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas, instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos.

CAPÍTULO IV: presenta los resultados y discute los mismos.

CAPÍTULO V: expone las conclusiones y recomendaciones.

Posteriormente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

Tazzo (2015) refiere que el logro de la excelencia académica es el fin de las universidades de cara a las exigencias de la sociedad presente; tal aspecto se refleja en la educación para enfrentar exitosamente los cambios dramáticos que ocurren constantemente en la realidad social. Para edificar un mejor país se requiere jóvenes con una educación sólida, sostenida en habilidades sociales que faciliten su formación bajo un sistema educativo de alta calidad.

Por su parte, Uncata (2016) en cuanto al problema, refiere que los docentes, aparentemente, no poseen adecuadas competencias comunicativas, y se refleja en que no cuentan con saberes como el cómo desarrollar una comunicación efectiva, tampoco cuentan con habilidades suficientes para la correcta comunicación, referente a la comunicación oral y la comunicación escrita y, sobre todo, los valores para promover una adecuada comunicación.

Sobre la UTP

La Universidad Tecnológica del Perú (UTP) es una Institución Educativa Privada de nivel Superior, fundada en setiembre del año 1997, su fundación estuvo a cargo del profesional en ingeniería Roger Amuruz Gallegos y tuvo su origen en la Ciudad Capital del Perú - Lima. Esta Universidad Privada, el año 2012, pasó a formar parte del Conglomerado INTERCORP, grupo empresarial peruano con una gran presencia en diversos sectores económicos del país, con manejo de grandes marcas como el banco Interbank, Interseguro, Colegios Innova School, Inkafarma, MiFarma, entre otras.

Actualmente, la UTP, cuenta con cinco sedes en su ciudad de origen (Lima) y otras sedes más en diversas ciudades importantes del país, a saber: Nuevo Chimbote, Trujillo, Arequipa, Huancayo, Chiclayo, Ica y Piura. Esta Universidad Privada cuenta con diversas carreras profesionales, de Pre y Post Grado.

Originalmente la autorización de funcionamiento, le fue otorgada en el año 1997, de manera provisional; autorización emitida por el Consejo Nacional de Autorización y Funcionamiento de Universidades, por sus siglas CONAFU.

Actualmente la Universidad Tecnológica del Perú, es una de las Universidades a nivel Nacional que cuenta con el Licenciamiento de SUNEDU, órgano gubernamental adscrito al MINEDU y encargado de

otorgar el licenciamiento, la fiscalización de servicio educativo superior universitario y de supervisar la calidad educativa. Todo ello en amparo y cumplimiento de la Nueva Ley Universitaria N°30220. Cabe destacar que el Licenciamiento obtenido por esta casa Superior de estudios privada es por el lapso de seis años contados a partir junio del 2019, fecha en la cual logró su licenciamiento y cumpliendo las ocho condiciones primordiales de calidad exigidas por la Nueva Ley Universitaria.

El Moderno Campus de la Sede en la Ciudad de Arequipa fue inaugurado en julio del 2016 por el entonces ministro de Educación Jaime Saavedra, la inversión en esta nueva sede significó en 45 millones soles y con una capacidad para educar a 7,500 estudiantes universitarios, el campus está ubicado en Av. Tacna y Arica 160 – Cercado de Arequipa.

Nivel de admisión del Programa de estudio de Derecho de la UTP

En el correr de los años 2016 al 2018 la tasa de admisión, en la carrera profesional de Derecho, a nivel nacional, ha ido incrementándose paulatinamente. Así por ejemplo en el año 2016 los postulantes fueron 1,271 personas e ingresaron a estudiar 1,083 esto constituyó el 85.21%, lo que quiere decir que, de cada 100 postulantes, ingresaron 85. Para el 2017 los postulantes fueron 1,793 y lograron ingresar 1,696 constituyendo tasa de ingresantes 94.59%. Dentro del año 2018 postularon 2,036 personas, logrando ingresar 1,920 siendo la tasa de ingreso 94.30%. Por lo que podemos concluir que en el 2017 y 2018 por cada cien postulantes ingresaron 94 postulantes.

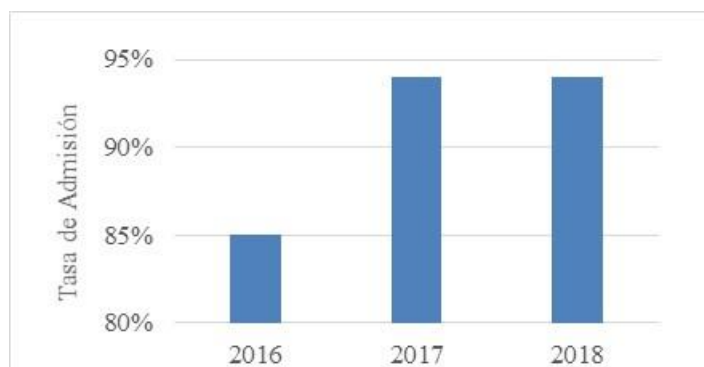


Figura 1. Tasa de Admisión de la Carrera de Derecho 2016 – 2018

Fuente: UTP

Matriculados en la UTP

La Universidad Tecnológica del Perú está desarrollando dos modalidades de estudios, nos referimos a los presenciales y semipresenciales. En el caso de presenciales, durante el año 2014-I había 543 estudiantes y este fue ascendiendo. Al año 2017-I se llegó a tener 2,497 alumnos y en el año 2019-I ascendió a 4,128 alumnos que estudian de manera presencial. El ascenso se deja notar en más de 3,500 alumnos.



Figura 2. Alumnos de derecho a nivel Nacional (modalidad presencial) matriculados 2014 - 2019

Fuente: UTP

Matriculados en el Programa de Derecho de la UTP Sede Arequipa

En el caso de la Sede Arequipa, para la modalidad de estudios presenciales, durante el año 2018 había 1,050 estudiantes y este fue ascendiendo, al año 2019-1 se llegó a tener 1,373 alumnos que estudian de manera presencial. El ascenso se deja notar en más de 323 alumnos.

Para el caso de estudios de modalidad semi presencial, en el año 2018 se contaba con 89 estudiantes, llegando el 2019-1 a 166 estudiantes; mostrándose un incremento de 53% con respecto al año anterior, es decir 77 estudiantes más.

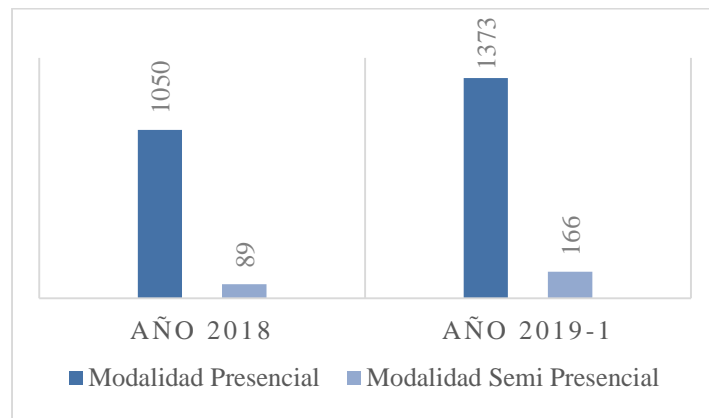


Figura 3. Alumnos de derecho matriculados, Sede Arequipa, modalidad presencial y semipresencial, periodo 2018 al 2019-1

Fuente: UTP

Nivel de egresados en pregrado de la UTP

El año 2014 la Universidad tuvo 1,625 egresados, en el año 2015 los egresados fueron de 2,555 alumnos, en el año 2016 sumaron los 2,514 egresados por todas las carreras, en el año 2017 se sumaron 2,344 alumnos, en el 2018 egresaron 1,934 y en el 2019-I egresaron 1,044 alumnos. En el periodo de análisis han egresado 12,016 alumnos. La mayor cantidad de

egresados son de la carrera de contabilidad con 1,436 egresados. Le sigue Ingeniería de sistemas con 1,186 egresados. El programa de Derecho suma 543 egresados en el periodo 2014 al 2019 primer semestre. Esto quiere decir que es uno de los séptimos programas más importantes para la universidad tecnológica.

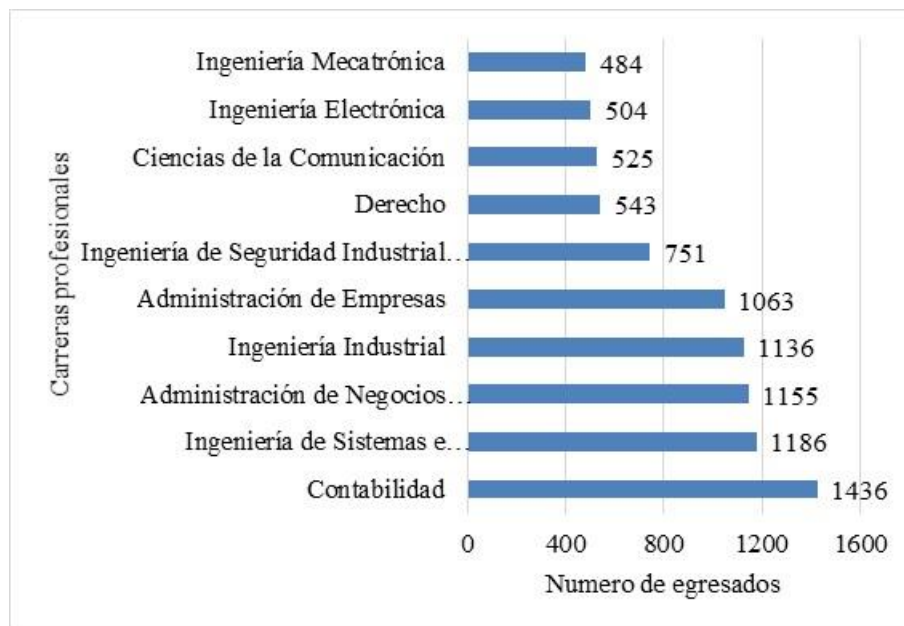


Figura 4. Ranking de egresados totales, del 2014 al 2019-1 Acumulado.

Fuente: UTP

Cada año egresan en promedio 261 alumnos en contabilidad. El año 2014 egresaron 235, llegó a su cuota más alta en el año 2015 con 335 egresados. Luego desciende a 322 en el año 2016, en el año 2017 desciende a 251, en el año 2018 llega a 201 y al primer semestre del año 2019-1 llega a 92. En total han egresado 1,436 en los años 2014 a 2019-1.

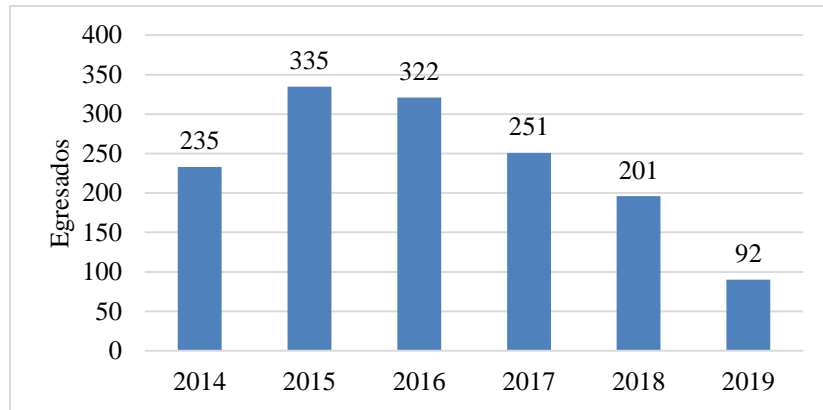


Figura 5. Número de egresados de Contabilidad 2014 al 2019-1

Fuente: UTP

El segundo programa de mayores egresados es Ingeniería de Sistema e Informática con 1,186 egresados. Anualmente egresan 200 jóvenes, fueron 216 egresados en el 2014, 261 egresados el 2015, 241 en 2016, 196 el 2017 y 183 el 2018. En el 2019-1 egresaron un total de 89 estudiantes.

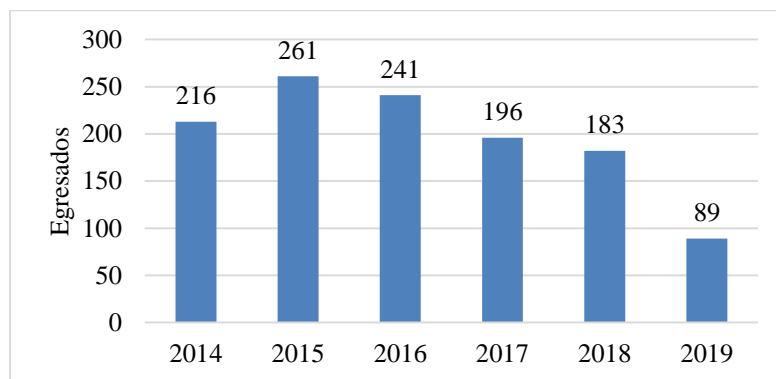


Figura 6. Número de egresados de Ingeniería de Sistemas e Informática 2014 a 2019-1

Fuente: UTP

Dentro del programa de Administración y Negocios internacionales los egresados han ido disminuyendo paulatinamente desde el año 2015 donde los egresados sumaron los 282. En el año 2016 fueron 245 egresados, en el año 2017 fue de 192, en el año 2018 fueron 148 y en el primer semestre del 2019 fueron solo 54 egresados. El total de egresados es de 1,150.

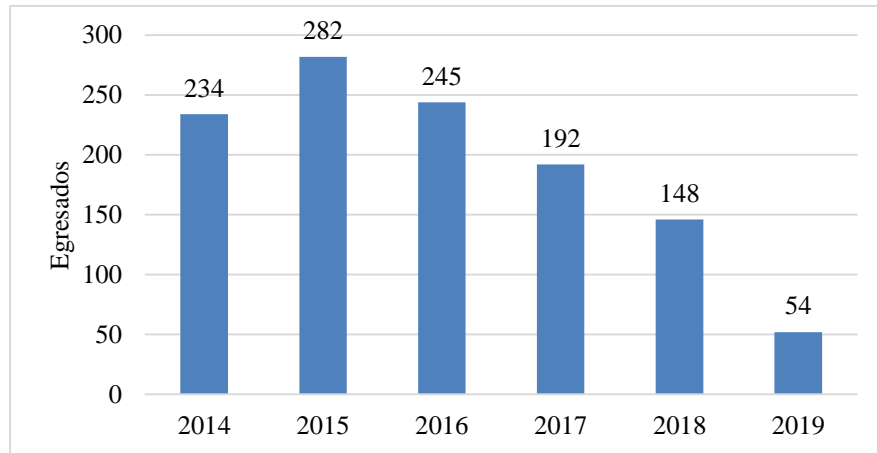


Figura 7. Número de egresados de Administración de Negocios Internacionales 2014 a 2019-1

Fuente: UTP

La carrera profesional de Ingeniería Industrial ha logrado 1,136 egresados en el periodo 2014 a 2019-1. Dentro de esta carrera los egresados más bien han ido en ascenso con 116 durante el 2014, pasando a 205 al 2015, 193 al 2016, 229 en el año 2017. Para llegar a la cuota más alta con 252 egresados en el año 2018. Como es obvio en el año 2019-1 a la fecha, van 141 egresados.

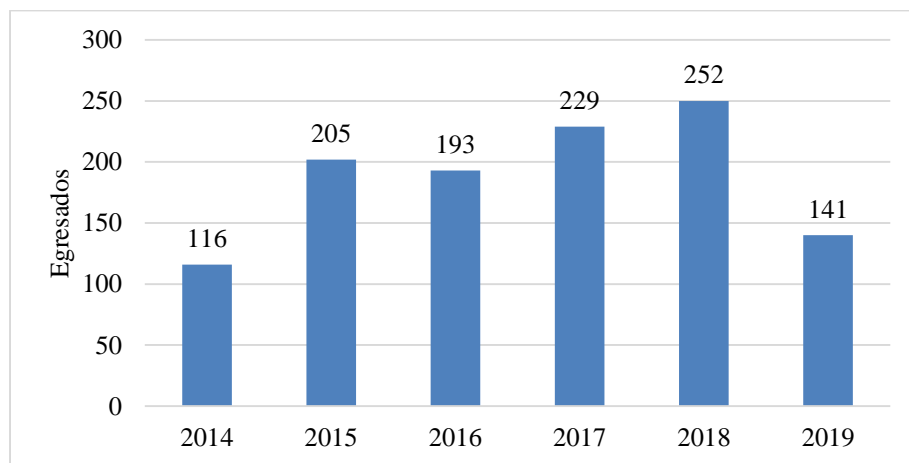


Figura 8. Número de egresados de Ingeniería Industrial 2014 – 2019

Fuente: UTP

La carrera de Administración de empresas ha logrado 1,063 egresados, 143 en el año 2014, 262 el año 2015, para luego ir descendiendo hasta los 154 egresados el año 2018. En el año 2019 han egresado 79 estudiantes.

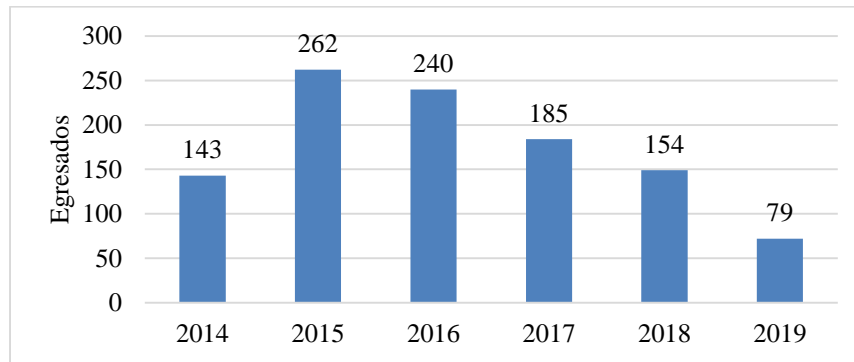


Figura 9. Número de egresados de Administración de Empresas 2014 a 2019-1

Fuente: UTP

En la carrera de derecho existe variabilidad de los datos. Así en el año 2014 había 59 egresados, al año 2015 fueron 124. Volvió a bajar el número en el año 2016 llegando a 92, volvió a sumar en el año 2017 con 125 egresados para otra vez disminuir en el año 2018 a 93 egresados. El año 2019-1 fueron egresando 50.

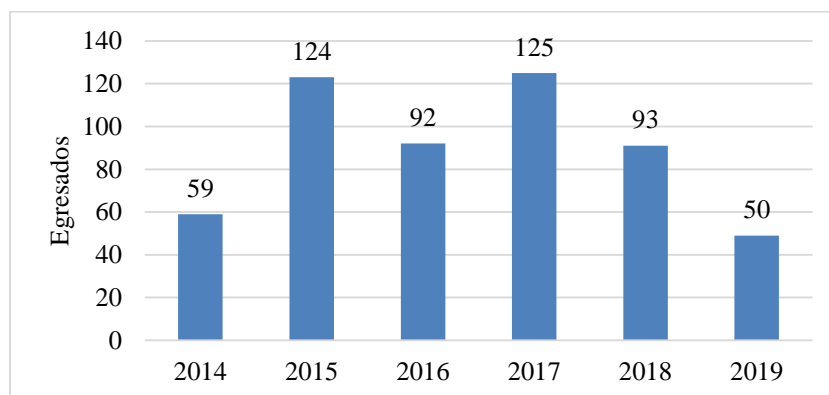


Figura 10. Número de egresados de Derecho 2014 a 2019-1

Fuente: UTP

Nivel de egresados en maestría de la UTP

De otro lado debemos señalar que los egresados de maestría son el producto final de la Escuela de Postgrado. En ese sentido el esfuerzo ha valido la pena porque es en los años 2017, 2018 y 2019; cuando se nota la diferencia a los años anteriores. Así en el año 2017 egresaron 101 y en el año 2018 fueron de 507 y en el año 2019-1 fueron 302 egresados. Por lo tanto, podemos indicar que la UTP logra consolidarse.

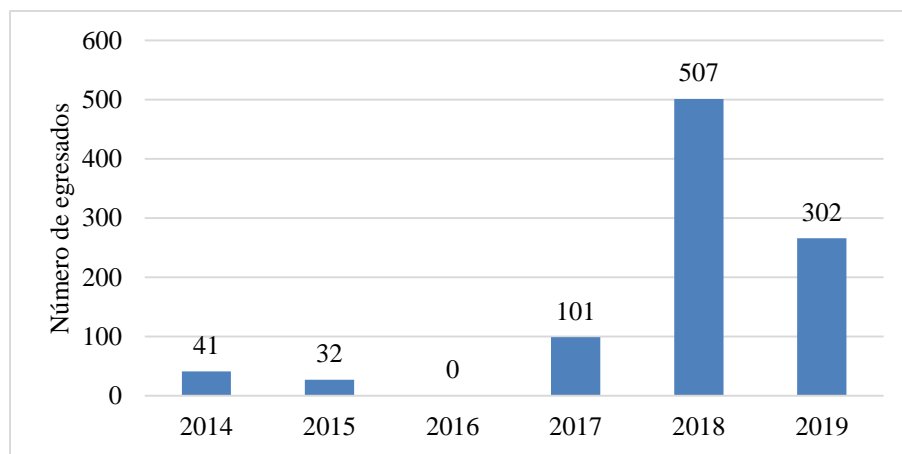


Figura 11. Egresados de Maestría de la Universidad Tecnológica del Perú 2014 a 2019-1

Fuente: UTP

Análisis de cuentas de los estados financieros de la Universidad Tecnológica del Perú

Lo más importante desde cualquier perspectiva empresarial, son las ventas, porque ellas nos generan utilidades, consolidan nuestro patrimonio y determina la calidad que desde la percepción de los usuarios o clientes encuentra la relación precio calidad. En ese sentido la gesta empresarial eficaz es aquella que garantiza mayores ventas, y así lo hace la UTP. En el año 2015

tuvo ventas por 221 millones de soles, para el 2016 se incrementó en unos 80 millones, llegando a 300 millones de soles, En el 2017 las ventas superaron los 385 millones de soles, para el año 2018 las ventas crecieron unos s/ 118 millones más, cerrando en s/ 503 millones. Podemos señalar que el incremento es de 280 millones de soles más. En el periodo.

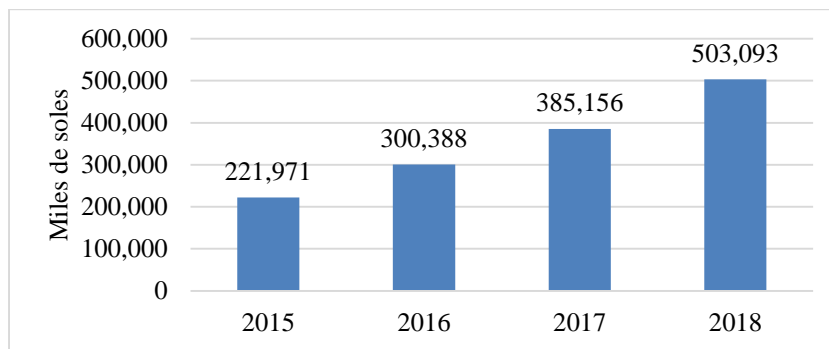


Figura 12. Incremento de ventas netas en miles de soles 2015 - 2018

Fuente: UTP

Al mismo tiempo los gastos de administración también crecen, dado que las ventas son por más alumnos, por más infraestructura, más bienes y servicios entonces los gastos de administración aumenta de s/ 172 a s/ 346 millones. Un incremento de 176 millones de soles en 4 años.

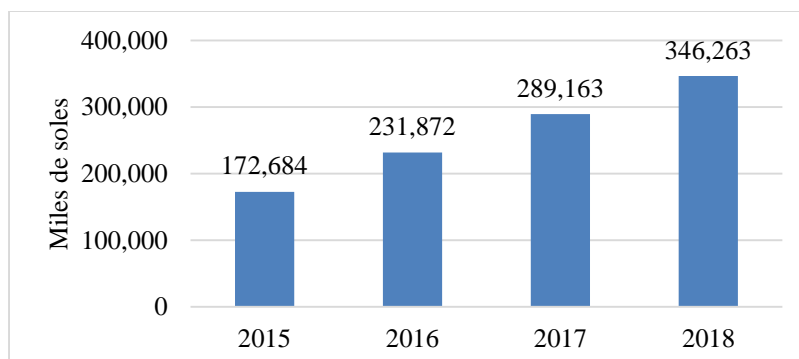


Figura 13. Gastos Administrativos 2015 - 2018

Fuente: UTP

Descontado los gastos operativos de la empresa tenemos la utilidad operativa y es como empiezan a verse las utilidades. Esta utilidad operativa asciende el año 2015, en soles a 49 millones, el 2016 se incrementa a 68 millones, para el año 2017 es de 95 millones. Y cierra en el año 2018 con 156 millones de soles. Los gastos de administración se han incrementado en 200%.

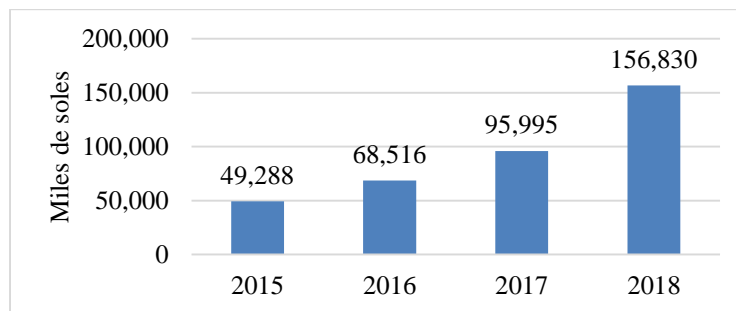


Figura 14. Utilidad Operativa 2015 - 2018

Fuente: UTP

Las utilidades netas por supuesto que también crecen. Y deben crecer para consolidar el patrimonio y los activos para luego generar mayores ventas. De esa manera es que en los años que van del 2015 al 2018 las utilidades suman s/ 197 millones. Desde el 2016 se incrementa de s/ 31 millones a s/ 82 millones. Eso nos permite señalar que hay sostenibilidad financiera.

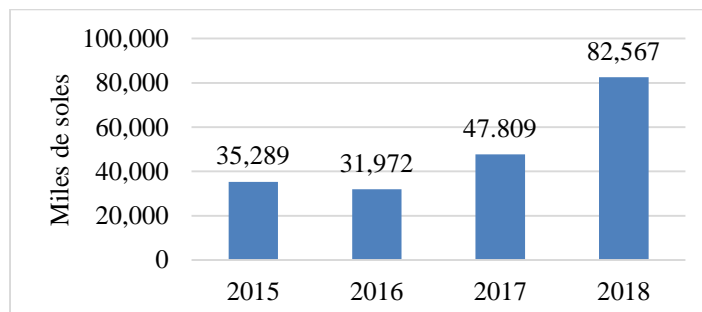


Figura 15. Utilidad Neta 2015 - 2018

Fuente: UTP

Si no hay activos no se consolida la empresa. De no existir activos no corrientes no hay infraestructura. Los activos no corrientes se incrementaron de s/ 411 a s/ 893 millones, periodo 2015 a 2018. Los activos no corrientes se han duplicado en la UTP.

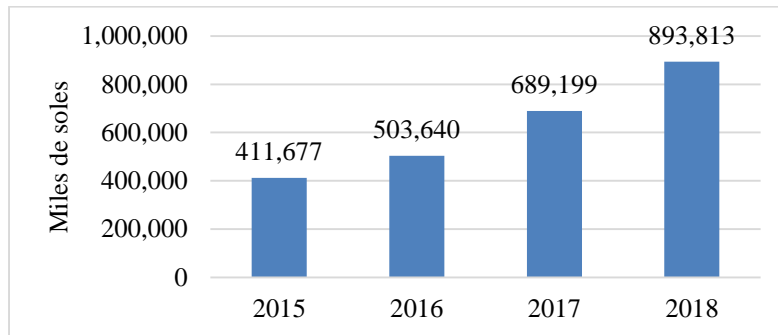


Figura 16. Total, Activo no Corriente 2015 - 2018

Fuente: UTP

El patrimonio ha crecido en casi 70 millones de soles del 2015 al 2018. Pudo haber sido mayor pero no se capitalizó. El patrimonio en ese sentido significa las garantías necesarias para lograr la inyección necesaria de un crecimiento fuerte. Los activos nuevos se financian con pasivos totales y patrimonio consistente.

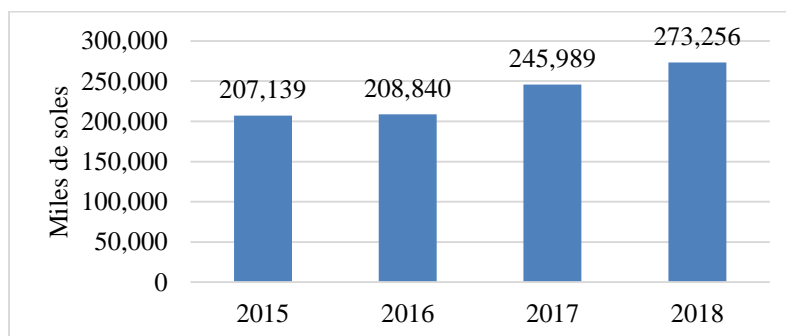


Figura 17. Patrimonio 2015 - 2018

Fuente: UTP

Los activos totales son base para las ventas netas. Se ha probado que a mayores activos netos resultan mayores ventas. En la Figura 18, se deja notar que los activos totales se incrementaron de 464 millones a 984 millones de soles. Es decir que los activos se duplicaron.

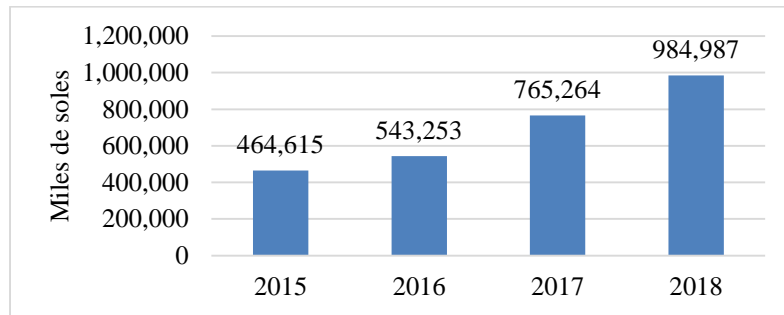


Figura 18. Total, Activo 2015 - 2018

Fuente: UTP

De otro lado como las utilidades crecen, éstas se comparan con las ventas netas. De esa manera observamos que la rentabilidad de ventas crece de 15.9 % en el año 2015 pasa a ser 23.6% el 2018. Se interpreta de la siguiente manera. Por cada 100 soles de ventas se logran en el año 2015, 15.9 soles de utilidad neta. Y en el año 2018 por cada 100 soles de ventas netas se logra 23.6 soles de utilidad neta. Aquí es claro que se incrementan la rentabilidad de ventas.

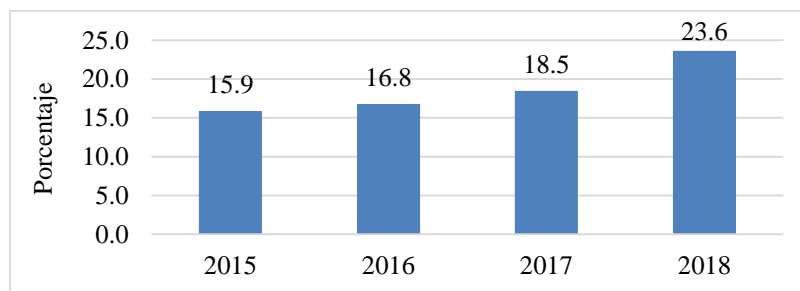


Figura 19. Rentabilidad de Ventas (%) 2015 - 2018

Fuente: UTP

En la figura 20, podemos observar que el año 2015, por cada 100 soles de patrimonio este genera 17 soles de utilidad neta y se incrementa a 24.2%, en el año 2016, durante el 2017 crece, llegando a 28.9 soles por cada 100 soles de patrimonio. Es en el año 2018 cuando por cada 100 soles de patrimonio se consiguen 43.5 soles de utilidad neta.

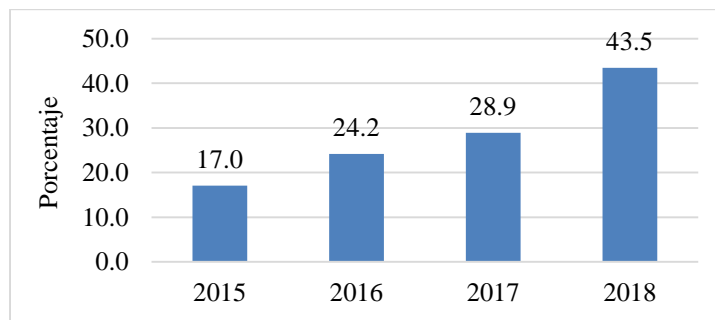


Figura 20. Rentabilidad de Patrimonio (%) 2015 - 2018

Fuente: UTP

Dentro de la rentabilidad de la inversión, según la figura 21, podemos desprender que de 7.6% (2015) crece a 12.1% (2018). Quiere decir que por cada 100 soles de Activo total se consiguen 7.6 soles en el año 2015 y 12.1 soles en el año 2018. Como vemos toda la rentabilidad crece y demuestra la eficacia con la se ha manejado. Los datos y cifras en pro de la empresa así lo corroboran.

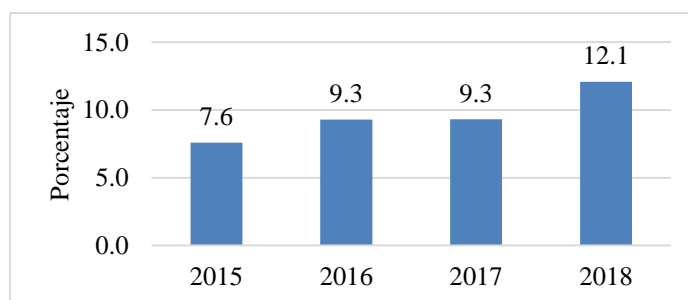


Figura 21. Rentabilidad de Inversión (%) 2015 - 2018

Fuente: UTP

Vemos en la figura 22, que entre las variables utilidades y ventas netas hay una relación directa y significativa, al incrementarse las ventas las utilidades crecen en aproximadamente 92%. Y si vamos por la dependencia podemos decir que las ventas explican el 84.67% el comportamiento de las utilidades netas. La **Relación directa es un indicador de una buena gerencia en la UTP**

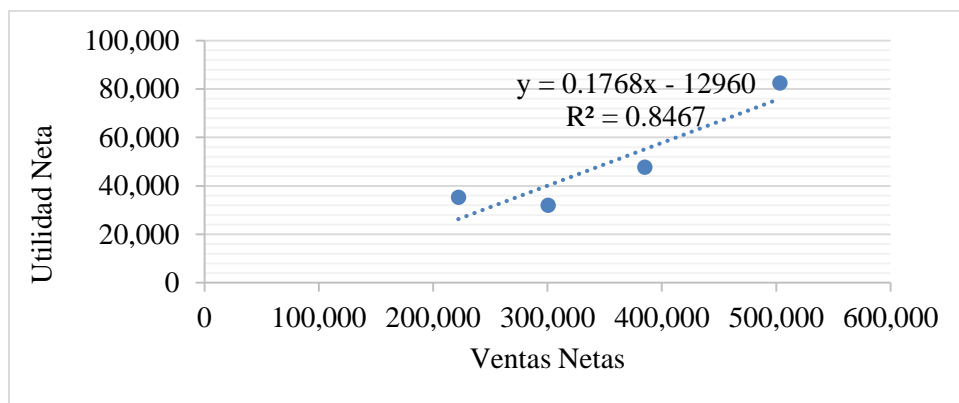


Figura 22. Relación entre Ventas Netas y Utilidad Neta.

Fuente: UTP

De la misma manera hay relación directa y significativa de 99% es una realidad interesante. Y si queremos lograr explicaciones debemos decir que las ventas netas dependen de los activos netos en 0.98.

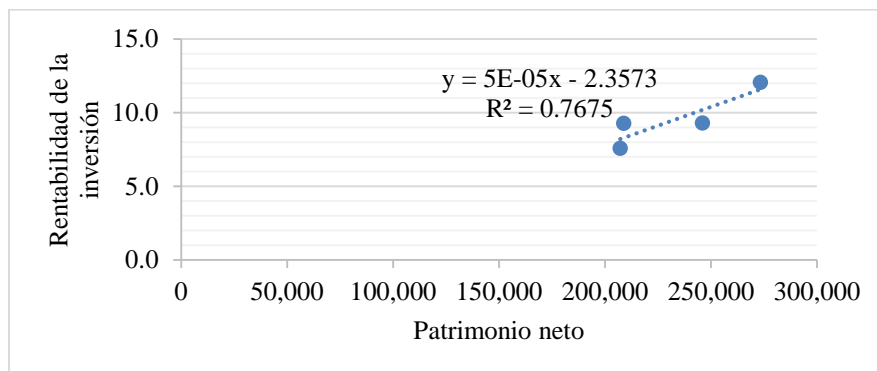


Figura 23. Relación entre Rentabilidad Neta y Patrimonio.

Fuente: UTP

Por último, vemos una correspondencia positiva entre la rentabilidad de la inversión y el patrimonio neto, generando un 87%. Lo que nos indica que existe una relación entre rentabilidad de la inversión y aprendizaje relacionado con el patrimonio neto.

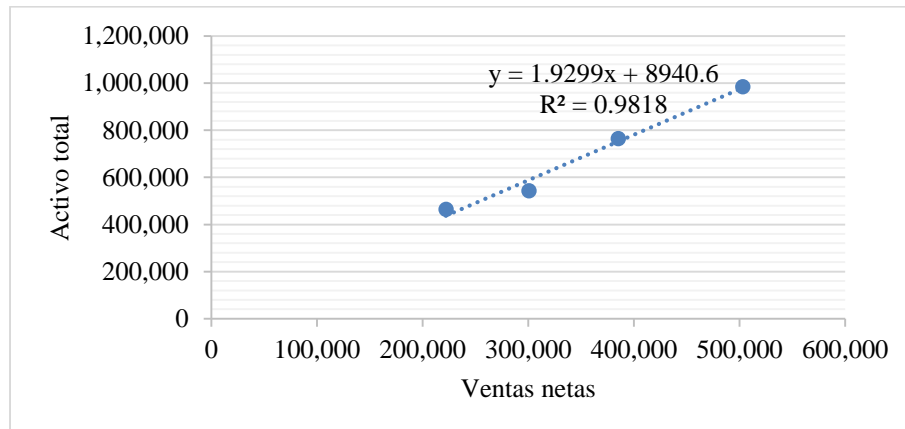


Figura 24. Relación entre Ventas Netas y Activo Total.

Fuente: UTP

1.2 Definición del problema

Actualmente, dentro de la (ED-UTP-A), se observa como resultado de la evidencia empírica que los docentes tienen algunas dificultades en desarrollar sus competencias comunicativas, que se evidencia en que tienen deficiencias en su forma de comunicarse en forma verbal y en forma no verbal.

En cuanto a la comunicación verbal, con respecto a las conversaciones, disertaciones en eventos, dentro de las relaciones interpersonales con los estudiantes; no desarrolla una escucha activa.

En cuanto a la competencia no verbal, algunos docentes no fijan la mirada en los estudiantes, la expresión facial al interactuar con los estudiantes a veces no es pertinente de acuerdo con el contexto de la clase, y la postura al interactuar con el interlocutor, que en este caso sería del docente hacia los estudiantes; son poco adecuadas. Todo ello hace que los alumnos universitarios no puedan desarrollar sus habilidades sociales, dentro de ellas las básicas como prestar atención su interlocutor o hablar con otros estudiantes de manera asertiva.

Así como no se fortalece las habilidades avanzadas, de los estudiantes, como pedir apoyo cuando tenga algún inconveniente, exteriorizar y compartir sus con su grupo de estudios, disculparse con los demás cuando sea oportuno, emplear la persuasión como método para convencer a sus compañeros.

Asimismo, no se fortalece las destrezas sociales vinculadas a los sentimientos y emociones (habilidades blandas), con respecto a las habilidades como expresar sus emociones y sentimientos, no pueden demostrar afecto hacia los demás con facilidad. A veces, les es difícil reconocer los logros de sus compañeros o de los demás. Con respecto a las destrezas sociales que no sean la agresión, a los jóvenes universitarios muestran complicaciones al concertar acuerdos; así como resolver conflictos de una manera pacífica y en forma oportuna. De continuar tal situación, la institución educativa, no podrá lograr sus objetivos académicos, sobre todo en la dimensión afectiva, que es parte de la formación integral, tal como lo establece la nueva ley universitaria.

1.2.1 Problema general

¿De qué manera las competencias comunicativas de los docentes influyen en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, año 2017?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿De qué manera las competencias comunicativas de los docentes influyen en la dimensión habilidades sociales básicas de la ED-UTP-A, año 2017?

b) ¿De qué manera las competencias comunicativas de los docentes influyen en la dimensión habilidades sociales avanzadas de la ED-UTP-A, año 2017?

c) ¿De qué manera las competencias comunicativas de los docentes influyen en las habilidades sociales vinculados al sentimiento de la ED-UTP-A, año 2017?

d) ¿De qué manera las competencias comunicativas de los docentes influyen en las habilidades sociales vinculadas a la agresión de la ED-UTP-A, año 2017?

e) ¿De qué manera las competencias comunicativas de los docentes influyen en las habilidades sociales frente al estrés de la ED-UTP-A, año 2017?

f) ¿De qué manera las competencias comunicativas de los docentes influyen en las habilidades sociales de organización de la ED-UTP-A, año 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las competencias comunicativas de los docentes en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, año 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Determinar la influencia de las competencias comunicativas de los docentes en la dimensión habilidades sociales básicas de la ED-UTP-A, año 2017.

b) Determinar la influencia de las competencias comunicativas de los docentes en la dimensión habilidades sociales avanzadas de la ED-UTP-A, año 2017.

c) Determinar la influencia de las competencias comunicativas de los docentes en las habilidades sociales vinculadas al sentimiento de la ED-UTP-A, año 2017.

d) Determinar la influencia de las competencias comunicativas de los docentes en las habilidades sociales vinculadas a la agresión de la ED-UTP-A, año 2017.

e) Determinar la influencia de las competencias comunicativas de los docentes en las habilidades sociales frente al estrés de la ED-UTP-A, año 2017.

f) Determinar la influencia de las competencias comunicativas de los docentes en las habilidades sociales de organización de la ED-UTP-A, año 2017.

1.4 Justificación e importancia

1.4.1 Justificación

El trabajo de investigación efectuado busca conocer la manera en que influyen las competencias comunicativas de los docentes sobre las habilidades sociales, siendo la ED-UTP-A los estudiantes de derecho de la UTP con Sede en Arequipa, aplicando para tal fin teorías y conceptos básicos sobre competencia comunicativa, considerando competencias comunicativas verbales y no verbales.

De alcanzar los objetivos de investigación, el producto brindará recursos concretos a los problemas relacionados a las competencias comunicativas verbales y no verbales de los docentes universitarios y la manera en que estas habilidades influyen en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes. Desarrollar habilidades sociales resulta sumamente importante para lograr de la inserción laboral y un posterior adecuado desenvolvimiento de este.

Se emplearon técnicas de investigación e instrumentos para medir las competencias comunicativas de los catedráticos y las habilidades sociales de los estudiantes, mediante instrumentos denominados cuestionarios. Dichos instrumentos coadyuvarán al logro de los objetivos del presente trabajo investigativo.

1.4.2 Importancia

La investigación es fundamental, debido a que ayuda a comprender y fortalecer las competencias de los docentes, al momento de comunicarse, para así lograr un impacto positivo sobre las habilidades de los estudiantes, dentro del aspecto social.

Cuando hablamos de competencia comunicativa, hablamos del resultado de sumar múltiples competencias y sub-competencias, las cuales son denominadas dimensiones. Constituye el conocer cómo comunicarse en un determinado campo del conocimiento y a su vez conocer cómo aplicarlo; dichos saberes comprenden conocimientos, destrezas, disposición y valores; todo ello con el objetivo de realizar actos comunicativos de manera eficiente, en un contexto determinado, de acuerdo con necesidades y propósitos.

1.5 Variables

1.5.1 Variable independiente: Competencias comunicativas

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Escala de Medición
Competencias Comunicativas	Competencias comunicativas verbales	Comunicación verbal en conversaciones.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo (MA), • De acuerdo (A), • Poco de acuerdo (PA), • Desacuerdo (D).
		Comunicación verbal en eventos.		
		Comunicación verbal en relaciones interpersonales		
		Escucha activa		
	Competencias comunicativas no verbales	Fijación de mirada.		
		Expresión facial al interactuar.		
		Postura al interactuar con el interlocutor		

1.5.2. Variable dependiente: habilidades sociales

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Habilidades Sociales.	Habilidades sociales básicas.	Prestar atención a la persona que le está hablando.	Ordinal.
		Hablar con los demás estudiantes.	
		Agradecer cuando es ayudado por un compañero.	
	Habilidades sociales avanzadas.	Pedir ayuda cuando tenga alguna dificultad	Ordinal.
		Expresar sus ideas dentro del grupo.	
		Pedir disculpas cuando es pertinente.	
		Utilizar la persuasión como una forma de convencer a los otros.	
	Habilidades sociales relacionadas a los sentimientos.	Expresar lo que siente.	Ordinal.
		Demostrar afecto hacia otros.	
		Reconocer sus logros.	
		Reconocer los logros de sus compañeros.	
	Habilidades sociales alternativas a la agresión.	Compartir con otros alumnos.	Ordinal.
		Buscar llegar a un acuerdo.	
		Resolver conflictos de manera pacífica.	
	Habilidades sociales para hacer frente al estrés.	Mostrarse contento por haber participado de un trabajo en grupo.	Ordinal.
		Identificar situaciones en que se siente avergonzado.	
		Tener iniciativa para tomar decisiones y autonomía.	
	Habilidades sociales de planificación.	Proponer ideas significativas.	Ordinal.
		Tomar decisiones.	
		Organizar y prepararse para realizar una actividad.	

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi. Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, año 2017.

Ho. Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, año 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hi. Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales básicas de la ED-UTP-A.

Ho. Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales básicas de la ED-UTP-A, año 2017.

Hi. La competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales avanzadas la ED-UTP-A, año 2017.

Ho. La competencia comunicativa de los docentes no influye directa y significativamente en las habilidades sociales avanzadas de la ED-UTP-A, año 2017

Hi. La competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales relacionadas a los sentimientos de la ED-UTP-A, año 2017.

Ho. La competencia comunicativa de los docentes no influye directa y significativamente en las habilidades sociales relacionadas a los sentimientos de la ED-UTP-A, año 2017.

Hi. Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales alternativas a la agresión de la ED-UTP-A, año 2017.

Ho. Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales alternativas a la agresión de la ED-UTP-A, año 2017.

Hi. Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales para hacer frente al estrés de la ED-UTP-A, año 2017.

Ho. Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales para hacer frente al estrés de la ED-UTP-A, año 2017.

Hi. Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de planificación de la ED-UTP-A, año 2017.

Ho. Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de planificación de la ED-UTP-A, año 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Estudios a nivel internacional

Rubio, M. (2009) dentro de las conclusiones del trabajo de investigación denominado *El Desarrollo de la Competencia Comunicativa Intercultural en la Formación Inicial Docente*. Universidad Austral de Chile Valdivia. Chile. El autor entre sus conclusiones indica lo siguiente:

- Contar con competencia comunicativa e intercultural requiere conocer y tener la habilidad de emplear el lenguaje para generar ambientes amigables, en base a la expresión libre, respeto a los derechos de los otros, la aceptación mutua y la búsqueda por espacios de dignidad.
- La competencia comunicativa intercultural se entiende como un acto de voluntad y conciencia por el encuentro entre seres singulares que portan visiones culturales diferentes y, muchas veces, contradictorias.

Domingo, Gallego & García, (2010), desarrollaron el trabajo de investigación denominado “Competencias comunicativas de maestros en formación Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado”, Universidad de Granada, España. Aplicando cuestionarios a una muestra de 152 docentes universitarios, así como a 890 estudiantes universitarios; especialidades relacionadas a magisterio; los resultados concluyen en lo siguiente:

- Las competencias comunicativas asignan un elevado nivel en los estudiantes, que le permitirá desarrollar sus habilidades sociales, y tener una convivencia efectiva. Es así que las referidas competencias, son primordiales cuando los docentes se encuentran en su etapa inicial de formación.
- Los docentes en un futuro próximo deben saber a cabalidad los recursos lingüísticos y no lingüísticos, que coadyuvarán a que el grupo esté atento a lo que diga los docentes, así como tener en cuenta la sistematización de los mensajes en forma verbal; por tanto, se hace imprescindible las guías y estrategias didácticas.

Damiani (2011) publicó los resultados de su investigación, de tipo descriptivo no experimental, denominada “*Habilidades comunicativas auto valoradas en profesores de ciencias básicas biomédicas*”, en la Revista Habanera de Ciencias Médicas, vol. 10, núm. 4, octubre-diciembre, pp. 427-440, Cuba, luego de aplicar cuestionarios en docentes de la Facultad de Ciencias Médicas Dr.

Enrique Cabrera. Entre las conclusiones de estudio, formula lo siguiente:

- Se evidencia inadecuadas habilidades comunicativas en los docentes, lo que se traduce en que desarrollan papeles tradicionales de emisor y receptor.
- Fernández, Rivero & Salazar (2011), con respecto a las habilidades propone destrezas de expresión, correlación empática y observación conductual, como habilidades generales para los docentes.

Ordaz (2013) desarrolló el estudio denominado *“La educación de habilidades sociales desde la Extensión Universitaria: propuesta de acciones”* Curitiba, Parana, Brasil; fue de carácter cuantitativo, en el que se aplicó entrevistas en grupos focales de estudiantes universitarios, el estudio concluye que es indispensable fortalecer las destrezas sociales de los alumnos para mejorar su convivir diario dentro del aula; debido a que en la misma se evidencia un clima desfavorable, debido a que los estudiantes no desarrollan relaciones interpersonales, son poco asertivos, por lo que no desarrollan adecuadas competencias comunicativas.

Mendo-Lázaro & León del Barco, & Felipe-Castaño (2015) desarrollaron el trabajo de investigación denominado *“Evaluación de las habilidades sociales de estudiantes de Educación Social”* Universidad de Extremadura - España; Investigación de tipo

cuasiexperimental, se empleó un cuestionario sobre un grupo de control de alumnos; aplicando un pre-Test para comparar las destrezas sociales de los estudiantes luego de recibir entrenamiento; Entre las conclusiones tenemos que: Es perentorio determinar nuevos caminos con el fin de que los estudiantes universitarios mejoren las habilidades en el ámbito social, y de esta forma demuestren la eficacia de los entrenamientos en habilidades sociales y garantizan la conveniencia de circunscribir y vigilar la variable entrenamiento previo en habilidades sociales.

2.1.2 Estudios a nivel nacional

Condori (2015) desarrolló un estudio de diseño no experimental, aplicando un cuestionario a 347 estudiantes, la muestra fue constituida entre varones y mujeres de diferentes carreras profesionales, tales como: Psicología, Administración de empresas, Contabilidad, Derecho e Ingeniería de Sistemas. El estudio concluye que las destrezas sociales están dentro de un nivel moderado, las categorías presentan proporciones diferenciadas, predominando el nivel Moderado en un 22,9 %, así como en un nivel deficiente de 24,7 %; lo que determina que los estudiantes poseen en alguna medida dependencia emocional, que no les permite desarrollar sus habilidades sociales.

Vergara (2018). Comunicación interpersonal y habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional De Ciencias De

La Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2017. (Tesis de grado). Dentro de las principales conclusiones de este estudio tenemos lo siguiente: existen deficiencias significativas respecto a la manera en que se desarrolla la comunicación interpersonal y las habilidades sociales de los estudiantes. En cuanto a la habilidad comunicacional interpersonal el porcentaje más alto es que Algunas Veces son practicadas adecuadamente las habilidades de habla, escucha y retroalimentación, en un tercio de los estudiantes Aproximadamente; mientras que Siempre y Frecuentemente se ubicaron por debajo del porcentaje anterior en ambas alternativas. En cuanto a las habilidades sociales, predominaban la alternativa Frecuentemente, cerca del cuarenta por ciento dicen tener habilidades sociales positivas; mientras que Algunas Veces se ubicó en segundo lugar y Siempre en tercer lugar; ambos con menos de treinta y veinticinco por ciento. Se ha concluido, en que los estudiantes encuestados presentaban deficiencias significativas al practicar la comunicación interpersonal, así como las habilidades sociales, pues la tercera parte manifestaron tener comportamientos desfavorables al responder que solo Algunas Veces practicaban de forma positiva ambas variables de estudio.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Teorías vinculadas a la competencia comunicativa

A. Enfoques de la competencia

a) Enfoque conductista

Enfoque promovido por McClelland (1973) citado por Mulder, Weigel, Collings (2008) y la compañía consejera en la que estaba implicado. Se utilizó este enfoque para elevar sus rendimientos de sus trabajadores. Hace notar lo importante que es observar a los trabajadores más efectivos y exitosos, y qué aspectos los diferencian. Asimismo, se ocupó de determinar la identificación de las competencias mediante entrevistas conductistas (McClelland, 1987 citado en Mulder, Weigel, Collings, 2008). Por tanto, se determina que la observación y la evaluación de las conductas, son parte primordial de este enfoque.

b) El enfoque genérico

Norris (1991) citado en Mulder, Weigel, Collings (2008), Enfoque orientado a encontrar las habilidades frecuentes que explican en forma clara las transformaciones en los diversos desempeños. Asimismo, identifican a las personas más asertivas y a sus propiedades más distintas.

c) Enfoque cognitivo

Weirnert (2001) citado por Mulder, Weigel, Collings (2008), toma en cuenta los recursos mentales para adquirir conocimientos, lograr un adecuado desempeño y habilidades intelectuales. El enfoque cognitivo separa la competencia y el desempeño, según Chomsky (1980). Por tanto, se deduce que este enfoque permite evaluar el desempeño de los individuos, para este caso, el desempeño de los maestros de las universidades, para poder perfeccionar las destrezas sobre todo comunicativas, las cuales facilitarán que el aula sea más efectiva.

d) Enfoque socio-constructivo

Paavola et al (2004) citado por Mulder, Weigel, Collings (2008), hace referencia a la semejanza de las destrezas primordiales para desarrollarse exitosamente (aprendizaje, colaboración, mediación de escollos, adecuada toma de decisiones en función de una información que no es completa, valoración del riesgo, asimilación de la información y afrontar la incertidumbre) y progreso de la competencia colaborativa (aprendizaje socio-constructivo).

Consiguientemente, este enfoque, fortalece la teoría de las competencias, relevantes para la actuación adecuada de los miembros de las organizaciones, que son parte de la sociedad,

por lo que tal enfoque coadyuva a evaluar las competencias del aprendizaje, la resolución de problemas, la cooperación, etc., de los docentes, pues ellos son parte fundamental en el tenor educativo y de la formación exhaustiva de los estudiantes.

B. Concepto de competencias

Las competencias hacen referencias a las particularidades de una persona, correlacionadas con el desempeño asertivo de una labor/ trabajo; las cuales pueden ser usuales en otras circunstancias.

Bogoya (2000) refiere que la competencia es una facultad para dar soluciones y controlar una situación problemática.

Torrado (2000) refiere que la competencia es la sapiencia y la habilidad que se presenta en un contexto para solucionar escollos.

Por lo antes referido, se asume que la competencia es la capacidad de activar en forma correcta la agrupación de conocimientos, son conductas que se observan, se adquieren a través de la experiencia, que dinamiza los conocimientos y es vital para hacer frente a situaciones problemáticas.

Bisquerra, R. y Pérez, A. (2007). Las Competencias Emocionales. Presentan diferentes conceptos sobre competencias, a saber:

Le Boterf, (1994). “La competencia resulta de un saber actuar. Pero para que ella se construya es necesario poder y querer actuar”

Bunk (1994). Las competencias son una suma de saberes, habilidades y capacidades indispensables al poner en práctica una profesión, resolución de conflictos profesionales de manera independiente y blanda (habilidades blandas) y tener la capacidad sumar con el medio laboral y profesional, dentro del sistema de trabajo.

Lévy - Leboyer (1997). “Las competencias ponen en práctica, en forma conjunta, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos, ya sea en situaciones de trabajo o tests”.

Le Boterf (1997). “Las competencias son un saber combinatorio, son resultado de una mezcla de recursos. Las competencias empleadas por un profesional implican dos aspectos fundamentales: el inherente a su persona (conocimientos, el saber hacer, cualidades propias, experiencias, entre otros) y el de la experiencia (medios, red relacional y red de información).

Tejada, (1999). Suma de saberes, procedimientos y aptitudes combinados, coordinados e integrados en la acción, se adquieren mediante la experiencia, brinda herramientas para la resolución de conflictos o dificultades determinadas de manera independiente y flexible.

Le Boterf (2001). “Competencia es un saber actuar validado. Saber movilizar, saber combinar, saber transferir recursos (conocimientos, capacidades...) individuales y de red en una situación profesional compleja y con vistas a una finalidad”

Valverde, (2001). “La capacidad de desarrollar con eficacia una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para conseguir los objetivos que tal actividad supone.”

Echeverría, (20057). “La competencia es saber movilizar conocimientos y cualidades, para hacer frente a los problemas derivados del ejercicio de la profesión”

Bogoya (2000) Denomina competencia a la capacidad de resolver un evento problemático y al control de dicha situación.

Torrado (2000) La competencia es el saber adquirido y cómo este se aplica para resolver situaciones específicas.

Con respecto al campo de la Educación y formación, Alberici y Serreri (2005), refieren de la competencia lo siguiente:

(...) “Es un aspecto constitutivo del aprender a pensar, de aprender no sólo un trabajo específico sino a trabajar, de aprender a vivir, a ser, en el sentido de confluencia entre saberes, comportamientos, habilidades, entre conocer y hacer, que se realiza

en la vida de los individuos, en el sentido de saber actuar en los distintos contextos de forma reflexiva y con sentido” (2005, p. 26).

En resumen, podemos indicar que las competencias son la capacidad de emplear correctamente los saberes adquiridos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias dentro del desarrollo de diferentes actividades, con un determinado grado de calidad y eficacia.

C. Concepto de comunicación

Berló (1963) asume la comunicación como participativa y procesal, en la cual se da énfasis a la retroalimentación. Por su parte, Algarra (2003), refiere que la comunicación siempre está orientada a otro, es decir, que la comunicación es una herramienta social que coadyuva a interactuar a las personas en un contexto determinado.

El término comunicar tuvo distintas acepciones a través de los años, extraído de Moya (2016)

Siglo XIV, Winkin (1982) Los términos “comunicar” y “comunicación” aparecen en la lengua francesa a mediados del Siglo XIV, provenientes de la palabra latina “communicare” que significa impartir información o hacer partícipe.

En el Siglo XVI “comunicar” significa “transmitir” (enfermedades, por ejemplo).

A finales del Siglo XV aparece el término “communication” haciendo referencia a hacer partícipe de algo en común. Durante el Siglo XVIII, entra el apogeo de los medios de transporte y se generaliza la palabra comunicación, empleándose para referenciar a dichos medios.

El término “communication” se vincula a la prensa, cine, radio y televisión, durante el Siglo XIX en EUA y durante los 50 en Inglaterra, En estos dos últimos siglos, XX y XXI, “communication” se ha relacionado a la tecnología, abriendo paso a la nueva era de las comunicaciones.

Moya (2016) Es difícil dar un solo concepto de comunicación. Se intentó definirla desde los tiempos de Aristóteles (384 - 322 a.C.), en su obra “retórica” explicó que la comunicación se constituía en base a tres componentes: el locutor (El que comunica), el discurso (mensaje) y el oyente (receptor), concibiendo la finalidad de este proceso como “la búsqueda de todos los medios posibles de persuasión”. Los conceptos actuales giran básicamente en dicho concepto.

El concepto con mayor aceptación en nuestra época es el brindado por Lasswell (1948). Este concepto se basa en el concepto

de Aristóteles y le añade dos elementos “el cómo y el para qué”. Adiciona, al concepto, la finalidad del proceso comunicacional como intencional y con una finalidad.

Hovland (1948), La comunicación es la interacción entre individuos, uno que comunica y transmite estímulos, logrando modificar de ese modo la conducta de otros individuos, en un contexto directo (cara a cara).

Claude Shannon (1981) The Mathematical Theory of Communication, postuló la teoría de transmisión clara y precisa de comunicación. Aquí inicia la concepción de la comunicación como interacción social.

Durante los 60 emerge otro componente primordial en la comunicación, la bidireccionalidad. David K. Berló (1963) dentro de la Teoría comunicacional del “balde” explica que los pensamientos, ideas o mensajes que una persona (fuente) desea transmitir, son vaciados sobre el receptor (balde), no solamente a través del lenguaje (símbolos), sino también estímulos, con la finalidad de obtener la respuesta que desea, esta teoría supone un receptor no pasivo, es decir se espera una reacción o respuesta. Manifestándose así la bidireccionalidad del proceso comunicativo. Dentro de su teoría, también nos manifiesta que la comunicación es interactiva y procesal, siendo muy importante la retroalimentación dentro de dicho proceso. Como podemos

observar, resaltó la bidireccionalidad del concepto. Daniel Lerner (1973) y Zires de Janka (1973), ilustres investigadores de la época, también resaltaron esta característica.

Durante los 70 emergen conceptos más cercanos al concepto actual de comunicación. Nowak, Rosengren y Sigurd (1977) citado en Moya (2016) explican la comunicación enfatizando los elementos emocionales y cognoscitivos, en forma verbalizada y no verbalizada, aquí se realiza una diferenciación entre el proceso unidireccional de comunicación hablada (verbalizada) con la palabra “Informar” y eminentemente encaminado hacia el conocimiento.

Brooks y Scheidel (1968), Arundale (1971) y Smith (1972) citado en Moya (2016), explican la comunicación como un fenómeno, por otro lado, en la comunidad académica la tratan como un proceso. Al investigar la comunicación se centraban en el individuo como objeto de análisis, prestando poca atención al vínculo entre las fuentes y los receptores, la inclusión de la psicología social sobre las investigaciones en comunicación hizo que se tomará en cuenta la influencia de la estructura que contiene la comunicación.

A partir del año 2000, se encuentran diferentes conceptos de comunicación, a saber: Algarra (2003) refiere que la comunicación es un instrumento social, manifiesta que el proceso comunicacional

perennemente está enfocado al otro, es decir en influir a alguien distinto de uno mismo, haciendo alusión a la concepción de persona, la capacidad comunicativa y la socialización. De acuerdo con su concepto, la cultura y comunicación mantienen vínculos indisociables.

Martín, (2003), refiere que la comunicación es una herramienta social que coadyuva a interactuar a las personas en un contexto determinado.

D. Competencia comunicativa

Para Rincón (2002), es la facultad de una persona, que involucra la sapiencia de la lengua como el arte para utilizarla, ello con la finalidad de perfeccionar el proceso de brindar el mensaje o información, que se quiere dar a conocer, asimismo, las destrezas o competencias referidas a la expresión verbal; sin embargo, involucra muchos más que hablar y redactar coloquialmente.

Reyzabal (1993), considera tener en cuenta las usanzas sociales, las variantes psicológicas, las costumbres culturales, para conseguir una comunicación eficaz. A veces, es usual que la competencia comunicativa incluya la lingüística, pero al ser más amplia resulta vital para recalcar, hacer negociaciones, hacer intercambios, fortificar, inclusive negar significados que el

mensaje expresado puede declararse en forma correcta, pero, a veces, en forma inadecuada.

La competencia comunicativa se fundamenta en la práctica del grupo, sus motivaciones, emociones y carencias propias del individuo, requiriendo un conjunto de destrezas extralingüísticas correspondidas entre las mismas, debido a que orienta a conocer en cada momento la forma de comunicarse, tipo de lenguaje, código o registro; inclusive conocer cuándo debemos enmudecer en nuestros intentos de generar contacto con los demás, por lo tanto se exige dominio de normas (la cortesía por ejemplo); por lo tanto, es necesario saber la intención comunicativa; por lo que es crucial que sepamos qué es exactamente la competencia comunicativa, pues de ello dependerá la optimización de la situación comunicativa.

Bauman (2000) *Modernidad Líquida*. En la sociedad líquida, la competencia comunicativa incrementa sus horizontes, las destrezas básicas lingüísticas, tales como: oír, expresar, leer y escribir, muestran diferencia a la época de la letra impresa, cambiando de acuerdo a las nuevas tecnologías Internet y las actuales pantallas.

Dentro de la sociedad líquida, dentro de la comunicación oral los interlocutores pueden no compartir espacio y tiempo, siendo menos relevantes los códigos no verbales, las conversaciones perduran en el tiempo gracias a grabaciones, se adiciona a las

conversaciones archivos multimedia, iconos e imágenes, un ejemplo claro son las videoconferencias.

La lectura y escritura también presentan cambios, son de tipo hipertextual, aquí cobra relevancia el combinar códigos, aparecen géneros combinados tales como conversaciones vía chat, está última comparte características de ambas formas de comunicación.

Lo antes expuesto denota la importancia de desarrollar una capacidad mediática, la cual debe incluir los cambios comunicativos que surgen en la sociedad líquida, dada la masificación del uso de tecnologías y medios de comunicación.

Una formación educativa formal, mediante la adquisición de competencias, deberá capacitar a los estudiantes con el fin de alcanzar la realización personal, ejercer de manera activa la ciudadanía, incorporarse de manera satisfactoria a la adultez y desarrollar un aprendizaje permanente durante toda su vida. Es imposible concebir la educación de los jóvenes sin considerar la capacidad mediática, es importante brindar herramientas para que los jóvenes puedan adaptarse a los nuevos retos sociales.

Existe un arduo camino que recorrer para lograr integrar de manera efectiva la tecnología y los medios en las aulas, así como un adecuado proceso de capacitación para los jóvenes, todas estas herramientas los llevará a enfrentar críticamente los mensajes

mediáticos y les permitirá generar productos adecuados a los objetivos deseados.

Hymes (1996), La competencia comunicativa es la capacidad que comprende el conocimiento del lenguaje y la destreza para emplearlo, su logro supone: experiencia social, necesidades y motivaciones, así también la acción, la cual constituye una fuente renovada de motivaciones, necesidades y experiencias. Desde el postulado de Hymes, la competencia comunicativa ha ido evolucionando con diferentes contribuciones hasta llegar a un conjunto de subcompetencias interrelacionadas como en el modelo presentado por Canale (1983).

La competencia gramatical se vincula al manejo del código lingüístico (verbal o no verbal), incluye peculiaridades y normas del lenguaje, como el vocabulario, la formación de palabras y frases, la pronunciación, la ortografía y la semántica.

La competencia sociolingüística trata acerca de en qué forma las expresiones son producidas y comprendidas de manera adecuada dentro de distintas situaciones sociolingüísticas, todo ello sujeto a factores contextuales como la realidad de los copartícipes, los objetivos de la interacción y las normas y convenciones de la interacción.

La competencia discursiva está referida al conocimiento de las relaciones entre los elementos de un mensaje y al manejo adecuado de las normas de combinación de dichos elementos de acuerdo con los diferentes tipos de textos.

La competencia estratégica comprende el dominio de las estrategias de comunicación verbal y no verbal, las cuales pueden emplearse por dos razones principales: En primer lugar, para compensar las fallas en la comunicación a causa de condiciones limitadoras en la comunicación real (el olvidar momentáneamente ideas o formas gramaticales); y en segunda instancia lograr una comunicación más efectiva (el hablar adrede de manera lenta y baja con un propósito retórico).

Por tanto, se puede expresar que el enfoque comunicativo subordina el estudio de los aspectos formales a su uso en la comunicación. El concepto de la lengua y el cómo se aprende está muy ligado a la cultura en la que la lengua actúa como vehículo de comunicación (Luzón & Soria, 1999) No podemos dejar de lado la importancia de los aspectos relacionados a los medios de comunicación y las tecnologías que nos rodean, estos últimos están transformando la forma de comunicarnos, de ahí la importancia de integrar la competencia comunicativa con la competencia mediática.

Por otro lado, las tecnologías y medios digitales son un recurso o herramienta, por ejemplo, para presentar trabajos o el empleo de bibliotecas virtuales y correctores ortográficos.

Lo mediático provocó cambios importantes en los rasgos que diferenciaban la comunicación oral, la comunicación oral no sucede necesariamente en el aquí y ahora, es decir no ya no es necesariamente en espacio y tiempo real; las grabaciones, las emisiones en diferido, entre otros, suponen la pérdida de interacción.

La comunicación escrita también ha sufrido cambios debido a los medios de comunicación y empleo de tecnologías, estos factores han influido en los cambios de la comunicación oral, ahora dicha comunicación puede ser diferida, Internet, por ejemplo, ha ayudado a que la comunicación escrita pueda darse en tiempo real, un ejemplo con las comunicaciones vía chat, este tipo de conversación se acerca a las comunicaciones orales, existe interacción, empleando más códigos no verbales, tales como: emoticones y recursos multimedia (ilustraciones y vídeo).

La capacidad comunicativa supone dominar los procesos de comprensión, producción y socialización discursiva; permitiendo la interrelación entre humanos, modela la cultura, genera un intercambio efectivo de diferentes géneros y tipos de textos,

permite desarrollar diversas prácticas discursivas en el espacio sociocultural académico.

La competencia investigativa implica: abstraer, analizar, interpretar, inferenciar, sintetizar, valorar y aplicar los conocimientos en la práctica; es decir permite gestionar adecuadamente la información (búsqueda, procesamiento y análisis de la información procedente de diversas fuentes). De otro lado esta competencia permite la detección formulación de problemas, planteamiento de hipótesis, elaboración de bases teóricas y formulación de conclusiones. La competencia investigativa implica conocer y aplicar la planificación de una investigación, su implementación, evaluación y comunicación; supone además la aplicación de numerosos métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas para recojo de datos y valoración de esa realidad.

La competencia tecnológica presupone conocer la forma de emplear los instrumentos de información y comunicación; emplear medios informáticos y redes sociales apoyan al perfeccionamiento de las competencias de comunicación e investigación dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Caldera y Bermúdez (2007) nos indican que dentro de los centros Educativos, de nivel Superior, tanto la lectura y la escritura muestran serios inconvenientes, por ejemplo, es común la práctica

de memorizar, exponer, reproducir y acumular conocimientos, en consecuencia, los alumnos desarrollan deficiente dominio de las estrategias lingüísticas, cognitivas, metacognitivas y socioculturales para producir textos escritos; los aspectos señalados generar un retraso en el proceso de aprendizaje, ocasionando una disminución de del empleo eficaz eficaz del lenguaje, por tanto contribuye mínimamente al desarrollo de su literacidad.

Cassany y Morales (2008) Afirman; si asumimos que un estudiante universitario recién ingresado ya cuenta con la habilidad de leer y escribir, estamos adoptando una posición equivocada, tomando en cuenta la visión sociocultural; y es que las actividades de leer y escribir resultan ser actividades culturales superpuestas en el contexto, variando en función del espacio y del tiempo.

Los universitarios no desarrollan el grado riguroso de comprensión que se demanda y, sin embargo, es una de las herramientas con las que esperamos que cuenten los ciudadanos de hoy y del mañana, aspirando a una sociedad democrática, plurilingüe y pluricultural, científica y electrónica. (Cassany, 2004).

La comunicación académica es una manifestación del uso de la competencia comunicativa, primordialmente dentro del nivel de educación superior. Al proceso pedagógico-didáctico; donde se

enseña el tipo de uso y adquisición de estas nuevas características; de la competencia comunicativa; se le ha denominado “alfabetización académica” o “alfabetización universitaria” (Creme & Lea, 2000; Narvaja de Arnoux et al., 2002; Carlino, 2002, 2003a, 2005, 2006; Cassany & Morales, 2008; Arnáes, 2009); dado que resulta necesario que el usuario de una lengua, además de haber adquirido los principios básicos de lectura y escritura, deba amoldarse a nuevas realidades y situaciones que trae consigo la educación universitaria y el desarrollo/ejercicio profesional:

Al ingresar a la Universidad, el alumno debe adaptarse inmediatamente a varios cambios, tanto en la forma del aprendizaje como en la forma de relacionarse con los nuevos tipos textuales y recursos informáticos.

Caldera y Bermúdez (2007), manifiestan que los alumnos universitarios latinoamericanos, presentan un dominio deficiente de estrategias de comprensión y producción lectora. A la larga estos inconvenientes traen consigo la reprobación de materias, así como una mínima o nula colaboración y participación de las discusiones desarrolladas en clase, provocando una actitud distante y acrítica, genera además la falta de independencia en el aprendizaje, no apoya la predisposición para la investigación; es decir crea estudiantes que sólo receptionan, retrasando el transcurso del

aprendizaje, disminuyendo la libertad del individuo en el empleo eficaz del lenguaje como medio de comunicación.

La alfabetización académica no representa solucionar problemas de competencia comunicativa proveniente de la educación básica; lo que debe buscar es que cada uno de los cursos; que articulan la malla curricular de formación universitaria; permitan a los estudiantes provenientes de otras culturas lingüísticas y comunicativas, adentrarse en una cultura de disciplina que se enseña a través del leer y escribir. Lo que significa desarrollar en los estudiantes prácticas letradas y habilidades discursivas básicas para nuevas situaciones de la vida universitaria.

Lo señalado en los párrafos anteriores, explica en gran medida las causas del problema de la lectura y la escritura académica en Educación Superior. Estas son prácticas letradas sociales que llevan a cabo docentes y alumnos en momentos y pasajes del espacio sociocultural de la Educación Superior a través de discursos muy específicos, cuyo género y tipo responden al discurso académico. (Carlino, 2009).

E. Componentes

a) Base de conocimientos

Los educadores deben tener un sistema de sapiencias estructuradas de la comunicación y el fondo a tratar; los

docentes deben tener sólidos conocimientos, para movilizar la situación comunicativa; y solo se logrará tal aspecto, cuando las personas conozcan o sepan diversos temas de su profesión u otros contextos, para entablar una fluida conversación, por ejemplo; pero en este caso se hace imprescindible que los docentes sepan cómo desarrollar la comunicación, tanto verbal como no verbal.

b) Habilidades Comunicativas

Estas destrezas son conforman la competencia comunicativa que asegura una comunicación efectiva.

En una situación comunicativa todos los miembros se comunican; sin embargo, no conocen cómo desarrollarlo; por lo que el referido autor puntualiza que la habilidad comunicativa es una destreza, que es la aplicación del conocimiento, quizá talento, una actitud; pero es sobre todo una capacidad. Es la interacción con los interlocutores. Kaplún (1998)

Los docentes deben desarrollar los hábitos y habilidades para desarrollar una cultura de comunicación, en la cual es indispensable el factor humano, quien con su conducta moviliza su manera de comunicarse de forma verbal y no verbal.

Existen, dentro de la definición de las destrezas para la comunicación; bastantes discernimientos, tanto en su clasificación y en la forma en que se operacionalizan.

Fernández & Becerra (2003), exponen seis destrezas para la comunicación: Destreza para la Expresión Oral, habilidades básicas, destreza para la Escucha, destreza para la Expresión Escrita, destreza para Observar y la destreza para la relacionarse con empatía y por último la habilidad para interceder.

c) La habilidad para la expresión oral:

Intervienen distintos Indicadores, a saber:

- Claridad de lenguaje, debido a que se debe manifestar lo necesario, es decir, lo suficiente, con un lenguaje explícito y comprensible que implique la viabilidad comunicativa entre los miembros del acto comunicativo.
- Fluidez verbal y ritmo adecuado, que plasme comprensión entre los integrantes del acto comunicativo, sin repetición de términos que no son imprescindibles.
- Ejemplificación en desiguales situaciones, sustancialmente aquellas emparentadas a la práctica del otro.
- Síntesis que posibilite manifestar las ideas centrales de un tema.

- Originalidad en el lenguaje verbal, que involucre la utilización de locuciones no estereotipadas y terminología suficientemente amplia.
- Argumentación, cuando se analice los diferentes fundamentos, para poder explicar un tema, donde se utilice el pensamiento crítico y analógico.
- Mirar al interlocutor mientras se conversa, ya que es vital para dar armonía al acto comunicativo, y facilita personaliza la relación, entre los integrantes que concretizan la comunicación.
- Uso de gestos de soporte a lo que se manifiesta oralmente o en su sustitución, que se manifiesta mediante mímica facial, posturas entre otras; que en alguna medida contribuye a que la comunicación sea reforzada.
- Elaboración de diversas preguntas, de acuerdo al propósito del intercambio comunicativo, y de esta forma se evalúe y comprenda la situación comunicativa, con el fin de investigar pensamientos propios, con la pretensión de cambiar el destino de una plática indeseada.
- Expresar sentimientos correspondientes con aquello que se manifiesta en el mensaje, partiendo del vocablo y/o gestos, expresión verbal, tonalidad de voz, entre otros.
- Dicción, dada por la adecuada pronunciación de las palabras.

d) La Habilidad para la expresión escrita

En el argumento que aquí ocupa, esta destreza juega un papel primordial en la situación comunicativa, en este caso, en una institución educativa, donde los directivos, docentes y alumnos, pueden generar una comunicación ascendente y descendente, así como una comunicación horizontal, para esto, se requiere que tales personas tengan suficiente conocimiento de una redacción pertinente al contexto situacional y en el nivel en que se encuentra, por tanto, debe ser una comunicación escrita asertiva y eficaz, donde se hace vital el respeto de las normas gramaticales.

Indicadores

Se debe tener en cuenta en forma prioritaria los signos de puntuación.

- Se debe tener en cuenta la sintaxis en las oraciones.
- La concordancia.
- El uso de los tiempos de los verbos.
- El uso adecuado de los párrafos.
- La correcta utilización de los conectores textuales.

e) La Habilidad para la escucha

Codina (1999) la habilidad para la escucha requiere tener conocimiento en qué momento escuchar, cómo escuchar, en qué contexto escuchar, y lo que debe prevalecer es el respeto al emisor, cuando desarrolla una comunicación verbal. Esta habilidad para la escucha se evidencia en este caso en las aulas universitarias, por parte de los estudiantes que deben escuchar a sus profesores, con toda la atención pertinente, para ello el docente debe saber concitar la atención del estudiante, desarrollando una adecuada disertación.

Indicadores de la habilidad para la escucha

En este caso se debe tener en cuenta que los que deben escuchar no deben distraerse por ningún motivo, así como deben elaborar preguntas, para comprender el mensaje, deben tener una postura corporal que refleje que la persona tiene la intención de escuchar, es decir, mirar en forma atenta al emisor. Se debe mantener calmado, y no provocar controversias de lo disertado por el emisor.

f) La habilidad para la observación

Aquí los componentes primordiales:

Perspicacia de los estados de ánimo y sentimientos del otro, para comunicar o no, demostrar los sentimientos e intenciones, ante el contexto de la sociedad, que de una u otra forma se ven influenciados por los diferentes componentes económicos, políticos, sociales, etc.

Por tanto, la habilidad para la observación es imprescindible para la situación comunicativa, sin embargo, no todos tienen esa habilidad, ya que se requiere conocimientos de interpretación de gestión y de expresiones y analizar los componentes del mensaje.

F. Componentes de la comunicación verbal

Gallego (1998), Dilts (2003) citados por Moya (2016) realizó un estudio sobre la capacidad de los vocablos para ajustar las percepciones y modos con respecto de la propia conducta y del mundo que nos circunda. Dilts (2003) estudia la influencia del lenguaje en la experiencia y cómo este genera las generalizaciones y las creencias, producto de esta.

Otros tipos de comunicación verbal

a) Comunicación verbal en conversaciones

De acuerdo con Amayuela (2003) la comunicación verbal dentro de conversaciones hace referencia a cómo los docentes

inician de manera asertiva las conversaciones, compartiendo anécdotas, por ejemplo, emociones o puntos de vista. Asimismo, solicitan información sobre el contenido de plática, dan respuesta a preguntas. Los docentes manifiestan su punto de vista acerca de un tema tratado.

b) Comunicación verbal en eventos

Siguiendo a Amayuela (2003) la comunicación verbal en eventos se refiere a la competencia de los docentes al desarrollar una buena conversación y disertación, evalúa si estos, buscan las expresiones adecuadas al momento de disertar.

c) Comunicación verbal en las relaciones interpersonales

De acuerdo con Amayuela (2003), esta competencia comunicacional, avalúa si los docentes son capaces de manifestar elogios con pertinencia, expresar sus sentimientos cuando se agradece, al momento de dar un elogio, si manifiestan lo que debe realizarse de forma clara y precisa.

d) Escucha activa

(Amayuela, 2003). Se refiere a si los docentes desarrollan o tienen las siguientes habilidades:

- Emplean aseveraciones cortas para manifestar a su oyente que le están prestando atención.

- Cuentan con la habilidad al manifestar sus opiniones en el curso de un debate.
- Analizan la situación comunicativa para preparar su intervención.
- Improvisan a la hora de ejecutar una exposición sobre un tema.
- Propician que se trate abiertamente las críticas y enfrentamientos.

G. Componentes de la comunicación no verbal

a) La Escritura

Saussure (1995) la define como la ilustración gráfica del lenguaje. De Saussure también refiere dos sistemas de redacción característicos: el **sistema ideográfico**, que es un signo ajeno y único a los sonidos, como, por ejemplo, la escritura japonesa; Sin embargo, los docentes no tienen suficiente información al respecto.

b) El sistema fonético

Hace referencia a las escrituras fonéticas, las cuales pueden ser silábicas o alfabéticas, fundadas en las partes irreductibles del habla; no obstante, los docentes deberían tener en cuenta la fonética para poder discernir sobre este sistema y puedan promover que se desarrolle una correcta comunicación no verbal.

c) Sintáctica

Abarca las correlaciones formales entre los símbolos, independientemente de los individuos, y el vínculo con las cosas significadas, también estudia los problemas relativos a la transmisión de información. Por tanto, determina que los docentes deben tener en cuenta estos vínculos formales entre los signos, con el fin de promover el perfeccionamiento de la comunicación no verbal, sobre todo en las aulas universitarias.

d) Semántica

Estudia el vínculo existente entre el signo y el objeto significado, no haciendo alusión a las personas; por tanto, se determina que el significado de las palabras es importante, de lo contrario no pudiera haber la activa comunicación no verbal, que los docentes deben darle la debida importancia.

e) Otras formas de comunicación no verbal

Fijación de mirada

Los educadores precisan el mirar en los ojos de su interlocutor al interactuar con otra persona, y durante la conversación lo observa directamente a los ojos (Amayuela, 2003).

Expresión facial al interactuar

Los educadores emplean sus gestos de manera adecuada con el fin de transmitir un mensaje en forma eficaz. Al interactuar son capaces mostrar una expresión relajada, de alegría, de ira y de desprecio. (Amayuela, 2003).

Postura al interactuar con un interlocutor

Los educadores conservan relación con sus estados de ánimo y los expresan gestualmente frente a los otros. Utilizan gestos convenientemente con el fin de transmitir una información o mensaje de manera eficaz (Amayuela, 2003).

H. La competencia comunicativa en el campo de la educación

a) Aspectos generales

Para Kimberly, Seltzer y Bentley (1999), con respecto a la competencia comunicativa en el contexto educativo, se debe considerar que se debe poseer habilidades primordiales, como: la certeza de que el aprendizaje es un proceso de desarrollo gradual, facultad para identificar problemas nuevos, la potestad de transferir los conocimientos adquiridos hacia otros contextos, y la capacidad concentrar la atención en el seguimiento de una meta.

Bogoya (2000) explica tres niveles de competencias: el primer nivel de interpretación, segundo la argumentación y tercero el propositivo, agregando a ellos, la capacidad para comunicarse, Allí hablamos de las cuatro habilidades básicas en la educación. Por tanto, es imprescindible, que se tenga en cuenta estos niveles de competencias, para el éxito de la comunicación.

Según Bogoya (2000), la calcificación de competencias en el campo educativo son los siguientes:

b) Competencia interpretativa

Se fundamenta en habilidades para el entendimiento de los datos en base a los programas simbólicos y en base a la preparación del sentido de los textos, esquemas, etc.; esta competencia es importante al desarrollar trabajos de investigación que desarrollen los docentes, así como en las tareas de los alumnos; por lo que se determina que es primordial que los docentes deben también tener suficientes conocimientos al respecto.

c) Competencia argumentativa

Es cuanto se discute, se discrepa la postura la idea, o la tesis, esto es vital para formular ensayos argumentativos, tesis, y defensa de las tesis o posturas de los estudiantes. En

la investigación formativa; sin embargo, aún los estudiantes no logran desarrollar tal competencia. Por lo que se determina que es primordial que los docentes deben también tener suficientes conocimientos al respecto.

d) Competencia propositiva

Es cuando se formulan las hipótesis explicativas, solucionar inconvenientes determinados, mostrar opciones dentro del campo del conocimiento y la acción, indicar opciones de solución de problemas o de hacer aplicaciones e informar; de igual forma es primordial ejecutar esta competencia, ya que facilita a los estudiantes dar solución a conflictos académicos. Determinamos entonces que es primordial que los docentes deben también tener suficientes conocimientos al respecto.

e) Competencia comunicativa

La competencia comunicativa es transversal, debido a que está presente en las diferentes competencias y de esta forma se movilizan estas competencias en las acciones académicas. Por lo es primordial que los docentes deben también tener suficientes conocimientos al respecto.

Conceptualmente, la competencia comunicativa corresponde a la habilidad de comunicarse en el campo del conocimiento y conocer la forma de aplicarlo, estos

conocimientos implican saberes, destrezas, actitudes y valores (precondiciones, juicios, costumbres, cánones, reglas, entre otros) permitiendo así la realización de los procesos de comunicación eficientes. Es importante identificar qué conocimientos, actitudes y otros aspectos habilitan al comunicador y cómo pasar de esos saberes a la acción eficiente del acto comunicativo. (Hymes, 1967).

La competencia comunicativa supone “saber conocer” y “saber pensar”, así como saber interpretar experiencias, codificar, emitir, percibir, descodificar y comprender. La competencia comunicativa, en el lenguaje verbal, supone la competencia lingüística o gramatical (saber escuchar, hablar, leer y escribir en una lengua). (Hymes, 1996).

Correa (2001) Describe a la competencia comunicativa como una realidad en la que coexisten dialógicamente los siguientes elementos: saberes acerca de normas, estrategias y procedimientos establecidos por el sistema para formalizar y actualizar toda acción discursiva en la situación comunicativa. Además, propone un modelo, dentro del cual se establecen competencias siguientes:

- **Competencia lingüística:** Refiere los conocimientos del código de la lengua (lenguaje verbal), estas normas rigen la

construcción y emisión de oraciones, párrafos y textos, permitiendo la comprensión de los mismos.

- **Competencia pragmática:** abarca conocimientos acerca de los miembros, las intenciones y los contextos temporales y espaciales.
- **Competencia tímica:** Conocimiento relacionado con la expresión y manejo de las emociones por parte de los miembros participantes del acto comunicativo. Este saber influye en la percepción del mensaje, cumple una función expresiva.
- **Competencia cultural:** Referida al “saber acerca de las representaciones hechas sobre el mundo”, en otras palabras, esta competencia comprende la destreza cognitiva. Las personas no se comunican solamente dentro de una cultura, ello se refleja en sus hechos comunicativos (Poyatos, 1994).
- **Competencia ideológica:** Este saber se sustenta en la apropiación de las creencias no argumentadas, justificando el poder que ostenta un grupo, dando cuenta de su ubicación en la organización social. Verón (1971).

2.2.2 Teorías relacionadas a las habilidades sociales

A. Origen y evolución

La Psicología Social y la Psicología Clínica, se han ocupado del estudio de las Habilidades. El entrenamiento en Habilidades Sociales se fundamenta en entrenar habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales.

La preocupación por las habilidades sociales y el comportamiento asertivo se lleva manifestando décadas atrás (Gismero, 2000) citado en Pades (2003). Sin embargo, su origen inició con un propósito diferente al actual, remontándose a los años 30, iniciándose a través de estudios en la conducta social de niños (Phillips, 1985), exclusivamente en el ámbito de la psicología social. Estos estudios permitieron identificar el asertividad y la influencia sobre la conducta social, y los inconvenientes que la falta de los mismos generaba en los niños (Jack, 1934; Page, 1936; Murphy, Murphy y Newcomb, 1937; y Williams, 1935) citado en Pades (2003).

Varias décadas se vinculó la carencia de buenas relaciones, en edades tempranas, con aspectos de déficit duraderos en habilidades sociales. La psicología clínica se centró en la terapia principalmente, en la interpretación analítica de las experiencias

tempranas y no se ahondó en el entrenamiento de nuevas competencias sociales como tales.

A fines de los cuarentas, aparece la Terapia de Conducta de Salter (1949), dando espacio a otros diferentes estudios continuados por Wolpe (1958) y Lazarus (1966).

En los años cincuenta, se incrementó el interés por entrenar habilidades sociales, realizándose importantes estudios, tales como el de la Universidad de Michigan en el campo de la psicología social y el trabajo en relación al estilo de la supervisión de grupos de trabajo (Likert, 1961) citado en Moya (2016). Estos estudios fueron emulados e introducidos a cursos de entrenamiento en todo el globo, revolucionando este campo en occidente (Argyle, 1980) citado en Pades (2003).

En los años 50, aparece otra corriente en la que se desarrollaron las habilidades sociales, vinculada a la prevención y mejora de la desorganización social, realizándose estudios como el de Stanford, Connecticut y St. Paul, Minnesota (Buell et al., 1952). Tal y como cita Philips (1985, p.12), citado en Moya (2016) “la desorganización social lleva a multitud de enfermedades, problemas económicos y desajustes personales, puede haber una causa común que sería la falta de habilidades sociales”.

En los sesentas, el trabajo de actuación se orienta al campo de la enseñanza, a través de la “microenseñanza”, que consistía en capacitar profesionalmente a los profesores, entrenándolos en habilidades docentes para desempeñar su labor (Gil y Sarriá, 1985). Posteriormente se pasó a implementar también a nivel de estudiantes. Los autores Combs y Slaby (1977) manifiestan que “algunos niños son incapaces de ganarse la aceptación de sus compañeros porque presentan inadecuadas habilidades sociales”.

En Europa, los ingleses Argyle y Kendon (1967) relacionan la habilidad social con la psicología social, definen la habilidad social como "una actividad organizada, coordinada, en relación con un objeto o una situación, que implica una cadena de mecanismos sensoriales, centrales y motores. Una característica principal es que la actuación, o secuencia de actos, se encuentra constantemente supeditada al ingreso de información sensorial".

En el norte de América, las habilidades sociales se vinculan con la psicología clínica y de consulta, en tanto que en Europa están más relacionadas con la psicología ocupacional y social (Furnham, 1985, p. 555) citado en Moya (2016).

B. Modelos de las habilidades sociales

Existen múltiples modelos que hacen referencia a autores que presentaron modelos de habilidades sociales, considerando determinadas características.

Hidalgo y Abarca (2000) enfatiza tres modelos teóricos, los cuales son:

Modelo procedente de la psicología social: Fernández y Carrobles (1981) citados por Hidalgo et al, (2000) Es la destreza de una persona en comprender, percibir y dar respuesta a estímulos sociales en general, principalmente a aquellos que resultan de la conducta de los demás; este modelo contribuye en alguna medida a desarrollar un diagnóstico de habilidades sociales de los estudiantes, para desarrollar la convivencia en las aulas universitarias.

Modelo de aprendizaje social: Dollard y Miller (1977) citados por Contini (2003) Explican la conducta que se da a partir del estudio experimental de aprendizaje; por lo que fundamenta que las habilidades sociales se asimilan mediante experiencias interpersonales directas y son sostenidas y/o cambian por los efectos sociales de un expreso comportamiento (Hidalgo et al, 2000); este modelo coadyuva en alguna medida a desarrollar un diagnóstico de habilidades sociales de los estudiantes, que se

logran aprender mediante experiencias interpersonales, para desarrollar la convivencia en las aulas universitarias.

Modelo cognitivo: Ladd y Mize (1983) citados por Hidalgo (2000). Indican que para un efectivo funcionamiento social, son vitales tres aspectos: primero conocer la meta apropiada para la interacción social, en segunda instancia conocer las circunstancias en las cuales una determinada estrategia puede ser aplicada de manera apropiada y tercero identificar las estrategias adecuadas para lograr el objetivo social. Spivack & Shure (1974) citados por Hidalgo (2000). Las habilidades sociales se desarrollan a medida que la persona crece e interactúa en su medio ambiente. Este modelo en alguna medida permite desarrollar un diagnóstico de habilidades sociales, mediante la interacción social de los estudiantes, para desarrollar la convivencia en las aulas universitarias.

C. Concepto de habilidades sociales

Estas habilidades corresponden al conjunto de costumbres o estilos (incluye formas de comportarse, pensar y expresar emociones). Este concepto incluye temas vinculados como la autoestima, la inteligencia emocional y asertividad. Destaca la importancia de los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad) y su importante influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales (Peñafiel, 2012).

Consiguientemente, se determina que las habilidades sociales contribuyen a que las personas, en este caso los estudiantes, puedan desenvolverse adecuadamente en las aulas y en todo contexto, por lo que le permitirá tener éxito en todos los ejes determinantes de su vida, en este caso la vida académica.

En suma, las habilidades sociales pueden describirse como diversos comportamientos imprescindibles que se pueden observar, pero también de pensamientos y emociones, que coadyuvan a que las personas interactúen en forma asertiva.

D. Importancia de las habilidades sociales

Pades (2003), Estas habilidades representan una parte primordial para el desarrollo de los individuos en todos los ejes de su vida, como por ejemplo el familiar, académico, laboral, asimismo, contribuye a que se fortalezca las relaciones interpersonales, que son principal fuente de bienestar integral de las personas. Por tanto, al mejorar la situación afectiva de las personas, por ende, se tendrá una sociedad más positiva, donde los integrantes de la misma se comprendan, se toleren, etc.

E. Caracterización

Para Michelson (1987) cuentan con características particulares:

- Se adquieren, primordialmente, mediante el aprendizaje. Por ejemplo: a través de la imitación, la observación, el ensayo y la información.
- Suponen respuestas, iniciativas en forma efectiva y pertinente.
- Elevan el reforzamiento social. Un ejemplo de ellos son las respuestas positivas del propio entorno social.
- Involucran conductas verbales y no verbales.
- Son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada.

F. Elementos de las habilidades sociales

Caballo (2002) citado en Escales y Pujantell (2014) considera lo siguiente:

Tabla 1

Componentes de las habilidades sociales

Componentes	Clasificación	Conceptos
Componentes conductuales:	La comunicación no verbal	Como son la manifestación mostrada en la cara, cómo miran, los movimientos, gestos expresión facial, la mirada, gestos. Por tanto, es importante tener en cuenta esta comunicación, porque permite una mejor comprensión entre las personas que interactúan, por lo que los docentes deben tener suficientes conocimientos al respecto.
	Comunicación paralingüística:	Volumen de voz inflexiones, tono claridad, ritmo, fluidez y perturbaciones del habla. Por tanto, se asume que esta comunicación permite fluidez y viabilidad en la interacción en una situación comunicativa.
	Comunicación verbal:	Duración generalidad, formalidad, variedad, humor y turnos de palabra. Es importante esta comunicación, porque facilita que las personas en el acto comunicativo interactúen en forma efectiva.
Componentes cognitivas.	Percepciones sobre el ambiente de comunicación.	Percepciones de formalidad, de un ambiente cálido, del ambiente privado, de restricción y percepciones de la distancia. Por lo que se deduce que en la situación comunicativa el contexto o el ambiente es primordial para la viabilidad de la comunicación.
	VARIABLES cognitivas del individuo.	Competencias cognitivas, en cuanto a desarrollar estrategias de codificación e ideas, de los estímulos y sistemas y planes de autorregulación; por lo que los docentes y alumnos deben tener suficientes conocimientos de los aspectos cognitivos.
Componentes fisiológicos.	La tasa cardiaca, la presión sanguínea, reacciones musculares, la respiración.	Se evidencia elementos fisiológicos en algunos sucesos que las personas no pueden evitar, como sudoración, poner roja, la frecuencia cardiaca, etc., y que están directamente relacionadas con las emociones. Por tanto, se hace imprescindible, esta comunicación para que las personas desarrollen un buen acto de comunicación.

Fuente: Elaboración propia extraído de Verde (2015)

G. Clasificación de las habilidades sociales

Tabla 2

Clasificación de las habilidades sociales según Arnold P. Goldstein

Habilidades	Inventario
Habilidades sociales básicas:	Escuchar.
	Iniciar una conversación.
	Mantener una conversación.
	Formular una pregunta.
	Dar las gracias.
	Presentarse.
	Presentar a otras personas.
	Hacer un cumplido.
	Por tanto, se hace crucial que tanto los docentes y estudiantes desarrollen estas habilidades mediante la capacitación permanente, para optimizar las habilidades de los estudiantes.
Habilidades avanzadas.	Pedir ayuda.
	Participar.
	Dar instrucciones.
	Seguir instrucciones.
	Disculparse.
	Convencer a los demás.
Habilidades relacionadas con los sentimientos.	Conocer los propios sentimientos.
	Expresar los sentimientos.
	Comprender los sentimientos de los demás.
	Enfrentarnos con el enfado de otros.
	Expresar afecto.
	Resolver el miedo.
	Auto premiarse.
	Habilidades alternativas a la agresión.
	Pedir permiso.
	Compartir algo.
	Ayudar a los demás.
	Negociar.
	Emplear el autocontrol.
	Defender los propios derechos.
	Responder a las bromas.
Evitar los problemas con los demás.	
No entrar en peleas.	
Por tanto, se hace crucial que tanto los docentes y estudiantes desarrollen estas habilidades mediante la capacitación permanente, para optimizar las habilidades de los estudiantes.	
Habilidades para hacer frente al estrés:	Formular una queja.
	Arreglárselas cuando le dejan de lado.
	Responder a una queja.
	Defender a un amigo.
	Responder a la persuasión.

	Responder al fracaso.
	Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
	Responder a una acusación.
	Prepararse para una conversación difícil.
	Hacer frente a las presiones de grupo.
	Demostrar deportividad después de un juego.
	Por tanto, se hace crucial que tanto los docentes y estudiantes desarrollen estas habilidades mediante la capacitación permanente, para optimizar las habilidades de los estudiantes.
Habilidades de planificación	Discernir sobre la causa de un problema.
	Establecer un objetivo.
	Tomar iniciativas.
	Determinar las propias habilidades.
	Recoger información.
	Resolver los problemas según su importancia.
	Tomar una decisión.
	Concentrarse en una tarea.
	Por tanto, se hace crucial que tanto los docentes y estudiantes desarrollen estas habilidades mediante la capacitación permanente, para optimizar las habilidades de los estudiantes.

Fuente: Elaboración propia, extraído de Goldstein (1987)

Tabla 3

Clasificación de las habilidades sociales, según Trianes (1998)

citado en Bujaico y Gonzáles (2015)

Clasificación	Contenido
Socioafectivas.	Apego.
	Expresividad.
	Autocontrol.
Sociocognitivas.	Conocimiento social (personas, situaciones, procesos, razonamiento moral)
Conducta social.	Comunicación (verbal y no verbal).
	Cooperación.
	Apoyo.
	Habilidad de participación.
	Manejo de conflictos (resolución de problemas y toma de decisiones).

Fuente: elaboración propia extraído de Bujaico y Gonzáles (2015)

Estas habilidades son relevantes, permiten a las personas relacionarse en forma favorable, pero para ello es necesario que se capaciten en forma permanente sobre todo para el fortalecimiento de la dimensión afectiva. Los docentes también cumplen un rol fundamental en movilizar y activar estas habilidades a través de su desempeño laboral, para promover su desarrollo en las aulas.

H. Entrenamiento de las habilidades Sociales.

Moya (2016) Entrenar habilidades demostró brindar un remedio eficaz para el logro de la mejora las relaciones sociales.

Caballo (1988) El entrenamiento en habilidades sociales es “Un conjunto de procedimientos orientados a la adquisición de las habilidades sociales”.

Desde su génesis y hasta los años cincuenta, los programas de entrenamiento en habilidades sociales se hicieron más habituales. Salter es considerado uno de los padres de la terapia de conducta por su obra *Conditioned Reflex Therapy*, en dicha obra expone seis metodologías para el logro de habilidades que inspiraron a autores de posteriores décadas.

Los problemas más recurrentes que puede encontrar el individuo en el modelo de entrenamiento de habilidades sociales son: objetivos contradictorios o habilidades cognitivas

inadecuadas para la planificación, falta de control emocional o estereotipos, impericia al tomar de decisiones, distorsiones cognitivas, carencia de atractivo físico o retroalimentación, o que ésta sea errónea o poco realista (Trower,1984; Trower, Bryant y Argyle, 1978; y Trower y O'Mahoney, 1978).

Características

Gran parte de los autores coinciden en mencionar las siguientes:

- Son propias de la conducta y se aprenden; propias de la persona y la situación (Caballo, 2002)
- Deben observarse en el contexto situacional (Alberti, 1977)
- Están Basadas en la libertad de acción del individuo (Caballo, 2002)
- Son adaptativas. El entrenamiento conlleva el desarrollo de nuevas habilidades y conductas alternativas (García-Sáiz y Gil, 2000); pudiendo aplicarse en distintos ámbitos: clínico, educativo, industrial, formación profesional, etc., (Caballo, 2002).
- Son adecuadas. Cuando las conductas sociales que muestra una persona son positivas (agradables, deseables y satisfactorias) como señalaron Libert y Lewinsohn (1973)

- Intención de cambiar del sujeto. Entrenar habilidades sociales se basa en la colaboración activa de las personas. Los sujetos son los agentes del cambio (García-Sáiz y Gil, 2000).
- Conducta socialmente eficaz (Caballo, 2002)

Ventajas

Curran (1985) y Ovejero (1990) Entrenar habilidades sociales supone grandes ventajas en distintos ámbitos de aplicación.

Dentro de las ventajas más importantes, podemos resumir:

- La importancia psicológica de las relaciones interpersonales.
- Previenen disfunciones psicológicas.
- Se adaptan a diferentes situaciones y estilos.
- Pueden enseñarse.
- Una vez adquiridos mejoran situaciones concretas.
- Contribuyen al funcionamiento psicológico.

Gil, León y Jarana (1995) añaden otras ventajas:

- Mantienen y mejoran la autoestima y el auto concepto.
- Refuerza en circunstancias de interacción social.
- Mejoran las relaciones interpersonales.
- Ayudan a disminuir el estrés en contextos sociales.

I. Habilidades sociales desde la pedagogía

a) El aprendizaje sociocultural de Vigostky y las habilidades sociales

Para desarrollar habilidades, se hace imprescindible el aprendizaje sociocultural de cada persona, el contexto en el que se desenvuelva activa la interacción social que moviliza la favorable convivencia. Vigostky (1925) citado por Franco, Escalante y Correa (2011),

Las habilidades sociales no se pueden desligar de la cultura de acuerdo a lo indicado por Vygotsky, quien refiere que la persona debe unirse a otras personas, categóricamente no puede estar solo, porque no podría lograr el desarrollo pleno. Por tanto, se determina que el enfoque de Vitgostky contribuye a comprender las habilidades sociales dentro del contexto educativo, donde se corrobora que el contexto o ambiente influye en la interacción que desarrollan los estudiantes, por lo que es imprescindible que se profundice tal enfoque en relación con las habilidades sociales, atributo crucial para la convivencia educativa.

b) El aprendizaje significativo de Ausubel y las habilidades sociales

Ausubel et. al. (1976) citado por Cascante (2009), el aprendizaje significativo se une a las estrategias, que facilitan la innovación de la práctica pedagógica y mejora la calidad de los aprendizajes, contribuye a la formación en la dimensión social de las personas, beneficiando a la sociedad, donde están insertos tanto los docentes y estudiantes, por lo que se hace crucial que ambos desarrollen dinámicas habilidades sociales.

J. Rol de las instituciones educativas

Recordando a Delors (1996), Informe de la Comisión Internacional para la Educación del Siglo XXI, a la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), sostiene que la educación relacional es un complemento crucial e importante en el desarrollo cognitivo y una herramienta medular de prevención, debido a que bastantes problemas tienen su génesis en el ámbito emocional, por tanto la educación del siglo XXI descansa en cuatro pilares básicos que denomina los cuatro pilares de la educación:

a) Aprender a conocer y aprender a aprender

Emplear eficazmente las posibilidades de una educación permanente; Aprender a hacer para capacitar a la persona para

transferir lo aprendido a situaciones de la vida; por lo que es imprescindible que los estudiantes desarrollen esta competencia para que fluya su aprendizaje completo; sin embargo, a veces los docentes no se encuentran capacitados para fortalecer tal competencia.

b) Aprender a hacer

Capacitar a la persona para transferir lo aprendido a situaciones de la vida; por lo que es imprescindible que los estudiantes desarrollen esta competencia para que fluya su aprendizaje completo; sin embargo, a veces los docentes no se encuentran capacitados para fortalecer tal competencia.

c) Aprender a ser

Obrar de forma autónoma, con juicio y responsabilidad personal; por lo que es imprescindible que los estudiantes desarrollen esta competencia para que fluya su aprendizaje completo; sin embargo, a veces los docentes no se encuentran capacitados para fortalecer tal competencia.

d) Aprender a convivir

Ocuparse en proyectos comunes, gestionando la convivencia; por lo que es imprescindible que los estudiantes desarrollen esta competencia para que fluya su aprendizaje

completo; sin embargo, a veces los docentes no se encuentran capacitados para fortalecer tal competencia.

La tarea de las instituciones que imparten educación debe ser crucial para el desarrollo afectivo, por lo que es vital que desarrollen estrategias de fortalecimiento de habilidades sociales sobre todo en los estudiantes, que permite un efectivo trabajo en equipo y la comprensión entre los estudiantes.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Competencias

Es la agrupación de saberes, procedimientos y aptitudes combinados, coordinados e integrados en la acción, logrados mediante la práctica (formativa y no formativa), posibilita solucionar escollos particulares de manera libre y flexible en circunstancias determinadas” (Tejada, 1999, 29).

2.3.2 Comunicación

Winkin (1982) sostiene es la activación del proceso de transferencia de mensajes, ideas, etc., que se dan entre las personas, y que, para una buena sociedad, sus miembros deben tener correctas competencias comunicativas.

a) Competencia comunicativa

Rincón (2002), Es el conocimiento, la habilidad y la actitud de la comunicación. Abarca el ámbito verbal y no verbal.

b) Habilidades comunicativas

La habilidad comunicativa es la destreza de aplicarla a la comunicación, tanto de carácter verbal y no verbal.

c) Escucha activa

Hace referencia si los docentes desarrollan o tienen lo siguiente: emplean aseveraciones cortas para demostrar a su escucha su atención. También hace referencia a la facilidad para manifestar sus cavilaciones dentro de una discusión o debate.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de la investigación

El trabajo corresponde al tipo correlacional, busca conocer la correspondencia existente entre dos variables (pueden ser más de dos), dentro de un contexto en particular. Con respecto al tipo de estudio es No experimental. Hernández, R. Fernández (2010p, 105).

3.2 Diseños de investigación

Dado que nuestra investigación pretende describir cómo influyen las competencias comunicativas de los docentes sobre las habilidades sociales de los estudiantes en un periodo determinado, el diseño de investigación también puede clasificarse como Diseño transeccional correlacional causal.

Estudia el vínculo existente entre dos o más variables, dentro de los mismos sujetos de estudio o unidad de investigación.

3.3 Población

3.3.1 Población

Fue constituida por alumnos universitarios (ED-UTP-A), haciendo un total de 1141.

Tabla 4

Determinación de la población

CICLOS ACADÉMICOS	CANTIDAD
PRIMER CICLO	210
SEGUNDO CICLO	194
TERCER CICLO	88
CUARTO CICLO	119
QUINTO CICLO	83
SEXTO CICLO	85
SÉPTIMO CICLO	59
OCTAVO CICLO	64
NOVENO CICLO	74
DÉCIMO CICLO	46
ONCEAVO CICLO	59
DOCEAVO CICLO	60
Total	1141

Fuente: secretaría académica Programa de Derecho UTP– Sede Arequipa

3.3.2 Muestra

Para obtener la muestra, se aplicó el muestreo no probabilístico, es decir fue determinada por conveniencia. Por tanto, solo se consideró los estudiantes de los últimos ciclos académicos (del décimo al doceavo ciclo académico). La tabla 5 detalla su composición.

Tabla 5

Determinación de la muestra

CICLOS ACADÉMICOS	CANTIDAD
DÉCIMO CICLO	46
ONCEAVO CICLO	59
DOCEAVO CICLO	60
Total	165

Fuente: secretaría académica Programa de Derecho UTP– Sede Arequipa

3.3.3 Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico, se determinó la muestra por conveniencia.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A. Técnicas

Aplicamos la técnica de encuesta la para evaluar las competencias comunicativas de los docentes y las habilidades sociales de los estudiantes.

Encuesta

Esta técnica permite recolectar datos. Se empleó el cuestionario dirigido a la ED-UTP-A, para que puedan evaluar las competencias comunicativas de sus docentes y calificar sus propias habilidades sociales.

B. Instrumento de recolección de datos

Se empleó el cuestionario para evaluar las competencias comunicativas de los docentes y la influencia; que estás ejercen sobre las habilidades sociales de los estudiantes.

Cuestionario

Este instrumento facilita la recolección de datos, a través de la agrupación de preguntas o reactivos, que van de acuerdo con los indicadores (Carrasco, 2009, p. 318).

3.4.2 Descripción del instrumento

A. Cuestionario habilidades comunicativas

Consta de 31 items, 7 indicadores: comunicación verbal en conversaciones (6 items), comunicación verbal en eventos (2 items), relaciones interpersonales (7 items). Escucha activa (6 items), fijación de mirada (2 items), expresión facial al interactuar (6 items) y postura al interactuar con un interlocutor (2 items), posee una escala de valoración del 1 al 4 (1) En desacuerdo (2) Poco de acuerdo. (3) De acuerdo y (4) Muy de acuerdo.

B. Cuestionario habilidades sociales

Consta de 18 items, 6 indicadores: habilidades sociales básicas (3 items), habilidades sociales avanzadas (4 items), habilidades sociales relacionadas a las emociones y los sentimientos (3 items) habilidades sociales alternativas a la agresión (3 items) habilidades sociales para hacer frente al estrés (3 items) y habilidades sociales de planificación (3 items) posee una escala de valoración del 1 al 4 posee una escala de valoración del 1 al 4 (1) En desacuerdo (2) Poco de acuerdo. (3) De acuerdo y (4) Muy de acuerdo.

3.4.3 Validación y confiabilidad

A. Validez

La validez es un requisito del instrumento y verifica si el instrumento mide la variable de estudio, con precisión, veracidad y autenticidad, aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio (Carrasco, 2009, p. 336).

Dentro de nuestra investigación se aplicó el juicio de expertos.

B. Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad es la cualidad de un instrumento, al aplicarse en diferentes oportunidades a una muestra piloto, y se obtiene un coeficiente que se acerca a la unidad permite comprobar que el instrumento garantiza ejecutar el trabajo de campo.

Tabla 6

Según Oseda (2011) la medición de la confiabilidad

Confiabilidad Nula	0,53 a menos
Confiabilidad Baja	0,54 a 0,59
Confiable	0,60 a 0,65
Muy confiable	0,66 a 0,71
Excelente confiabilidad	0,72 a 0,99
Confiabilidad perfecta	1,0

Fuente: Procedimientos de recolección de datos (Carrasco, 2009, p. 339).

La seguridad del instrumento se realizó a través del método de consistencia interna Alfa Cronbach. Obteniéndose una muestra piloto.

Tomando en consideración los resultados del método Alfa de Cronbach, al aproximarse los valores a cero significa que la confiabilidad del instrumento es de baja, en tanto que al estar los valores cerca de 1, nos indica que el instrumento empleado es de confiabilidad alta.

En base a la Escala de Likert, se analizó las respuestas logradas considerando que los valores son: (1) En desacuerdo (2) Poco de acuerdo. (3) De acuerdo y (4) Muy de acuerdo.

C. Aplicación de Coeficiente de Alpha de Cronbach

El coeficiente de Alpha de Cronbach, reportado por el software SPSS 23, para nuestra muestra piloto fue el siguiente:

Tabla 7

Alpha de Cronbach: competencias comunicativas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	31

Fuente: SPSS

El coeficiente resultante es 0.947 ello nos indica que el instrumento empleado a la variable “Competencias comunicativas” es de excelente confiabilidad.

Tabla 8

Alpha de Cronbach: habilidades sociales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,872	18

Fuente: SPSS

El coeficiente resultante es 0.872 ello representa que el instrumento empleado a la variable “Habilidades sociales” es de excelente confiabilidad.

Por otro lado, debemos precisar que el grado de relación que existe entre las variables es alto; los indicadores y las preguntas del instrumento administrado, les dan consistencia y validez a los resultados de la investigación.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

3.5.1 Técnicas de procesamiento

Para el tratamiento de datos empleamos el paquete estadístico SPSS versión 22.0, versión en español, anticipadamente la data será llevada a una hoja Excel.

Se analizó los datos, y se utilizara los métodos estadísticos descriptivos e inferenciales:

- Tablas de frecuencias y figuras estadísticas
- Estadística descriptiva
- Prueba Chi².

3.5.2 Análisis de datos

Para analizar e interpretar los datos se procedió de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores, en concordancia con las tablas de frecuencias.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación

Presentamos los resultados de la investigación, mediante tablas y figuras.

4.1.1 Análisis de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETENCIAS
COMUNICATIVAS

Tabla 9

Competencias comunicativas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0,0
Regular	145	87,9
Adecuado	20	12,1
Total	165	100,0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

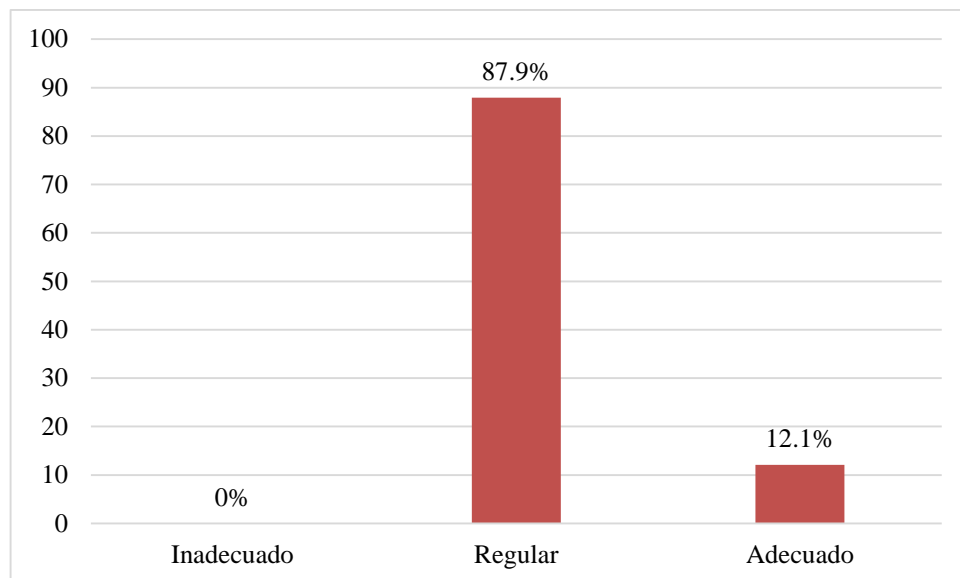


Figura 25. Competencias comunicativas

Fuente: Tabla 9

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 87,9% calificaron las competencias comunicativas de sus docentes como regular y el 12,1% manifestaron que fueron adecuadas.

DIMENSIÓN: COMPETENCIAS COMUNICATIVAS
VERBALES

Tabla 10
Competencias comunicativas verbales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	3.6
Regular	139	84.3
Adecuado	20	12.1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

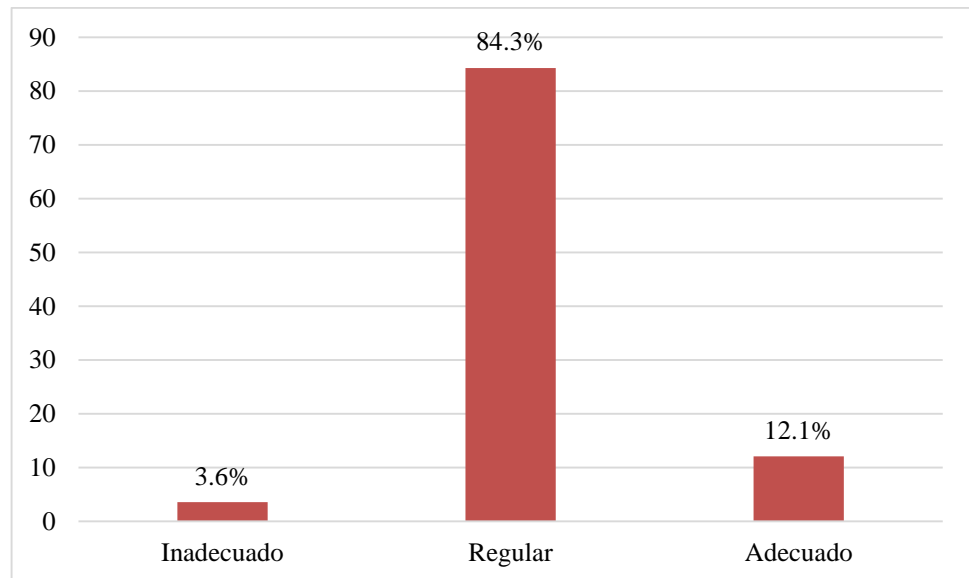


Figura 26. Competencias comunicativas verbales

Fuente: Tabla 10

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 3,6% calificaron la competencia comunicativa verbal de sus docentes como inadecuada, el 84,3% la calificaron como regular, en tanto que el 12,1% manifestaron que fue adecuado.

INDICADOR: COMUNICACIÓN VERBAL EN CONVERSACIONES

Tabla 11
Comunicación verbal en conversaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	4	2.4
Regular	141	85.5
Adecuado	20	12.1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

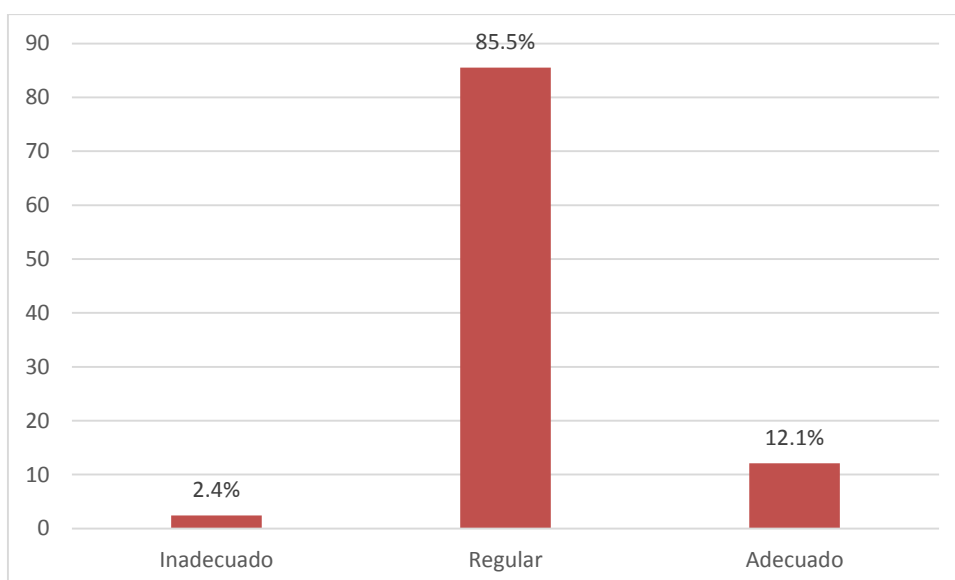


Figura 27. Comunicación verbal en conversaciones

Fuente: Tabla 11

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 2,4% calificaron que la comunicación verbal en conversaciones de sus docentes fue inadecuada, el 85,5% la calificaron como regular, mientras el 12,1% la calificaron como adecuada.

INDICADOR: COMUNICACIÓN VERBAL EN EVENTOS

Tabla 12
Comunicación verbal en eventos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	18	10.9
Regular	147	89.1
Adecuado	0	0.0
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

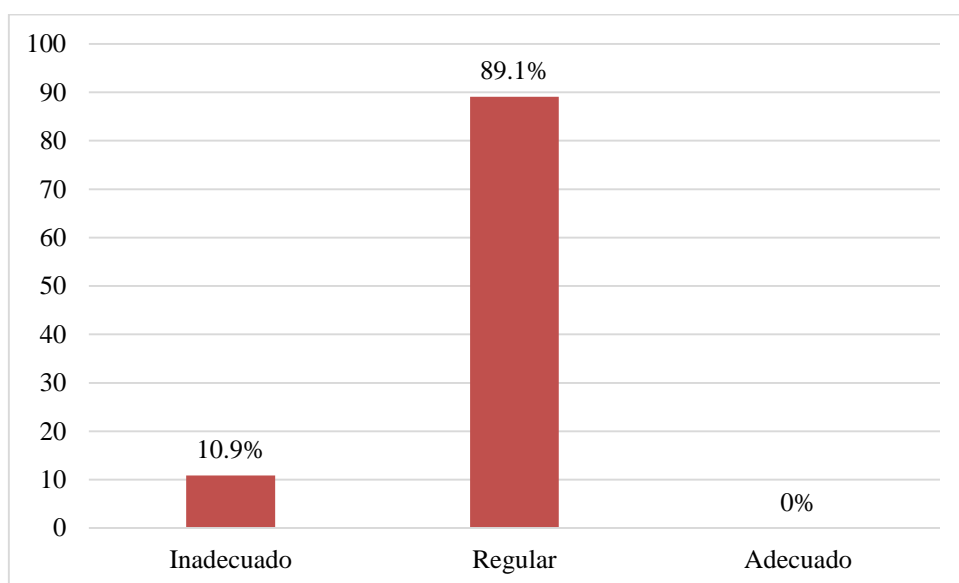


Figura 28. Comunicación verbal en eventos

Fuente: Tabla 12

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 10,9% calificaron que la comunicación verbal de sus docentes, en eventos, fue inadecuada y el 89,1% manifestaron que fue regular.

INDICADOR: RELACIONES INTERPERSONALES

Tabla 13
Relaciones interpersonales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	3.6
Regular	159	96.4
Adecuado	0	0.0
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

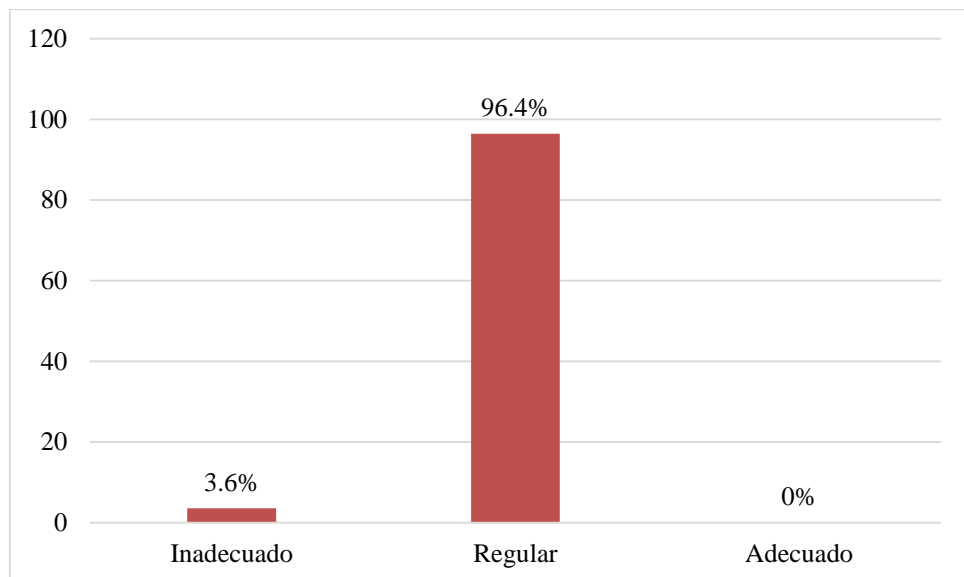


Figura 29. Relaciones interpersonales

Fuente: Tabla 13

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 3,6% manifestaron que las relaciones interpersonales mostradas por sus docentes fueron inadecuadas y el 96,4% manifestaron que fueron regular.

INDICADOR: ESCUCHA ACTIVA

Tabla 14
Escucha activa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	9.7
Regular	124	75.2
Adecuado	25	15.1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

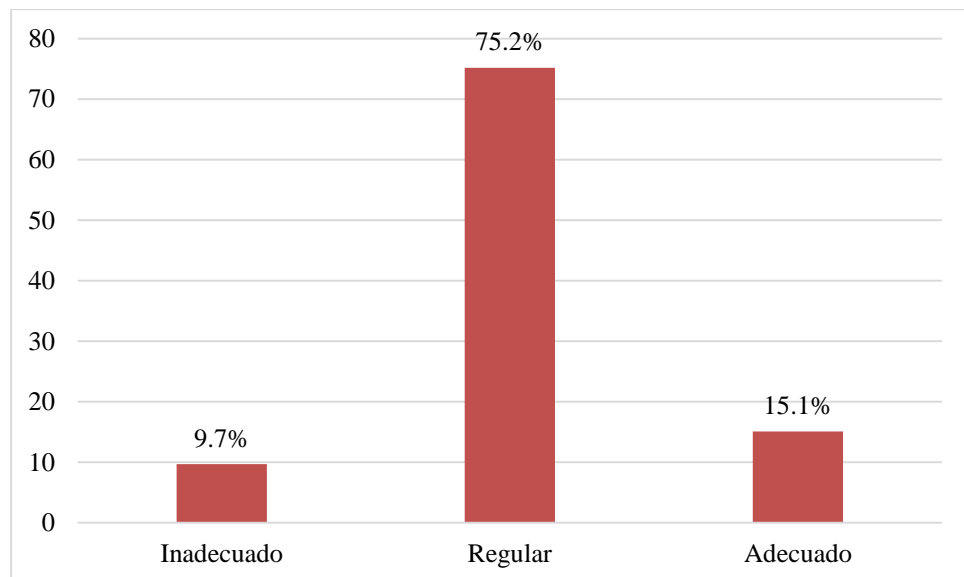


Figura 30. Escucha activa

Fuente: Tabla 14

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 9,7% consideran que la escucha activa de sus docentes fue inadecuada, el 75,2% calificaron como regular y el 15,1% como adecuado.

DIMENSIÓN: COMPETENCIAS COMUNICATIVAS NO VERBALES

Tabla 15
Competencias comunicativas no verbales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	4	9.7
Regular	139	75.2
Adecuado	22	15.1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

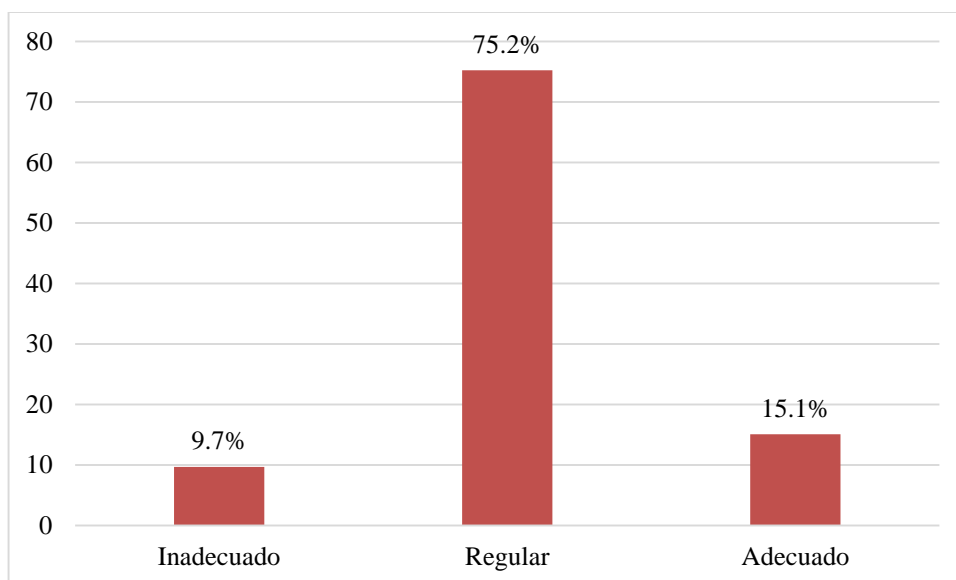


Figura 31. Competencias comunicativas no verbales

Fuente: Tabla 15

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 9,7% consideran que las competencias comunicativas no verbales de sus docentes fueron inadecuadas, el 75,2% los califican como regular y el 15,1% como adecuado.

INDICADOR: FIJACIÓN DE MIRADA

Tabla 16
Fijación de mirada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	8.5
Regular	126	76.4
Adecuado	25	15.1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

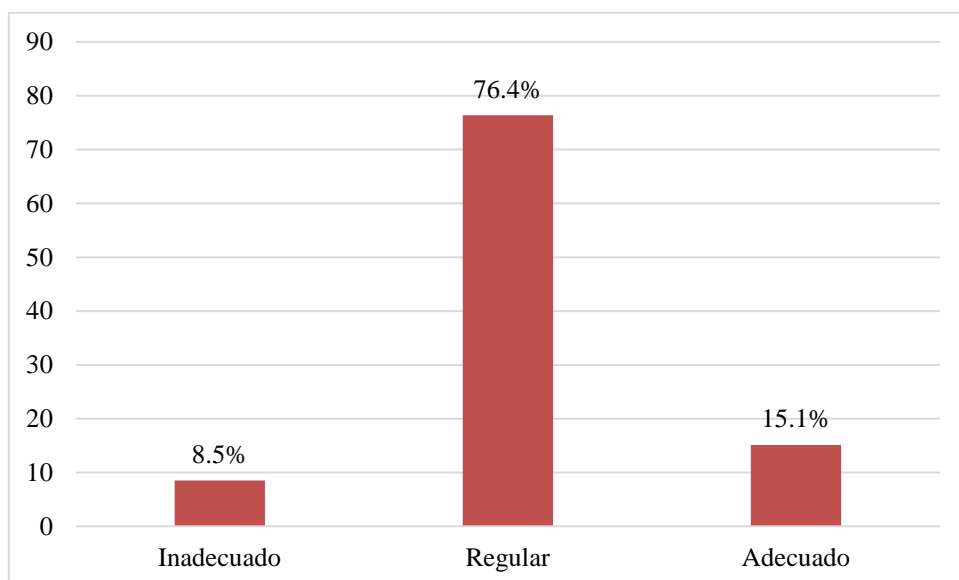


Figura 32. Fijación de mirada

Fuente: Tabla 16

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 8,5% manifestaron que la fijación de mirada por parte de sus docentes, al momento de entablar conversaciones fue inadecuada, el 76,4% regular y el 15,1% adecuado.

INDICADOR: EXPRESIÓN FACIAL AL INTERACTUAR

Tabla 17
Expresión facial al interactuar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	6.1
Regular	133	80.6
Adecuado	22	13.3
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

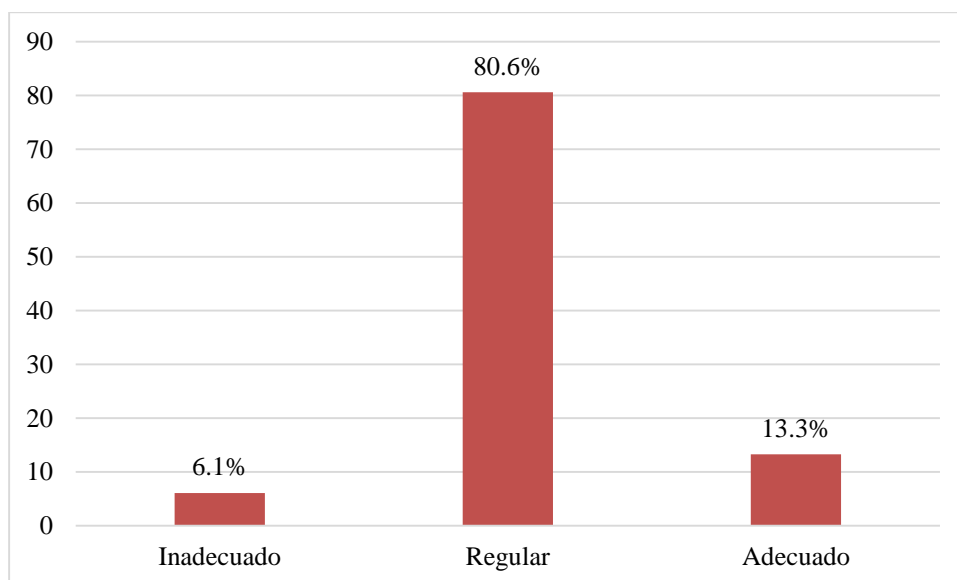


Figura 33. Expresión facial al interactuar

Fuente: Tabla 17

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 6,1% considera que la expresión facial empleada por su docente al interactuar fue inadecuada, el 80,6% regular y el 13,3% adecuado.

INDICADOR: POSTURA AL INTERACTUAR CON UN INTERLOCUTOR

Tabla 18
Postura al interactuar con un interlocutor

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0,0
Regular	151	91.5
Adecuado	14	8.5
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

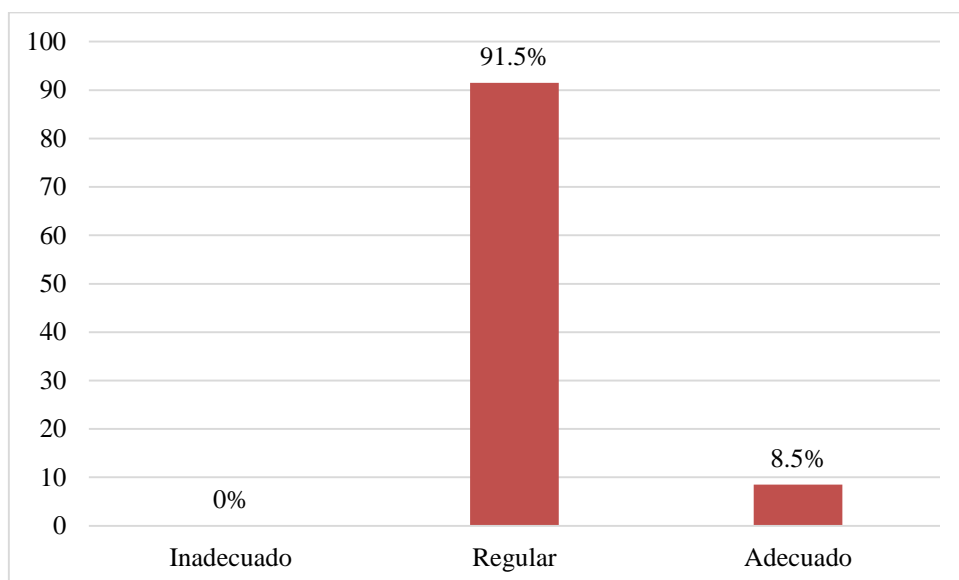


Figura 34. Postura al interactuar con un interlocutor

Fuente: Tabla 18

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 91,5% manifiestan que la postura empleada por sus docentes al momento de interactuar con un interlocutor fue regular, mientras el 8,5% lo calificaron como adecuado.

VARIABLE DEPENDIENTE: HABILIDADES SOCIALES

Tabla 19
Habilidades sociales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	1.2
Regular	151	91.5
Adecuado	12	7.3
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

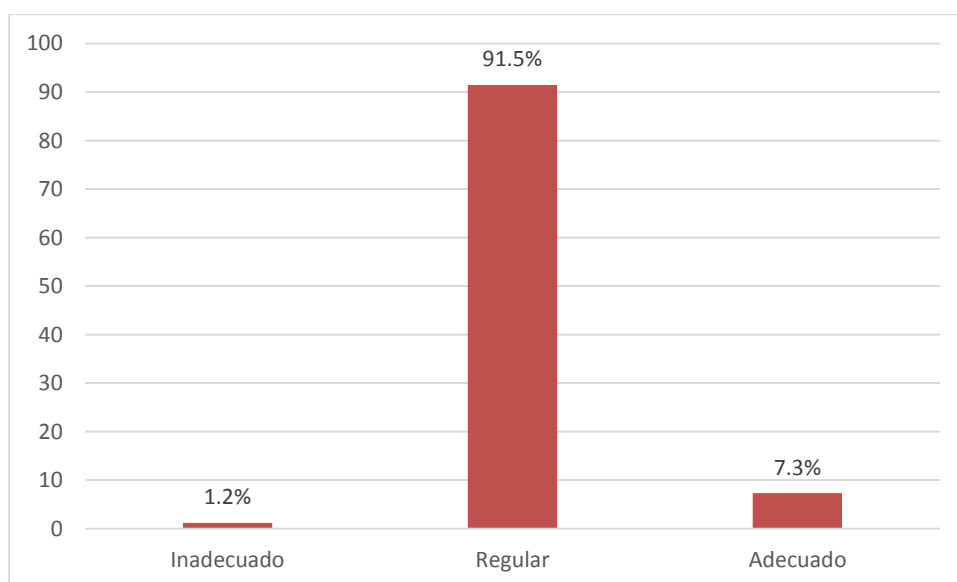


Figura 35. Habilidades sociales

Fuente: Tabla 19

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 1,2% calificó sus propias habilidades sociales como inadecuadas, el 91,5% las calificó como regular y el 7,3% manifestaron que fueron adecuadas.

DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS

Tabla 10
Habilidades sociales básicas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0,0
Regular	145	87.9
Adecuado	20	12.1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

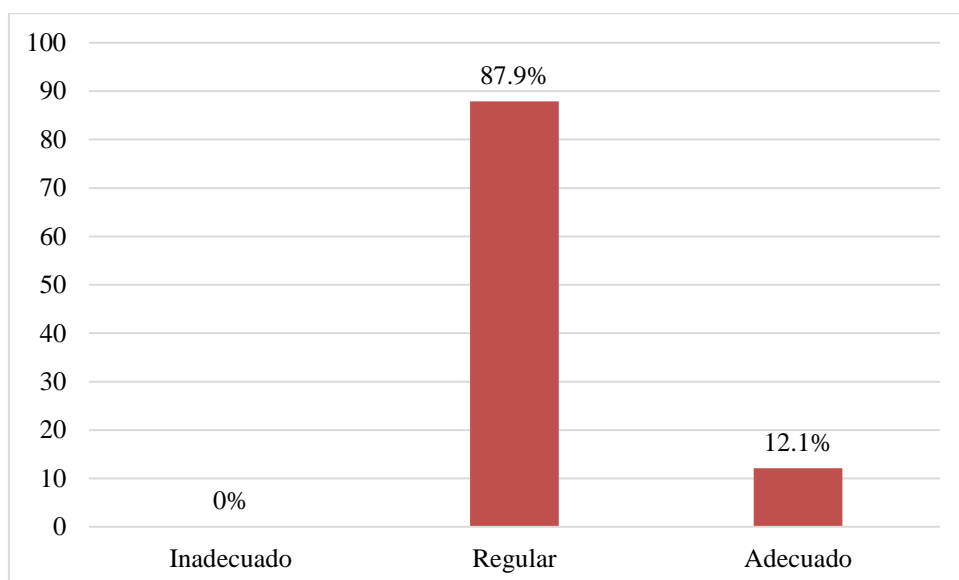


Figura 36. Habilidades sociales básicas

Fuente: Tabla 20

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 87.9% considera que sus habilidades sociales básicas fueron regulares y el 12,1% las calificaron como adecuadas.

**INDICADOR: PRECISAR ATENCIÓN A LA PERSONA QUE LE ESTA
HABLANDO**

Tabla 21
Prestar atención a la persona que le está hablando

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	8	4,8
Regular	141	85,5
Adecuado	16	9,7
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

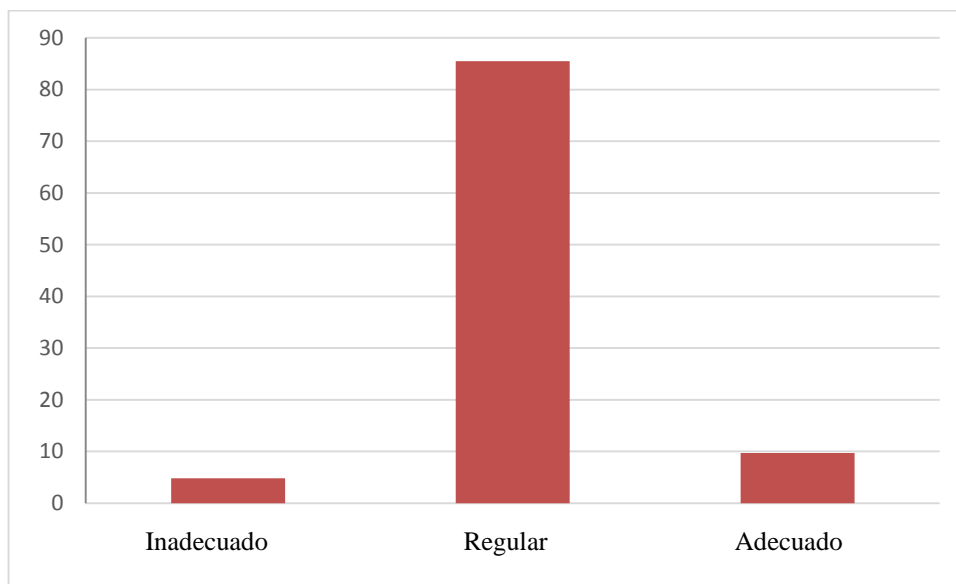


Figura 37. Prestar atención a la persona que le está hablando

Fuente: Tabla 21

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 4,8% calificó como inadecuada su habilidad para prestar atención a su interlocutor, el 85,5% lo calificaron como regular y el 9,7% manifestaron como adecuado.

INDICADOR: HABLAR CON LOS DEMÁS ESTUDIANTES

Tabla 22
Hablar con los demás estudiantes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	6,1
Regular	133	80,6
Adecuado	22	13,3
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

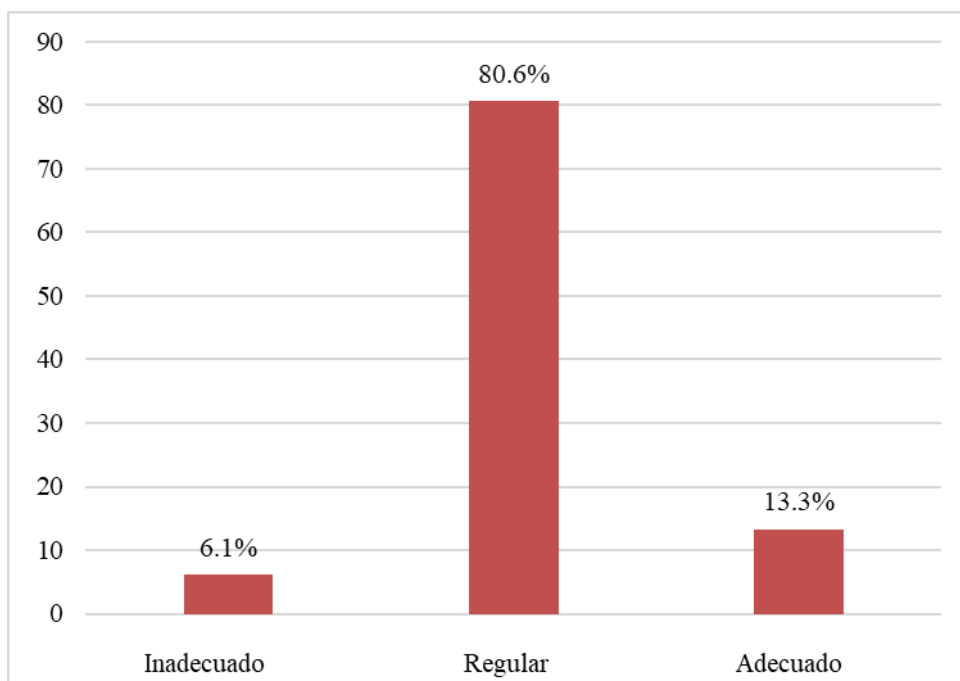


Figura 38. Hablar con los demás estudiantes

Fuente: Tabla 22

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 6,1% calificaron su habilidad para hablar con los demás estudiantes como inadecuado, el 80,6% las califican como regular y el 13,3% consideran que son adecuadas.

**INDICADOR: AGRADECER CUANDO ES AYUDADO POR UN
COMPAÑERO**

Tabla 23
Agradecer cuando es ayudado por un compañero

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	3,6
Regular	141	85,5
Adecuado	18	10,9
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

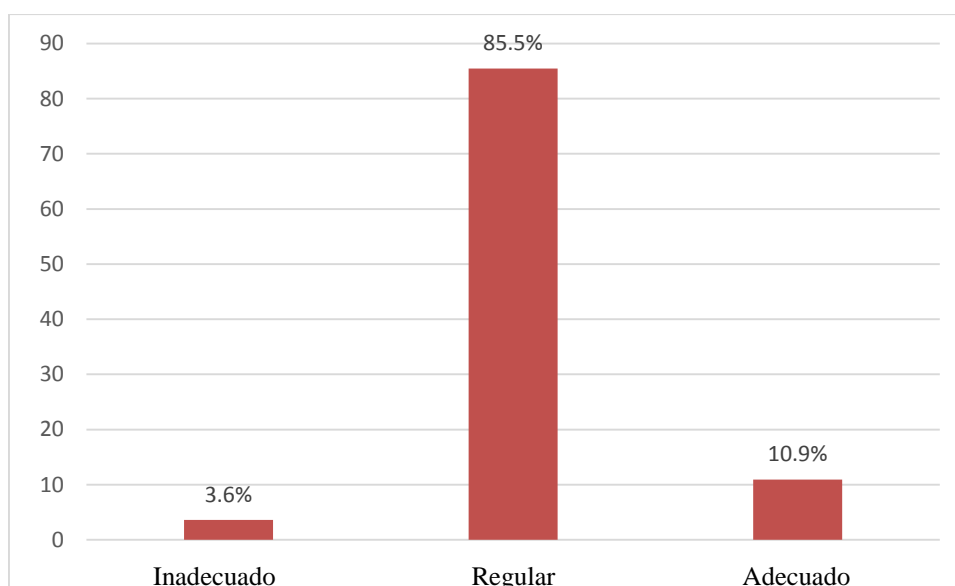


Figura 39. Agradecer cuando es ayudado por un compañero

Fuente: Tabla 23

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 3,6% calificó como inadecuada su habilidad social para agradecer cuando es ayudado por un compañero, el 85,5% la calificó de regular y el 10,9% calificó dicha habilidad como adecuada.

DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS

Tabla 24
Habilidades sociales avanzadas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	8	4.8
Regular	145	87.9
Adecuado	12	7.3
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

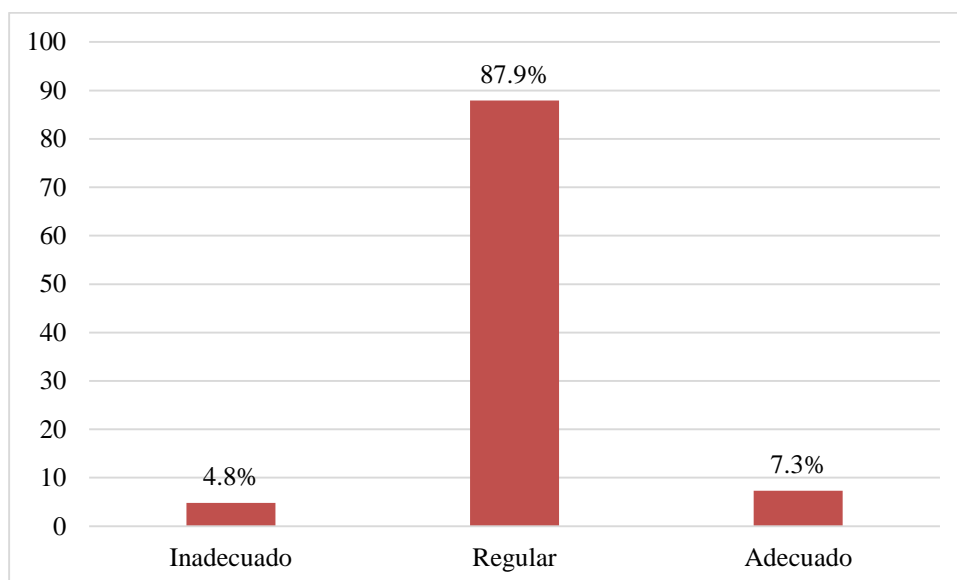


Figura 40. Habilidades sociales avanzadas

Fuente: Tabla 24

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 4,8% calificó sus propias habilidades sociales avanzadas como inadecuadas, el 87,9% las calificaron como regular y el 7,3% manifestaron que fueron adecuadas.

INDICADOR: PEDIR AYUDA CUANDO TENGA ALGUNA DIFICULTAD

Tabla 25
Pedir ayuda cuando tenga alguna dificultad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	3,6
Regular	145	87,9
Adecuado	14	8,5
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

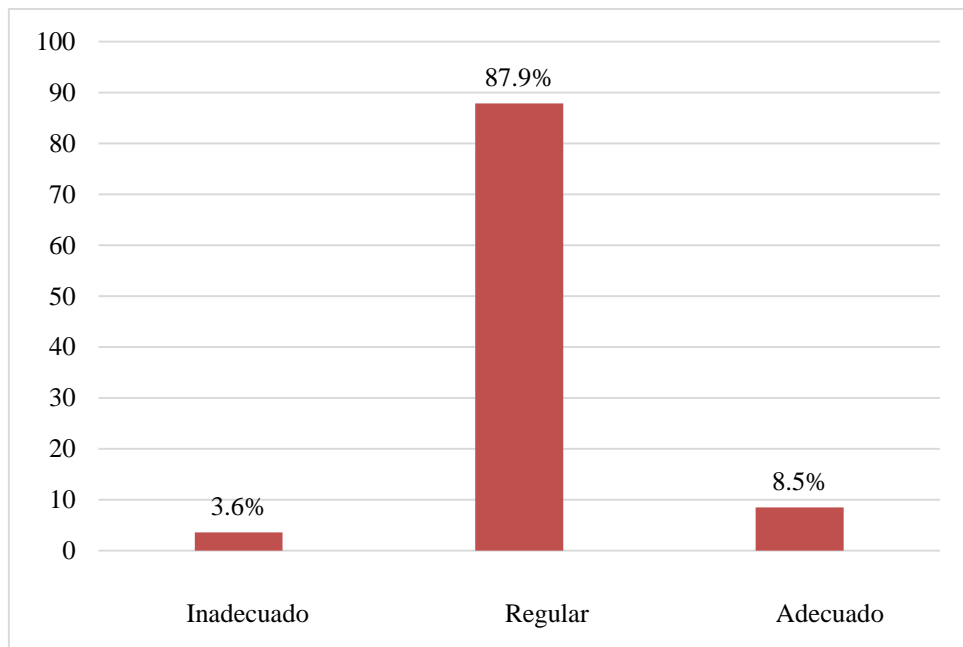


Figura 41. Pedir ayuda cuando tenga alguna dificultad

Fuente: Tabla 25

De los estudiantes de la ED-UTP-A, con respecto a sus habilidades sociales: el 3,6% calificaron dicha habilidad como inadecuada al momento de pedir ayuda cuando tiene dificultades, el 87,9% la calificaron como regular y el 8,5% calificaron dicha habilidad como adecuada.

INDICADOR: EXPRESAR SUS IDEAS DENTRO DEL GRUPO

Tabla 11
Expresar sus ideas dentro del grupo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	7,3
Regular	133	80,6
Adecuado	20	12,1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

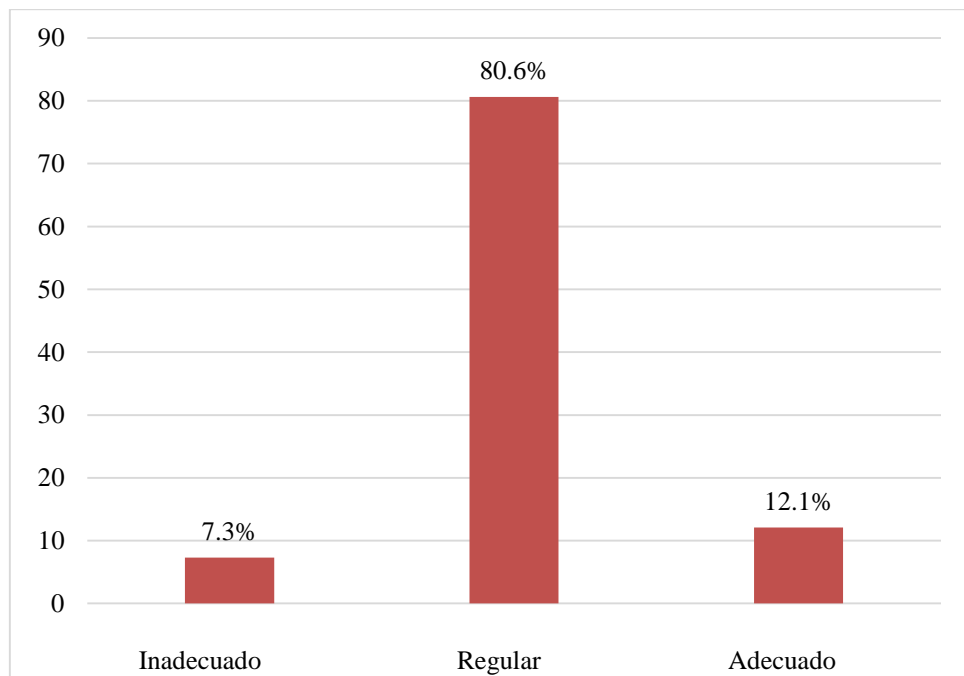


Figura 42. Expresar sus ideas dentro del grupo

Fuente: Tabla 26

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 7,3% calificaron esta habilidad como inadecuado, el 80,6% la calificaron como regular y el 12,1% la calificaron como adecuada.

INDICADOR: PEDIR DISCULPAS CUANDO ES PERTINENTE

Tabla 27
Pedir disculpas cuando es pertinente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	84	4,9
Regular	136	82,4
Adecuado	21	12,7
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

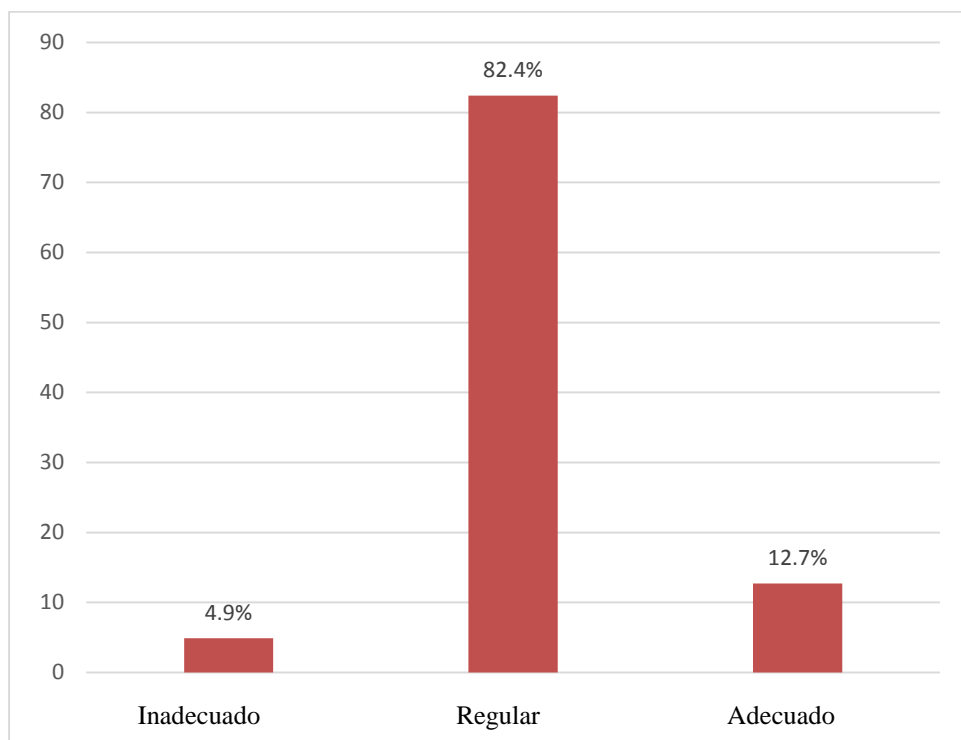


Figura 43. Pedir disculpas cuando es pertinente

Fuente: Tabla 27

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 4,9% calificaron sus habilidades para pedir disculpas cuando es pertinente como inadecuadas, el 82,4% la calificaron como regular y el 12,7% manifestaron que fue inadecuada.

INDICADOR: UTILIZAR LA PERSUASIÓN COMO UNA FORMA DE CONVENCER A LOS OTROS

Tabla 28

Utilizar la persuasión como una forma de convencer a los otros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	8,5
Regular	123	74,5
Adecuado	28	17,0
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

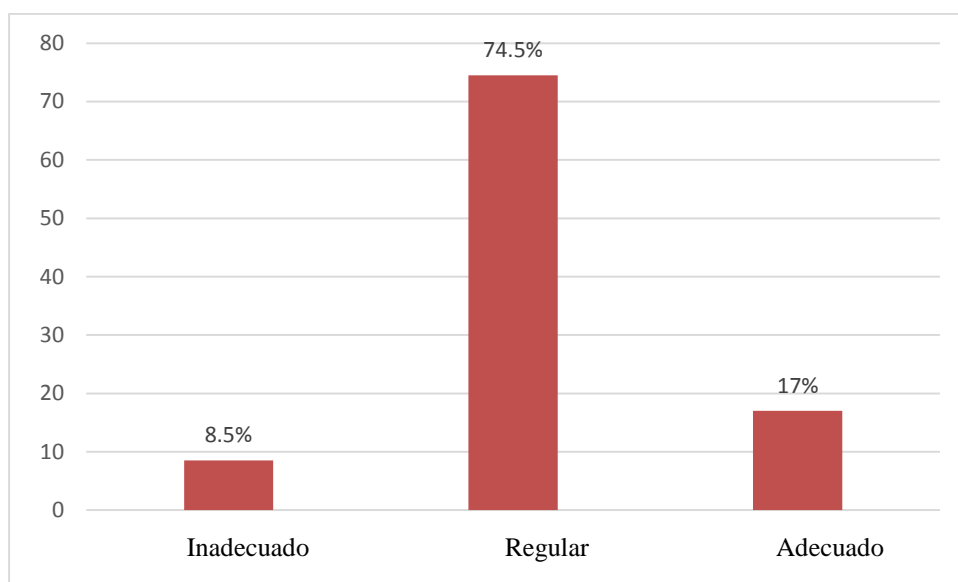


Figura 44. Utilizar la persuasión como una forma de convencer a los otros

Fuente: Tabla 28

Con respecto a este indicador, el 8,5% de los estudiantes calificó dicha habilidad como inadecuada, el 74,5% la calificó como regular y el 17% manifestaron que fue adecuada.

DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS A LOS SENTIMIENTOS

Tabla 29

Habilidades sociales relacionadas a los sentimientos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	20	12,1
Regular	129	78,2
Adecuado	16	9,7
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

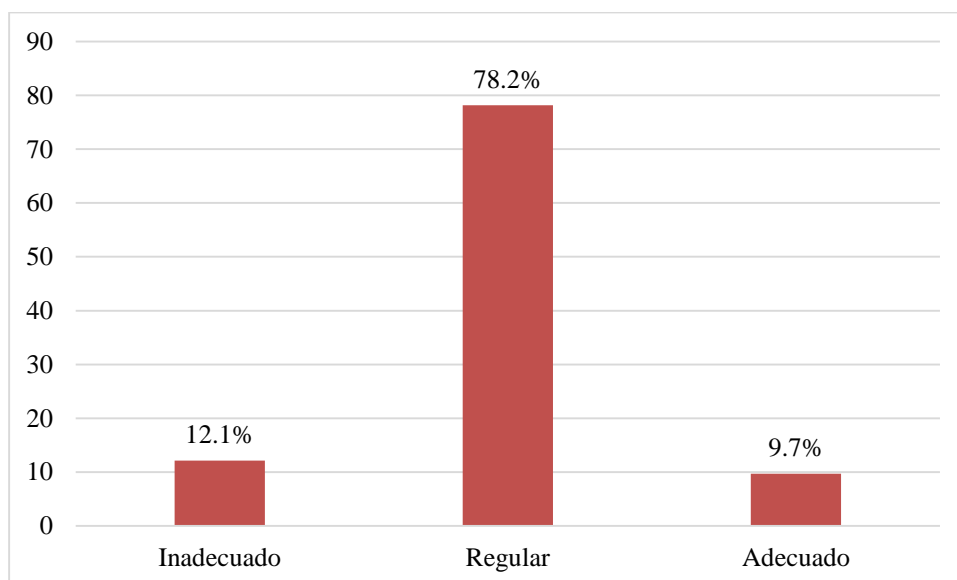


Figura 45. Habilidades sociales relacionadas a los sentimientos

Fuente: Tabla 29

12,1% de los encuestados, manifestó que sus destrezas sociales vinculadas a la emocionalidad (sentimientos) fueron inadecuadas, mientras el 78,2% lo califican como regular y el 9,7% como adecuado.

INDICADOR: EXPRESAR LO QUE SIENTE

Tabla 30
Expresar lo que siente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	7,3
Regular	129	78,2
Adecuado	24	14,5
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

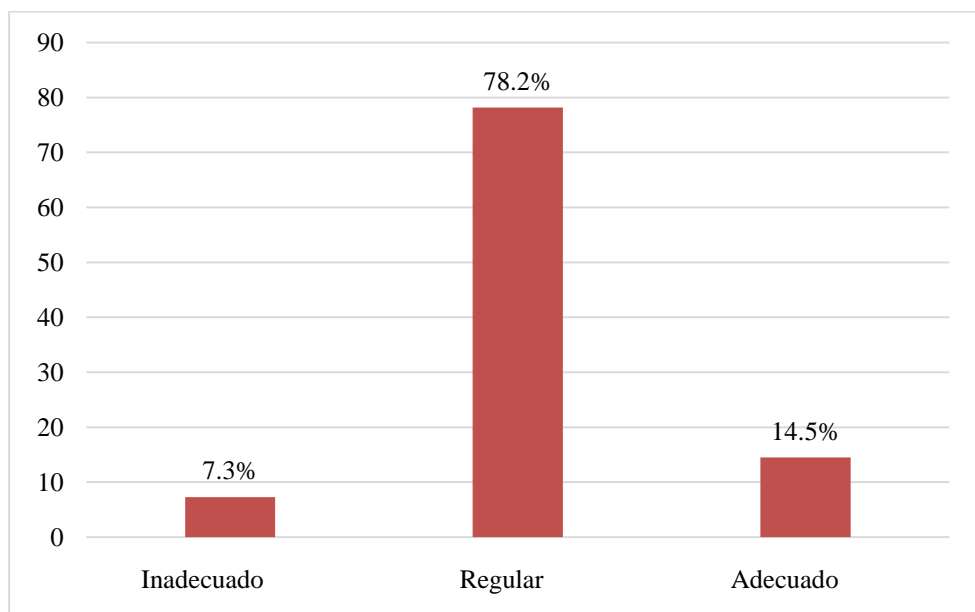


Figura 46. Expresar lo que siente

Fuente: Tabla 30

De los estudiantes de la ED-UTP-A, con respecto a sus habilidades sociales para expresar lo que sienten, el 7,3% calificaron su habilidad para decir lo que siente como inadecuada, el 78,2% lo calificaron como regular y el 14,5% lo calificaron como adecuado.

INDICADOR: DEMOSTRAR AFECTO HACIA OTROS

Tabla 31
Demostrar afecto hacia otros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	8,5
Regular	127	77,0
Adecuado	24	14,5
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

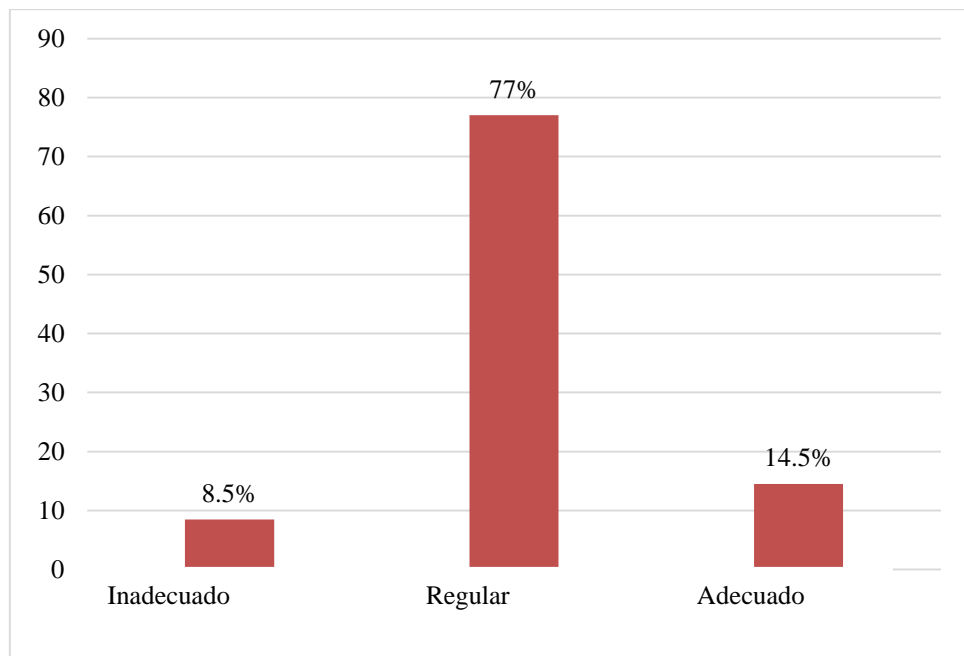


Figura 47. Demostrar afecto hacia otros

Fuente: Tabla 31

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 8,5% manifestaron que su habilidad social para demostrar afecto hacia otros fue inadecuada, el 77,0% lo calificó como regular, en tanto el 14,5% la califican como adecuada.

INDICADOR: RECONOCER SUS LOGROS

Tabla 12
Reconocer sus logros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	9,7
Regular	120	72,7
Adecuado	29	17,6
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

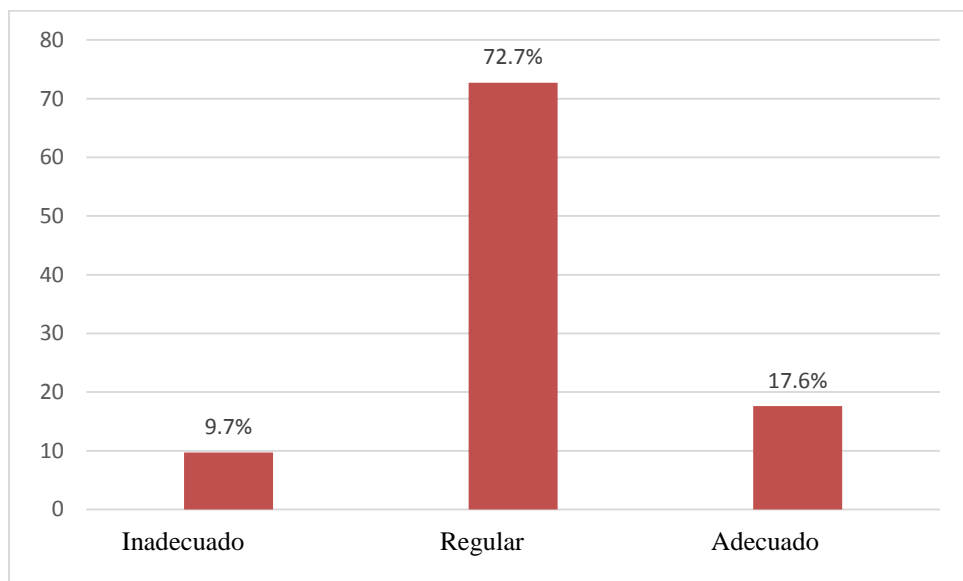


Figura 48. Reconocer sus logros

Fuente: Tabla 32

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 9,5% manifestaron que su habilidad social para reconocer sus logros fue inadecuada, el 72,6% regular y el 17,9% adecuado.

INDICADOR: RECONOCER LOS LOGROS DE SUS COMPAÑEROS

Tabla 13
Reconocer los logros de sus compañeros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	6,1
Regular	132	80,0
Adecuado	23	13,9
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

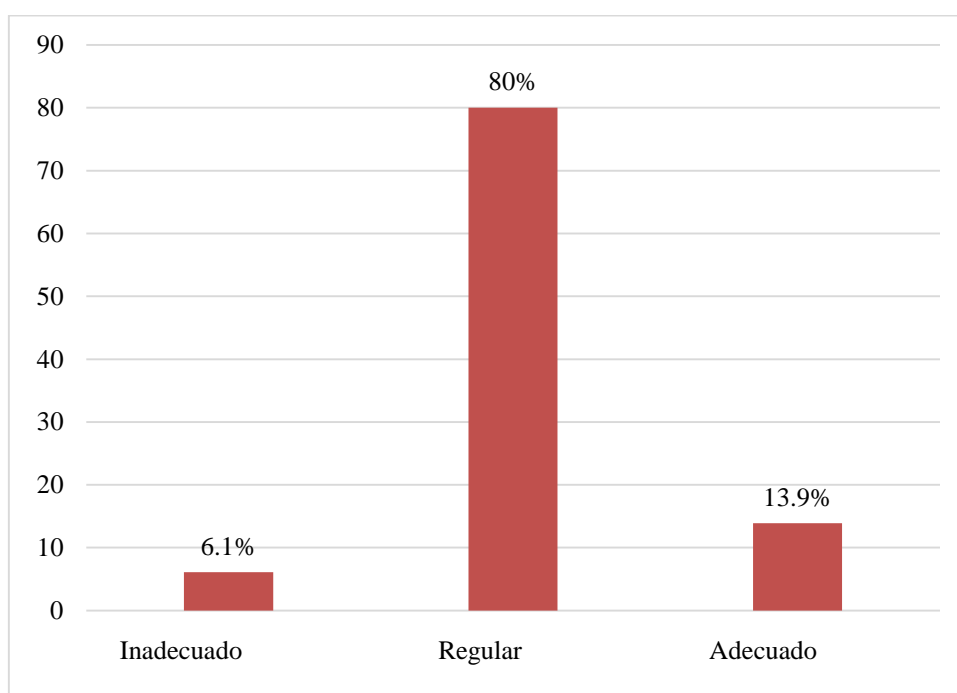


Figura 49. Reconocer los logros de sus compañeros

Fuente: Tabla 33

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 6,1% calificaron sus propias habilidades sociales, al momento de reconocer los logros de sus compañeros, como inadecuado, el 80% lo calificaron como regular y el 13,9% lo calificaron como adecuado.

DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN

Tabla 34
Habilidades sociales alternativas a la agresión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	7.3
Regular	141	85.7
Adecuado	12	7.3
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

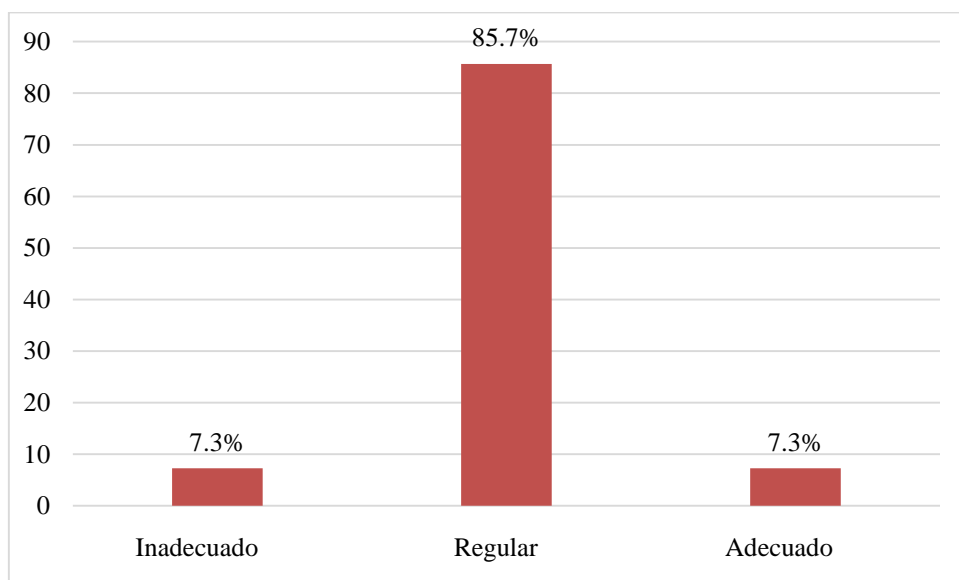


Figura 50. Habilidades sociales alternativas a la agresión

Fuente: Tabla 34

7,3% de los estudiantes encuestados, manifestaron que estas habilidades fueron inadecuadas, 85,7% la calificaron como regular y 7,3% adecuado.

INDICADOR: COMPARTIR CON OTROS ALUMNOS

Tabla 35
Compartir con otros alumnos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	7,3
Regular	135	81,8
Adecuado	18	10,9
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

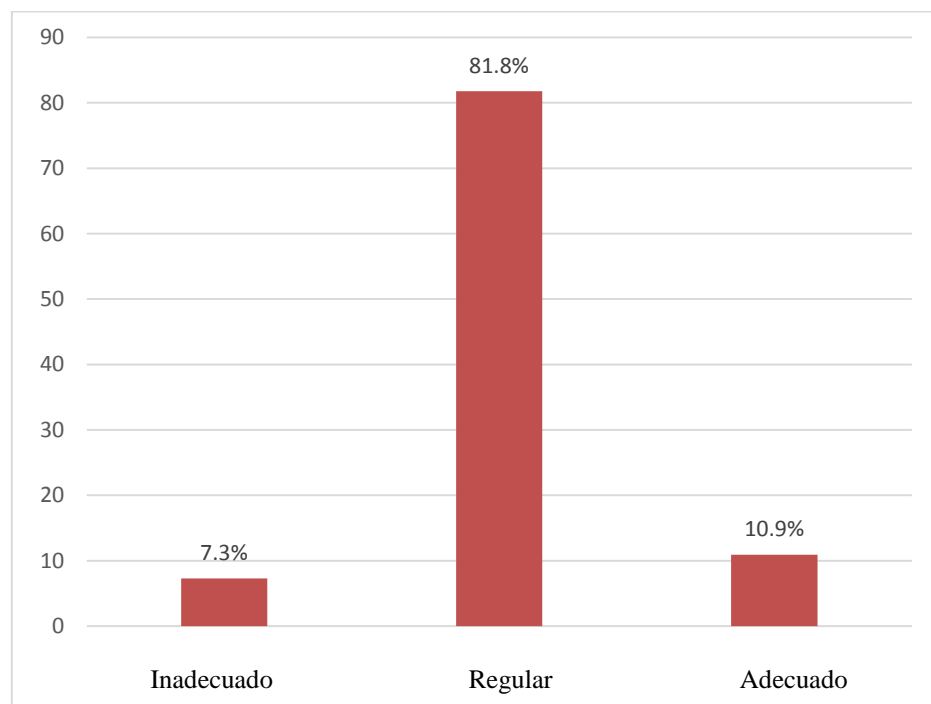


Figura 51. Compartir con otros alumnos

Fuente: Tabla 35

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 7,3% manifestaron que sus habilidades sociales para compartir con otros alumnos fueron adecuadas, el 81,8% las calificaron como regulares y el 10,9% las calificaron como adecuadas.

INDICADOR: BUSCAR LLEGAR A UN ACUERDO

Tabla 36
Buscar llegar a un acuerdo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	7,9
Regular	130	78,8
Adecuado	22	13,3
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

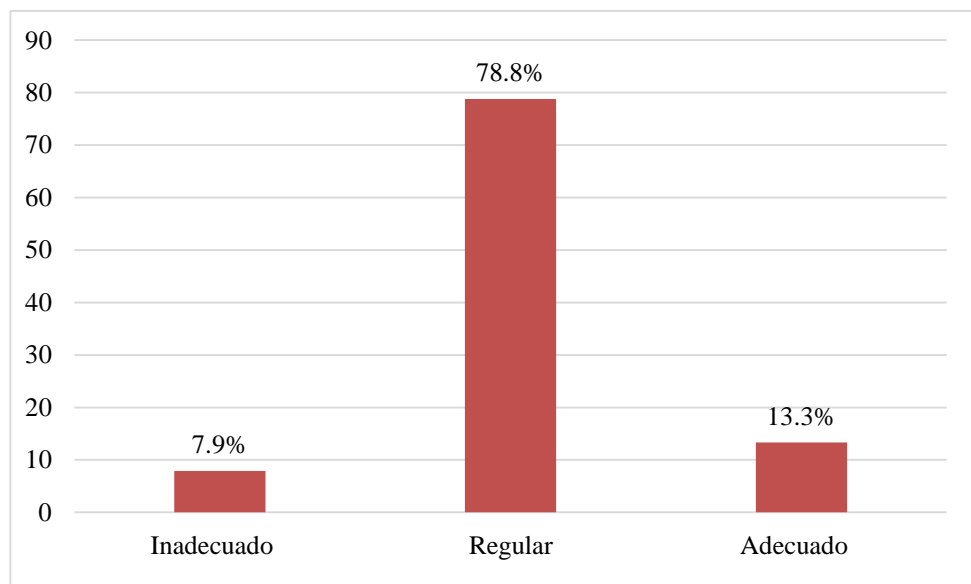


Figura 52. Buscar llegar a un acuerdo

Fuente: Tabla 36

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 7,9% calificaron como inadecuada su habilidad social para buscar llegar a un acuerdo, el 78,8% la calificaron como regular, 13,3% manifestaron que fue adecuada.

INDICADOR: RESOLVER CONFLICTOS DE MANERA PACIFICA

Tabla 37
Resolver conflictos de manera pacifica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	9,7
Regular	124	75,2
Adecuado	25	15,1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

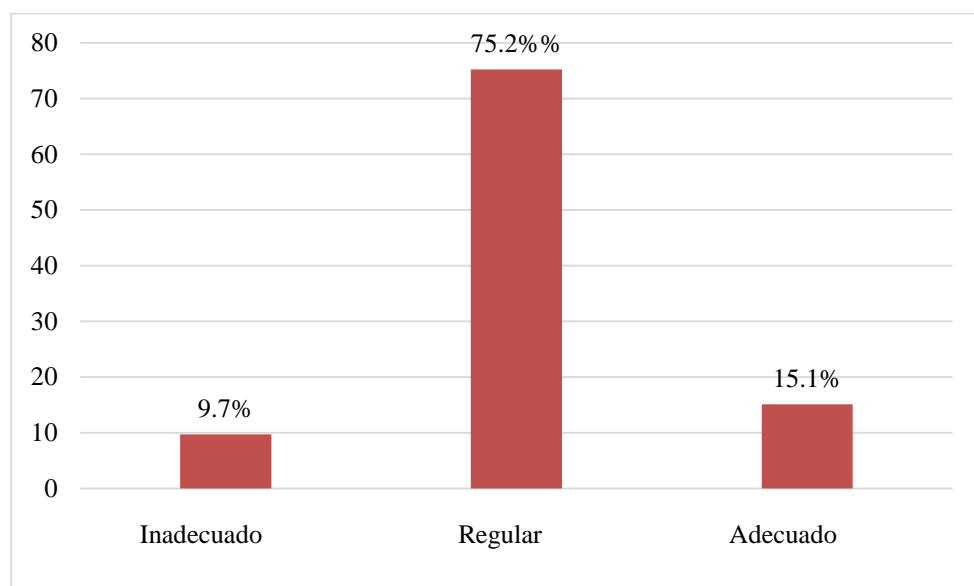


Figura 53. Resolver conflictos de manera pacifica

Fuente: Tabla 37

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 9,7% manifestaron que su habilidad social para resolver conflictos de manera pacífica es inadecuada, el 75,2% lo calificaron como regular, 15,1% la calificaron como inadecuada.

DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS

Tabla 38
Habilidades sociales para hacer frente al estrés

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	7.3
Regular	149	90.3
Adecuado	4	2.4
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

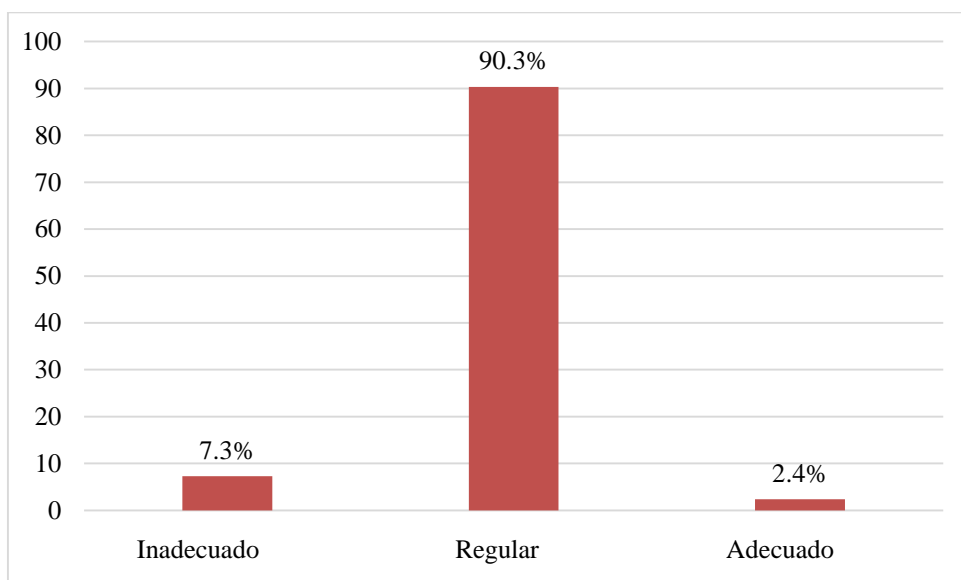


Figura 54. Habilidades sociales para hacer frente al estrés

Fuente: Tabla 38

El 7,3% de los encuestados, calificaron estas habilidades como inadecuadas, 90,3% la calificaron como regular y 2,4% como adecuado.

INDICADOR: MOSTRARSE CONTENTO POR HABER PARTICIPADO DE UN TRABAJO EN GRUPO

Tabla 39

Mostrarse contento por haber participado de un trabajo en grupo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	8	4,8
Regular	132	80,0
Adecuado	25	15,2
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

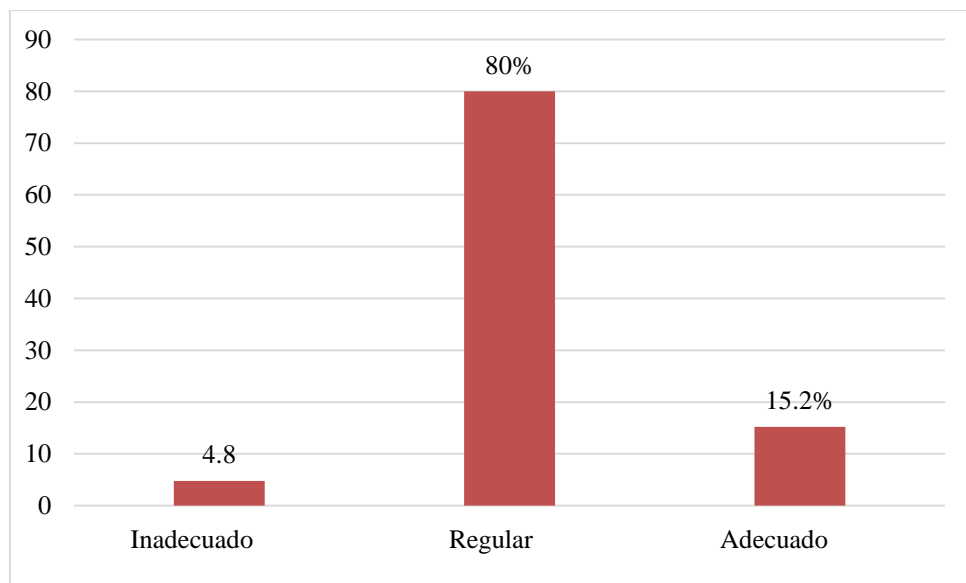


Figura 55. Mostrarse contento por haber participado de un trabajo en grupo

Fuente: Tabla 39

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 4,8% calificaron como inadecuada su habilidad social para mostrarse contento por haber participado de un trabajo en grupo, el 80% manifestaron que dicha habilidad era regular y el 15,2% la calificaron de adecuada.

**INDICADOR: IDENTIFICAR SITUACIONES EN QUE SE SIENTE
AVERGONZADO**

Tabla 40
Identificar situaciones en que se siente avergonzado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	6,1
Regular	128	77,6
Adecuado	27	16,3
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

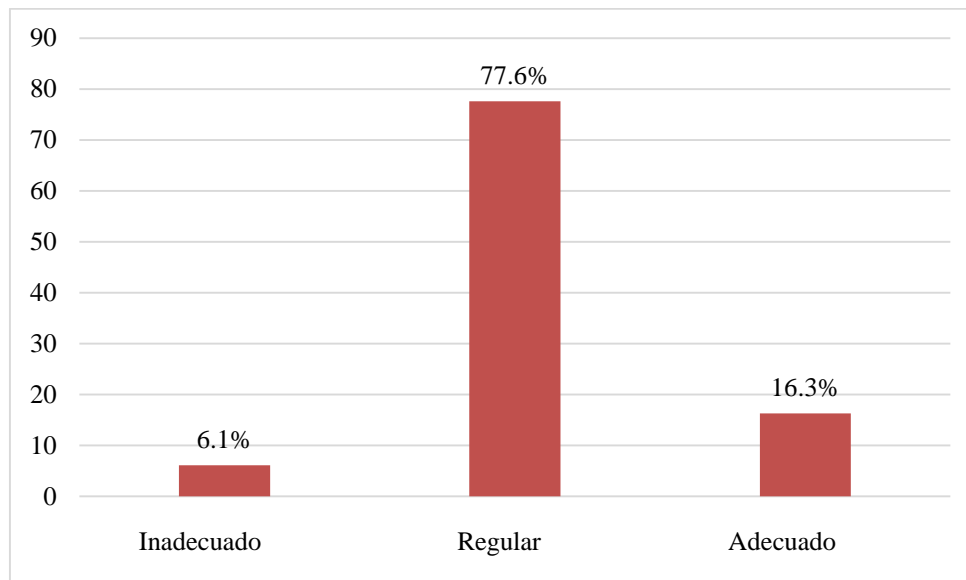


Figura 56. Identificar situaciones en que se siente avergonzado

Fuente: Tabla 40

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 6,1% manifestaron que su habilidad social para identificar situaciones en que se siente avergonzado fue inadecuada, el 77,6% la calificaron como regular y 16,3% como adecuada.

INDICADOR: TENER INICIATIVA PARA TOMAR DECISIONES Y AUTONOMÍA

Tabla 41
Tener iniciativa para tomar decisiones y autonomía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	7,3
Regular	122	73,9
Adecuado	31	18,8
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

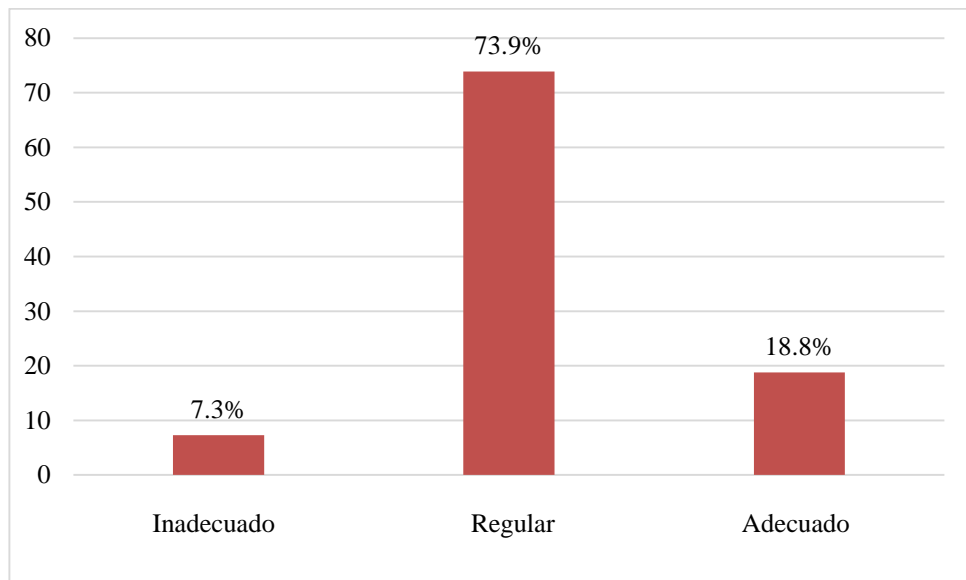


Figura 57. Tener iniciativa para tomar decisiones y autonomía

Fuente: Tabla 41

7,3% de los alumnos encuestado, calificó esta habilidad social como inadecuada, 73,9% como regular y el 18,8% como adecuado.

DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES DE PLANIFICACIÓN

Tabla 42
Habilidades sociales de planificación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	1.2
Regular	153	93.9
Adecuado	10	6.1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

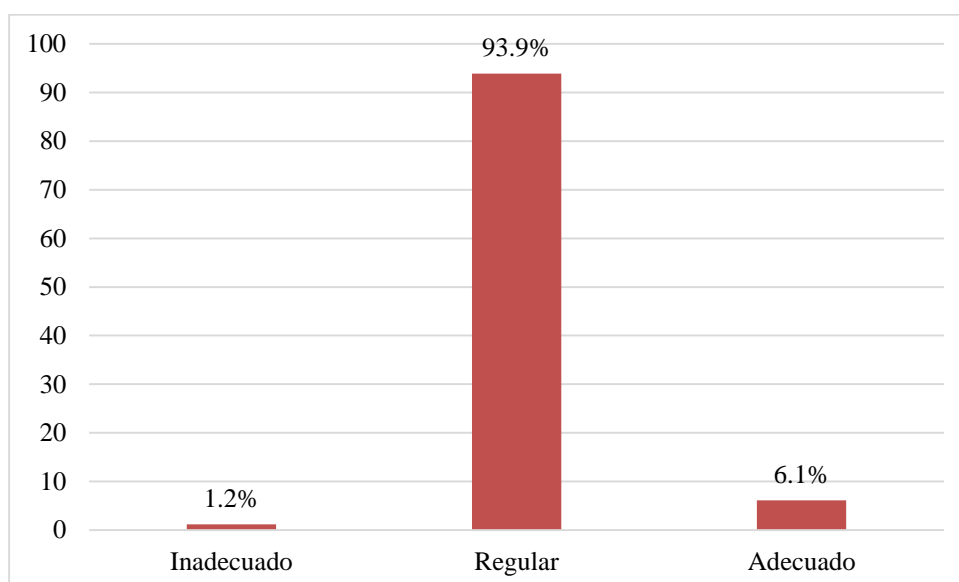


Figura 58. Habilidades sociales de planificación

Fuente: Tabla 42

El 1,2%, de los alumnos encuestado, manifestaron que sus habilidades sociales de planificación fueron inadecuadas, calificando como regular el 93,9% solo el 6,1% manifestaron que fue adecuado.

INDICADOR: PROPONER IDEAS SIGNIFICATIVAS

Tabla 43

Proponer ideas significativas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	15	9,1
Regular	126	76,4
Adecuado	24	14,5
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

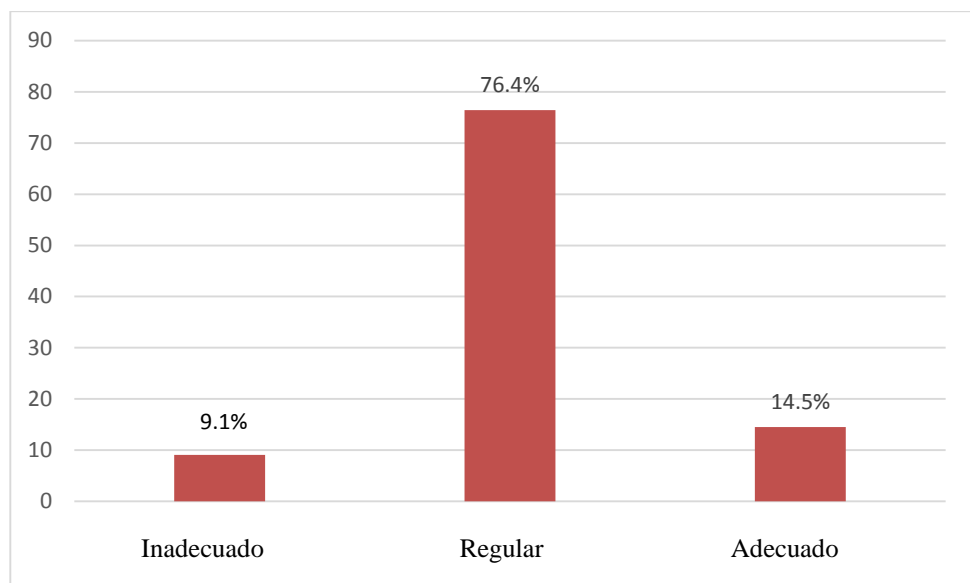


Figura 59. Proponer ideas significativas

Fuente: Tabla 43

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 9,1% calificaron su habilidad social de proponer ideas como inadecuada, el 76,4% manifestaron que era regular y el 14,5% la calificaron como adecuada.

INDICADOR: TOMAR DECISIONES

Tabla 44
Tomar decisiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	8,5
Regular	124	75,1
Adecuado	27	16,4
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

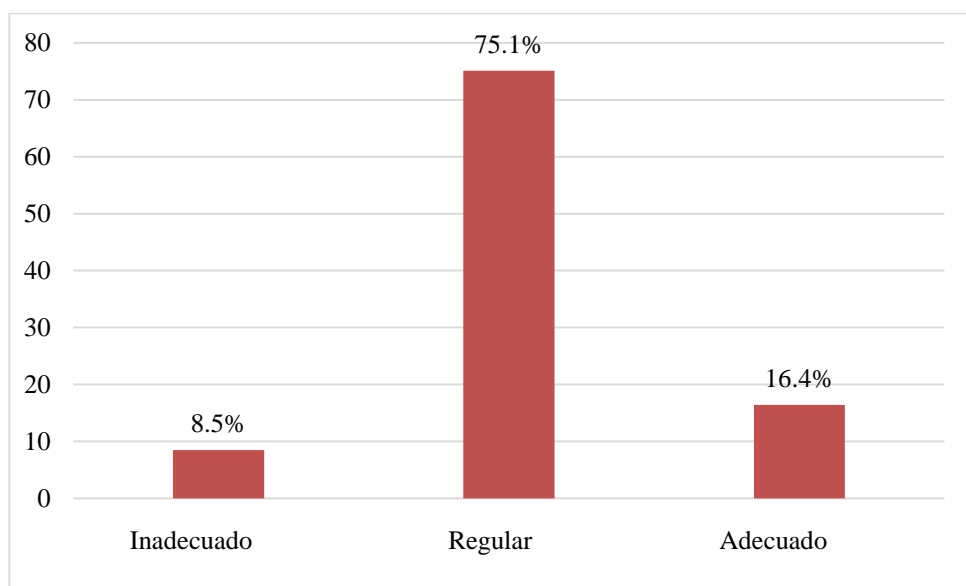


Figura 60. Tomar decisiones

Fuente: Tabla 44

De los estudiantes de la ED-UTP-A, el 8,5% manifestaron que su habilidad social para tomar decisiones fue inadecuada, el 75,1% la calificó como regular y 16,4% como adecuado.

INDICADOR: ORGANIZAR Y PREPARARSE PARA REALIZAR UNA ACTIVIDAD

Tabla 45
Organizar y prepararse para realizar una actividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	6,1
Regular	135	81,8
Adecuado	20	12,1
Total	165	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento aplicado

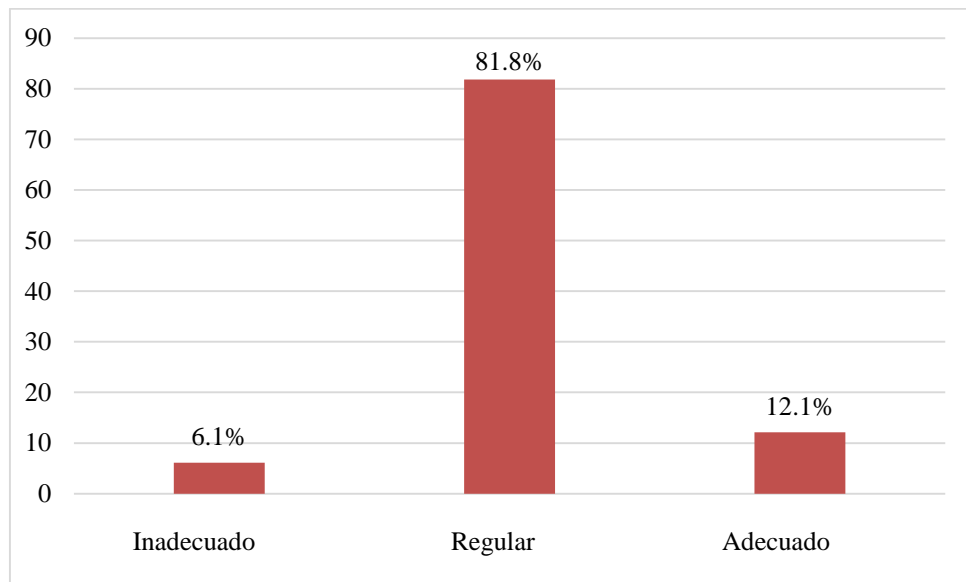


Figura 611. Organizar y prepararse para realizar una actividad

Fuente: Tabla 45

Los estudiantes de la ED-UTP-A, en un 6,1% manifestaron que su habilidad social para organizar y prepararse para realizar una actividad fue inadecuada, el 81,8% la calificaron como regular y el 12,1% como adecuada.

4.2 Contrastación de la Hipótesis

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, año 2017.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, año 2017.

Hipótesis alterna

H1: Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, año 2017.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

VALOR DE LA PRUEBA CHI CUADRADO

Coeficiente de prueba de Hipótesis	Valor	Grados de libertad	Sig, asintótica (Bilateral)
CHI-cuadrado	40,630	1	0,000

d) Regla de decisión:

Se Rechaza H_0 cuando el valor-p es menor a 0,05

No se rechaza H_0 cuando el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

El valor del chi-cuadrado calculado es 40,630 y el valor de $p = 0,000$; es decir que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por tanto, se rechaza la H_0 . Concluyendo que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, año 2017.

VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS SECUNDARIA

Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales básicas de la ED-UTP-A.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales básicas de la ED-UTP-A.

Hipótesis alterna

H1: Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales básicas de la ED-UTP-A.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

VALOR DE LA PRUEBA CHI CUADRADO

Coeficiente de prueba de Hipótesis	Valor	Grados de libertad	Sig, asintótica (Bilateral)
CHI-cuadrado	39,121	2	0,000

d) Regla de decisión:

Se rechaza H_0 cuando el valor-p es menor a 0,05

No se rechaza H_0 cuando el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

El valor del chi-cuadrado calculado es 39,121 y el valor de $p = 0,000$; es decir que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por tanto, se rechaza la H_0 ; concluyendo que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales básicas de la ED-UTP-A.

VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS SECUNDARIA

La competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales avanzadas de la ED-UTP-A, año 2017.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La competencia comunicativa de los docentes no influye directa y significativamente en las habilidades sociales avanzadas de la ED-UTP-A, año 2017.

Hipótesis alterna

H1: La competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales avanzadas de la ED-UTP-A, año 2017.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

VALOR DE LA PRUEBA CHI CUADRADO

Coefficiente de prueba de Hipótesis	Valor	Grados de libertad	Sig, asintótica (Bilateral)
CHI-cuadrado	33,187	2	0,000

d) Regla de decisión:

Se Rechaza H_0 cuando el valor-p es menor a 0,05

No se rechaza H_0 cuando el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

El valor del chi-cuadrado calculado es 33,187 y el valor de $p = 0,000$ ello significa que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por tanto, se rechaza la H_0 ; concluyendo que la competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales avanzadas de la ED-UTP-A, año 2017.

VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS SECUNDARIA

La competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales relacionadas a los sentimientos de la ED-UTP-A, año 2017.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La competencia comunicativa de los docentes no influye directa y significativamente en las habilidades sociales relacionadas a los sentimientos de la ED-UTP-A, año 2017.

Hipótesis alterna

H1: La competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales relacionadas a los sentimientos de la ED-UTP-A, año 2017.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

VALOR DE LA PRUEBA CHI CUADRADO

Coefficiente de prueba de Hipótesis	Valor	Grados de libertad	Sig, asintótica (Bilateral)
CHI-cuadrado	32,167	2	0,000

d) Regla de decisión:

Se Rechaza H_0 cuando el valor-p es menor a 0,05

No se rechaza H_0 cuando el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

El valor del chi-cuadrado calculado es 32,167 y el valor de $p = 0,000$; es decir que el valor de p es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$; ello nos lleva a rechazar la H_0 ; es decir, se concluye que La competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales relacionadas a los sentimientos de la ED-UTP-A, año 2017.

VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS SECUNDARIA

Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales alternativas a la agresión de la ED-UTP-A, año 2017.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales alternativas a la agresión de la ED-UTP-A, año 2017.

Hipótesis alterna

H1: Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales alternativas a la agresión de la ED-UTP-A, año 2017.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

VALOR DE LA PRUEBA CHI CUADRADO

Coefficiente de prueba de Hipótesis	Valor	Grados de libertad	Sig, asintótica (Bilateral)
CHI-cuadrado	36,220	2	0,000

d) Regla de decisión:

Se Rechaza H_0 cuando el valor-p es menor a 0,05

No se rechaza H_0 cuando el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

El valor del chi-cuadrado calculado es 36,220 y el valor de $p = 0,000$ es decir el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por lo que rechazamos la H_0 ; concluyendo por tanto que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales alternativas a la agresión de la ED-UTP-A, año 2017.

VERIFICACIÓN DE LA QUINTA HIPÓTESIS SECUNDARIA

Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales para hacer frente al estrés de la ED-UTP-A, año 2017.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales para hacer frente al estrés la ED-UTP-A, año 2017.

Hipótesis alterna

H1: Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales para hacer frente al estrés de la ED-UTP-A, año 2017.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

VALOR DE LA PRUEBA CHI CUADRADO

Coefficiente de prueba de Hipótesis	Valor	Grados de libertad	Sig, asintótica (Bilateral)
CHI-cuadrado	34,145	2	0,000

d) Regla de decisión:

Se Rechaza H_0 cuando el valor-p es menor a 0,05

No se rechaza H_0 cuando el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

El valor del chi-cuadrado calculado es 34,145 y el valor de $p = 0,000$; es decir que el valor de p es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$; ello implica rechazar la H_0 ; es decir, por tanto, concluimos que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales para hacer frente al estrés de la ED-UTP-A, año 2017.

VERIFICACIÓN DE LA SEXTA HIPÓTESIS SECUNDARIA

Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de planificación de la ED-UTP-A, año 2017.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: Las competencias comunicativas de los docentes no influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de planificación de la ED-UTP-A, año 2017.

Hipótesis alterna

H1: Las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de planificación de la ED-UTP-A, año 2017.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

VALOR DE LA PRUEBA CHI CUADRADO

Coefficiente de prueba de Hipótesis	Valor	Grados de libertad	Sig, asintótica (Bilateral)
CHI-cuadrado	33,295	2	0,000

d) Regla de decisión:

Se Rechaza H_0 cuando el valor-p es menor a 0,05

No se rechaza H_0 cuando el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

El valor del chi-cuadrado calculado fue de 33,295 y el valor de $p = 0,000$ es decir que el valor de p es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por tanto, rechazamos la H_0 ; concluyendo que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de planificación de la ED-UTP-A, año 2017.

4.3. Discusión de resultados

En referencia a la **variable independiente:** Competencias comunicativas de los docentes, tenemos lo siguiente:

Dado el resultado del estadístico de prueba χ^2 ($p = 0,000$), se ha demostrado la hipótesis general del estudio, es decir que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de los estudiantes de la (ED-UTP-A), esto coincide con lo formulado por Domingo, Gallego & García, (2010), *Competencias comunicativas de maestros en formación Profesorado*. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, Universidad de Granada, España. Concluye que: Las competencias comunicativas asignan un elevado nivel en los estudiantes, que les permitirán desarrollar sus habilidades sociales, y tener una convivencia efectiva.

En cuanto a la variable independiente, los resultados descriptivos del instrumento aplicado, dan como resultado que el 87,9% de los estudiantes calificaron las competencias comunicativas de sus docentes como regulares y el 12,1% manifestaron que fueron adecuadas, lo que guarda similitud con las conclusiones de Domingo, Gallego & García, (2010), *Competencias comunicativas de maestros en formación Profesorado*. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, Universidad de Granada, España. Quienes dentro de sus principales conclusiones señalan que: Las competencias comunicativas asignan un elevado nivel en los estudiantes, que les permitirán desarrollar sus habilidades sociales, y tener una

convivencia efectiva. Por tanto, se puede concluir que existe espacio para la mejora de las competencias comunicativas de los docentes.

En cuanto a la dimensión competencias comunicativas verbales, del total de estudiantes encuestados, el 3,6% calificaron las competencias comunicativas verbales de sus docentes como inadecuadas, el 84,3% las calificaron como regulares, en tanto que el 12,1% manifestaron que fueron adecuadas. Así también, en cuanto a la dimensión competencias comunicativas no verbales, del total de estudiantes encuestados, el 9,7% consideran que las competencias comunicativas no verbales de sus docentes fueron inadecuadas, el 75,2% las calificaron como regulares y el 15,1% como adecuadas, estos resultados contrastan con los hallazgos de Damiani (2011), *Habilidades comunicativas auto valoradas en profesores de ciencias básicas biomédicas*. Revista Habanera de Ciencias Médicas, Cuba. Concluye que: Existen inadecuadas habilidades comunicativas en los docentes, lo que se traduce en que desarrollan papeles tradicionales de emisor y receptor.

Por otro lado, también guarda relación con las conclusiones de Rubio, M. (2009), *El Desarrollo de la Competencia Comunicativa Intercultural en la Formación Inicial Docente*. Universidad Austral de Chile. Concluye que: Contar con competencia comunicativa e intercultural requiere conocer y tener la habilidad de emplear el lenguaje para generar ambientes amigables.

En cuanto a la **variable dependiente: Habilidades sociales** de los estudiantes de la (ED-UTP-A), se halló lo siguiente:

Se ha demostrado que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales básicas de los estudiantes, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$. Así mismo del instrumento aplicado, el 87,9% de los estudiantes encuestados, consideran que sus habilidades sociales básicas son regulares y solo el 12,1% las calificaron como adecuadas, los resultados de nuestro estudio guardan relación a lo desarrollado por Vergara (2018), *Comunicación interpersonal y habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional De Ciencias De La Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2017*. Quien concluye que los estudiantes encuestados presentaban deficiencias significativas al practicar la comunicación interpersonal, así como las habilidades sociales.

Por otro lado, Se ha comprobado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales avanzadas, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$. De igual forma los resultados del instrumento aplicado muestran que el 4,8% de los estudiantes califica sus propias habilidades sociales avanzadas como inadecuadas, el 87,9% las calificaron como regular y el 7,3% manifestaron que fueron adecuadas, también se ha demostrado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales

alternativas a la agresión, en la prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$. Del instrumento aplicado, el 7,3% de los estudiantes manifestaron que sus habilidades sociales alternativas a la agresión fueron inadecuadas, 85,7% la calificaron como regular y 7,3% adecuadas. Los resultado de la investigación muestran que existe oportunidad de mejorar las habilidades sociales de los estudiantes, los cuales son factibles de aprender, Ordaz (2013), *La educación de habilidades sociales desde la Extensión Universitaria: Propuesta de acciones*. Curitiba, Parana, Brasil, desarrolló el estudio de carácter cuantitativo, en el que aplicó entrevistas en grupos focales de estudiantes universitarios. El estudio concluye que es indispensable el fortalecimiento de las habilidades sociales de los estudiantes para mejorar la convivencia en el aula; debido a que cada vez en la misma se evidencia un clima desfavorable, los estudiantes no desarrollan relaciones interpersonales.

Se ha comprobado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales para hacer frente al estrés, el estadístico de prueba χ^2 brinda el valor de $p = 0,000$. Así mismo del instrumento aplicado, el 7,3% de los estudiantes calificaron sus habilidades sociales para hacer frente al estrés como inadecuadas, 90,3% la calificaron como regular y 2,4% como adecuadas.

Se ha contrastado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales de planificación, el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$. Del instrumento aplicado,

el 1,2% de los estudiantes manifestaron que sus habilidades sociales de planificación fueron inadecuadas, calificando como regular el 93,9% y solo el 6,1% manifestaron que fueron adecuadas.

Se ha contrastado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales relacionadas a los sentimientos, en la prueba chi ², el valor de $p = 0,000$. Así mismo el 12,1% de los estudiantes encuestados, manifestó que sus destrezas sociales vinculadas a la emocionalidad (sentimientos) fueron inadecuadas, mientras el 78,2% lo califican como regular y el 9,7% como adecuadas.

Los tres últimos hallazgos se relacionan con lo señalado por Mendo-Lázaro & León del Barco, & Felipe-Castaño (2015), *Evaluación de las habilidades sociales de estudiantes de Educación Social*” Universidad de Extremadura – España. Desarrollaron un estudio cuasi experimental, y emplearon un cuestionario sobre un grupo de control de estudiantes; se aplicaron pre Test para comparar las habilidades sociales de los estudiantes luego de recibir entrenamiento. Se concluye que es importante determinar nuevos caminos para que los estudiantes universitarios mejoren sus habilidades sociales, y de esta forma demuestren la eficacia de los entrenamientos en habilidades sociales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

PRIMERA

Se ha demostrado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$; concluyendo que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de los estudiantes (ED-UTP-A), año 2017.

SEGUNDA

Las competencias comunicativas de los docentes se ubican dentro de un nivel regular en un 87,9 % reflejado en las competencias comunicativas verbales y no verbales, lo que influye directa y significativamente en las habilidades sociales de la ED-UTP-A, que se encuentran en un nivel regular en un 91,7 %, reflejado en las habilidades sociales básicas y avanzadas.

TERCERA

Se ha comprobado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$; concluyendo que las

competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales básicas de los estudiantes (ED-UTP-A), año 2017.

CUARTA

Se ha contrastado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$; concluyendo que la competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las habilidades sociales avanzadas de los estudiantes (ED-UTP-A), año 2017.

QUINTA

Se ha contrastado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba **χ^2 , el valor de $p = 0,000$** ; concluyendo que la competencia comunicativa de los docentes influye directa y significativamente en las **habilidades sociales relacionadas a los sentimientos** de los estudiantes (ED-UTP-A), año 2017.

SEXTA

Se ha demostrado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$; concluyendo por tanto que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y

significativamente en las habilidades sociales alternativas a la agresión de los estudiantes (ED-UTP-A), año 2017.

SÉPTIMA

Se ha comprobado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$; concluimos que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales para hacer frente al estrés de los estudiantes (ED-UTP-A), año 2017.

OCTAVA

Se ha contrastado que las competencias comunicativas influyen en las habilidades sociales, de acuerdo con el resultado generado por el estadístico de prueba χ^2 , el valor de $p = 0,000$; concluyendo que las competencias comunicativas de los docentes influyen directa y significativamente en las habilidades sociales de planificación de los estudiantes (ED-UTP-A), año 2017.

5.3 Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones están dirigidas a la coordinación académica de la carrera profesional Derecho de la Universidad Tecnológica del Perú, Sede Arequipa:

PRIMERA

Disponer, a quien corresponda, el elaborar un Programa de intervención psicopedagógica de Fortalecimiento de competencias comunicativas para los docentes, con el fin de desarrollar las habilidades sociales en los universitarios.

SEGUNDA

Realizar compromiso con la implementación del Programa de intervención psicopedagógica de Fortalecimiento de competencias comunicativas para los docentes y de esta forma se desarrolle las habilidades sociales básicas en los universitarios.

TERCERA

Convocar a los docentes para desarrollar actividades de movilización académica con reuniones permanente de coordinación que garantice la mejora del desarrollo de las competencias comunicativas para mejorar las habilidades sociales avanzadas de los estudiantes.

CUARTA

Considerar programas de trabajo, que implique la participación de los docentes para el desarrollo de sus competencias comunicativa para optimizar las habilidades sociales relacionadas a los sentimientos de los estudiantes.

QUINTA

Desarrollar programas de sensibilización sobre la importancia de las competencias comunicativas, para optimizar las habilidades sociales alternativas a la agresión.

SEXTA

Desarrollar un plan de seguimiento y monitoreo para optimizar las habilidades sociales para hacer frente al estrés de los estudiantes.

SÉPTIMA

Desarrollar estrategias efectivas para que los docentes desarrollen la mejora continua de sus competencias comunicativas para optimizar las habilidades sociales de planificación en los estudiantes.

Referencias Bibliográficas

- Amayuela G. (2003). Comunicación educativa en el contexto universitario. DIDAC. 2003; 41(primavera): 1-5
- Ausubel, D.; Novak, J. & Hanesian, H. (1976). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. 2 edición. México D. F., Editorial Trillas.
- Bauman, Z. (2000) *Modernidad Líquida.1 Edición en español*.
https://books.google.com.pe/books/about/Modernidad_1%C3%ADquida.html?id=yE9kCgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Berló, D. (1963). *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*. México: El Ateneo
- Bisquerra, R. y Pérez, A. (2007). *Las Competencias Emocionales (Emotional competences)*. España: Revista UNED
- Bogoya, D. (2000). *Competencias y proyecto pedagógico*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia
- Bujaico, M. R. & Gonzales, G. M. (2015). Estrategias de enseñanza cooperativa, rompecabezas e investigación grupal, en el desarrollo de habilidades sociales en quinto grado de educación primaria en una I.E.P. de canto grande. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú).
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7068/BUJA>

ICO_MAXARY_GONZALES_GABRIELA ESTRATEGIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bunk, G. P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y el perfeccionamiento profesionales de la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14.

Caldera, R. & Bermúdez, A. (2007). Alfabetización académica. Comprensión y producción de textos. *Educere*, abril-junio, 11(37), 247-255. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35603710>

Carlino, P. C. (2013). Alfabetización académica diez años después. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 18(57), 355-381.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14025774003>

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima. Editorial San Marcos

Cassany, D. (2006). *Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea*. Barcelona: Anagrama. La competencia comunicativa de los jóvenes en la sociedad líquida: evaluación de la competencia mediática en adolescentes. (Tesis de doctorado). Universidad de Huelva – España.

Chomsky, N. (1980). *Aspectos de la teoría de la sintaxis*. Gedisa, Barcelona (España).

- Condori, D. (2015). Dependencia emocional y habilidades sociales en estudiantes de una universidad particular de Villa el Salvador. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú.
- Contini, E. (2003). Las habilidades sociales en la adolescencia temprana: perspectivas desde la Psicología positiva. *Psicodebate: Psicología, cultura y sociedad*.
- Damiani, J. (2011). Habilidades comunicativas autovaloradas en profesores de ciencias básicas biomédicas *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, vol. 10, núm. 4, octubre-diciembre, pp. 427-440, Universidad de Ciencias Médicas de La Habana Cuba.
- De Saussure, F. (1995). *Curso de Lingüística General*. 19na. Ed. Buenos Aires, Argentina: Losada.
- Dilts, E. (2003). *El poder de la palabra*. Barcelona: Urano.
- Escales, R. y Pujantell, M. (2014). *Habilidades sociales*. Madrid: Macmillan Iberia, S.A.
- Fernández, A. et al. (2003). El desarrollo de las habilidades Comunicativas. En: Colectivo de autores. *Comunicación Educativa*. CEPES. UH. 1999. Cap.IX:186-228. 6.
- Fernández, R. y Carrobles, J. (1981). *Evaluación Conductual Metodología y Aplicaciones*. Madrid: Pirámide.

- Franco, A., Escalante, P. y Correa D. (2011). Estudio comparativo de las habilidades sociales en estratos socioeconómicos 2 y 6 de la ciudad de Medellín. (Tesis de grado). Fundación Universitaria Luis Amigo, Medellín.
- Gallego, C. (1998). Lenguaje, en: Puente Ferreras, A. (coord.), Psicología básica. Introducción al estudio de la conducta humana. Madrid: Pirámide.
- Goldstein, A. (1978). Lista de Chequeo de Habilidades Sociales. New York
- Hérmadez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, C. y Abarca, N. (2000). Habilidades sociales, trayectoria universitaria y período de transición de la adolescencia a la adultez. Chile: Alfa y omega
- Hymes, D. (1996). Acerca de la competencia comunicativa. Forma y función, 9, 13-37.
- Kaplún, M. (1998 a.). Procesos educativos y canales de comunicación en Comunicar Andalucía, España. Octubre (11) págs. 158-165
- Kimberly, Seltzer, y Bentley, T. (1999). La era de la creatividad. Conocimiento y habilidades para una nueva sociedad. Editorial Santillana. Aula XXI.
- Ladd, W. G., & Mize, J. (1983). A cognitive-social learning model of social skill training. PS'Ychological Review.

- Luzón, J. M., & Soria, I. (1999). El enfoque comunicativo en la enseñanza de lenguas. Un desafío para los sistemas de enseñanza y aprendizaje abiertos y a distancia. *Revista Iberoamericana de Educación a distancia*, 2(2), 3-39.
- Martín, M. (2003). *Teoría de la comunicación: una propuesta*. Tecnos, Madrid.
- Mendo-Lázaro, S. & León del Barco, E.; Felipe-Castaño, M. y Palacios, V. (2015) desarrollo el trabajo de investigación denominado “Evaluación de las habilidades sociales de estudiantes de Educación Social” Universidad de Extremadura - España; *Revista de Psicodidáctica*, 2016, 21(1), 139-156
ISSN: 1136-1034 e-ISSN: 2254-4372
- Michelson y Cols (1987). *Las Habilidades Sociales en la Infancia, Evolución y Tratamiento*. España: Editorial Martínez Roca.
- Ordaz, M. (2013). *La educación de habilidades sociales desde la extensión universitaria: propuesta de acciones*. Curitiba, Parana, Brasil.
- Oseña, D. (2011). *Teoría y Práctica de la Investigación Científica*. Perú. Soluciones gráficas SAC.
- Pades, A. (2003). *Habilidades Sociales en Enfermería: Propuesta de un Programa de Intervención*. (Memoria para doctorado). Departamento de Psicología de la Universitat de les Illes Balears.
- Peñañiel, P. y Serrano, C. (2012). *Habilidades sociales*. (2ª ed.). Madrid: Editex.
- Reyzabal, M. (1993). *La comunicación general y su didáctica*. Madrid. La Muralla.

- Rincón, C. (2002). La competencia comunicativa. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.co/bia/contenidos.php/>.
- Rincón, G. (2002). La enseñanza de la lengua en Colombia La enseñanza de la lengua en Latinoamérica. Colección TEXTOS N.32: España
- Rubio, M. (2009). El desarrollo de la competencia comunicativa intercultural en la formación inicial docente. Vol. XXXV, núm. 1, 2009, pp. 273-286 Universidad Austral de Chile Valdivia, Chile
- Spivack, G., y Shure, M. B. (1974). Social adjustment of young children: A cognitive approach to solving real- life problems. San Francisco: Jossey-Bass.
- Tejada, J. (1999). Acerca de la Competencias Profesionales. Herramientas, 56, 20-30.
- Torrado, M. (2000). Educar para el desarrollo de las competencias: una propuesta para reflexionar. En D. Bogoya et ál. (Eds.), Competencias y proyecto pedagógico. Bogotá D.C: Unibiblos.
- Uncata, A. (2016). Competencias comunicativas y su influencia en el trabajo colaborativo de los docentes en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 2014. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna.
- Verde, S. (2015). Taller aprendiendo a convivir para el desarrollo de habilidades sociales en los alumnos del primer año de educación secundaria de la I.E.

Víctor Raúl Haya de la Torre El Porvenir – Trujillo, 2014. (Tesis de maestría).
Universidad Nacional de Trujillo.

Vergara, D. (2018). Comunicación interpersonal y habilidades sociales en los
estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social
de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2017. (Tesis de grado).
Universidad Nacional del Altiplano – Puno.